



KAPITAŁ LUDZKI
NADRODOWA STRATEGIA SPÓŁNOŚCI



SYSTEMOWE WSPARCIE
PROCESÓW
ZARZĄDZANIA W JST

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Załącznik CAF 5

ZARZĄDZENIE NR 91/2015

WÓJTA GMINY SĘKOWA

z dnia 13.08.2015

w sprawie: przyjęcia Planu Komunikacji III Samooceny (CAF) w Urzędzie Gminy Sękowa

Działając na podstawie:

art. 33 ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (tekst jednolity Dz. U. z 2013 r., poz. 594 ze zmianami) w związku z Regulaminem Organizacyjnym Urzędu Gminy Sękowa wprowadzonym Zarządzeniem Nr 30/2011 Wójta Gminy Sękowa z dnia 30 czerwca 2011 r..

zarządzam, co następuje

§ 1

W celu zapewnienia prawidłowej realizacji procesu III samooceny w ramach metody CAF 2013 w Urzędzie Gminy Sękowa przyjmuje się Plan Komunikacji Projektu III Samooceny stanowiący załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2

Wykonanie zarządzenia powierzam Koordynatorowi CAF.

§ 3

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia.



Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji

URZĄD GMINY
38-307 SĘKOWA
woj. małopolskie

WÓJTA

mgr inż. Małgorzata Małuch



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA ROZWOJU



SYSTEMOWE WSPARCIE
PROCESÓW
ZARZĄDZANIA W JSI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Załącznik nr 1

do Zarządzenia NR 91/2015

Wójta Gminy Sękowa

z dnia 13.08.2015

Plan komunikacji w ramach projektu CAF

WPROWADZENIE

Celem niniejszego dokumentu jest określenie planu komunikacji dla projektu wdrożenia metody CAF w *Urzędzie Gminy Sękowa*.

W szczególności w dokumencie określone zostaną:

- 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,

1. 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 do 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.



Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji



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

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 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.

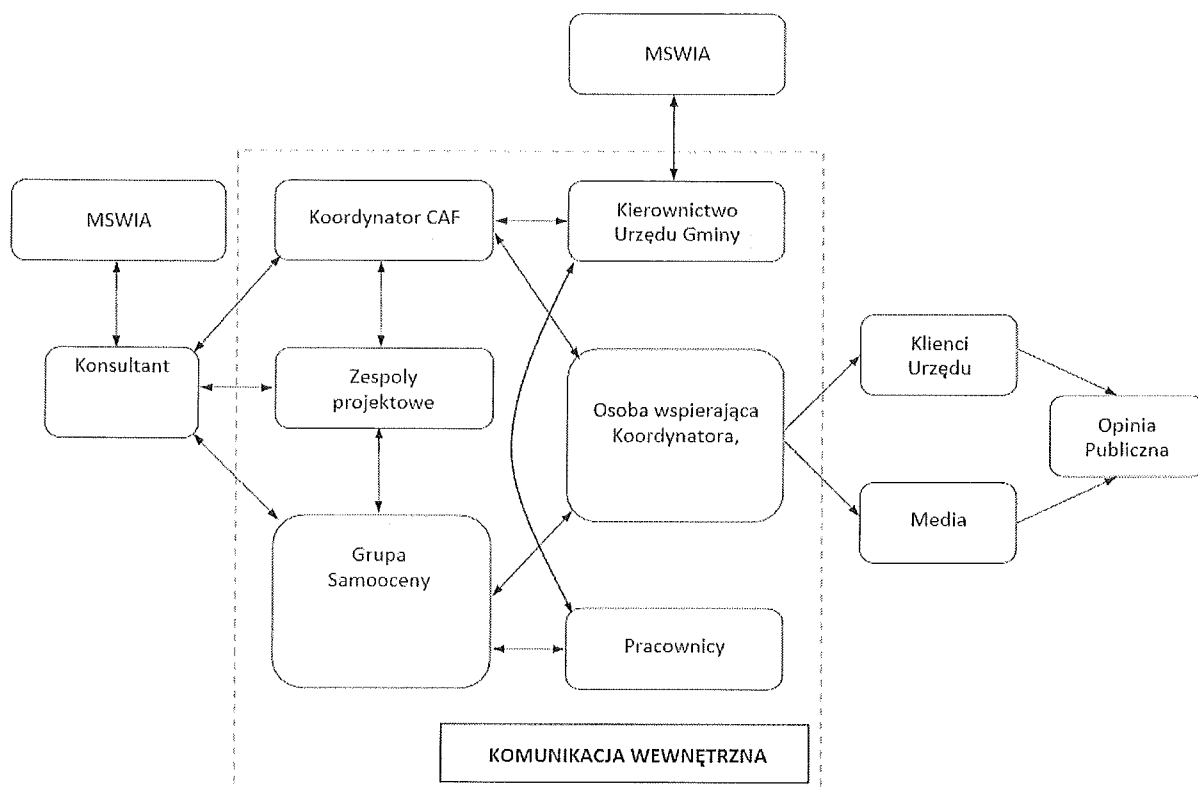
2. Plan komunikacji wdrożenia metody CAF w Urzędzie

Wzajemna komunikacja, to kluczowa strefa wszelkich przedsięwzięć w zakresie zarządzania zmianami, a zwłaszcza podczas przeprowadzania samooceny. Podjęcie decyzji o przeprowadzeniu i wdrożeniu metody CAF rozpoczyna cały proces zarządzania jakością w Urzędzie Gminy Sękowa.

Poniżej przedstawiono schemat przepływu informacji pomiędzy zainteresowanymi stronami.



Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji



2.1. Zainteresowane strony

Lista zainteresowanych stron w projekcie wdrożenia metody CAF w Urzędzie Gminy Sękowa oraz ich zaangażowanie w poszczególnych etapach projektu:

Poniżej przedstawiono przykładową listę zainteresowanych stron w projekcie wdrożenia CAF w Urzędzie:

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

2.2. Potrzeby informacyjne

W poniższej tabeli przedstawieni zostali wszyscy interesariusze projektu (adresaci działań, dostawcy informacji). Wyodrębnienia grup dokonano w związku ze zróżnicowaniem działań komunikacyjnych i stosowanych narzędzi.





Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

	Kierownik Urzędu	Kierownicy referatów	Koordynator CAF	Członkowie grupy CAF	Pracownicy
Harmonogram samooceny	I	I	I	I	I
Upowszechnienie informacji o projekcie samooceny	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

Legenda:

D – podejmowanie decyzji,

I – otrzymywanie informacji o danym etapie działań,

N – nadzór nad realizacją,

R – realizacja zaplanowanych zadań,

U – uczestnictwo w danym etapie procesu samooceny

Określono również zakres potrzeb informacyjnych każdej z grup w postaci przypisania im realizowanych wobec nich celów komunikacyjnych projektu (określających potrzeby informacyjne).

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
Zespoły wdrażające 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 Gminy	Informacja o wynikach samooceny i realizacji działań doskonalących
Klienci Urzędu i media lokalne	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 projektem są klienci (obywatele). Do komunikacji z obywatelami będzie służyć strona internetowa Urzędu (www.sekowa.pl) informująca o aktualnych działaniach Urzędu. Dla celów informowania o projekcie klientów Urzędu (obywateli) przewiduje się zamieszczenie informacji nt. samego faktu wdrażania w Urzędzie 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 z wyników samooceny). Informacje te będą przekazywane głównie na spotkaniach z pracownikami, poczty elektronicznej, oraz za pośrednictwem strony intranetowej urzędu. W przypadku Kierownictwa Urzędu – przekazywanie informacji w formie pełnej (kompletne sprawozdanie z wyników samooceny).

2.3. Dostawca informacji

Dostawcą informacji nt. projektu wdrożenia CAF jest Koordynator CAF przy wsparciu Eksperta CAF.

1. Koordynator ds. CAF Sekretarz Gminy – w zakresie realizowania procesu samooceny oraz wdrażania działań doskonalących.
2. Wójt – w zakresie motywowania pracowników, wskazywania korzyści płynących z samooceny i działań doskonalących.

2.4. Częstotliwość dostarczania informacji nt. realizacji samooceny

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 powołaniu zespołu Informacja e-mail	<i>Miesiąc 2015</i>





Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Kierownictwo Urzędu	Informacja o planowanych i realizowanych działaniach	Sprawozdanie z postępów realizacji projektu Spotkania/informacja bezpośrednia	Na bieżąco – co miesiąc
Członkowie Zespołu ds. CAF	Informacja o planowanych i realizowanych działaniach samooceny	Informacja ustna, pisemna, e-mail	Na bieżąco –w zależności od potrzeb
Wszyscy pracownicy	Informacja o przebiegu i wynikach procesu samooceny	Sprawozdanie z wyników samooceny Informacje bezpośrednie, na spotkaniach- Informacja ustna, pisemna, e-mail	Informacje o wymaganiach informacyjnych niezbędnych do samooceny – na bieżąco Wyniki – po zakończeniu samooceny, planowania i realizacji działań doskonalących
Kierownictwo Urzędu	Prezentacja wyników samooceny	Sprawozdanie z wyników samooceny Spotkanie z Kierownictwem, e-mail	<i>Miesiąc 2015</i> Po zakończeniu samooceny
Rada Gminy	Informacja o wynikach samooceny	Informacja ustna, na posiedzeniu Rady	<i>Miesiąc 2015</i> Po zakończeniu samooceny
Kierownictwo Urzędu	Zatwierdzenie do realizacji listy działań doskonalących	Spotkanie z Kierownictwem	Na bieżąco –w zależności od potrzeb
Właściciele i realizatorzy działań doskonalących	Plany realizacji działań doskonalących	Karty działań doskonalących Spotkania zespołów projektowych	Co 2 miesiące – od rozpoczęcia do zakończenia realizacji działań doskonalących
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 Media lokalne Spotkania bezpośrednie z mieszkańcami	Po zakończeniu poszczególnych etapów





2.5. Zakres i forma komunikacji

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

Informacja na temat postępów w realizacji projektu

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

- a) spotkania planistyczne konsultacje z kierownictwem urzędu, koordynatorem oraz osobą wspierającą,
- b) informacja o projekcie - spotkanie koordynatora z kierownikami referatów spotkania grupy samooceny: spotkanie powołujące grupę samooceny (omówienie założeń projektu i roli grupy samooceny)
- c) warsztaty grupy samooceny (2 dniowe z udziałem konsultanta) spotkanie uzgadniające grupy przed rozpoczęciem samooceny przy wsparciu konsultanta
- d) warsztaty uzgadniające grupy roboczej, przedstawienie wyników samooceny (spotkanie z kierownictwem urzędu) warsztaty dotyczące planu usprawnień
- e) spotkanie informacyjne dotyczące prezentacji planu doskonalenia
- f) sprawozdania dla kierownictwa urzędu informujące o postępach w realizacji projektu uwzględniające działania zrealizowane

2.5.2. Sprawozdania

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

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

- prezentacja wyników samooceny
- informacja o planie doskonalenia
- Sprawozdania dla kierownictwa urzędu informujące o postępach w realizacji projektu uwzględniające opracowanie wyników samooceny i opracowaniu planu naprawczego.

2.5.3. Strona internetowa Urzędu Gminy

Na stronie internetowej gminy www.sekowa.pl będzie zamieszczana bieżąca informacja na temat wdrażania projektu i etapów jego realizacji. Informacja będzie kierowana zarówno dla klienta zewnętrznego jak i pracowników urzędu.





Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

2.5.4. Tablica informacyjna

Tablica ogłoszeniowa w Urzędzie Gminy Sękowa na tablicy ogłoszeń będą wywieszane podstawowe informacje na temat projektu, oraz prowadzonych działań. Informacje będą aktualizowane na bieżąco.

2.5.5. Przekazywanie informacji poprzez pocztę elektroniczną

Pocztą e-mail informacje przesyłane drogą elektroniczną będą najbardziej skuteczną drogą wymiany informacji na temat realizacji projektu pomiędzy członkami grupy samooceny, koordynatorem oraz pracownikami Urzędu.

2.5.6. Prezentacja

Wyniki III samooceny jak i raport końcowy podsumowujący III samoocenę będą przedstawione Kierownictwu oraz pracownikom Urzędu, niezależnie od przygotowywanych sprawozdań, w ramach obiegu korespondencji elektronicznej.

2.6. Mobilizacja pracowników Urzędu na rzecz zaangażowania w proces samooceny

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

1. zdobycie wiedzy o systemach zarządzania jakością, stosowanych w administracji publicznej,
2. dogłębne poznanie zakresu działania Urzędu w tym realizowanych procesów oraz mechanizmów kontroli zewnętrznej,
3. uzyskanie realnego wpływu na kształtowanie i funkcjonowanie urzędu i dzięki uczestnictwu w procesie projektowania i wdrażania planów usprawnień,
4. wsparcie kierownictwa Urzędu w procesie samooceny oraz zbierania dowodów dokumentujących mocne strony Urzędu oraz wdrażania działań naprawczych
5. oficjalna pochwała i uznanie Kierownictwa przekazana do wiadomości ogółu pracowników i wpisanie do akt osobowych.





KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA SPRAWIECZYSTOŚĆ



SYSTEMOWE WSPARCIE
PROCESÓW
ZARZĄDZANIA W PST

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Wzór informacji nt. projektu wdrożenia CAF oraz planu komunikacji dla pracowników Urzędu

Sporządza: Koordynator ds. CAF

Cel dokumentu:

Przekazanie pracownikom urzędu informacji na temat planowanego wdrożenia metody CAF

Wdrażanie metody CAF 2013 w Urząd Gminy Sękowa

Czym jest metoda CAF 2013?

Wspólna Metoda Oceny – CAF (ang. *Common Assessment 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 osiągane 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:

- kryteria **POTENCJAŁU**: Przywództwo, Strategia i planowanie, Pracownicy, Partnerstwo i zasoby, Procesy,
- kryteria **WYNIKÓW**: Wyniki działalności w relacjach z obywatelami/klientami, Wyniki działalności w relacjach z pracownikami, Wyniki w zakresie odpowiedzialności społecznej, Wyniki kluczowe.

Co umożliwia 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,



Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji



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

- 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 jednej lub więcej grup samooceny

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

Harmonogram wdrażania metody CAF w naszym urzędzie przedstawia się następująco:

Szkolenie dla zespołu samooceny: 17 sierpień 2015r..

Warsztaty samooceny i planowania działań doskonalących: 23 wrzesień 30 styczeń 2016r..

URZĄD GMINY
38-307 SĘKOWA
woj. małopolskie

W OŚ T

mgr inż. Małgorzata Małach



Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji