



Plan komunikacji w ramach projektu CAF

WPROWADZENIE

Celem niniejszego dokumentu jest określenie planu komunikacji dla projektu wdrożenia metody CAF w Starostwie Powiatowym w Łęborku

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.

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

Plan komunikacji jest to przepływ informacji pomiędzy bezpośrednimi uczestnikami projektu wdrożenia metody CAF w Starostwie (w szczególności: kierownictwo Starostwa, Koordynator ds. CAF, członkowie grup samooceny, członkowie zespołów wdrażających projekty usprawnień), jak również pomiędzy uczestnikami projektu a jego otoczeniem (pozostali pracownicy Urzędu, społeczeństwo itp.). Komunikacja skierowana jest na podmioty wewnętrzne i podmioty zewnętrzne, które ułatwia proces sprawnego zarządzania i realizację wdrażania CAF.

2.1. Zainteresowane strony

Podmioty zainteresowane realizacją projektu:

podmioty wewnętrzne:

- Kierownictwo Starostwa,
- Samorządowy Zespół ds. CAF,
- Koordynator ds. CAF
- Pracownicy Urzędu,

podmioty zewnętrzne:

- Klienci (obywatele),
- Organizacje pozarządowe działające na terenie JST,
- Rada Powiatu,
- Jednostki organizacyjne Powiatu
- Przedsiębiorcy

2.2. Potrzeby informacyjne i oczekiwane korzyści

W celu poinformowania zainteresowanych stron o realizacji projektu CAF zostały zdefiniowane następujące potrzeby informacyjne - cele komunikacyjne:

1. Informacja o celach i zasadach realizowania CAF
2. Informacja o przebiegu realizacji CAF w Starostwie (poszczególnych etapów projektu)
3. Mobilizacja do aktywnego udziału, zaangażowania pracowników
4. Zapewnienie właściwego obiegu informacji - efektywność wdrażania
5. Budowanie wizerunku Starostwa Powiatowego w Lęborku jako wciąż doskonalącego i uczącego się urzędu.

Na tablicy ogłoszeń oraz stronie internetowej Starostwa zamieszczane będą informacje o przystąpieniu do wdrażania w Starostwie metody CAF, o jej założeniach i korzyściach.

Oczekiwane korzyści dla różnych stron zainteresowanych (równoznaczne z zidentyfikowanymi potrzebami informacyjnymi) mogą być zawarte np. w następującym układzie:

Zainteresowana strona	Oczekiwane korzyści
Kierownictwo Starostwa	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 Starostwa	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 Powiatu	Informacja o wynikach samooceny i realizacji działań doskonalących
Klienci Starostwa i media lokalne	Budowa wizerunku Starostwa 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 Powiatu

2.3. Dostawca informacji

Głównym dostawcą informacji nt. projektu wdrożenia CAF w Starostwie Powiatowym w Lęborku jest Koordynator ds. CAF.

Zadaniem dostawcy informacji jest:

- przestrzegać ustalonych terminów przekazywania informacji na temat projektu,
- zachować należyłą zawartość komunikatów na temat poszczególnych faz projektu.

Przewidywani dostawcy informacji w ramach projektu to:

1. Koordynator ds. CAF – Anita Pirycka
2. Sekretarz Powiatu – Danuta Mikołajczyk.

2.5. Zakres, forma i częstotliwość komunikacji

W tym rozdziale należy wyszczególnić narzędzia, przy użyciu których przekazywane będą informacje nt. postępów w realizacji projektu. W miarę możliwości należy określić, która informacja (np. wyniki samooceny, informacja o planach usprawnień) będzie przekazywana w jakiej formie. Tam, gdzie to możliwe, warto uzgodnić szablon informacji (np. w przypadku sprawozdań składanych Kierownictwu: opis działań zrealizowanych, opis działań planowanych do realizacji wraz z zakładanymi terminami, potencjalne trudności we wdrażaniu CAF w kolejnych krokach, itp.).

Poniższe przykłady są tylko wybranymi – katalog metod komunikacji powinien zostać dostosowany do potrzeb oraz możliwości danego Urzędu. Przy wybieraniu metod komunikacji warto wykorzystać m.in.:

- spotkanie z pracownikami Urzędu w ramach Kroku 2, mające na celu przedstawienie informacji nt. projektu wdrożenia CAF w Urzędzie oraz informacji dotyczącej przyjętego planu komunikacji,
- przekazanie informacji nt. projektu wszystkim pracownikom Urzędu – np. w formie wydruku bądź informacji przekazanej za pośrednictwem poczty elektronicznej (Krok 2),
- sprawozdanie z wyników samooceny przekazywane Kierownictwu Urzędu (Krok 6),
- informację o przyjętym planie doskonalenia przekazywaną wszystkim pracownikom Urzędu (Krok 8).

Sprawozdania

Sprawozdania dla kierownictwa Starostwa o realizacji projektu na poszczególnych jego etapach będą przekazywane po przeprowadzeniu prac przez Zespół ds. CAF wraz z ekspertem CAF.

Kolejne sprawozdania będą uwzględniały

- prezentacje samooceny,
- informację o planie doskonalenia,
- raport końcowy

Informacje dotyczące planu doskonalenia zostaną przekazane wszystkim pracownikom w celu budowania wizerunku Starostwa Powiatowego w Lęborku, jako profesjonalnej i doskonalącej się organizacji publicznej.

Strona WWW oraz Intranet

Na stronie Starostwa Powiatowego w Lęborku będzie umieszczana specjalna zakładka „Metoda CAF” w której będą zamieszczane bieżące informacje na temat realizacji zadań oraz wyników samooceny.

Dla określenia działań w zakresie przekazywania informacji nt. projektu, ich zakresu i częstotliwości zastosować można tabelę o następującym formacie:

Odbiorca informacji	Zakres informacji	Forma informacji	Częstotliwość/terminy przekazywania informacji
Kierownictwo i wszyscy pracownicy Urzędu	Informacja o projekcie	Zarządzenie wewnętrzne o projekcie Informacja mailowa	Miesiąc 2015
Kierownictwo Urzędu	Informacja o planowanych i realizowanych działaniach	Sprawozdanie z postępów realizacji projektu Spotkania/informacja mailowa	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 mailowe, spotkania	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	<i>Miesiąc 2015</i> Po zakończeniu samooceny
Rada Powiatu	Informacja o wynikach samooceny	Prezentacja wyników na posiedzeniu Rady	<i>Miesiąc 2015</i> Po zakończeniu samooceny
Kierownictwo Urzędu	Zatwierdzenie do realizacji listy działań doskonalących	Spotkanie z Kierownictwem	Po zakończeniu warsztatów planowania
Właściciele i realizatorzy działań doskonalących	Plany realizacji działań doskonalących	Karty działań doskonalących Spotkania zespołów projektowych	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	Po zakończeniu poszczególnych etapów

Informacje nt. projektu wdrożenia CAF oraz planu komunikacji dla pracowników Urzędu

Cel dokumentu:

Przekazanie pracownikom urzędu informacji na temat planowanego wdrożenia metody CAF

Wdrażanie metody CAF 2013 w Starostwie Powiatowym w Lęborku

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 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,
- pomiar osiąganego wraz z upływem czasu postępu w zakresie różnych elementów systemu zarządzania i osiąganych 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:

02-10-2015

19-20. 10.2015

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

Koordynator ds. CAF - Anita Pirycka

strona Starostwa Powiatowego, zakładka „Metoda CAF”

Lębork, dnia 02-10-2015

Z up. STAROSTY

Danuta Mikołajczyk
SEKRETARZ POWIATU