



## ОСНОВНИ АКЦЕНТИ В ПРИЛАГАНЕТО НА САФ В ДЪРЖАВНАТА АГЕНЦИЯ ЗА БЕЖАНЦИТЕ ПРИ МИНИСТЕРСКИЯ СЪВЕТ

### ОСЪЗНАТА ПОТРЕБНОСТ ОТ УСЪВЪРШЕНСТВАНЕ И СЛЕДВАНЕ НА ПРАВИЛАТА ДОБРА ВЪНШНА ОЦЕНКА



ДЪРЖАВНА АГЕНЦИЯ  
ЗА БЕЖАНЦИТЕ  
ПРИ МИНИСТЕРСКИ СЪВЕТ



*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](http://www.eufunds.bg)*



**Мисия.** Държавната агенция за бежанците при Министерския съвет е агенция със специална компетентност в областта на прилагането на държавната политика за предоставяне на международна закрила в Република България.

**Визия.** Модерна администрация за предоставяне на международна закрила, в която работят мотивирани служители, ползваща се с доверието на всички партньори.

ДАБ при МС е юридическо лице на бюджетна издръжка със седалище гр. София и с териториални поделения в страната.



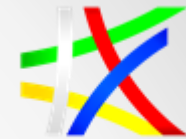
*Проект „Въвеждане на Общата рамка за оценка (CAF) в българската администрация“ се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.*  
[www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg)



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ  
ПО ПУБЛИЧНА  
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

- За периода 2019-2021 г. общо 32 администрации в страната са получили подкрепа от Института по публична администрация в процеса по внедряване на модела САФ.
- ДАБ при МС е сред първите избрани 12 администрации за внедряване на модела САФ.



*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](http://www.eufunds.bg)



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ  
ПО ПУБЛИЧНА  
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

## Опитът на ДАБ при МС – необходимите предпоставки за успех

- Осъзнато желание, стремеж и непоколебимост от страна на ръководството за усъвършенстване на организацията на работа, с цел постигане на още по-добри резултати;
- Амбиция да си сред най-добрите и търсене на иновативност - припознаване на подходящия модел;
- Постигане на консенсус за ползите от САФ за организацията, планиране и организиране процеса на самооценка и изпълнение на плана.

*Проект „Въвеждане на Общата рамка за оценка (САФ) в българската администрация“ се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.*

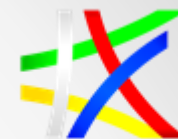
[www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg)



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ  
ПО ПУБЛИЧНА  
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ





ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ  
ПО ПУБЛИЧНА  
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

## Стартиране на процеса на прилагане

- Сключване на Споразумение за сътрудничество с ИПА за реализиране на проект „Въвеждане на Обща рамка за оценка САФ в администрацията“;
- Сформиране на екип за самооценка /заповед на председателя/;
- Определяне на ръководител на процеса;
- Изготвяне на план-график за организацията на работа и на процеса по внедряване на модела.



*Проект „Въвеждане на Общата рамка за оценка (САФ) в българската администрация“ се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.*

[www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg)





ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ  
ПО ПУБЛИЧНА  
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

## ПРОЦЕСЪТ НА ВЪВЕЖДАНЕ

- Изготвяне на комуникационен план /утвърден от председателя/
  - запознаване на служителите на всички нива (комуникационно съобщение до всички, публичност за въвеждане на САФ - презентации, постери и разясняване - с цел приобщаването им към процеса на внедряване);
  - запознаване на заинтересованите страни с въвеждането на модела.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ  
ПО ПУБЛИЧНА  
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

## ПРОЦЕСЪТ НА ВЪВЕЖДАНЕ

- **Планиране на обучението на екипа за самооценка.**
- **Обучения на екипа – с подкрепа на ИПА и външен консултант.**
- **Организиране на процеса за самооценка и осигуряване на необходимите условия за работа на групата за самооценка.**

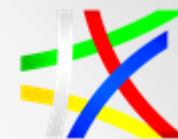




ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ



ИНСТИТУТ  
ПО ПУБЛИЧНА  
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

## ДЕСЕТ СЪПКИ НА САФ ЗА ПОДОБРЯВАНЕТО НА ОРГАНИЗАЦИТЕ

### ФАЗА 1 – НАЧАЛО НА ПРОЦЕСА НА ПРИЛАГАНЕ НА САФ

**Стъпка 1** Решете как да планирате и организирате процеса на самооценка (SA)

**Стъпка 2** Дайте публичност на проекта за самооценка

### ФАЗА 2 – ПРОЦЕСЪТ НА САМООЦЕНКА

**Стъпка 3** Съставете една или повече групи за самооценка

**Стъпка 4** Организирайте обучение

**Стъпка 5** Извършете самооценката

**Стъпка 6** Съставете доклад за резултатите от самооценката

### ФАЗА 3 – ПЛАН ЗА ПОДОБРЕНИЯ/ПРИОРИТИЗИРАНЕ

**Стъпка 7** Съставете план за подобрения

**Стъпка 8** Дайте публичност на плана за подобрения

**Стъпка 9** Приложете плана за подобрения

**Стъпка 10** Планирайте следващата самооценка



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ  
ПО ПУБЛИЧНА  
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

## ФАЗА 1 – ИЗВЪРШВАНЕ НА САМООЦЕНКАТА

- Провеждане на оперативни срещи – за определяне начина и разпределяне на работа и изготвяне на план-график за работата на екипа /протоколи от срещите, определяне на точкова система/;
- Изготвяне на портфолио с документация – доказателства за самооценката;
- Обучения на екипа за самооценка – общо и специализирано;
- Индивидуално оценяване на всички критерии – от всички членове на екипа;



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ  
ПО ПУБЛИЧНА  
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

## ФАЗА 1 – ИЗВЪРШВАНЕ НА САМООЦЕНКАТА

- **Обобщаване на индивидуалните оценки;**
- **Консенсусно оценяване – от всички членове на екипа /протоколи от консенсусни срещи, провеждането им да е отдалечено от администрацията и да са предвидени поне 3 дни/;**
- **Определяне общата число оценка – на база на САФ точкуване;**
- **Изготвяне на Доклада за резултатите от оценката на екипа, представяне на ръководството, приемане и одобрение /препоръчително е преглед и от консултанта, може да се състави с част от членовете на екипа/.**



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ  
ПО ПУБЛИЧНА  
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

## ФАЗА 2 –ИЗГОТВЯНЕ НА ПЛАНА ЗА ПОДОБРЕНИЯ

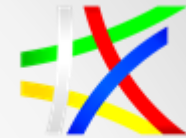
- **Определяне/допълване на екипа – със служители на високо ръководно ниво /издаване на заповед /;**
- **Приоритизиране на мерките за подобрене – на база на предложенията в Доклада от самооценката /подпомагане от външен консултант и ИПА/;**
- **Изготвяне на Плана за подобрения /определяне на отговорници за всяка една от мерките, ясни срокове/;**



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ  
ПО ПУБЛИЧНА  
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

## ФАЗА 2 –ИЗГОТВЯНЕ НА ПЛАНА ЗА ПОДОБРЕНИЯ

- Съгласуване, връчване и приемане от ръководството;
- Широко разпространение на информация за Доклада и Плана сред служителите;
- Предоставяне на Доклада и Плана на ИПА – задължително за отчитане проекта по САФ



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ  
ПО ПУБЛИЧНА  
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

## ФАЗА 3 –ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ПЛАНА ЗА ПОДОБРЕНИЯ

- Включване на Плана за подобрения в стратегическото планиране;
- Кандидатстване в ИПА за Външна оценка;
- Постоянен мониторинг и контрол за изпълнението на Плана, периодично отчитане на изпълнението му;
- Разпространяване на информация сред служителите за хода на изпълнение на Плана;
- Финален отчет и анализ за изпълнение на Плана.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ  
ПО ПУБЛИЧНА  
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

## ВЪНШНА ОЦЕНКА ЗА ПРОЕКТ САФ

- Извършва се от външен оценител въз основа на Националните правила за външна оценка (съдържат ясни указания как се извършва оценяването);
- За постигане на обективна оценка и за улеснение на оценяващите са разработени 3 въпросника с критерии – по всеки един от стълбовете, с ясни скали за тяхната оценка;
- Когато организацията въвежда модела, да се запознае с Правилата за външна оценка, за да приложи качествено модела и осигури нужните доказателства за външна оценка /пълен архив/.

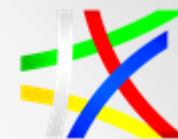




ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ  
ПО ПУБЛИЧНА  
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

## ВЪНШНАТА ОЦЕНКА Е СПОСОБ ЗА:

- **Качествено прилагане на модела и въвеждане на принципите за качество в организацията;**
- **Признаване усилията на организацията и тяхната мотивираност в използването на САФ;**
- **Отличаване с етикет „Ефективен САФ потребител“ за успешно прилагане и ползване на модела.**



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ  
ПО ПУБЛИЧНА  
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

## ХРОНОЛОГИЯ

- В края на м. декември 2019 г. – в ДАБ при МС е изготвен и приет Доклад от самооценката;
- През м. февруари 2020 г. - изготвен План за подобрене.
- През м. септември 2020 г. - извършена Външна оценка.
- През м. септември 2021 г. ДАБ при МС получи етикет „Ефективен САФ потребител“!



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ  
ПО ПУБЛИЧНА  
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

## ДОБРАТА ПРАКТИКА НА ДАБ

- ДАБ при МС планира още в началото на процеса на въвеждане на САФ да проведе анонимно анкетно проучване на удовлетвореността на служителите от работата им в структурите на Агенцията.
- След интереса и резултатите от първото проучване, то стана практика и вече трета година Агенцията прилага този способ за реална оценка на организацията на работа.
- Резултатите са ориентир за ръководството за следващи стъпки в планирането на дейността.
- Анализите са на интернет страницата на ДАБ при МС.
- Проучването се утвърди като успешна практика: с всяка година служителите заявяват все по-голяма съпричастност и удовлетвореност от работата си в Агенцията.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ  
ПО ПУБЛИЧНА  
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

## КЛЮЧОВИ ПОЛЗИ И НАУЧЕНИ УРОЦИ ОТ ВЪВЕЖДАНЕТО НА САФ В ДАБ ПРИ МС

- САФ е ефективен инструмент за промяна и подобрене на качеството на управление и работа;
- Спомогна за получаването на цялостна картина в администрацията;
- Подобри устойчиво диалога и комуникацията между ръководството и служителите;
- Допринесе за повече сплотеност и екипност в работата;
- Наложил извършване на ежегодни проучвания за мнението на служителите за удовлетвореност от работата им в ДАБ при МС.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ  
ПО ПУБЛИЧНА  
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

## ОСНОВНИ ИЗВОДИ И ПРЕПОРЪКИ

- **Добро планиране на процеса, ангажираност и мотивираност на екипа и ръководството /документирано решение за въвеждане на модела/;**
- **Балансирано представителство на екипа /заповед с разпределени роли/;**
- **Публичност/комуникация /разнообразни канали/;**
- **Предвиждане на време и задаване на срокове за всеки един процес, както и за изготвяне на Доклада;**
- **Документален запис на целия процес /нужен е при външната оценка/;**
- **Работа с Наръчника и следене на методиката на модела /създадена обща папка за членовете на екипа/;**
- **Запознаване с Национални правила за външна оценка.**



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ  
ПО ПУБЛИЧНА  
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

## РЕАЛНИ РЕЗУЛТАТИ ОТ ПРИЛАГАНЕТО НА САФ В ДАБ ПРИ МС

- Изготвяне/актуализация на документи;
- По-ясно обективирани мисия и визия;
- Нови вътрешни правила (за новоназначени служители, споделена директория и др.);
- Обновена вътрешна директория с възможност за трансфер на знания;
- Ежегодно анкетно проучване на мнението на служителите;
- Устойчивост при координация и комуникация със служителите;
- Преглед и подобрене на партньорствата (подготвена анкета за тях);
- Ясен процес на работа и взаимодействие вътре в Агенцията и с партньорите, което води до успешно изпълнение на целите на ДАБ.
- Напълно подготвени за външно оценяване.



РЕСУРСЕН  
ЦЕНТЪР  
БЪЛГАРИЯ

COMMON ASSESSMENT  
FRAMEWORK

*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](http://www.eufunds.bg)



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ  
ПО ПУБЛИЧНА  
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Най-важното е как виждаш.....себе си



**БЛАГОДАРИМ ЗА ВНИМАНИЕТО!**



*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](http://www.eufunds.bg)