



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



SYSTEMOWE WSPARCIE
PROCESÓW
ZARZĄDZANIA W JST

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt jest współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Plan komunikacji w ramach projektu CAF

Urzędu Gminy Sorkwity

Sorkwity, wrzesień 2015r.

WPROWADZENIE

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

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 osiągnąć można 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

Wzajemna komunikacja jest jedną z kluczowych sfer wszelkich przedsięwzięć w zakresie zarządzania zmianami, szczególnie podczas przeprowadzania samooceny.

Celem komunikacji jest budowanie pozytywnego wizerunku wśród pracowników i klientów Urzędu poprzez informowanie o jego działaniach, wskazanie korzyści wynikających z wdrożenia metody CAF oraz rozwijanie zasad partnerstwa i współpracy.

2.1. Zainteresowane strony

Zainteresowane strony w projekcie wdrożenia CAF w Urzędzie Gminy Sorkwity:

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

2.2. Potrzeby informacyjne i oczekiwane korzyści

Kierownictwo Urzędu będzie informowane o planowanych i realizowanych działaniach na spotkaniach z Ekspertem ds. CAF oraz Koordynatorem ds. CAF.

Poszczególni członkowie grupy samooceny czyli Samorządowy Zespół do spraw CAF będą otrzymywali na skrzynki mailowe materiały związane z wdrażaniem projektu. Informacje z poszczególnych faz projektu będą wymieniane podczas spotkań z Ekspertem ds. CAF, Koordynatorem ds. CAF i Wójtem Gminy.

Pozostali pracownicy Urzędu będą informowani o planowanych i realizowanych działaniach, o wynikach samooceny oraz o podjętych działaniach doskonalących na spotkaniach z Koordynatorem ds. CAF i Wójtem Gminy.

Klienci, mieszkańcy Gminy, organizacje działające na terenie Gminy zostaną poinformowani o przystąpieniu i realizacji projektu pn. „PRZEGLĄD STANDARDÓW ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ (CAF/PRI) W JST” przez Urząd Gminy Sorkwity poprzez zamieszczenie informacji w BIP Urzędu Gminy Sorkwity - http://bip.warmia.mazury.pl/sorkwity_gmina_wiejska/

Radni Rady Gminy Sorkwity będą informowani o przebiegu i realizacji CAF podczas posiedzeń Komisji Rady Gminy Sorkwity.

Oczekiwane korzyści dla różnych stron zainteresowanych:

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 Sorkwity	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

2.3. Dostawca informacji

Informacje o projekcie i jego realizacji dla kierownictwa Urzędu, członków grupy samooceny i pozostałych pracowników Urzędu będzie przygotowywał i przekazywał Koordynator ds. CAF.

Informacje dla klientów Urzędu i mieszkańców będą przygotowywane przez Koordynatora ds. CAF i zamieszczane w BIP Urzędu Gminy Sorkwity.

Osobą odpowiedzialną za kontakty z Ministerstwem Administracji i Cyfryzacji jako Liderem Projektu oraz Małopolską Szkołą Administracji Publicznej Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie jako Partnera Projektu jest Koordynator ds. CAF.

2.4. Zakres, forma i częstotliwość komunikacji

Odbiorca Informacji	Zakres Informacji	Forma informacji	Częstotliwość/ terminy przekazywania informacji
Kierownictwo i wszyscy pracownicy Urzędu	Informacja o projekcie wybór grupy samooceny	Zarządzenie wewnętrzne o projekcie Informacja ustna, spotkania	wrzesień 2015
Kierownictwo Urzędu	Informacja o planowanych i realizowanych działaniach	Spotkania	Na bieżąco
Członkowie Zespołu ds. CAF	Informacja o planowanych i realizowanych działaniach samooceny	Informacja ustna, e-mail	Na bieżąco do zakończenia projektu
Wszyscy pracownicy	Informacja o przebiegu i wynikach procesu samooceny	Sprawozdanie z wyników samooceny Spotkania, strona internetowa	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	listopad 2015 Po zakończeniu samooceny
Rada Gminy	Informacja o wynikach samooceny	Prezentacja wyników na posiedzeniu Komisji Rady	listopad 2015

			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	Informacja o prowadzeniu samooceny zgodnie z metodologią CAF	Strona internetowa	Po zakończeniu poszczególnych etapów

Sprawozdania

- Sprawozdanie z wyników samooceny,
- informacja o planie doskonalenia.

Po przeprowadzeniu warsztatów i spotkań grupy samooceny nastąpi opracowanie wyników samooceny i planu usprawniającego. Sprawozdania będą przekazywane kierownictwu i pracownikom podczas spotkań.

Strona WWW oraz Intranet

W BIP Urzędu Gminy Sorkwity - http://bip.warmia.mazury.pl/sorkwity_gmina_wiejska/ w specjalnej zakładce "CAF w Urzędzie Gminy Sorkwity" będzie zamieszczana bieżąca informacja na temat wdrażania projektu i kluczowych etapów jego realizacji. Informacja kierowana będzie za równo do pracowników Urzędu jak i jego klientów.

Inne spotkania bezpośrednie

Spotkania warsztatowe Zespołu ds. CAF z udziałem Eksperta ds. CAF mają na celu udzielenia pomocy w ramach uzgodnienia wyników samooceny.