

ВЪНШНА ОЦЕНКА ПО САФ

ПРОЦЕДУРА ЗА ВЪНШНА ОБРАТНА ВРЪЗКА



СЪЩНОСТ, ЦЕЛИ И ЗНАЧЕНИЕ НА ВЪНШНАТА ОЦЕНКА ПО САФ

CAF ВЪНШНА ОЦЕНКА – ВЪЗНИКВАНЕ И РАЗВИТИЕ (1)

- **Възникване и развитие на модел CAF** – създаден през 2000 г. в отговор на необходимостта от специален инструмент за управление на качеството в **публичния сектор**
- **Успешно приложим и развиващ се модел на всички нива** (европейски, федерално, национално, регионално, местно); **2020 г. : 4076** регистрирани CAF потребители (в Европейския CAF РЦ) от **59** държави, **187** сертификата/етикети
- Много потребители започват **активно да искат признание и външна оценка** относно тяхната работа по прилагане на модела – в отговор: разработване на **PEF** и **възможност за получаване на сертификат**

CAF ВЪНШНА ОЦЕНКА – ВЪЗНИКВАНЕ И РАЗВИТИЕ (2)

- **Разработване на “Европейска” процедура за външна оценка**: **PEF** - от Европейския CAF ресурсен център и международната CAF мрежа (националните CAF кореспонденти), одобрена от EURAN през 2009 г., нова версия 2013 г.
- **Разработване на национални процедури** за външна оценка в редица държави на база на европейския модел
- **Разработване на Национални правила** за външна обратна връзка в България – 2018 г. от ИПА (виж рубрика CAF на страницата на института)

МОДЕЛ САФ – ЕФЕКТИВНО ПРИЛАГАНЕ

Връзка между САФ и Външната оценка*:

Процедурата за външна обратна връзка на САФ е създадена за **по-нататъшна подкрепа на организацията за ефективното прилагане на САФ и за продължаване на усилията в бъдеще по управление на качеството.**

* *Наименованието на англ. език е:* **External Feedback Procedure – PEF**
(Процедура за външна обратна връзка или “външна оценка”)

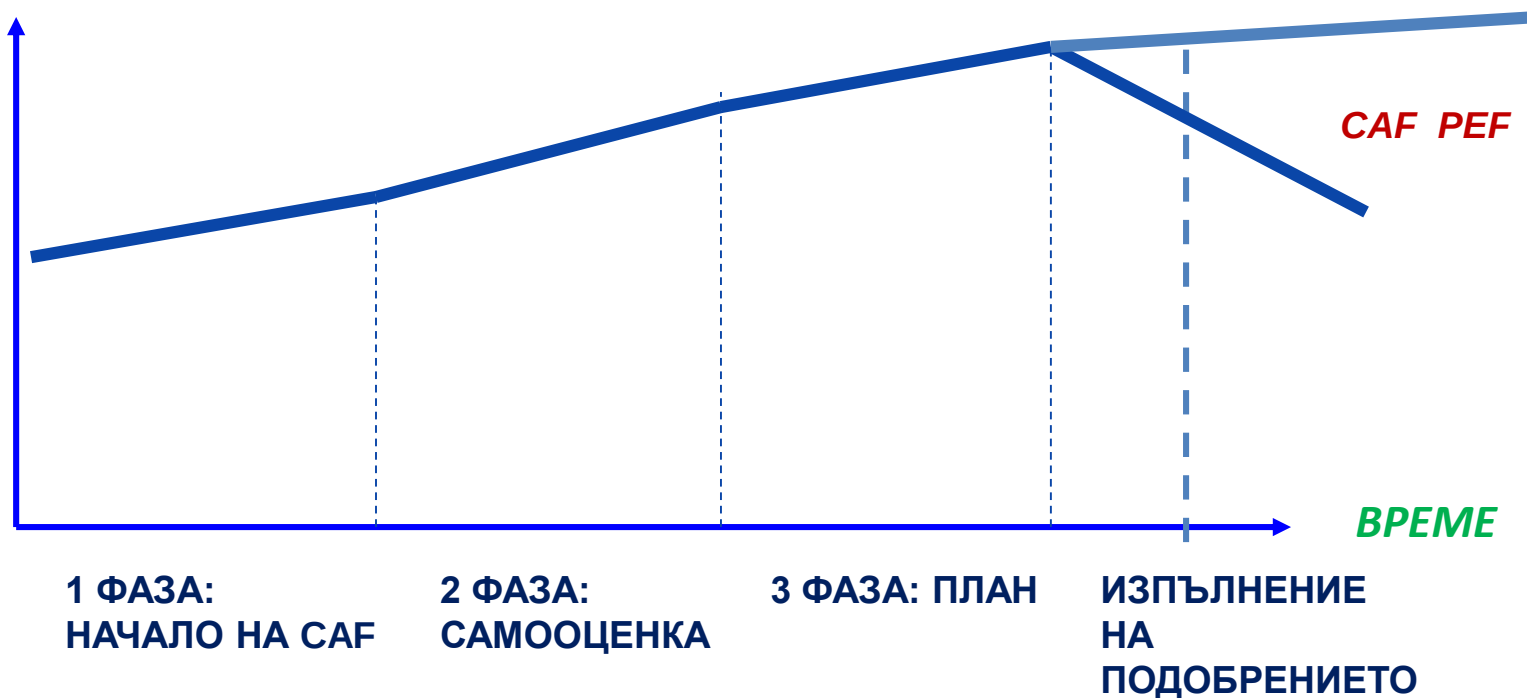
САФ ВЪНШНА ОЦЕНКА – СЪЩНОСТ И ЦЕЛИ

Външната оценка има за цел организациите да получат:

- обратна информация от независим оценител/и относно правилното прилагане на САФ методиката при въвеждане на модела (фазите и стъпките в процеса). По този начин те получават **оценка за качеството на процеса на внедряване на модела.**
- обратна информация от независим оценител/и за **въвеждането на принципите за цялостно управление на качеството чрез САФ.** По този начин те могат да продължат да работят за развитие на организационната култура за усъвършенстване .
- **признание** за положените усилия и постигнати резултати чрез САФ. По този начин се поддържа тяхната мотивация да продължат по пътя на непрекъснато подобрене и развитие.

СКАЛА НА МОТИВАЦИЯТА ПРИ ПРИЛАГАНЕ НА САФ

НИВО НА
МОТИВАЦИЯ



CAF ВЪНШНА ОЦЕНКА – ПРОЦЕС НА ПРИЛАГАНЕ

- Националният организатор по CAF се определя на национално равнище и той отговаря за прилагането на Процедурата за външна обратна връзка на CAF в съответната държава
- Националният организатор за **България е ИПА**, който изпълнява и функциите на Национален CAF ресурсен център
- Националният CAF ресурсен център разполага с група от външни оценители по CAF, специално обучени по процедурата
- Националният CAF ресурсен център прилага процедурата за външна оценка съобразно специално разработените за това **Национални правила**, които са адаптиран вариант на процедурата на Европейския CAF ресурсен център

ДОКЛАД ЗА ВЪНШНА ОЦЕНКА

- Докладът се изготвя от определения от националния организатор **външен оценител/и** - в срок на 1 месец
- Оценителят/и **предоставя Доклада на Националния организатор**, който взема окончателното решение дали организацията **да получи или не сертификат «Ефективен CAF потребител»**
- Националният организатор (**Ресурсният център по САФ в ИПА**) предоставя на организацията информация дали е одобрена за получаването на сертификат и Доклада на оценителя/и
- Българската практика е, че сертификатите «Ефективен САФ потребител» се връчват от ИПА на одобрените организации на официална церемония (конференция)

ОБЩО ЗА ОЦЕНЯВАНЕТО

- Националните правила за външна оценка съдържат **ясни указания** как се извършва оценяването на една организация относно нейното прилагане на модел CAF.
- За постигане на **обективна оценка** и за улеснение на оценяващите са разработени **3 въпросника с критерии** - по всеки един от стълбовете, както и **ясни скали за тяхната оценка**. На тази база се извършва оценяването по всеки от стълбовете, което накрая се обобщава.
- Препоръка: когато организациите въвеждат модела трябва да се запознаят внимателно **и с правилата за външна оценка**, за да приложат качествено модела и осигурят нужните доказателства за външната оценка (пълен архив)



CAF ВЪНШНА ОЦЕНКА – БЪЛГАРСКИ ОРГАНИЗАЦИИ

Българските организации, получили сертификат през 2018

1. Български институт по метрология
2. Национален осигурителен институт
3. Областна администрация Благоевград
4. Областна администрация Ловеч
5. Областна администрация Пазарджик
6. Областна администрация Перник
7. Областна администрация Пловдив
8. Областна дирекция „Земеделие“ Благоевград
9. Община Благоевград
10. Община Бургас
11. Община Велико Търново
12. Регионално управление на образованието Пловдив
13. Регионално управление на образованието София-град
14. Столична регионална здравна инспекция



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

CAF ВЪНШНА ОЦЕНКА – БЪЛГАРСКИ ОРГАНИЗАЦИИ

Одобрени за сертификат български организации 2020

1. Министерство на правосъдието
2. Министерство на туризма
3. Държавна агенция «Архиви»
4. Агенция за социално подпомагане
5. Държавна агенция за бежанците
6. Дирекция за национален строителен контрол, МРРБ
7. Национален инспекторат на образованието
8. Регионално управление на образованието София-регион
9. Национален съвет по цени и реимбунсиране на лекарствените продукти
10. Българска агенция по безопасност на храните
11. Изпълнителна агенция „Железопътна администрация“
12. Областна дирекция „Земеделие“ – Варна
13. Областна администрация Стара Загора
14. Община Добрич

CAF ВЪНШНА ОЦЕНКА – БЪЛГАРСКИ ОРГАНИЗАЦИИ

Одобрени за сертификат български организации 2021

1. Областна администрация Габрово
2. Областна администрация Кюстендил
3. Областна администрация Плевен
4. РЗИ Монтана
5. РЗИ Враца
6. РЗИ Кюстендил
7. Регионално управление на образованието Монтана
8. Регионално управление на образованието Враца
9. Община Казанлък
10. Община Рила

САФ ВЪНШНА ОЦЕНКА – БЪЛГАРСКИ ОРГАНИЗАЦИИ

КЛЮЧОВО:

1. РЕГИСТРАЦИЯ В ЕВРОПЕЙСКИЯ САФ РЕСУРСЕН ЦЕНТЪР
1. ПУБЛИКУВАНЕ НА НОВИЯ МОДЕЛ САФ 2020 – на страниците на организациите
3. ОТЧЕТ ПО ПЛАНА И АНАЛИЗ НА ПОЛЕЗНИЯ ЕФЕКТ НА САФ
4. НОВ САФ – НОВ СЕРТИФИКАТ

CAF ВЪНШНА ОЦЕНКА – БЪЛГАРСКИ ОРГАНИЗАЦИИ

ОБЛАСТИ ЗА ПОДОБРЕНИЕ

- Документирано решение за въвеждане на модела на най-високо ниво
- Екипът – ясни критерии за избор, разпределение на ролите; цели, обхват, точкова система; провокиране на интерес, мотивация и признание на екипа!
- Публичност/комуникация (рубрика на начална страница, разнообразни канали)
- Комуникационен план – твърде общ
- Папка от обученията – за всички служители

САФ ВЪНШНА ОЦЕНКА – БЪЛГАРСКИ ОРГАНИЗАЦИИ

ОБЛАСТИ ЗА ПОДОБРЕНИЕ/ПРЕПОРЪКИ

- Време за извършване на (самооценката)
- Планът за подобрение да цели по-обхватна промяна и усъвършенстване
- Планът – в стратегическото планиране
- Формално установен механизъм за мониторинг и контрол
- Отчетност по изпълнение на Плана
- Аналитичен Доклад за изпълнение на Плана
- Анализ на полезния ефект от модела с оглед на планиране на нов САФ
- Архивът по САФ!!!

НАЦИОНАЛЕН РЕСУРСЕН ЦЕНТЪР ПО САФ



МИМИ ЙОТОВА

Ръководител на ресурсния център

ИПА

tel: 02 940 37 60

mob: 0882 026 609

E-mail: mimi.yotova@ipa.government.bg