

8-МА СРЕЦА НА CAF ПОТРЕБИТЕЛИТЕ Нови тенденции в публичния сектор в Европа

София бе домакин на най-голямото събитие в обществото на CAF – **8-та среща на CAF потребителите – „Качеството на бъдещето – консенсус, конкурентоспособност, сближаване и култура“**. Срещата се проведе в Резиденция „Бояна“ на 12 април 2018 г. и беше част от календара на Българското председателство на Съвета на ЕС.

Участваха над 160 души от 16 държави.



8-ма среща на CAF потребителите
12.04.2018, София

управление на
качеството с

CAF



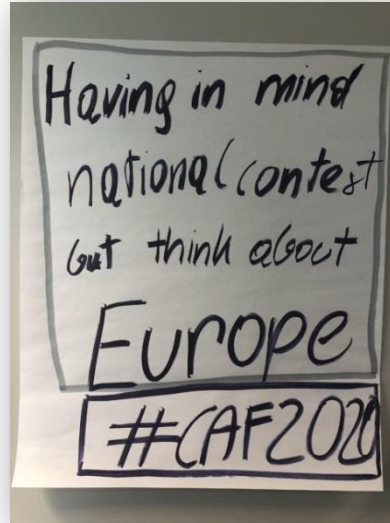
Видеото „Управление на качеството с CAF“ може да видите [тук](#).

Програмата на събитието беше съставена в партньорство между Европейския институт по публична администрация в Маастрихт и Института по публична администрация в България, като в основата ѝ бяха включени приоритетите на Българското председателство.

На срещата бяха представени 12 добри практики в прилагането на CAF, селектирани от цяла Европа, сред които одобрени бяха и 2 български практики – на Националния осигурителен институт и Областна администрация Пазарджик. Предложенията бяха предварително подбрани така, че да се впишат в темите на събитието. [прочети повече](#)

НАЦИОНАЛНИТЕ CAF КОРЕСПОНДЕНТИ И CAF 2020

През периода април-юли 2018 г. бяха проведени две срещи на CAF кореспондентите от страните-членки на ЕС. Първата среща се проведе в София и беше част от календара на Българското председателство на Съвета на ЕС, а втората – част от Австрийското председателство. Основен фокус на двете срещи беше актуализирането на модела CAF и разработването на версия CAF 2020.



Работна група CAF 2020,
Брюксел, юли 2018



Работна група CAF 2020,
София, април 2018

За проучване на нуждите от развитие на модела бяха проведени две изследвания. Едното се направи преди 8-та среща на CAF потребителите, на 12 април 2018 г., а другото – след нея. Освен нуждите на потребителите, в Модела ще бъдат отразени и основните насоки на ЕК относно необходимостта от непрекъснато развитие на публичния сектор в ЕС и привеждането му в унисон с новите политики. Основен акцент ще се постави върху качеството на резултатите, качеството на реформите и върху служителите в публичния сектор, които ще бъдат в основата на успеха. Бъдещото финансиране с ресурси на общността все по-тясно ще бъде обвързано с качеството на реформите в публичния сектор, което прави използването на инструменти за цялостно управление на качеството още по-наложително.

БЪЛГАРСКИЯТ ПРИНОС В ПРИЛАГАНЕТО НА CAF НОИ и Областна администрация Пазарджик

Две практики в прилагането на CAF бяха одобрени за представяне на 8-та среща на CAF потребителите, проведена на 12 април 2018 г.: Национален осигурителен институт и Областна администрация Пазарджик.

Първата практика представя как Националният осигурителен институт успешно приложи CAF и очерта бъдещето в своето развитие.

Втората представена практика, на Областна администрация Пазарджик, е на тема „Стратегия без тактика е най-бавният начин за постигане на победа. Тактика без стратегия е шумът преди поражението”. [прочети повече](#)



НАЦИОНАЛНИ ПРАВИЛА за даване на обратна връзка

Европейската комисия препоръчва на държавите-членки да прилагат модела CAF в структурите на публичната си администрация поради неговите сериозни предимства. В края на 2017 г., отговорностите на администрацията в България по въвеждане на системи за управление на качеството вече са уредени и нормативно. С промените в Закона за администрацията (ДВ, бр. 85 от 2017 г.) бе въведен принципът за непрекъснато усъвършенстване на качеството (чл. 2, ал. 1, т. 8), както и ангажиментът на администрацията да осъществява цялостно управление на качеството на дейността си за ефективно и ефикасно постигане на стратегическите и ежегодните си цели, включително чрез системи за управление на качеството (чл. 64). [прочети повече](#)



ИЗВОДИ ОТ ВНЕДРЯВАНЕТО НА CAF - ВТОРА ВЪЛНА

На 15 май 2018 г. се проведе втората заключителна среща по проект **„Въвеждане на Общата рамка за оценка (CAF) в администрациите“**.

На конференцията бяха представени резултатите от внедряване на CAF във втората вълна от 16 администрации.



На срещата беше споделен опит от внедряването на Модела CAF в Министерството на образованието и науката, Министерството на отбраната, Националния център по информация и документация към МОН. Интересни резултати от внедряването бяха споделени и от администрации от първата вълна – Община Велико Търново, НОИ, ОДЗ Благоевград и др.

Анализът на докладите от втората група от 16 администрации потвърди констатациите от първите 16. Повечето администрации не изследват нагласите и удовлетвореността на своите служители. Използвайки внедряването на CAF, около 90 % от тях са направили такова проучване и са набеязали мерки, свързани с хората. В докладите са идентифицирани от 50 до 150 силни страни и области за подобрене. Направени са добри анализи на основните причинно следствени връзки между благоприятстващите фактори и резултатите. Разработени са планове за внедряване на мерки за подобрене, които са малко на брой, но с ключово значение за всяка организация. [прочети повече](#)

ДОБРИТЕ ПРАКТИКИ - Италианска космическа агенция



Бруно Трибиоли
Ръководител УЧР,
Италианска космическа
агенция (ИКА)

Италианската космическа агенция решава да внедрява CAF през 2013 година. Избират CAF, защото е прост и лесен за прилагане, и е европейски инструмент. Един от най-важните резултати, според Бруно Трибиоли е това, че за важните въпроси вече решенията се вземат заедно, от целия екип. Променил се е процесът на взимане на решение като вече не се прави индивидуално от отделните ръководители, а заедно с другите, които ще засегне.

Основните научени уроци са няколко:

„Накарайте някой да ви последва. Обединете няколко души, с които да започнете, като включите висшия мениджмънт. Обучете хората и ги убедете да ви последват. Започнете с малък екип, определете къде сте добри. Бъдете кратки и бързи. Не се разпилявайте във времето, не губете темпото и фокуса в желание да сте перфектни.“

Цялото видео интервю може да видите [тук](#).

ДОБРИТЕ ПРАКТИКИ - EU-LISA



Крум Гърков,
Директор на Европейска
агенция за управление на
големи информационни
системи в областта на
вътрешния ред и сигурност

Работата на EU-LISA е свързана с информационното осигуряване при управлението на границите и осигуряване изпълнението на миграционните политики на ЕС. През септември 2017 г. агенцията внедри CAF след проучване на възможностите на различни инструменти за цялостно управление на качеството. Според направеното проучване CAF осигурява нужния баланс между вътрешните ресурси, които е необходимо да се вложат и резултатите, които получава организацията от прилагането на инструмента.

Изпълнителният директор счита, че докладът от самооценката е много полезен и информативен за начина, по който хората възприемат организацията. Той лично е участвал в целия процес по приоритизиране и счита, че успехът при внедряването силно зависи от степента на ангажираност на мениджърите, включително на най-високото ниво. Експертите трябва да чувстват подкрепата на техните ръководители в този процес. Участието в процеса създава усещането у хората, че имат реален принос в развитието на организацията и това силно ги мотивира.

Цялото видео интервю може да видите [тук](#).

“Преди всеки имаше своята собствена представа за силните страни и проблемите в администрацията, а след това – всички имаха еднакво разбиране за това какво и къде трябва да се направи.”

Бруно Трибиоли