



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki pod nazwą „Przegląd Standardów Zarządzania Jakością (CAF/PRI) w JST”,  
nr projektu POKL.05.02.02-00-001/12

Załącznik do Zarządzenia nr 115/2015  
Burmistrza Piławy Górnej  
z dnia 08 października 2015 r.

## Plan komunikacji w ramach projektu CAF

### WPROWADZENIE

Celem niniejszego dokumentu jest określenie planu komunikacji dla projektu wdrożenia metody CAF w Urzędzie Miasta w Piławie Górnej

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

- 1) 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.
- 2) Metoda samooceny proponowana w ramach CAF opiera się na założeniu, że doskonałe wyniki organizacji osiągnąć 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.
- 3) Samoocena oparta o model CAF dostarcza informacji będących podstawą do doskonalenia funkcjonowania urzędu, poprzez:
  - a) identyfikację mocnych stron,
  - b) identyfikację obszarów do doskonalenia,
  - c) opracowanie i wdrożenie zbioru dobrych praktyk,
  - d) możliwość porównania wyników z innymi jednostkami administracji publicznej z terenu Polski oraz innych państw członkowskich Unii Europejskiej (*benchmarking*),



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki pod nazwą „Przegląd Standardów Zarządzania Jakością (CAF/PRI) w JST”, nr projektu POKL.05.02.02-00-001/12

- e) przygotowanie urzędu do aplikowania o nagrody jakości.
- 4) Podstawowe cele krótkoterminowe związane z projektem samooceny CAF to:
  - a) uzyskanie w wyniku samooceny informacji o stanie różnych elementów systemu zarządzania oraz wynikach organizacji,
  - b) identyfikacja obszarów doskonalenia,
  - c) określenie i wdrożenie działań doskonalących służących poprawie systemu zarządzania,
  - d) uzyskanie przez pracowników urzędu wiedzy i umiejętności związanych z procesem samooceny CAF.
- 5) Podstawowe cele długoterminowe związane z projektem samooceny CAF to:
  - a) poprawa usług publicznych dostarczanych przez urząd w wyniku wdrożenia działań doskonalących,
  - b) usprawnienie systemu zarządzania w urzędzie w zakresie przywództwa, planowania, zarządzania pracownikami, procesami i zasobami oraz rozwoju relacji partnerskich,
  - c) poprawa zarządzania wynikami organizacji przez określenie oraz realizowanie celów i wskaźników wyników w zakresie wyników kluczowych oraz relacjach z klientami, pracownikami i społeczeństwem,
  - d) budowa wizerunku urzędu jako profesjonalnej i doskonalącej się organizacji wykonującej działania na rzecz wspólnoty samorządowej.

## **2. Plan komunikacji wdrożenia metody CAF w Urzędzie**

- 1) Budowa pozytywnego wizerunku Urzędu wśród pracowników i klientów poprzez informowanie o jego działaniach.
- 2) Wsparcie realizacji zadań niezbędnych do wdrożenia metody CAF.
- 3) Upowszechnianie informacji na temat w/w systemu zarządzania, celów i korzyści wynikających z jego wdrożenia.
- 4) Rozwijanie metody partnerstwa i współpracy.

### **2.1. Zainteresowane strony w projekcie wdrożenia metody CAF w Urzędzie**

- 1) Kierownictwo Urzędu.
- 2) Samorządowy Zespół ds. CAF.
- 3) Koordynator ds. CAF.
- 4) Pracownicy Urzędu.

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki pod nazwą „Przegląd Standardów Zarządzania Jakością (CAF/PRI) w JST”, nr projektu POKL.05.02.02-00-001/12

- 5) Rada Miejska w Piławie Górnej
- 6) Klienci (obywatele).
- 7) Organizacje pozarządowe działające na terenie Gminy.
- 8) Inne jednostki prowadzące działalność gospodarczą na terenie Gminy
- 9) Media lokalne.

## 2.2. Potrzeby informacyjne i oczekiwane korzyści

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 Miejska w Piławie Górnej	Informacja o wynikach samooceny i realizacji działań doskonalących

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki pod nazwą „Przegląd Standardów Zarządzania Jakością (CAF/PRI) w JST”, nr projektu POKL.05.02.02-00-001/12

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

- 1) Informacje dla kierownictwa i pracowników Urzędu będzie przygotowywał i przekazywał Koordynator ds. CAF podczas narad, spotkań oraz poprzez system elektronicznego obiegu dokumentów.
- 2) Informacje dla klientów (obywateli), organizacji pozarządowych działających na terenie gminy oraz innych będzie przygotowywał i przekazywał Koordynator ds. CAF w formie zwyczajowo przyjętej – strona [www.pilawagorna.pl](http://www.pilawagorna.pl), tablice informacyjne w Urzędzie Miasta w Piławie Górnej
- 3) Informacje dla radnych Rady Miejskiej będzie przygotowywał i przekazywał Koordynator ds. CAF na posiedzeniach Rady.

### 2.4. Zakres, forma i częstotliwość komunikacji

Informacje będą przekazywane w następujących formach i częstotliwościach:

#### 1) Kierownictwo Urzędu:

- a) cykliczne spotkania z kadra kierownicza Urzędu, podczas których będą omawiane etapy realizacji projektu wdrażania CAF,
- b) spotkania z pracownikami Urzędu informujące o projekcie, rozpoczęciu samooceny, wynikach samooceny oraz planach doskonalenia organizacji,
- c) informacje dla pracowników Urzędu przekazywane za pośrednictwem poczty elektronicznej, intranetu.

#### 2) Sprawozdania

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki pod nazwą „Przegląd Standardów Zarządzania Jakością (CAF/PRI) w JST”, nr projektu POKL.05.02.02-00-001/12

Koordinator ds. CAF będzie opracowywał dla potrzeb Kierownictwa Urzędu w cyklach kwartalnych informacje dotyczące postępów w realizacji projektu, w których będzie przedstawiał opis planowanych działań do realizacji na kolejne okresy.

Streszczenie sprawozdań będzie udostępniane wszystkim pracownikom Urzędu w formie poczty elektronicznej.

### 3) Strona WWW oraz Intranet

- 1) Urząd udostępni dedykowaną dla społeczeństwa stronę [www.pilawagorna.pl/caf](http://www.pilawagorna.pl/caf), na której będą przedstawione ogólne informacje o wdrażaniu przez Urząd metody CAF.
- 2) W ramach lokalnej sieci Intranet zostanie utworzona dla pracowników Urzędu platforma, na której można będzie znaleźć informacje o postępach w realizacji projektu.

### 4) Prezentacje

W momentach kluczowych dla realizacji projektu, organizowane będą spotkania z pracownikami Urzędu, podczas których w formie prezentacji zostaną przedstawione informacje o podjętych i planowanych działaniach.

#### Pozostałe formy komunikacji w ramach projektu

Odbiorca informacji	Zakres informacji	Forma informacji	Częstotliwość/terminy przekazywania informacji
Kierownictwo i wszyscy pracownicy Urzędu	Informacja o projekcie	Zarządzenie wewnętrzne o projekcie Informacja mailowa	Wrzesień/październik 2015
Kierownictwo Urzędu	Informacja o planowanych i realizowanych działaniach	Sprawozdanie z postępów realizacji projektu Spotkania/informacja mailowa	Na bieżąco – co kwartał
Członkowie Zespołu ds. CAF	Informacja o planowanych i realizowanych działaniach samooceny	Informacja ustna podczas spotkań roboczych, e-mail	Na bieżąco – w zależności od potrzeb
Wszyscy pracownicy	Informacja o przebiegu i wynikach procesu	Sprawozdanie z wyników samooceny Informacje mailowe,	Informacje o wymaganiach informacyjnych niezbędnych do samooceny – na bieżąco

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki pod nazwą „Przegląd Standardów Zarządzania Jakością (CAF/PRI) w JST”, nr projektu POKL.05.02.02-00-001/12

	samooceny	spotkania	Wyniki – po zakończeniu samooceny, planowania i realizacji działań doskonalących
Kierownictwo Urzędu	Prezentacja wyników samooceny	Sprawozdanie z wyników samooceny Spotkanie z Kierownictwem	Październik 2015 Po zakończeniu samooceny
Rada Miejska w Piławie Górnej	Informacja o wynikach samooceny	Prezentacja wyników na posiedzeniu Rady	Październik 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	Prezentacja wyników samooceny i wyników planu doskonalenia	Strona internetowa Media lokalne  Spotkania	Po zakończeniu poszczególnych etapów

### Przykład wzoru 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 Urzędzie Miasta w Piławie Górnej

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki pod nazwą „Przegląd Standardów Zarządzania Jakością (CAF/PRI) w JST”, nr projektu POKL.05.02.02-00-001/12

## 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 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.
- wprowadzaniu wymaganych usprawnień zarządczych.

Jest to model dla całościowego przeglądu funkcjonowania instytucji z uwzględnieniem analizy wyników jej działalności oraz potencjału organizacyjnego.

Oparty jest 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:

- 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.

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki pod nazwą „Przegląd Standardów Zarządzania Jakością (CAF/PRI) w JST”, nr projektu POKL.05.02.02-00-001/12

## 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 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





Projekt współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki pod nazwą „Przegląd Standardów Zarządzania Jakością (CAF/PRI) w JST”,  
nr projektu POKL.05.02.02-00-001/12

**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: 12.10.2015 r.

Warsztaty samooceny i planowania działań doskonalących: 26-27.10.2015r.

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

Koordynator ds. CAF- Jacek Mikus Sekretarz Gminy

kontakt +48 74 832 49 21 ; email: [jmikus@pilawagorna.pl](mailto:jmikus@pilawagorna.pl)

strona internetowa : [www.pilawagorna.pl](http://www.pilawagorna.pl)