



САФ В БЪЛГАРИЯ



ОПИТЪТ ПО САФ В ИА „ЖЕЛЕЗОПЪТНА АДМИНИСТРАЦИЯ“

Мария Стефанова

Първа годишна среща на потребителите на САФ в България
27 февруари 2020



Проект „Въвеждане на Общата рамка за оценка (CAF) в българската администрация“ се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд. www.eufunds.bg



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ
ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

КОИ СМЕ НИЕ?

Изпълнителна агенция „Железопътна администрация“
(ИАЖА) е:



- национален регулатор за железопътния транспорт в България
- национален орган по безопасност
- орган за контрол относно правата и задълженията на пътниците, използващи железопътен транспорт

Проект „Въвеждане на Общата рамка за оценка (CAF) в българската администрация“ се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

www.eufunds.bg



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ
ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

ЗАЩО НИ Е НЕОБХОДИМ САФ?

Уилям Деминг - въвежда нов стил на управление и формулира тайната на успеха така **" Същността е в качеството. Но вие напразно търсите качеството между машините. То се ражда в коридорите на властта".**



Проект „Въвеждане на Общата рамка за оценка (CAF) в българската администрация“ се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

www.eufunds.bg



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ
ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

КЛЮЧОВИ ПРЕДПОСТАВКИ ЗА УСПЕШНОТО ВЪВЕЖДАНЕ НА САФ

- Воля на висшето ръководство
- Правилно подбран екип
- Прецизен функционален анализ
- Самокритичност
- Ефективен вътрешен одит

Проект „Въвеждане на Общата рамка за оценка (САФ) в българската администрация“ се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

www.eufunds.bg



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ
ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

CAF ЕКИП

В масовия случай отговорността за системата и за нейната ефективност се възлага на **един служител**, който няма необходимите правомощия, ресурси и инструменти да я осигури...

Добра практика е създаване на постоянен екип, в състав:

- водещ
- един представител от всяко структурно звено



Проект „Въвеждане на Общата рамка за оценка (CAF) в българската администрация“ се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез

Европейския социален фонд.

www.eufunds.bg



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ
ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

АНАЛИЗ НА ДЕЙНОСТТА

ИАЖА е административна структура с малка численост на персонала, което не позволява разгръщане на подходяща организационна структура, съответстваща на постоянно нарастващите функции на администрацията ни.

Ето защо прецизният функционален анализ е от изключителна важност за успешното ни функциониране и подобряване на дейността чрез САФ.

Процесът на изследване и оценка на функциите, ефективността и ефикасността от дейността на отделните звена ни позволява създаване на „карта на настоящото състояние“.

Най-подходящо средство за реализиране на горните действия е провеждане на регулярни работни съвещания на ръководството.



Проект „Въвеждане на Общата рамка за оценка (CAF) в българската администрация“ се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

www.eufunds.bg



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ
ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

ПРОВЕРКА НА ИЗПЪЛНЕНИЕТО

Вътрешният одит е ключов елемент от поддръжката на САФ, чрез който се установява степента на съответствие на системата спрямо изискванията и начина на работа в администрацията.

Добра практика е констатиране на несъответствия, а не търсене на грешки.

Проект „Въвеждане на Общата рамка за оценка (САФ) в българската администрация“ се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

www.eufunds.bg



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ
ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

ТЕХНИКА “5 ЗАЩО” ЗА РАЗРЕШАВАНЕ НА ПРОБЛЕМИ (1)

„5 Защо” е една проста техника за задаване на поредица от въпроси, започващи със “Защо?”, с цел да се установи истинската причина за определен проблем.

Много често при лечението на различни болести хората се опитват да лекуват симптомите, а не самата причина, предизвикала болестта.

По сходен начин често пъти ръководителите се опитват да оправят симптомите към една или друга проблематична ситуация, но не “атакуват” самия проблем.

Проект „Въвеждане на Общата рамка за оценка (CAF) в българската администрация“ се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

www.eufunds.bg



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ
ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

ТЕХНИКА “5 ЗАЩО” ЗА РАЗРЕШАВАНЕ НА ПРОБЛЕМИ (2)

- 1. Организирай среща със служителя (или екипа).** На срещата следва да присъстват само хора, които имат преки наблюдения и конкретен опит с въпросния проблем.
- 2. Изложи проблема.** Опиши фактите. Важно е всички, които участват в обсъждането, да потвърдят, че действително ситуацията е такава и че налице е реален проблем.
- 3. Задай първия въпрос “Защо?”** Защо се случва този проблем? Каква е причината? Какви са фактите? Записвай отговорите.
- 4. Продължи със “Защо?”** Всеки следващ въпрос трябва да изяснява във все по-голяма дълбочина ситуацията и истинските причини за обсъждания проблем. Не бързай с изводите или с решенията, докато не получиш много добра представа за цялостната ситуация.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ
ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

ТЕХНИКА “5 ЗАЩО” ЗА РАЗРЕШАВАНЕ НА ПРОБЛЕМИ (3)

5. Спри да питаш, когато главната причина вече е ясна.
6. Обсъди с останалите какво следва да е решението на проблема, така че той да не се повтаря отново.
7. Наблюдавай отблизо изпълнението на решението от страна на служителя или екипа и вземи мерки в случай на повторно проявление на същия проблем. Ако това се случи, значи нещо в процеса от стъпки не е изпълнено правилно.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ
ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

ТРУДНОСТИ И ПРЕДИЗВИКАТЕЛСТВА (1)

Въвеждането на САФ изисква промяна на организационната култура, а това е **труден процес**, който изисква време.

Развитието на кадрите и **изграждането на сплотени екипи** при въвеждането на САФ концепцията е **сложна и многообхватна задача**.



Проект „Въвеждане на Общата рамка за оценка (САФ) в българската администрация“ се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

www.eufunds.bg



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ
ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

ТРУДНОСТИ И ПРЕДИЗВИКАТЕЛСТВА (2)

Трудности пред ИАЖА при въвеждане на САФ :

- Плановете за действие са неясни и формални.
- Въвеждането на САФ се разглежда като самостоятелна инициатива.
- Качеството не се измерва ефективно.
- Служителите трудно идентифицират проблемите и не проявяват инициатива за предлагане на мерки за решаването им.
- Честа смяна на състава на администрацията.



Проект „Въвеждане на Общата рамка за оценка (САФ) в българската администрация“ се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

www.eufunds.bg



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ
ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

ПОЛЗИ ОТ ВЪВЕЖДАНЕТО НА САФ В ИА „ЖЕЛЕЗОПЪТНА АДМИНИСТРАЦИЯ“ (1)

- Стабилизиране на дейността.
- Стандартизиране на работните процеси чрез създаване на работни инструкции.
- Подобрене на процеса на извършване на надзорна дейност чрез намаляване на грешките при прилагане на процесуалните правила.

Проект „Въвеждане на Общата рамка за оценка (CAF) в българската администрация“ се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

www.eufunds.bg



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ
ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

ПОЛЗИ ОТ ВЪВЕЖДАНЕТО НА САФ В ИА „ЖЕЛЕЗОПЪТНА АДМИНИСТРАЦИЯ“ (2)

- Съкращаване на времето за издаване на разрешителните документи (сертификати, удостоверения, разрешения).
- Подобряване на възможността за запазване на знанието в организацията в условията на постоянна смяна на състава на агенцията.
- Внедряване на информационна система, която да се използва за електронно провеждане на теоретични изпити, с цел проверка на знанията на изпълняващите длъжности, свързани с безопасността.



Проект „Въвеждане на Общата рамка за оценка (CAF) в българската администрация“ се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

www.eufunds.bg



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ
ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ



Проект „Въвеждане на Общата рамка за оценка (CAF) в българската администрация“ се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

www.eufunds.bg