



**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 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**

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/](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:**

<b>Zainteresowana strona</b>	<b>Oczekiwane korzyści</b>
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	<b>wrzesień 2015</b>
Kierownictwo Urzędu	Informacja o planowanych i realizowanych działaniach	Spotkania	<b>Na bieżąco</b>
Członkowie Zespołu ds. CAF	Informacja o planowanych i realizowanych działaniach samooceny	Informacja ustna, e-mail	<b>Na bieżąco do zakończenia projektu</b>
Wszyscy pracownicy	Informacja o przebiegu i wynikach procesu samooceny	Sprawozdanie z wyników samooceny  Spotkania, strona internetowa	<b>Informacje o wymaganiach informacyjnych niezbędnych do samooceny – na bieżąco</b>  <b>Wyniki – po zakończeniu samooceny, planowania i realizacji działań doskonalących</b>
Kierownictwo Urzędu	Prezentacja wyników samooceny	Sprawozdanie z wyników samooceny  Spotkanie z Kierownictwem	<b>listopad 2015</b>  <b>Po zakończeniu samooceny</b>
Rada Gminy	Informacja o wynikach	Prezentacja wyników na	<b>listopad 2015</b>

	samooceny	posiedzeniu Komisji Rady	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

### 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/](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.