



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ ПО
ПУБЛИЧНА АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Обща рамка за оценка CAF 2013

Процедура по обратна връзка (PEF)

Лектор: Светлан Карталов
15 май 2015



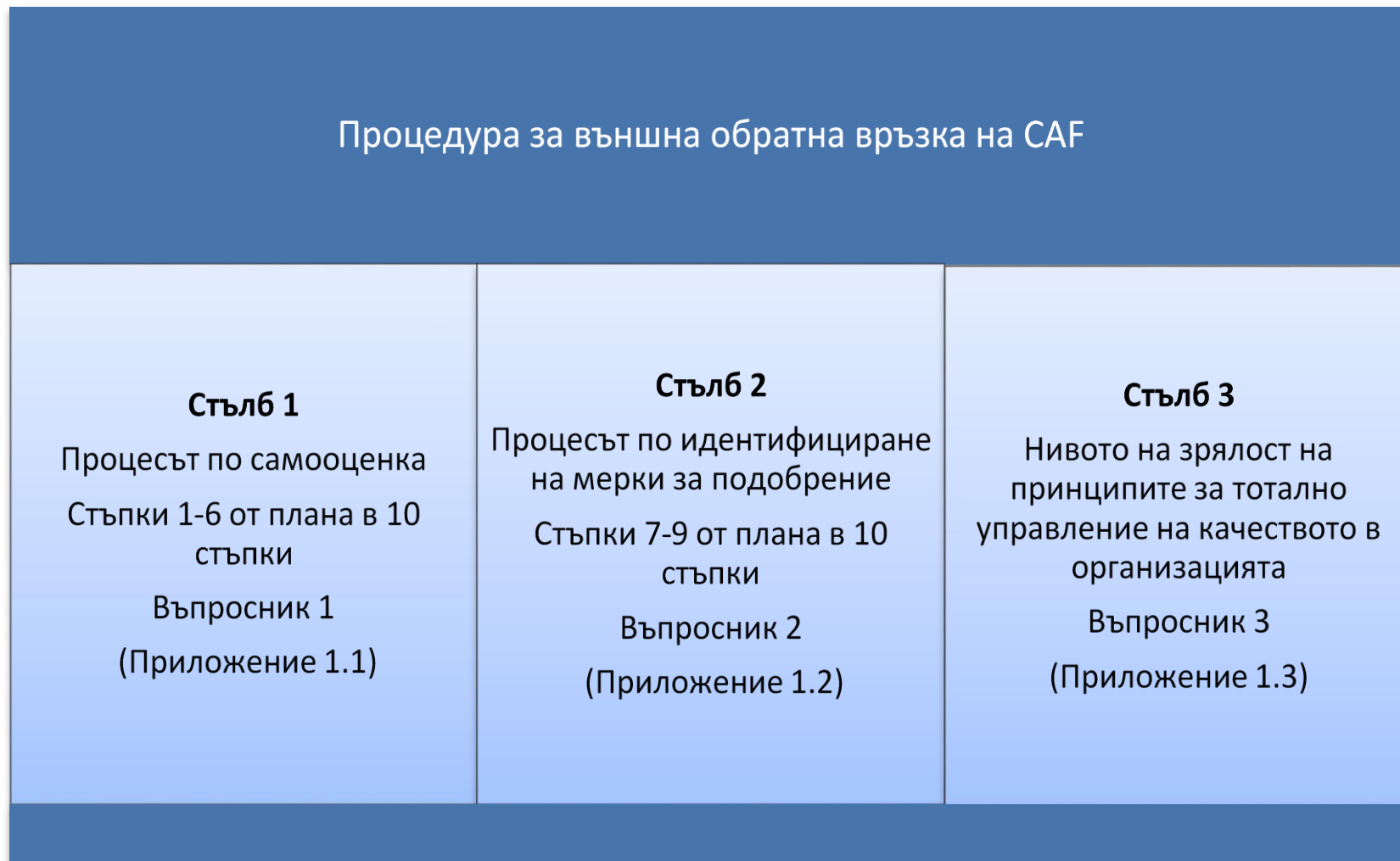
Процедура по обратна връзка (PEF)

Цели на Процедурата по обратна връзка (PEF)

1. Да подкрепи качествено въвеждане на САФ и засилването на влиянието му върху организацията.
2. Да изясни дали организацията е внедрила ценностите на тоталното управление на качеството, като резултат от въвеждането на САФ.
3. Да насърчи и да поднови ентусиазма в организацията за непрестанно усъвършенстване.
4. Да насърчи прегледа от други организации и ученето от сходни добри практики.
5. Да награди организациите, които са поели по пътя към непрестанно подобрене, за постигане на съвършенство по ефективен начин, без да ги съди относно достигнатото равнище на съвършенство.
6. Да подкрепи участието на потребителите на САФ в Нивата на съвършенство на EFQM.



Процедурата за външна обратна връзка на САФ е изградена върху 3 основни стълба



Профил за оценка по Стълб 1	1	2	3	4	5
Стъпка 1 - Решете как да планирате и организирате процеса по самооценка					
Стъпка 2 – Дайте публичност на проекта за самооценка					
Стъпка 3 – Съставете една или повече групи за самооценка					
Стъпка 4 – Организирайте обучение					
Стъпка 5 – Извършете самооценката					
Стъпка 6 – Съставете доклад за резултатите от самооценката					
Профил за оценка по Стълб 2					
Стъпка 7 – Съставете план за подобрения					
Стъпка 8 – Дайте публичност на плана за подобрения					
Стъпка 9 – Приложете плана за подобрения					
Минимален необходим резултат (включително 3 стъпки с минимален резултат 4) = 28					

1	Дейностите са извършени по много ограничен начин
2	Дейностите са извършени по органичен начин
3	Дейностите са извършени по приемлив начин
4	Дейностите са извършени по задоволителен начин
5	Дейностите са извършени по отличен начин



Стъпка 3 – Съставете една или повече групи за самооценка					
Дейности	1	2	3	4	5
3.1.Решете дали е необходимо да се създадат една или повече групи за самооценка, определете тяхната численост, създайте ги и организирате дейността им (изберете председател на групата и разпределете отговорностите на всеки член, според нуждите).	Няма доказателства за взето решение за създаване на една или повече групи за самооценка, както и за определяне на председател и разпределяне на отговорности.	Има известни доказателства за взето решение и за критерии за създаване на една или повече групи за самооценка, но критериите за избора на числеността на групата, както и избора на председател и разпределяне на отговорностите, не са ясни.	Има доказателства за взето решение и за налични критерии за създаване на една или повече групи за самооценка и за определяне на числеността им, но разпределението на отговорностите в групата е направено само частично или не е формализирано в документ.	Има ясни доказателства за взето решение и за наличие на критерии за създаване на една или повече групи за самооценка, въз основа на оценка на броя на групите за самооценка и тяхната численост; създаването на групите за самооценка е формализирано с избора на председател и разпределянето на задачи и отговорности.	Има убедителни доказателства за взето решение и за наличие на критерии за създаване на една или повече групи за самооценка, въз основа на оценка на броя на групите за самооценка и на тяхната численост, като причините за избора са документирани; създаването на групите е формализирано с избора на председател и разпределянето на задачи и отговорности на всеки член на групата.



Столб 3: Нивото на зрялост на принципите за тотално управление на качеството в организацията



Профил за оценка на ценностите на тоталното управление на качеството (Стълб 3)

Осемте принципа на съвършенство	Ниво на зрялост			
	0	I	R	M
Подход, ориентиран към резултати				
Фокус върху гражданите/потребителите				
Лидерство и постоянство на целите				
Управление чрез процеси и факти				
Подход, основан на възможности за развитие и участие на хората				
Непрекъснато обучение, иновации и усъвършенстване				
Развитие на партньорства				
Социална отговорност				

0	= Началното ниво не е достигнато
I	= Начално ниво
R	= Ниво на реализация
M	= Ниво на зрялост

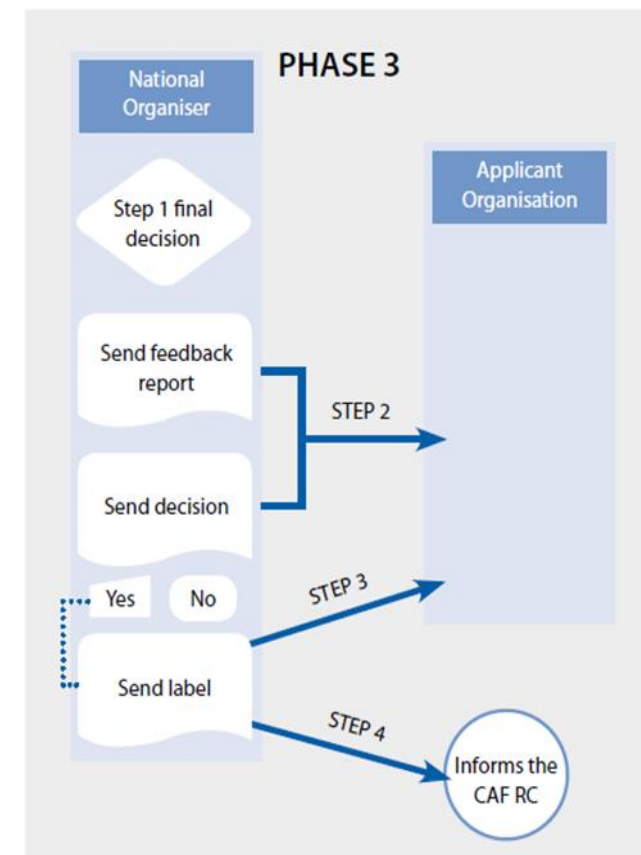
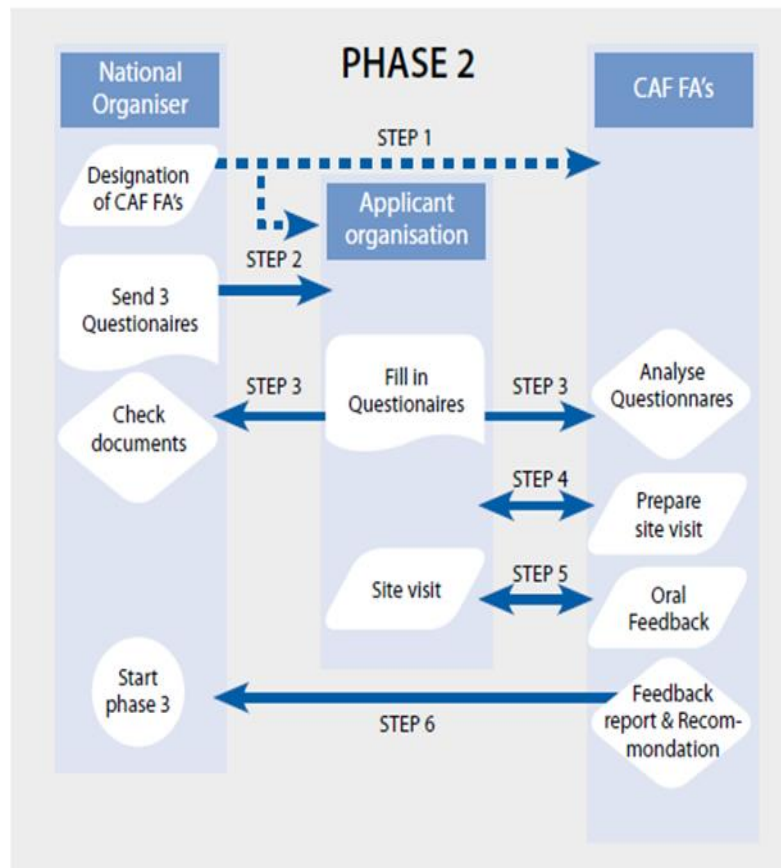
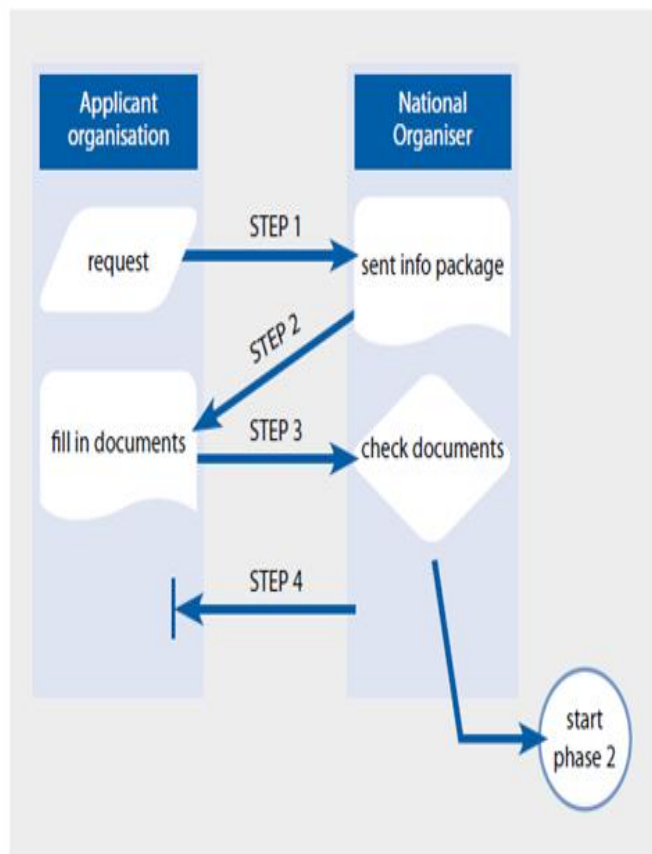


Подход, ориентиран към резултати (пример)

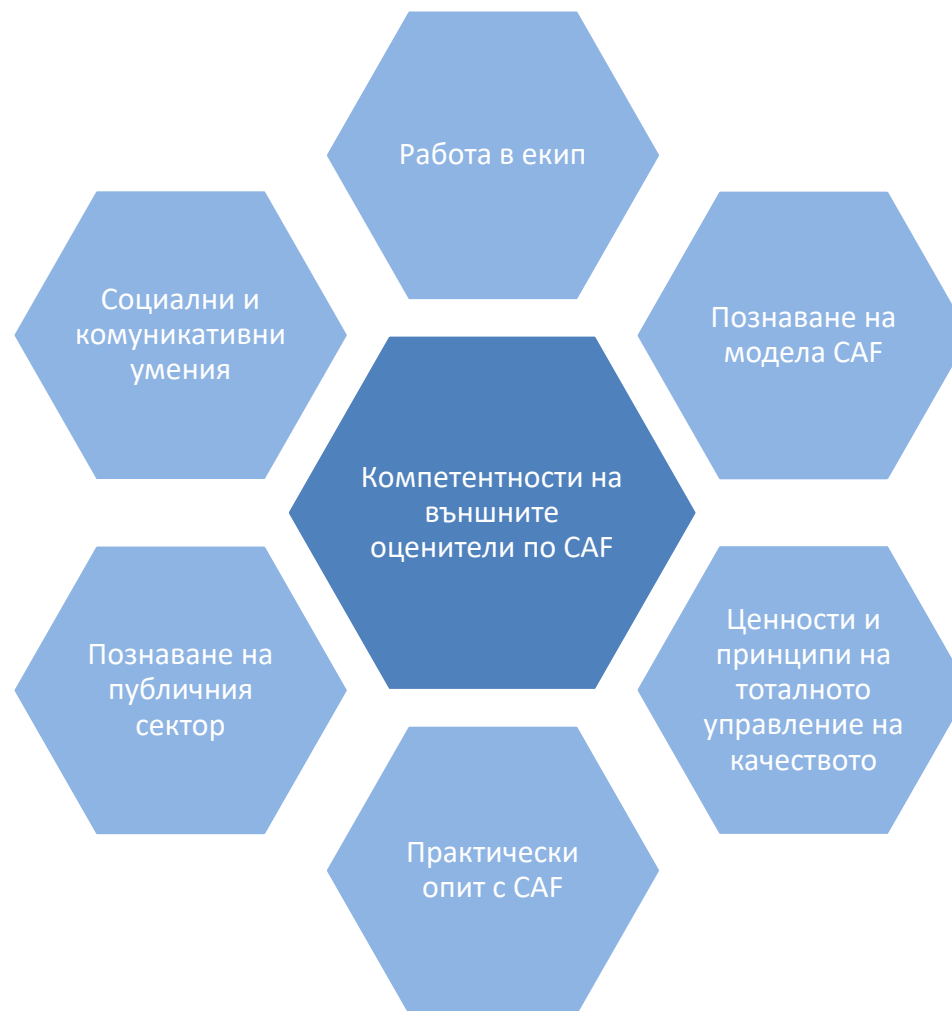
Общи характеристики	0	Начално ниво	Ниво на реализация	Ниво на зрялост
1. Подход, ориентиран към резултати – определение.	Началното ниво не е достигнато.	Организацията идентифицира основните заинтересовани страни и областите, в които трябва да се постигнат резултати.	Организацията дефинира цели и резултати, които трябва да бъдат постигнати, с оглед на потребностите на основните заинтересовани страни.	Организацията систематично осъществява мониторинг на резултатите, които постига и ги използва за непрестанно усъвършенстване.
1. Подход, ориентиран към резултати – примери.		Поставя се фокус върху развитието на култура, ориентирана към постигане на резултати в организацията. Организацията е идентифицирала основните заинтересовани страни и ги е сегментирала в отделни категории. Организацията е определила области, в които следва да постигне резултати, и те са свързани с нейната мисия.	В организацията систематично се развива култура, ориентирана към постигане на резултати. Извършена е първа систематична оценка на заинтересованите страни, както и на техните настоящи и бъдещи потребности и очаквания. Заложени са първите цели, по отношение на основните заинтересовани страни, които кореспондират с областите, в които следва да се постигнат резултати.	Заинтересованите страни са включени в определянето на целите и мониторинга на резултатите. Организацията е определила индикатори за резултат за всички ключови процеси. Тези индикатори са свързани с мащаба и планирането на задачите. Служителите са запознати с целите, които са свързани с тяхната работа и процесите, в които участват. Ръководството осъществява мониторинг на организационното развитие, по отношение на индикаторите за резултат за ключовите процеси и бюджета.



Процедурата за външна обратна връзка на CAF се състои от 3 фази, през които организацията трябва да премине



Необходимите компетентности за провеждане на Процедурата за външна обратна връзка на CAF





ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ ПО
ПУБЛИЧНА АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Благодаря за вниманието!

Светлан Карталов
Главен секретар на
Областна администрация Пазарджик
тел.: 0886343611
chief_secretary@pz.government.bg

