



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



SYSTEMOWE WSPARCIE
PROCESÓW
ZARZĄDZANIA W JST

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Plan Komunikacji w zakresie projektu samooceny wg metody CAF 2013

Urzędu Miejskiego w Buczynie

Buczyna, sierpień 2015



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



SYSTEMOWE WSPARCIE
PROCESÓW
ZARZĄDZANIA W IS

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

WPROWADZENIE

Czym jest metoda CAF 2013?

Wspólna Metoda Oceny – CAF (ang. Common Assesment Framework) jest narzędziem kompleksowego zarządzania jakością, przeznaczonym dla jednostek administracji publicznej. Metoda CAF skupia się na:

- przeprowadzeniu samooceny,
- identyfikacji obszarów doskonalenia oraz
- wprowadzaniu wymaganych usprawnień zarządczych.

Jest to model całościowego przeglądu funkcjonowania instytucji z uwzględnieniem analizy wyników jej działalności oraz potencjału organizacyjnego, oparty na założeniu, że doskonałe wyniki organizacji osiągnane są poprzez przywództwo ukierunkowane na strategię i planowanie, pracowników, partnerstwo, zasoby i procesy.

Zgodnie z tą metodą, organizację poddaje się regularnie procesowi samooceny, w ramach całościowego procesu analizy wyników jej działalności. Metoda CAF dostarcza łatwe w użyciu narzędzie, dzięki któremu europejskie podmioty sektora publicznego mogą sięgnąć po techniki zarządzania jakością w celu poprawy wyników działalności.

Model zawiera dziewięć kryteriów, które odnoszą się do podstawowych obszarów organizacji, podlegających każdorazowo analizie podczas przeprowadzania samooceny, w tym:

KRYTERIA POTENCJAŁU: Przywództwo, Strategia i planowanie, Pracownicy, Partnerstwo i zasoby, Procesy oraz

KRYTERIA WYNIKÓW: Wyniki działalności w relacjach z obywatelami/klientami, Wyniki działalności w relacjach z pracownikami, Wyniki w zakresie odpowiedzialności społecznej, Wyniki kluczowe.

Co umożliwiła metoda CAF?

- ocenę funkcjonowania instytucji opartą na faktach (dowodach), wykorzystującą zestaw kryteriów powszechnie stosowanych w jednostkach sektora publicznego w Europie,
- ustalenie, czy faktycznie uzyskano zakładany postęp,

- uzyskanie spójności podjętych działań i konsensusu w sprawie kroków na drodze usprawniania działalności instytucji,
- uzyskanie spójności pomiędzy osiąganymi wynikami a działaniami wykonywanymi w organizacji (potencjałem),
- wzbudzenie zainteresowania pracowników i skłonienie do zaangażowania w proces usprawnień,
- upowszechnienie doświadczeń w zakresie dobrych praktyk i dzielenie się nimi wewnątrz i na zewnątrz instytucji,
- włączenie różnych inicjatyw dotyczących poprawy jakości w codzienną działalność instytucji,
- pomiar osiąganego wraz z upływem czasu postępu w zakresie różnych elementów systemu zarządzania i osiągniętych wyników – poprzez okresową samoocenę.

Jak metoda CAF będzie wdrażana?

Wdrożenie metody CAF w Urzędzie będzie przebiegać w oparciu o 10 kroków doskonalenia organizacji, podzielonych na trzy fazy:

- FAZA I

Początek drogi z metodą CAF

Krok 1: Organizacja i planowanie procesu samooceny

Krok 2: Upowszechnienie informacji o procesie samooceny

- FAZA II

Proces samooceny

Krok 3: Utworzenie Zespołu ds. CAF

Krok 4: Organizacja szkoleń

Krok 5: Przeprowadzenie samooceny

Krok 6: Sporządzenie sprawozdania z wyników samooceny

- FAZA III

Plan doskonalenia/ustalenie priorytetów

Krok 7: Sporządzenie projektu planu doskonalenia

Krok 8: Upowszechnienie informacji o planie doskonalenia

Krok 9: Realizacja planu doskonalenia

Krok 10: Planowanie następnej samooceny CAF

Plan komunikacji w ramach projektu CAF

Celem niniejszego dokumentu jest określenie planu komunikacji dla projektu wdrożenia metody CAF w **Urzędzie Miejskim w Byczynie (woj. opolskie)**. W dokumencie określono w szczególności:

- cele projektu wdrożenia metody CAF,
- strony zainteresowane projektem oraz ich potrzeby komunikacyjne,
- sposób, forma i częstotliwość informacji na temat realizowanego projektu przekazywanych poszczególnym grupom odbiorców,

L. Projekt wdrożenia metody CAF w Urzędzie

Wspólna Metoda Oceny – CAF (ang. Common Assessment Framework) jest narzędziem przeznaczonym dla jednostek administracji publicznej, mającym na celu poprawę zarządzania. Model skupia się na przeprowadzeniu samooceny, identyfikacji obszarów doskonalenia oraz wprowadzaniu wymaganych usprawnień zarządczych.

Metoda samooceny proponowana w ramach CAF opiera się na założeniu, że doskonałe wyniki organizacji osiągane są poprzez przywództwo ukierunkowane na strategię i planowanie, pracowników, partnerstwo, zasoby i procesy. Dzięki CAF organizacje wyrażające chęć wdrożenia systematycznego procesu doskonalenia swoich działań uzyskują proste, przystosowane do specyfiki sektora administracji publicznej, narzędzie samooceny.

Samoocena oparta o model CAF dostarcza informacji będących podstawą do doskonalenia funkcjonowania urzędu poprzez:

- identyfikację mocnych stron,
- identyfikację obszarów wymagających doskonalenia,
- opracowanie i wdrożenie zbioru dobrych praktyk,
- możliwość porównania wyników z innymi jednostkami administracji publicznej z terenu Polski oraz innych państw członkowskich Unii Europejskiej (benchmarking),
- przygotowanie urzędu do aplikowania o nagrody jakości.

Podstawowe cele krótkoterminowe związane z projektem samooceny CAF to:

- uzyskanie w wyniku samooceny informacji o stanie różnych elementów systemu zarządzania oraz wynikach organizacji,
- identyfikacja obszarów wymagających doskonalenia,

- określenie i wdrożenie działań doskonalących służących poprawie systemu zarządzania,
- uzyskanie przez pracowników Urzędu wiedzy i umiejętności związanych z procesem samooceny CAF.

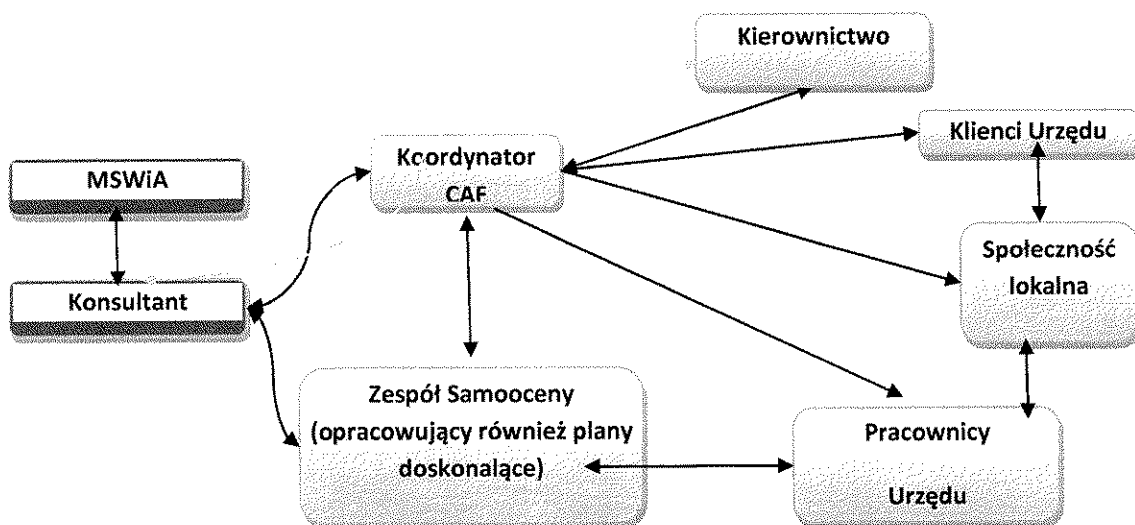
Podstawowe cele długoterminowe związane z projektem samooceny CAF to:

- poprawa usług publicznych dostarczanych przez Urząd w wyniku wdrożenia działań doskonalących,
- usprawnienie systemu zarządzania w Urzędzie w zakresie przywództwa, planowania, zarządzania pracownikami, procesami i zasobami oraz rozwoju relacji partnerskich,
- poprawa zarządzania wynikami organizacji przez określenie oraz realizowanie celów i wskaźników wyników w zakresie wyników kluczowych oraz relacjach z klientami, pracownikami i społeczeństwem,
- budowa wizerunku Urzędu jako profesjonalnej i doskonalącej się organizacji wykonującej działania na rzecz wspólnoty samorządowej.

1. Plan komunikacji wdrożenia metody CAF w Urzędzie Miejskim w Byczynie.

Wzajemna komunikacja, to kluczowa strefa wszelakich przedsięwzięć w zakresie zarządzania zmianami, a zwłaszcza podczas przeprowadzania samooceny. Podjęcie decyzji o przeprowadzeniu wdrożenia metody CAF rozpoczyna cały proces zarządzania jakością w Urzędzie Miejskim w Byczynie.

Schemat przepływu informacji pomiędzy zainteresowanymi stronami.



2.1. Zainteresowane strony.

Lista zainteresowanych stron w projekcie wdrożenia metody CAF w Urzędzie Miejskim w Byszynie oraz ich zaangażowanie w poszczególnych etapach projektów :

Strony zainteresowane w projekcie :

- Kierownictwo Urzędu,
- Zespół ds. CAF,
- Koordynator ds. CAF,
- Pracownicy Urzędu,
- Klienci (obywatele),
- Organizacje pozarządowe działające na terenie JST,
- Rada Miejska.

2.2. Potrzeby informacyjne i oczekiwane korzyści

Interesariusze projektu (adresaci działań, dostawcy informacji). Wyodrębnienia grup dokonano w związku ze zróżnicowaniem działań komunikacyjnych i stosowanych narzędzi.

Działania	Kierownik Urzędu	Kierownicy komórek organizacyjnych	Koordynator CAF	Członkowie Zespołu CAF	Pracownicy
Harmonogram samooceny	I	I	I	I	I
Upowszechnianie informacji	I	I,R	I,R	I	I
Planowanie procesu samooceny	D	U	U	U	I
Przeprowadzenie samooceny	I	I	U	U	I
Wyniki samooceny	I	I	U	U	I
Planowanie doskonalenia	U/D	U	U	U	I
Sporządzenie projektu „PLANU DOSKONALENIA”	U/D	U	R	U	I
Realizacja projektu „PLANU DOSKONALENIA”	I	I,R	N	I	R
Sprawdzenie realizacji działań	I	I	N	I	I
Wyniki realizacji działań	I	I	R	I	I

D – podejmowanie decyzji,

I – otrzymanie informacji

N – nadzór nad realizacją

R - realizacja zaplanowanych zadań

U – uczestnictwo w danym etapie procesu samooceny

Oczekiwane korzyści dla wszystkich zainteresowanych stron.

Zainteresowana strona	Oczekiwane korzyści
Kierownictwo Urzędu	Informacja o celach, przebiegu i wynikach samooceny CAF dla Urzędu. Informacja o wynikach wdrażania działań doskonalących.
Samorządowy Zespół ds. CAF	Informacja o działaniach podejmowanych w ramach projektu, ich harmonogramie i zakresach odpowiedzialności. Mobilizacja do aktywnego udziału i zaangażowania w działania projektu
Zespół wdrażający plany usprawnień	Informacja o szczegółowych planach realizacji usprawnień. Mobilizacja do aktywnego udziału i zaangażowania w działania doskonalące.
Wszyscy pracownicy Urzędu	Informacja o zasadach i korzyściach samooceny CAF. Zapewnienie współpracy z Zespołem ds. CAF dla zapewnienia kompletności dowodów w procesie samooceny Informacja o wynikach realizacji działań doskonalących.
Rada Miejska	Informacja o wynikach samooceny i realizacji działań doskonalących.
Klienci Urzędu	Budowa wizerunku Urzędu jako profesjonalnej i doskonalącej się organizacji publicznej
Organizacje pozarządowe i inne jednostki organizacyjne gminy	Budowanie atmosfery współpracy Urzędu z innymi podmiotami dla wspólnej realizacji celów strategicznych Gminy

Odrębnymi stronami zainteresowanymi są klienci (obywatele). Do komunikacji z obywatelami będzie służyć tablica informacyjna oraz strona internetowa Urzędu Miejskiego w Byczynie informująca o aktualnych działaniach jednostki. Dla celów informowania o projekcie klientów Urzędu (obywateli) przewiduje się zamieszczanie informacji nt. samego faktu wdrażania w Urzędzie Miejskim metody CAF oraz korzyści z tego płynących dla mieszkańców gminy i innych klientów urzędu, jak również wyników z realizacji projektu.

W przypadku pracowników Urzędu – przekazywane będą krótkie informacje nt. podejmowanych w projekcie działań (np. streszczenie sprawozdania). Informacje te będą przekazywane głównie na spotkaniach z pracownikami, pocztą elektroniczną. W przypadku Kierownictwa Urzędu – przekazanie informacji w pełnej formie.

1.3. Dostawca informacji.

Informacje dla Kierownictwa, członków Zespołu ds. CAF, oraz pozostałych pracowników Urzędu na temat projektu wdrażania CAF będzie przygotowywał i przekazywał Koordynator CAF. Koordynator CAF, uwzględniając potrzeby informacyjne poszczególnych grup odbiorców opracowuje i przekazuje zainteresowanym stronom materiały informacyjne. Dostawcy informacji będą przestrzegać ustalonych terminów przekazywania informacji oraz zachowają ustaloną zawartość komunikatów na temat poszczególnych faz wdrażania projektu. Dostawcy informacji w ramach projektu to:

- **Koordynator ds. CAF Sekretarz Gminy – w zakresie realizowania procesu samooceny oraz wdrażania działań doskonalących.**
- **Burmistrz – w zakresie motywowania pracowników, wskazania korzyści płynących z samooceny i działań doskonalących.**

2.5. Zakres, forma i częstotliwość komunikacji.

Spotkanie z pracownikami Urzędu w ramach samooceny, mające na celu przedstawienie informacji nt. projektu wdrożenia w Urzędzie CAF oraz informacji dotyczącej przyjętego planu komunikacji.

Częstotliwość przekazywania informacji nt. działań w ramach zadania jest uzależniona od poszczególnych faz zadania.

Odbiorca informacji	Zakres informacji	Forma informacji	Częstotliwość/terminy przekazywania informacji
Kierownictwo i wszyscy pracownicy Urzędu	Informacja o projekcie	Zarządzenie wewnętrzne o projekcie Informacja pisemna	Sierpień 2015
Członkowie Zespołu ds. CAF	Zdobycie informacji w zakresie ukierunkowania Zespołu do zbierania odpowiednich dowodów (dokumentów, informacji) oraz nadawania wartości wg punktacji „klasycznej”.	Szkolenie przeprowadzone przez wyznaczonego Eksperta	Sierpień 2015 (20.08.2015)
Członkowie Zespołu ds. CAF, Kierownictwo Urzędu, właściciele działań doskonalących	Zdobycie informacji w zakresie projektu Planu doskonalenia, Kart Projektów doskonalących oraz przygotowania do procesu Poświadczenia Jakości Zastosowania (PZJ) CAF	Warsztaty samooceny i planowania działań doskonalących	Sierpień/Wrzesień 2015 (31.08.2015-01.09.2015)
Kierownictwo Urzędu	Informacja o planowanych i realizowanych działaniach	Sprawozdanie z postępów realizacji projektu Spotkania/informacja ustna (notatka ze spotkania)	Na bieżąco
Członkowie Zespołu ds. CAF	Informacja o planowanych i realizowanych działaniach samooceny	Informacja ustna, e-mail	Na bieżąco –w zależności od potrzeb
Wszyscy pracownicy	Informacja o przebiegu i wynikach procesu samooceny	Sprawozdanie z wyników samooceny – informacja pisemna	Dane o wymaganiach informacyjnych niezbędnych do samooceny – na bieżąco Wyniki oraz planowanie i realizacja działań doskonalących– po zakończeniu samooceny,
Kierownictwo Urzędu	Prezentacja wyników samooceny	Sprawozdanie z wyników samooceny Spotkanie z Kierownictwem	Październik 2015 Po zakończeniu samooceny
Rada Miejska	Informacja o wynikach samooceny	Pisemna prezentacja wyników skierowana do Rady Miejskiej w Byczynie	Po zakończeniu samooceny

Kierownictwo Urzędu	Zatwierdzenie do realizacji listy działań doskonalących	Spotkanie z Kierownictwem	Po zakończeniu warsztatów
Właściciele i realizatorzy działań doskonalących	Plany realizacji działań doskonalących	Karty działań doskonalących	Na bieżąco – w zależności od harmonogramu wdrażania
Kierownictwo Urzędu	Przebieg realizacji i wyniki zaplanowanych działań doskonalących	Plany monitorowania działań Informacje zbiorcze	Co miesiąc – od rozpoczęcia do zakończenia realizacji działań
Klienci, mieszkańcy Gminy	Prezentacja wyników samooceny i wyników planu doskonalenia	Strona internetowa Spotkania	Po zakończeniu poszczególnych etapów

1.5.1. Spotkania bezpośrednie i uzgodnienia telefoniczne lub poprzez e-mail.

- Spotkania planistyczne, konsultacje z kierownictwem Urzędu, koordynatorem;
- Informacje o projekcie – spotkania koordynatora z naczelnikami i kierownikami (omówienie założeń projektu);
- Warsztaty zespołu samooceny z udziałem konsultanta;
- Warsztaty uzgadniające Zespołu ds. CAF, przedstawienie wyników samooceny, warsztaty dotyczące planu usprawnień;
- Spotkania informacyjne dotyczące planu doskonalenia;
- Sprawozdania dla kierownictwa urzędu informujące o postępach w realizacji projektu uwzględniające działania zrealizowane.

1.5.2. Sprawozdania.

Sprawozdania informujące o postępach w realizacji zadania, uwzględniające działania zrealizowane oraz opis działań planowanych do realizacji wraz z zakładanymi terminami będą przekazywane Kierownictwu Urzędu.

Po przeprowadzeniu spotkań uzgadniających Zespołu, nastąpi opracowanie wyników samooceny i opracowanie planu usprawnień. Sprawozdania będą przekazywane Kierownictwu i pracownikom :

- prezentacja wyników samooceny,
- informacja o planie doskonalenia,
- sprawozdania dla Kierownictwa Urzędu.

2.5.3. Strona internetowa Urzędu Miejskiego.

Na stronie internetowej gminy Byczyna www.byczyna.pl będzie zamieszczona informacja na temat wdrożenia projektu i etapów jego realizacji. Informacja będzie skierowana zarówno do klienta zewnętrznego jak i pracowników Urzędu.

2.5.4. Tablica informacyjna.

Na tablicy ogłoszeniowej Urzędu Miejskiego w Byczynie znajdującej się w ratuszu będą wywieszane podstawowe informacje na temat projektu oraz prowadzonych działań. Informacje będą aktualizowane na bieżąco.

2.5.5. Przekazywanie informacji poprzez pocztę elektroniczną.

Informacje będą przesyłane drogą elektroniczną, gdyż jest to najbardziej skuteczna metoda wymiany informacji na temat realizacji projektu pomiędzy członkami Zespołu samooceny, koordynatorem.

2.5.6. Prezentacja.

Wyniki przeprowadzonej samooceny jako i raport końcowy podsumowujący samoocenę będzie przedstawiony kierownictwu Urzędu.

2.6. Mobilizacja pracowników Urzędu na rzecz zaangażowania w proces samooceny.

Korzyści dla pracowników Urzędu Miejskiego w Byczynie wynikające z osobistego zaangażowania się w proces samooceny:

- zdobycie wiedzy o nowoczesnych technikach zarządzania oraz systemach zarządzania jakością stosowanych w administracji publicznej,
- podniesienie świadomości i wiedzy o Urzędzie, w tym szczegółowe poznanie zakresu jej działania, realizowanych procesów oraz mechanizmów kontroli wewnętrznej,
- uzyskanie realnego wpływu na kształtowanie i funkcjonowanie Urzędu dzięki uczestnictwu w procesie projektowania i wdrażania usprawnień,
- uzyskanie większego wpływu na kształtowanie pozytywnego wizerunku Urzędu.

Gdzie mogę uzyskać więcej informacji na temat projektu wdrożenia metody CAF?

Na mocy Zarządzenia nr 155/2015 z dnia 18 sierpnia 2015 r. Burmistrz Byczyny powołał Koordynatora ds. CAF odpowiadającego za kierowanie projektem wdrożenia metody CAF w Urzędzie. Funkcję Koordynatora CAF pełni Sekretarz Gminy – Maciej Tomaszczyk. Koordynator CAF, na wszystkich etapach projektu, udzielać będzie zainteresowanym osobom informacji na temat zrealizowanych w projekcie działań oraz osiągniętych rezultatów.

Sporządził:
Koordynator ds. CAF

BURMISTRZ
Robert Sułtenczek