

# **ПЛАН ЗА ДЕЙСТВИЕ**

## **ЗА ВЪВЕЖДАНЕ, ПОДДЪРЖАНЕ И РАЗВИТИЕ НА**

### **СЪВРЕМЕННИ СИСТЕМИ ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА**

#### **КАЧЕСТВОТО**

Общата рамка за оценка CAF (Common Assessment Framework) е европейски инструмент за организационно усъвършенстване, разработен специално за нуждите на организациите от публичния сектор. CAF обхваща различните аспекти в организационния механизъм на администрацията (фактори – процеси – резултати) и чрез техните връзки и взаимодействие съдейства за подобряване на качеството. Внедряването на CAF започва през 2000 г. като вече над 3 500 организации в общо 45 държави прилагат този инструмент.

Настоящият план е интегриран със Стратегията за развитие на държавната администрация, приета с Решение №140 от 17 март 2014 г., Плана за изпълнение на стратегията за периода 2014 – 2015 г., приет с Решение №302 от 15 май и с Пътната карта за изпълнение на Стратегията за развитие на държавната администрацията до 2020 г. Пътната карта предвижда поетапно въвеждане на системи за управление и контрол на качеството в цялата администрация. Системите за качество ще позволят да се повиши ефикасността на политиките, да се подобрят резултатите и качеството на публичните услуги в съответствие с очакванията на гражданите и бизнеса.

Изготвянето на План за действие за въвеждане, поддържане и развитие на съвременни системи за управление и контрол на качеството е едно от предварителните условия за финансиране по Европейските структурни и инвестиционни фондове 2014-2020

## **1. ИЗСЛЕДВАНЕ ЗА ПРИЛОЖЕНИЕТО НА СИСТЕМИ ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО В ДЪРЖАВНАТА АДМИНИСТРАЦИЯ И ПРОУЧВАНЕ НА ДОБРИ ПРАКТИКИ**

### **Дейност 1. Изследване за приложението на системи за управление на качеството в държавната администрация**

По данни на Годишния доклад за състоянието на администрацията за 2013 г. 197 администрации имат системи за управление на качеството, в това число 185 администрации, които използват стандарта ISO и 5 администрации, които имат внедрен CAF модел. 321 администрации нямат системи за управление на качеството. Системите са внедрявани в различни периоди, липсва устойчивост в прилагането, поради което познанието и практиките са несистематизирани и неизследвани като въздействие.

В тази връзка е необходимо да се изследва приложението на системите за качество в централната и местната власт.

#### **Дейности, които трябва да бъдат изпълнени са:**

1. Да се проучи текущото състояние относно приложението на системите за качество в институциите на централната и местната власт в България – в не по-малко от 70 на сто от всички министерства, агенции, областни администрации, общини;
2. Да се опишат основните системи за управление на качество, които се прилагат в администрации на страни от ЕС (CAF, EFQM, ISO);
3. Да се изготвят мотивирани предложения за приложението на подходящите системи в администрациите на централната власт (министерства, агенции, областни администрации) и местните администрации (общини) под формата на матрица: коя администрация каква система е подходящо да приложи;
4. Да се организира конференция/семинар за представяне на резултатите от изследването със служители от централната и местна администрации. Брой участници в конференцията: 50 участника.

Отговорна институция: ИПА

Срок за изпълнение: м. февруари – м. юни 2015 г.

Финансиране: Осигурено финансиране по проект на ОПАК

### **Дейност 2. Изготвяне на доклад до Съвета за административната реформа с предложение за приложението на системи за качество в администрацията**

В доклада следва да се определи какви системи за качество и в кои администрации следва да се прилагат, както и списък на администрации за пилотно внедряване на модела CAF. Индикативният брой на включените в списъка администрации трябва да бъде съобразен с индикаторите в Пътната карта за изпълнение на Стратегията за развитие на държавната администрация.

Отговорна институция: ИПА, ДМА

Срок за изпълнение: м. юни – м. юли 2015 г.

Финансиране: В рамките на утвърдения бюджет

## **2. СЪЗДАВАНЕ И ИНСТИТУЦИОНАЛНО УКРЕПВАНЕ НА НАЦИОНАЛЕН РЕСУРСЕН ЦЕНТЪР ПО САФ**

**Дейност 1. Изготвяне на доклад до Съвета за административната реформа с предложение за изменение в Устройствения правилник на ИПА с оглед създаване на Национален ресурсен център по САФ към ИПА**

С Решение № 26 от 20 декември 2013 г. Съветът за административната реформа одобри Концепция за укрепване на Института по публична администрация и повишаване неговата роля за модернизацията на администрацията. В Концепцията е предвидено възлагане на нови функции на ИПА чрез създаване на Национален ресурсен център по САФ към ИПА, който да спомага за въвеждането и правилното приложение на модела на Общата рамка за оценка в администрацията.

Необходимо е да се внесе предложение до Съвета за административната реформа за изменение на устройствения правилник на ИПА, в който да се добавят нови функции на института като Национален ресурсен център по САФ. Звеното следва да се занимава с информация, изследвания, обучения и консултации по внедряване и приложение на модела САФ в сътрудничество с Европейския институт по публична администрация (ЕИПА) в Маастрихт, Кралство Нидерландия, към който функционира Европейският ресурсен център по САФ.

Отговорна институция: ИПА

Срок за изпълнение: м. февруари – м. март 2015 г.

Финансиране: В рамките на утвърдения бюджет

**Дейност 2. Приемане на проект на Постановление за изменение и допълнение на Устройствения правилник на ИПА**

След разглеждането в САР е необходимо председателят на САР да изпрати за междуведомствено съгласуване и да внесе в Министерския съвет предложение за изменение в устройствения правилник на ИПА.

Отговорна институция: Председател на САР, Министерски съвет

Срок за изпълнение: м. март – м. юни 2015 г.

Финансиране: В рамките на утвърдения бюджет

### **3. РАЗРАБОТВАНЕ НА НАРЪЧНИК ЗА ПРИЛАГАНЕ НА МОДЕЛА ЗА САМООЦЕНКА.**

Общата рамка за оценка (CAF) е средство за тотално управление на качеството, разработена от публичния сектор за публичния сектор. Тя се основава на предпоставката, че отличните резултати се постигат чрез стратегия за управление на плановете, хората, партньорствата, ресурсите и процесите.

Ръководството за самооценка, в неговата редакция от 2013 г., представлява общ инструмент за подкрепа на организациите в публичния сектор при използването на техники за управление на качеството в администрацията. То предлага обща, лесна за използване рамка, която е пригодена за самооценка от организациите в публичния сектор.

С оглед на практическото внедряване на модела от екипи в отделните администрации всяка страна може да адаптира модела и да разработва допълнителни указания и помощни материали.

Необходимо е да се изготви наръчник, с който да се стандартизират дейностите по самооценка в отделните администрации. В наръчника конкретно ще се укажат кои съществуващи източници на информация, съществуващи в администрацията могат да бъдат използвани. Ще се включат и указания относно начините на синхронизиране на мерките от плановете за подобрене с мерките по различни действащи стратегически и планови документи. Наръчникът би могъл да постави особен акцент върху специфични сектори.

Отговорна институция: ИПА, ДМА

Срок за изпълнение: октомври 2015 г. – март 2016

Финансиране: Предвидено финансиране по ОПДУ

### **4. РЕГЛАМЕНТИРАНЕ НА ПРАВИЛА ЗА УДОСТОВЕРЯВАНЕ НА СЪОТВЕТСТВИЕТО НА ВЪВЕДЕНИТЕ МЕХАНИЗМИ ЗА КАЧЕСТВО С МОДЕЛА CAF (EFFECTIVE CAF USER LABEL) Дейност 1. Приемане на правила за удостоверяване на съответствието с модела CAF**

Част от модела CAF е Процедурата за външна обратна връзка. Целта на процедурата е да подкрепи качествено внедряване на КАФ, да поддържа и насърчава увереността в организацията за непрекъснато усъвършенстване, да насърчи партньорска проверка и улесняване на организациите да се учат една от друга (бенчлърнинг) и да награди организациите, които са започнали процес на непрекъснато усъвършенстване

За въвеждането, поддържането и развитието на съвременни системи за управление и контрол на качеството в България е необходимо наличието на процедура за удостоверяване на съответствието на предприятиите от администрациите действия за самооценка с модела CAF. Всяка страна има право самостоятелно да определи правилата и процедурите за обратна връзка стига в крайна сметка да има гаранция, че внедряването на КАФ и на модела

означава същото, което и във всяка друга страна. Този процес следва да се осъществява централизирано под координацията на националния център по САФ.

За целта ще приемат правила за работа на групата и процедура за връчване на етикета нови администрации. Етикетът (Effective CAF User Label) ще бъде с определен срок на валидност. Правилата и процедурата ще бъдат съобразени с Процедурата за външна обратна връзка на модела САФ, която е разработена да даде добавена стойност на изпълнението на САФ в организациите от публичния сектор.

Правилата и процедурите ще бъдат одобрени с решение на Съвета за административната реформа.

Отговорна институция: САР

Срок за изпълнение: м. септември – м. октомври 2015 г.

Финансиране: В рамките на утвърдения бюджет

## **Дейност 2. Създаване на комисия за удостоверяване на съответствието с модела САФ**

За удостоверяване на съответствието с модела е необходимо да се създаде 5-членна комисия, която включва представители на националния център, дирекция „Модернизация на администрацията“ на Министерския съвет като секретариат на Съвета за административната реформа и представители на сертифицирани администрации.

Съставът на комисията ще бъде одобрен с решение на САР.

Отговорна институция: ИПА

Срок за изпълнение: м. ноември – м. декември 2015 г.

Финансиране: В рамките на утвърдения бюджет

## **5. ВНЕДРЯВАНЕ НА САФ В ИНСТИТУТА ПО ПУБЛИЧНА АДМИНИСТРАЦИЯ И ПИЛОТНИ АДМИНИСТРАЦИИ**

В Пътната карта за изпълнение на Стратегията за развитие на държавната администрация Институтът по публична администрация е определен като водеща институция за изпълнението на мярка „Поетапно въвеждане на системи за управление и контрол на качеството в цялата администрация“. Институтът е основна учебна институция по европейския модел за управление на качеството. Предстои ИПА да започне да функционира като Национален ресурсен център по САФ.

Предвид ключовата роля на ИПА във въвеждането на системи за управление на качеството е наложително ИПА да внедри модела САФ. ИПА не би могъл да функционира като национален ресурсен център, да организира обучения и да изпълнява проекти за внедряване на модела в други администрации без самият институт да е внедрил модела.

Внедряването на модела трябва да следва определените в методологията на САФ три фази (Подготовка за провеждане на самооценката, Процес на самооценка и Изготвяне на План за подобрения).

С оглед тестването на Наръчника за прилагане на модела е необходимо пилотното внедряване в различни видове администрации за да се отразят техните специфики.

Отговорна институция: ИПА

Срок за изпълнение: м. октомври 2015 г. – м. май 2016 г.

Финансиране: Предвидено финансиране по ОПДУ

## **6. ПРОВЕЖДАНЕ НА ОБУЧЕНИЯ ПО ПРИЛАГАНЕ НА МОДЕЛА САФ**

### **Дейност 1. Провеждане на обучение на обучаващи**

През 2014 г. в рамките на проект на Института по публична администрация, финансиран от ОПАК е организирано специализирано обучение на обучаващи в Европейския институт по публична администрация на български държавни служители. Обученият екип формира ядрото на националното звено на ИПА по САФ и ще участва в разработването на нова учебна програма на ИПА за модела САФ и механизма за неговото внедряване в България. През месец март 2015 г. по тази програма ще бъдат проведени 4 пилотни обучения в България, които ще обхванат общо 100 служители от всички нива на българската администрация (централно, областно, общинско).

Отговорна институция: ИПА

Срок за изпълнение: м. ноември 2014 г. – м. март 2015 г.

### **Дейност 2. Включване на обученията по САФ в каталога на ИПА**

Обучителната програма на ИПА за САФ ще бъде включена в новия Каталог за 2015 и за следващите години и ще се предлага регулярно на всички заинтересовани структури в българската администрация. Целта на обученията е да се придобият практически умения за прилагане на модела в съответната администрация.

Отговорна институция: ИПА

Срок за изпълнение: 2015 – 2020 г.

Финансиране: Осигурено финансиране по проект на ОПАК

### **Дейност 3. Провеждане на обучения по САФ**

Въз основа на заявките за обучение текущо ще бъдат провеждани обучения по програмата, включена в каталога на ИПА за специализирани обучения. В обученията за

служители на ръководна длъжност ще бъде включен модул за ползата от внедряването на системи за управление на качеството за подобряване на ефективността в работата на администрацията.

При интерес и заявка от конкретна организация специалистите от националното ресурсно звено ще осъществяват консултация за процеса на въвеждане на инструмента CAF чрез специализирано практическо обучение както на ръководителите, така и на формираната група за самооценка. Ще се насърчи провеждане на обучения от организации внедрили CAF.

За целия период в Пътната карта за изпълнение на Стратегията за развитие на държавната администрация до 2020 г. е заложено да бъдат обучени общо 900 служители и е предвидено финансиране в размер на 475 000 лева.

Отговорна институция: ИПА

Срок за изпълнение: 2015 - 2020 г.

Финансиране: Осигурено финансиране по ОПДУ

## **7. ВЪВЕЖДАНЕ НА МОДЕЛА CAF В МИНИМУМ 80 АДМИНИСТРАЦИИ**

В Пътната карта за изпълнение на Стратегията за развитие на държавната администрация е предвидено до 2017 г. моделът да бъде внедрен в 30 администрации, а до 2020 г. в общо 80 администрации. За внедряването на CAF в 80 администрации и на други системи за качество (ISO) в 144 администрации в пътната карта е предвидено общо финансиране от Оперативна програма „Добро управление“ в размер на 4 800 000 лева.

Внедряването може да стане по инициатива на отделните администрации със собствени ресурси и капацитет, както и с методическата, експертна и финансова подкрепа на националния ресурсен център.

Комисията за удостоверяване на съответствието с модела CAF следва да извърши сертификация на съответната администрация, ако са спазени изискванията на методологията на модела CAF на ЕИПА и Наръчника за прилагане на модела на самооценка.

Внедряването на модела трябва да следва определените в методологията на CAF три фази (Подготовка за провеждане на самооценката, Процес на самооценка и Изготвяне на План за подобрения).

Отговорна институция: всички централни и териториални администрации

Срок за изпълнение: 2015 – 2020

Финансиране: Осигурено финансиране по ОПДУ