

САФ В БЪЛГАРИЯ



ОПИТЪТ ПО САФ В ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ ЛОВЕЧ

Ваня Събчева и Нели Митева

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



Въвеждане на Общата рамка за оценка (CAF) в Областна администрация Ловеч



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



ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ ЛОВЕЧ

ОА Ловеч бе пилотна и една от първите пет администрации в страната, в която започна внедряването на Общата рамка за оценка – CAF.

Споразумението за сътрудничество с Института за публична администрация бе подписано през 2017 г., след което със заповед на Областния управител № РД-07-109 от 05.05.2017 г. беше възложено в ОА-Ловеч да бъде приложен цялостно и при пълен обхват инструмента за организационно съвършенство CAF.

Стремещът към непрекъснато подобрене и висок обществен резултат от дейността на администрацията, в съответствие с принципите за цялостно управление на качеството в публичния сектор и най-добрите европейски практики бяха основните мотиви за предприемане на тази стъпка от страна 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

ОСНОВНИ ЕТАПИ В ПРОЦЕСА



Етап 1: Начало на процеса

Създаване на План за комуникация с мото «Информирането на служителите ги въвлича в процеса и ги прави съпричастни на успеха»

- **Цел:** повишаване на степента на информираност сред заинтересованите страни, създаване на ясна представа за процеса, значението, целта и дейностите по внедряване на CAF в ОА Ловеч.
- **Създаване на ангажираност и подкрепа на промяната от страна на хората в организацията в общия им стремеж към организационно съвършенство**



Група за самооценка

Сформирана беше група за самооценка в състав, включващ служители с ръководни и разнообразни експертни функции.

Групата за самооценка премина въвеждащо тридневно обучение „Внедряване на САФ в администрацията /първа част/“ завършило успешно на 28.05.2017г.

Служителите от групата за самооценка бяха подкрепени от ръководството на ОА Ловеч и консултанта, определен от ИПА: Розалия Стефанова, Община Велико Търново, както и от екипа на Института по публична администрация.



Етап 2: Процес на самооценка (1)

Оценката се извърши съгласно методиката на САФ, като Групата по самооценката събра доказателства, относими към критериите, оценявайки цялостната дейност на ОА Ловеч.

- Извърши се обсъждане за определяне на главните заинтересовани лица, ключови процеси, продукти и услуги, ключовите заинтересовани страни, портфолиото на доказателствата и др.
- Групата за самооценка проведе 15 официални и поредица от неофициални срещи. По решение на групата бяха изпратени писма до Администрацията на Министерски съвет, общини и териториални структури с разяснения за инструмента САФ, неговото прилагане в ОА Ловеч и искане на техните мнения за подобряване на дейността на организацията. Получени бяха добри предложения, които бяха заложили като силни страни, области за подобрене и мерки.

Етап 2: Процес на самооценка (2)

- В съответствие с процедурата CAF всеки от членовете на групата попълни индивидуален формуляр за самооценка по всеки подкритерий с мнението си за силните страни и областите на подобрене за работата и предложи мерки за подобрене.
- Оценяването по всички критерии и подкритерии на инструмента CAF е извършено при използване на класическата система на точкуване, която е препоръчителна за прилагане при първа самооценка от администрациите.
- По време на обсъжданията се постигна консенсус относно силните страни и области на подобрене. В случаите на значими различия в оценката на представителите от групата за самооценка, всеки член на екипа аргументира своята оценка, доказвайки постигнатото ниво.

Резултати от самооценката

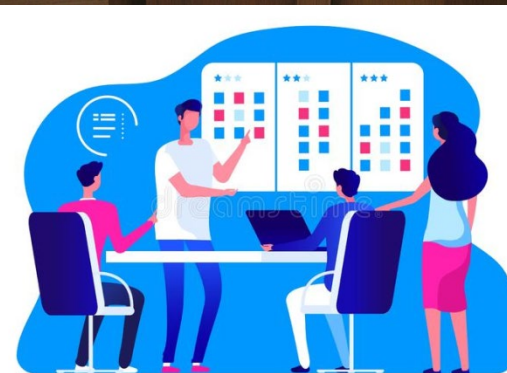
Като съществен етап от внедряването на инструмента CAF е изготвен «Доклад за самооценка на ОА-Ловеч, извършена чрез прилагането на Модела CAF», който прави диагностика на организацията.

- Идентифицирани са силните страни на организационното поведение, отразени са областите за подобрене и са посочени стратегическите мерки за организационно усъвършенстване, които е необходимо да бъдат предприети.
- В резултат на самооценката са идентифицирани **187** силни страни и **127** области за подобрене. В областите на подобрене са формулирани **134** мерки за подобрене, изпълнението на които следва да подобри показателите по съответните критерии.
- След задълбочен анализ са предложени няколко приоритетни теми/области, които да подобрят дейността на организацията и удовлетвореността на служителите, като останалите мерки да бъдат приложени на по-късен етап, когато бъдат осигурени ресурси за тяхното прилагане.



Етап 3: План за подобрене

- Въз основа на утвърдения Доклад за самооценка, екипът изготви План за действие на ОА - Ловеч за реализиране на мерките за подобрене - за периода 2017 - 2019 г. (с активната подкрепа на определения от ИПА консултант по проекта).
- При разработването на Плана за подобрене, екипът извърши преглед, анализ и приоритизиране на идентифицираните в Доклада за самооценка области за подобрене чрез използване на методиката по CAF.
- Планът за подобрене на ОА Ловеч включва **4 приоритетни области** с 19 дейности, оценени като такива с най-голямо стратегическо значение и с бърз ефект на подобрене, които да повишат ефективността в работата на служителите и на администрацията.



Резултатите

Изпълнението на Плана започна на 29.09.2017 г. и към края на 2019 г. е изпълнен изцяло. Част от дейностите, които допринесоха за подобряване на работата на ОА Ловеч са:

- Периодичен анализ за измерване на степента на удовлетвореност на потребителите на предоставени административни услуги на гражданите и бизнеса;
- Актуализирана Хартата на клиента;
- Периодично актуализиране и подреждане на информацията, поместена във вътрешната мрежа;
- Изготвяне на месечен бюлетин за дейността на институцията Областен управител Ловеч;
- Актуализирани длъжностни характеристики на служителите, всички вътрешни правила, на Системата за финансово управление и контрол/СФУК и др.

Като част от 14-те най-успешни администрации от първата вълна по проекта за внедряване на Модел CAF, ИПА връчи приза „Ефективен CAF потребител“ на ОА-Ловеч.



Заклучение

- Прилагането на модел CAF подобри административните услуги, ползвани от гражданите и юридическите лица, надгради квалификацията и административната култура на служителите, подобри цялостната дейност на организацията и резултатите, които тя постига.
- В резултат от прилагане на CAF, Областна администрация Ловеч се утвърди като креативна и отговорна институция, чиито служители са фокусирани към качествено обслужване и специално отношение към хората.
- Екипът на Областна администрация Ловеч непрекъснато се стреми към утвърждаване на културата на «съвършенство» и принципите на цялостно управление на качеството в публичния сектор, посредством изграждане и развитие на капацитета на служителите.





БЛАГОДАРЯ ЗА ВНИМАНИЕТО!

Нели Митева

Директор дирекция АКРРДС в ОА Ловеч



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