

1. Общата рамка за оценка CAF 2020

2. Опитът по CAF в Белгия

27/02/2020

Isabelle Verschueren

DG Budget and Policy Evaluation

Belgium

Isabelle.verschueren@bosa.fgov.be

+32 470 47 21 24

1. CAF 2020

ПЪТЯТ КЪМ CAF2020

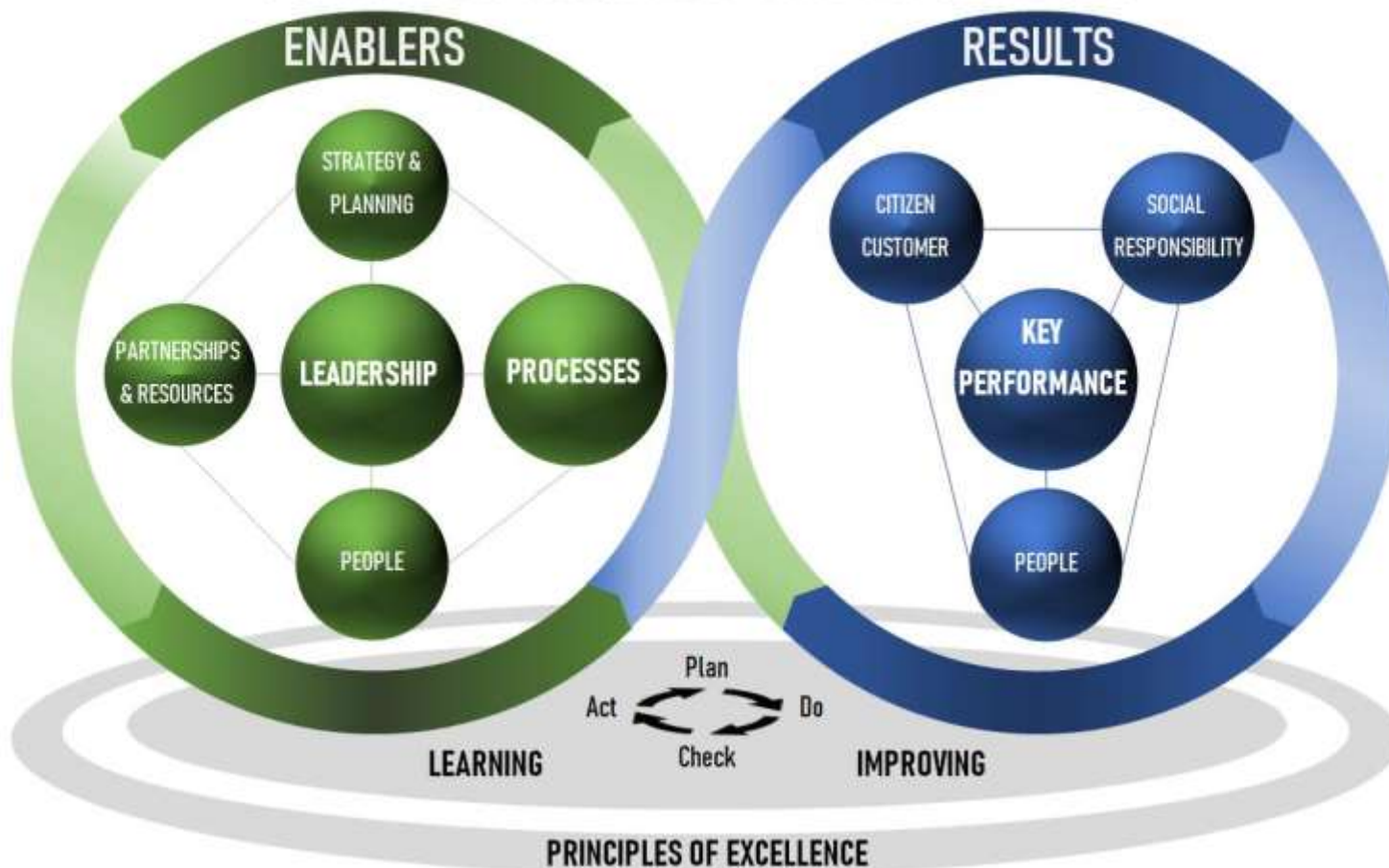
- **Работна група по CAF Талин - 28/9/2017 – Решение да се разработи нова версия**
- **CAF събитие в София - 29/4/2018 – Събрани входни данни от 160 участници**
- **Работна група по CAF в София - 20/4/2018**
 - **Консенсус за пътна карта за CAF 2020**
 - **Адаптиран въпросник по CAF**
 - **Събрани допълнителни входни данни от национални консултанти**
- **Основна CAF група видео конференция - 15/6/2018 – Решение за по-нататъчно развитие на CAF 2020**
- **Работна група по CAF в Брюксел - 3/7/2018 – Решение за първа работна версия на CAF 2020**
- **Работна група по CAF във Виена - 12/10/2018 - Решение за втора работна версия на CAF 2020**
- **Работна група по CAF в Букурещ - 6/5/2019**
- **Основна CAF група – онлайн среща и в Рим - 12/7/2019**
- **Работна група по CAF в Хелзинки - 1-2/10/2019**
- **Среща на генералните директори за валидиране на CAF 2020- 28/11/2019**



Основната структура на CAF остава непроменена

CAF 2020

COMMON ASSESSMENT FRAMEWORK 2020



Силни основни точки на CAF2020

- ☐ Влияние на дигитализацията върху организациите от публичния сектор и управлението на човешките ресурси
- ☐ Как да се осигури гъвкавост и иновативност на публичната администрация
- ☐ Устойчивост и целите за устойчиво развитие като водещи принципи на публичното управление
- ☐ Управление на многообразието

Фокус



- ▶ Добро управление
- ▶ Фокус: дигитализация, ловкост, устойчивост на развитие, иновации и разнообразие
- ▶ Лесни за разбиране 9 критерия и 28 подкритерия
- ▶ Ангажираност на персонала, използване на данни и информация
- ▶ Безплатно
- ▶ Сертифициране след външна оценка
- ▶ В Европа: 4047 CAF потребители в 59 страни, 187 сертифицирани след външна оценка

CAF2020 включва наученото и резултатите от:

- Целите за устойчиво развитие на ОН.
- Инструментариум – Качество на публичната администрация, Европейската комисия, 2018
- Принципи на публичната администрация, SIGAM OECD, 2019
- Възприемане на иновациите в правителствените глобални тенденции, OECD 2018
- Европейска награда за публичния сектор (EPSA)
- Обсерватория за иновации в публичния сектор (OPSI), OECD
- Петте принципа на Европейския омбудсман, от които следва да се ръководят държавните служители в Европейския съюз: ангажираност към ЕС и неговите граждани, почтеност, обективност, уважение към другите и прозрачност

Критерий 1: Лидерство



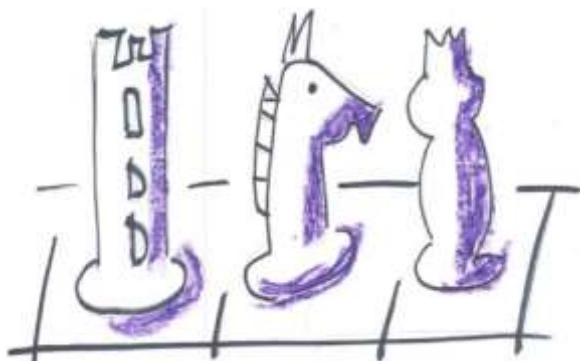
- 1.1 Осигурява посоката на организацията чрез развитие на нейната мислия, визия и ценности
- 1.2 Управлява организацията, нейното представяне и непрекъснато подобрене
- 1.3 **Вдъхновява**, мотивира и подкрепя хората в организацията и служи за модел за подражание
- 1.4 Управлява ефективни отношения с политическите власти и други заинтересовани страни



- предизвикателства на дигиталната трансформация
- национални и над-национални стратегии/ стратегии на ЕС
- организационна гъвкавост
- нови средства за комуникация
- култура на обучение

Критерий 2: Стратегия и планиране

- 2.1 **Идентифициране на нуждите и очакванията на заинтересованите страни, външната среда** съответната управленска информация
- 2.2 **Разработване на стратегии и планове**, базирани на събраната информация
- 2.3 **Комуникиране, прилагане и преглеждане на стратегии и планове**
- 2.4 **Управление на промените и иновации, з да се осигури гъвкавост и устойчивост на организацията**



- [?]



- Интеграция на устойчивостта, социална отговорност, многообразие, глобални предизвикателства(напр. климатични, демографски и др.)
- Иновационна култура
- Целите за устойчиво развитие като

референция за промяна

Критерий 3: Хора

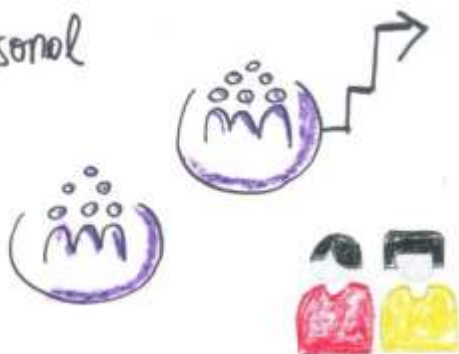


3.1 Управление и подобряване на човешките ресурси в подкрепа на стратегията на организацията

3.2 Развитие и управление на компетенциите на хората

3.3 Включване и предоставяне на възможности за хората и подкрепа за тяхното благополучие

Personal



- Принципи на справедливост, политическа неутралност, отчитане на заслугите, равни възможности
- Прозрачни критерии за развитие на хората (наемане, възнаграждение, диалог за представяне)
- Привличане и развитие на таланти
- Нови начини за работа и обучение – Бързина

Критерий 4: Партньорства и ресурси

- 4.1 Развитие и управление на партньорствата със съответните организации
- 4.2 **Сътрудничество с гражданите и организации на гражданското общество**
- 4.3 Управление на финансите
- 4.4 Управление на информация и знанието
- 4.5 Управление на технологията
- 4.6 Управление на съоръженията



- Насърчаване на участието и сътрудничеството
- Справедливост между поколенията, балансиран бюджет, финансова прозрачност
- Употреба на дигиталната трансформация за управление на знанието
- Отворени данни – Предоставяне и разпространение на данни
- Защита на данните и кибер сигурност
- Управление на жизнения цикъл

Критерий 5: Процеси

5.1 Проектиране и управление на процесите за повишаване на стойността им за граждани и клиенти

5.2 Доставка на продукти и услуги за клиенти, граждани, заинтересовани страни и обществото

5.3 Координиране на процесите в организацията и с други свързани организации

- **Организационна бързина – процеси около нуждите на клиентите, пълен жизнен цикъл**
- **Разнообразие**
- **Дигитализация, управление на данни и отворени стандарти**
- **Култура за работа зад граница**

Критерий 6: Резултати, ориентирани към гражданите/ клиентите

6.1 Измервания на възприятието

6.2 Измерване на представянето



- Резултати относно прозрачност, достъпност и почтеност
- Резултати относно въвличане на заинтересовани страни и иновации
- Употреба на дигитализацията и процедури за е-управление

Критерий 7: Резултати свързани с хората

7.1 Измерване на възприятията

7.2 Измерване на изпълнението

- **Дигитални умения**
- **Възприятие на управлението и управленските системи**
- **Възприятие на условията за работа**
- **Възприятие на кариерата и развитие на уменията**
- **Резултати относно индивидуалното представяне и капацитет**



Критерий 8: Резултати, свързани със социалната отговорност

8.1 Измерване на възприятията

8.2 Измерване на изпълнението



- Влияние на организацията върху качеството на живот на гражданите/ клиентите извън институционалната мисия;
- Влияние върху устойчивостта на околната среда, изменението на климата;
- Въздействие върху качеството на демокрацията, прозрачността, етичното поведение, върховенството на закона, откритостта и почтеността;
- Запазване и поддържане на общи услуги за споделяне на ресурси.

Критерий 9: Ключови резултати от изпълнението

9.1 Външни резултати: резултати и **влияние върху публичния сектор**

9.2 Вътрешни резултати: ниво на ефикасност



- Резултати от изпълнението на реформите в публичния сектор
- Ефикасност на организацията в управлението на наличните ресурси включително хора, знание и съоръжения.
- Влияние на дигитализацията върху представянето на организацията.

Следващи стъпки– Как да подкрепим CAF2020

- Организиране на национални CAF дни за представяне на CAF 2020
- CAF наръчници и брошури
- Инициране на пилотно въвеждане на CAF
- Предлагане на обучения по CAF във Федерален институт по администрация
- Национални мрежи на CAF експерти
- Организиране на събития за CAF потребители и конференции за качеството
- Предоставяне на етикет „Ефективен CAF потребител“ и външна оценка

2. CAF в Белгия

CAF в Белгия

► Нашите дейности

В Белгия: 500 CAF потребители, 15 извършени външни оценки and 40 EFAQ

► Нашият опит

► Научени уроци и ключови препоръки



Нашите дейности



ПОДКРЕПА

РЕКЛАМА

ПАРТНЬОРСТВА
МЕЖДУНАРОДНИ
ОТНОШЕНИЯ

ОБМЕН НА ДОБРИ
ПРАКТИКИ

СЕРТИФИКАЦИЯ

Подкрепа

- Превод на CAF2020 на други езици (френски, холандски, немски)
- Насоки и образци за прилагане на CAF
- Консултации/ съвети и подкрепа на CAF потребителите
- Обмен на информация
- CAF обучение
- CAF училища, местно управление, полиция, затвор ...
- CAF теза
- Регистър на CAF потребителите

Реклама

- Презентация на CAF 2020 (3 колежа)
- 5 национални CAF конференции (2002 качество на публичните услуги – 950, 2004 предизвикателства пред администрацията – 650, 2006 фокус към клиента – 550, 2008 учещи организации – 500, 2010 социална отговорност - 450)
- CAF събитие
- Церемония за награждаване след външна оценка
- Качество на мрежата
 - Място (Какво сме направили? Какво искаме да направим?)
 - Един ден CAF за мениджъри
 - CAF2020 на уебсайта, стратегия и подкрепа на Федерална обществена служба (FPS BOSA)

Партньорства

- Франция, Люксембург, Нидерландия, Германия, Австрия, Италия
- САФ училища, местно управление, полиция, затвор
- САФ доклад и анализ от ULB, UCL



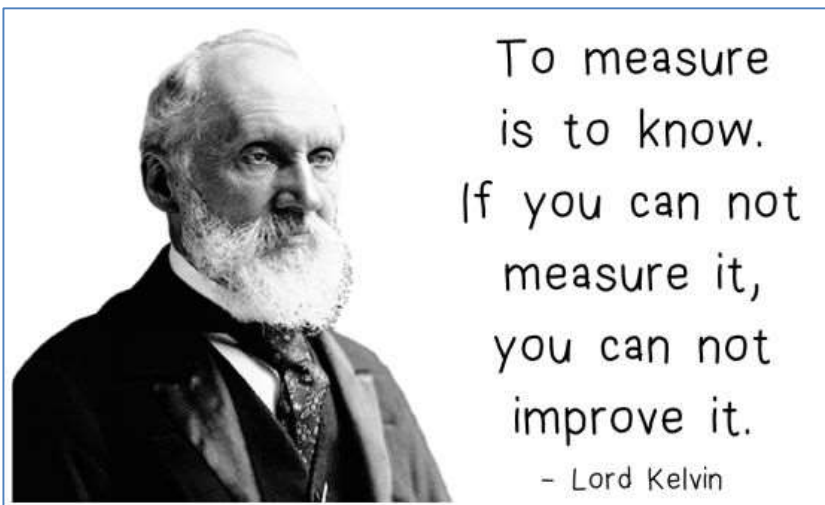
Международни отношения

- Таіех Украйна с Италия (Чернобил, Киев) 2/2019
- Балканска конференция (Косово, Хърватия, Северна Македония, Босна и Херцеговина) 7/11/2019
- Министерство на вътрешните спешни служби Румъния 20/1/2020
- Национална среща на САФ потребителите България 26-28/2/2020

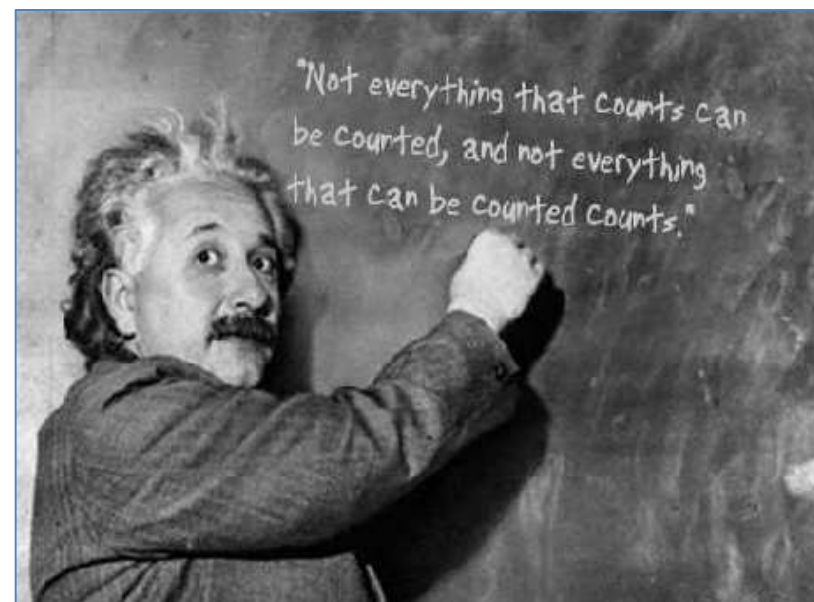
Обмен на добри практики

- Лица за контакт по региони
- Избор на Белгийска добра практика за Европейски конференции и събития за САФ потребителите
- Федерална среща за качество с регионите

Бенчлърнинг: Учене един от друг



Да учим заедно по
пЪТЯ КЪМ КАЧЕСТВОТО



Сертификация

- Процес на външна оценка - PEF
- Национален PEF организатор
- 40 външни одитори
- PEF брошура





Научени уроци (1/3)

- Култура на отворен диалог, прозрачност, взаимно доверие, ориентация към решения
- Практичен и лесен за употреба – възможна адаптация на CAF
- Съмишленици:
 - Създаване на CAF общност
 - CAF е част от националната стратегия
- Съзнание за промяна
 - CAF = промени
 - CAF непрекъснато подобрене
 - CAF Европейски наръчник за съвършенство в публичния сектор

Научени уроци (2/3)

- Убеждение

- Не е задължително

- Покажете успех, промотирайте добри практики
- платформа
- Използвайте етикета CAF ефективен потребител - 15 REF
(федерални администрации, местни власти, училища)

- Реформи в публичния сектор

- Приоритет на Брюксел и регионите на Валония

Научени уроци (3/3)

- Значение на устната обратна връзка
- Последващи действия след доклада за обратна връзка
- Етикет за 3 години
- Бенчлърнинг PEF
 - Peer review
 - EFAC's
 - PEF Event



More info:

Isabelle Verschueren -

isabelle.verschueren@bosa.fgov.be

Federal Public Service Strategy and Supply -

BOSA

DG Budget and Evaluation policy

Belgium - + 32 470 47 21 24