



**МОДЕЛ НА
„ОБЩА РАМКА ЗА ОЦЕНКА“ (CAF)
В ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ
„ЖЕЛЕЗОПЪТНА АДМИНИСТРАЦИЯ“**

03.09.2021 г.

Мария Стефанова
главен секретар на ИАЖА



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



I. КОИ СМЕ НИЕ?

Изпълнителна агенция „Железопътна администрация“ (ИАЖА) е:



- ∠ **НАЦИОНАЛЕН РЕГУЛАТОР ЗА ЖЕЛЕЗОПЪТНИЯ ТРАНСПОРТ В РЪБЛАРИЯ**
- ∠ **НАЦИОНАЛЕН ОРГАН ПО БЕЗОПАСНОСТ ЗА ЖЕЛЕЗОПЪТНИЯ ТРАНСПОРТ**
- ∠ **ОРГАН ЗА КОНТРОЛ ОТНОСНО ПРАВАТА И ЗАДЪЛЖЕНИЯТА НА ПЪТНИЦИТЕ, ИЗПОЛЗВАЩИ ЖЕЛЕЗОПЪТЕН ТРАНСПОРТ**



II. 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**".





III. КЛЮЧОВИ ПРЕДПОСТАВКИ ЗА УСПЕШНОТО ВЪВЕЖДАНЕ НА САФ

1. Воля на висшето ръководство
2. Правилно подбран екип
3. Прецизен функционален анализ
4. Ефективен вътрешен одит
5. Въведена система за управление на качеството



IV. 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 - Упълномощен представител на ръководството или Главен секретар
- ✓ поне един представител от всяко структурно звено



V. 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.



VI. ПРОВЕРКА НА ИЗПЪЛНЕНИЕТО

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

Добра практика:

- Вътрешния одит на дадено структурно звено да се извършва от служител/и от друго структурно звено.**
- Констатиране на несъответствия и разкриване на причините за същите, а не търсене на грешки.**



VII. ТЕХНИКА “5 ЗАЩО” ЗА РАЗРЕШАВАНЕ НА ПРОБЛЕМИ

„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 последствията при една или друга проблемна ситуация, а не да “атакуват” самия източник на проблема.



VII. ТЕХНИКА “5 ЗАЩО” ЗА РАЗРЕШАВАНЕ НА ПРОБЛЕМИ

- 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. Записвай отговорите под всяко следващо “Защо?”. Не бързай с изводите или с решенията, докато не получиш много добра представа за цялостната ситуация.
- 5.Спри да питаш, когато главната причина е вече 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.



VIII. ТРУДНОСТИ И ПРЕДИЗВИКАТЕЛСТВА

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.



VIII. ТРУДНОСТИ И ПРЕДИЗВИКАТЕЛСТВА

Трудности, пред които се изправи ИАЖА при въвеждане на системите за тотално управление на качеството:

- ✓ Плановете за действие са неясни и формализирани.
- ✓ Въвеждането на CAF 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.



IX. ПОЛЗИ ОТ ВЪВЕЖДАНЕТО НА САФ В ИА „ЖЕЛЕЗОПЪТНА АДМИНИСТРАЦИЯ“

- ✓ Стабилизиране на дейността.
- ✓ Стандартизиране на работните процеси чрез създаване на работни инструкции.
- ✓ Непрекъснато подобрене на процеса на извършване на надзорна дейност чрез премахване на причините за несъответствията при прилагане на процесуалните правила.



IX. ПОЛЗИ ОТ ВЪВЕЖДАНЕТО НА САФ В ИА „ЖЕЛЕЗОПЪТНА АДМИНИСТРАЦИЯ“

- ✓ Съкращаване на времето за издаване на разрешителните документи (сертификати, удостоверения, разрешения).
- ✓ Подобряване на възможността за запазване на знанието в организацията чрез създаване на ефективна информационна система.
- ✓ Внедряване на информационна система, която да се използва за електронно провеждане на теоретични изпити, с цел проверка на знанията на длъжностите, свързани с безопасността.



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