



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ

СЛИВЕН

УТВЪРЖДАВАМ:

ЧАВДАР БОЖУРСКИ

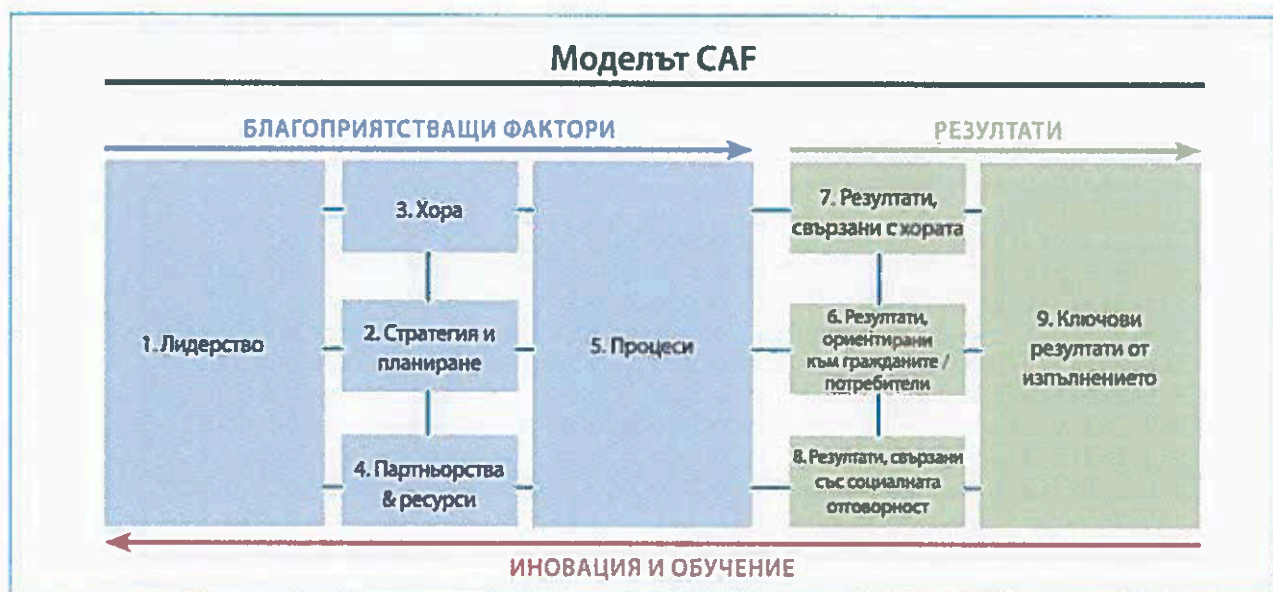
ОБЛАСТЕН УПРАВИТЕЛ НА ОБЛАСТ СЛИВЕН

Доклад

от самооценката по прилагането на CAF 2020 в

Областна администрация Сливен за периода

2018 – 2020 г.



СЪДЪРЖАНИЕ

1. Въведение

2. Описание на подхода и хода на самооценката

3. Резултати от самооценката

4. Анализ на резултатите от точкуването по критерии и подкритери

5. Изводи относно силните страни на организацията

6. Изводи относно области на подобрене

7. Препоръки относно Плана за подобрене

8. Заключение

1. ВЪВЕДЕНИЕ

Областният управител е едноличен орган на изпълнителната власт в областта, който осъществява държавното управление по места и осигурява съответствие между националните и местните интереси при провеждане на регионалната политика.

Областната администрация подпомага областния управител при осъществяване на правомощията му, осигурява технически дейността му и извършва дейности по административното обслужване на гражданите и юридическите лица.

Администрацията осъществява цялостно управление на качеството на дейността си за ефективно и ефикасно постигане на стратегическите и ежегодните си цели включително чрез системи за управление на качеството /чл. 64 на Закона за администрацията/.

Мерки за поетапно въвеждане на системи за управление и контрол на качеството в централната и местната администрация са включени и в Стратегията за развитие на държавната администрация 2014-2020.

Още през 2008 г., водена от разбирането за необходимостта от непрекъснато усъвършенстване на дейността си, Областна администрация Сливен въведе Система за управление на качеството и се сертифицира по стандарт ISO 9001 : 2000.

Предвид опита на администрацията в прилагане на инструменти за управление на качеството, ръководството на Областна администрация Сливен взе решение за намиране на нови възможности за подобряване на изпълнението чрез цялостно управление на качеството.

Подкрепяйки иновативните практики в публичната администрация, Областна администрация Сливен се включи в изпълнението на проект на Института по публична администрация „Въвеждане на общата рамка за оценка

(CAF) в администрациите“, финансиран от ОПДУ. Като част от проекта, администрацията е една от пилотните, в която се въвежда моделът CAF.

Целта е да се надгради опитът на Областна администрация в прилагането на системния подход и разшири обхватът на системата за управление качеството, като приложи модела CAF.

Общата рамка за оценка CAF е инструмент за цялостно управление на качеството, разработен специално за публичния сектор по инициатива на Европейската мрежа на публичната администрация.

През месец април 2019 г. Областна администрация – Сливен сключи споразумение с Института по публична администрация, с което се регламентира сътрудничеството между двете организации с оглед подкрепата на областна администрация при внедряване на модела CAF.

Прилагането на CAF дава възможност вътрешен екип да разгледа и оцени дейността на администрацията в нейната цялост и в резултат на самооценката да се идентифицират силните страни, да се посочат областите за подобрение, да се дефинират необходимите мерки за организационно усъвършенстване. Целта на ръководството е CAF да се утвърди като устойчива управленска практика, която да насърчава постигането на по-добри резултати за организацията и за хората в нея, за потребителите на услуги, за партньорите и за обществото като цяло.

Резултатите, които очакваме с въвеждането на CAF, водени от мисията на администрацията да работи за хората с цел гарантиране на правата на отделния гражданин, неговото благосъстояние и социална сигурност, са:

- все по-широка ангажираност на служителите със стремежа за повишаване на организационната култура и подобряване на ефективността на администрацията;
- точна картина за състоянието на администрацията - идентифициране на силните страни на организацията и областите за подобряване;

- подобряване на системата за управление и повишаване на ефективността на процесите, осигурявайки обвързаност с вече прилаганите системи в администрацията – Системата за управление на човешките ресурси, Интегрирана система за управление на качеството и информационна сигурност, Системата за финансово управление и контрол;

- Набелязване на мерки за подобрене на дейността.

За осъществяване на процеса по внедряване на САФ, със Заповед № РД-11-20-035/23.12.2020 г. областният управител определи председател и състав на Група/екип за самооценка в състав:

Председател: Мартина Златева – директор на Дирекция АКРРДС;

Член/Секретар: Женита Стайкова – старши експерт в Дирекция АКРРДС;

Член: Даниела Тенева – старши юрисконсулт в Дирекция АПОФУС;

Член: Ваня Карчева – главен експерт в Дирекция АКРРДС;

Член: Антония Желева – главен експерт в Дирекция АКРРДС;

Член: Женья Андонова – главен експерт в Дирекция АКРРДС;

Член: Теодора Гангалова – старши специалист в Дирекция АКРРДС.

Служителите от групата за самооценка преминаха два специализирани модула за обучение по внедряване на САФ, които имаха практическа насоченост. В рамките на обученията бе съставен План-график и Комуникационен план за въвеждане на модела в Областна администрация Сливен. Обученията и цялостният процес по внедряване на САФ в администрацията се води и координира от консултанта по внедряване на САФ – Фиданка Иванова, *Главен експерт „Регионално развитие“ в Областна администрация Благоевград.*

Осъществена беше комуникация с ръководството и служителите на администрацията и комуникация с външните заинтересовани страни по време на етапите по внедряването на модела САФ.

Моделът CAF 2020 – инструмент за организационно съвършенство „Обща рамка за оценка за подобряване на административната дейност“, беше представен пред ръководството и служителите на областната администрация, което осигури подкрепата им в процеса на систематизиране на информация и доказателства, които допринесоха за работата на екипа по самооценката.

2. ОПИСАНИЕ НА ПОДХОДА И ХОДА НА САМООЦЕНКАТА

Оценката се извърши по 9 критерии и 28 подкритерии на Модела CAF, като групата за самооценката събра доказателства, които са относими към въведените критерии, оценявайки цялостната дейност и резултатите на Областна администрация Сливен с прилагане на инструмента за организационно съвършенство.

Екипът подготви списък от доказателства, които бяха ориентир по време на процеса на самооценката. Групата за самооценка проведе работни срещи, като в периода между тях всеки член на екипа работеше самостоятелно. В съответствие с процедурите по самооценка, всеки от членовете на екипа попълни своя формуляр за самооценка с мнението си за силните страни и областите на подобрене за работата на Областна администрация и предложи мерки за подобрене.

Групата избра класическата форма на точкуване, която е препоръчителна за използване при първа самооценка от администрациите. Всеки от членовете на екипа постави своите оценки по всички критерии и подкритерии на Модела CAF.

Организирана беше обща среща, на която бяха обсъдени поставените оценки, заедно с мотивите. В рамките на срещата се проведе дискусия, като всички се изказваха и аргументираха. В резултат на това групата се обедини върху общи оценки, вземайки предвид аргументите на оценяващите и доказателствата. В случаите на значими различия в оценката на представителите от групата за самооценка, всеки член на групата

аргументираше своята оценка, разгледано в скалата на класическото точкуване, доказвайки постигнатото ниво.

Поради недостатъчно измервания за оценка на Критерий „Резултати свързани с хората“ в Областна администрация (критерий 7.2), екипът проведе анкета сред служителите, резултатите от която са представени като приложение към настоящия доклад. Анкетата имаше за цел да събере първоначална информация и данни за нивото на удовлетвореност в различни аспекти, касаещи служителите в Областна администрация, както и да даде насоки за области за подобрене в дейността на администрацията, които да се обсъдят от групата за самооценка. С този подход се осигури ангажираността на всички служители към процеса по внедряване на модела, което е благоприятстващ фактор за успешната му реализация.

Поради недостатъчно проучване на оценката на ключовите партньори в публичния сектор, екипът проведе и анкетно проучване на нагласите на заинтересованите страни. Анкетата имаше за цел да събере информация относно нагласите на заинтересованите организации към администрацията, да се идентифицират ключови партньори в публичния сектор, да се идентифицират силните страни и областите за подобрене. Резултатите бяха обсъдени в групата и използвани при извършване на самооценката.

3. РЕЗУЛТАТИ ОТ САМООЦЕНКАТА

В приложената таблица по-долу се съдържат резултатите от получената самооценка на Областна администрация Сливен, изготвена от определената работна група (вътрешен екип) по модел CAF.

КРИТЕРИАЛНА ОБЛАСТ: БЛАГОПРИЯТСТВАЩИ ФАКТОРИ				
КРИТЕРИЙ 1: ЛИДЕРСТВО				
ПОДКРИТЕРИИ:				
1.1. Определя насоката за развитие на организацията чрез разработване на нейната мисия, визия и ценности				
1.2. Управлява организацията, нейното изпълнение и непрекъснатото ѝ усъвършенстване				
1.3. Вдъхновява, мотивира и подкрепя хората в организацията и дава личен пример				
1.4. Управлява ефективни взаимоотношения с политическите власти и други заинтересовани страни				
ПК	СИЛНИ СТРАНИ	ОБЛАСТИ НА ПОДОБРЕНИЕ	ТОЧКИ	МЕРКИ ЗА ПОДОБРЕНИЕ
1.1	<ul style="list-style-type: none"> Формулирани са мисия, визия и основни насоки за развитие на Областна администрация Сливен. ОА Сливен работи текущо за изпълнението на определените стратегически цели и приоритети. Привличат се заинтересованите страни при решаване на основните проблеми за развитие на областта; Системата за управление на ОА Сливен е организирана в съответствие с нормативните документи-Закон за администрацията, Устройствен правилник на областните администрации, Закона за финансовото управление и контрол в публичния сектор, Административно-процесуален кодекс и др. Има система за определяне на оперативните цели и за текущото измерване и отчитане на резултатите от дейността; 	<ul style="list-style-type: none"> Периодични прегледи на основните стратегически документи и вътрешни правила, привеждане в съответствие с външната среда (нормативна уредба, реформи в публичния сектор, потребности и виждания на потребители и др.) 	75	<ul style="list-style-type: none"> Разработване на Стратегически план за развитие на Областна администрация Сливен за периода 2021-2024 г.

	<ul style="list-style-type: none"> • Въведено е управление, ориентирано към превенция на корупцията и конфликта на интереси; • Въведена е система за управление, която предотвратява неетично поведение на служителите • Осигурена е широка публичност на разработените документи-качени са на интернет и интранет-страницата на ОА Сливен; • Извършват се регулярни прегледи на основните стратегически документи; • Приетите процедури и правила са гаранция за управление на риска при промяна в управленския екип. 			
1.2	<ul style="list-style-type: none"> • ОА има ясна структура, разработени са функционални характеристики на двете дирекции-специализирана и обща администрация. По този начин се гарантира управлението на отговорностите. • Решението да се внедри CAF подобрява системата за управление работата на организацията в съответствие с очакванията на заинтересованите страни и различните нужди на потребителите. • ОА има въведена Стратегия за управление на риска, съобразена с Указания за управление на риска в организациите от публичния сектор. • За поставените стратегически и оперативни цели за 2018,2019 и 2020 г. са разработени индикатори за измерване на резултатите, по които да се измери и оцени 	<ul style="list-style-type: none"> • Подобряване на външната комуникация чрез непрекъснато актуализиране на информацията на интернет-страницата на администрацията • Регулярно попълване на информация в поддържаните в портала на отворените данни за достъп до публични данни в Република България в отворен и машинно четим формат 	75	<ul style="list-style-type: none"> • Актуализиране на Риск-регистъра • Подобряване на комуникацията чрез провеждане на срещи в оперативен порядък в дирекциите • Разработване на Методология за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите на областна администрация Сливен

	<p>представянето на организацията и въздействието от работата ѝ.</p> <ul style="list-style-type: none"> Осигурена е добра вътрешна и външна комуникация в рамките на цялата организация чрез използване на нови средства за комуникация (Интернет и Интранет сайт) Разработена е система за управление за предотвратяване на корупция и неетично поведение. 			
1.3	<ul style="list-style-type: none"> Изградена е система за делегирането на правомощия и отговорности, включително отчетност за изпълнение на поставените задачи. Провеждане на регулярни оперативни съвещания. Въведена е система за отчетност-прекият ръководител следи в оперативен порядък за изпълнение на задачите; Насърчава се повишаване на компетенциите - въведена е процедура за установяване на нуждите от обучение на служителите; Насърчават се възможностите на служителите. При междинните срещи за отчитане изпълнението на работните планове се уважават индивидуалните постижения и препоръки. Въведена е възможност за допълнително възнаграждение за постигнати резултати чрез разработени вътрешни правила за работната заплата. 	<ul style="list-style-type: none"> Подобряване на обратната връзка със служителите чрез провеждане на анкетни проучвания 	78	<ul style="list-style-type: none"> Подобряване на обратната връзка със служителите чрез попълване на анкета

1.4	<ul style="list-style-type: none"> • Работата на организацията е в съответствие с публичните политики и политическите решения. • Активни взаимоотношения с местите власти и всички организации от публичния сектор; • Работни групи и междуведомствени комисии с широко представителство; • Изградени партньорства и мрежи за решаване на конкретни задачи и управление на кризи; • Активно медийно присъствие; • Регулярни приемни дни; 	<ul style="list-style-type: none"> • Необходимо е да се осигури финансов ресурс за реализиране на някои публични политики-например поддържане на проводимостна речните корита. 	72	<ul style="list-style-type: none"> • Актуализиране на Програма за планово почистване на речните корита
-----	--	---	----	---

КРИТЕРИАЛНА ОБЛАСТ: БЛАГОПРИЯТСТВАЩИ ФАКТОРИ				
КРИТЕРИЙ 2: СТРАТЕГИЯ И ПЛАНИРАНЕ				
ПОДКРИТЕРИИ:				
2.1. Идентифицира потребностите и очакванията на заинтересованите страни, външната среда, както и съответната управленска информация				
2.2. Разработва стратегии и планове въз основа на събраната информация				
2.3. Комуникира, изпълнява и преглежда стратегии и планове				
2.4. Управлява промените и иновациите, за да гарантира адаптивност и устойчивост на организацията				
ПК	СИЛНИ СТРАНИ	ОБЛАСТИ НА ПОДОБРЕНИЕ	ТОЧКИ	МЕРКИ ЗА ПОДОБРЕНИЕ
2.1	<ul style="list-style-type: none"> • Заинтересованите страни – партньори са идентифицирани в заповедите на областния управител за сформирание на областни съвети, 	<ul style="list-style-type: none"> • Не са въведени разнообразни форми и методи за провеждане на анкетни проучвания след потребителите - 	80	<ul style="list-style-type: none"> • Да се въведат нови начини на провеждане на анкетно проучване сред потребителите на административни услуги, предоставяни от Областна администрация

<p>комисии, работни групи, екипи, както и в стратегическите документи.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Областна администрация Сливен системно събира информация за изпълнението на организацията. /Изготвяне на годишен доклад за дейността на администрацията, Отчет за изпълнение на годишните цели и др./ • Извършва се самооценка по САФ; • Областна администрация Сливен системно събира актуални данни и информация от заинтересованите страни, свързани с различни аспекти от дейността на администрацията, правомощията на областния управител, социално-икономическото състояние на областта; • Регулярно се събират годишни доклади от териториалните звена, разработени секторни стратегии и планове; • Събира се и се анализира информация за социално-икономически и демографски фактори и показатели за целите на изготвянето и актуализирането на стратегически и планови документи. • Прилага се Стратегия за управление на риска. • Извършва се самооценка на състоянието на СФУК; • Осъществява се обратна връзка от потребителите на администрацията чрез хартиена 	<p>онлайн анкета на интернет страницата на Областна администрация Сливен, анкета по телефона;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ниска е активността при попълване на анкетните карти за изследване на удовлетвореността на потребителите от предоставените административни услуги; • Не се провежда регулярно проучване нагласите на заинтересованите страни. 	<p>Сливен (онлайн анкета, телефонно запитване);</p> <ul style="list-style-type: none"> • По-активно насърчаване на посетителите на администрацията да попълват анкетни карти; • Да се провежда системно анкетно проучване на нагласите на заинтересованите страни.
--	--	--

	<p>анкета относно административното обслужване в Центъра за административно обслужване;</p> <ul style="list-style-type: none"> Наличие на пощенска кутия за сигнали, мнения и предложения; Проведено анкетно проучване на нагласите на заинтересованите страни – общини, общински съвети и териториални структури. 			
2.2	<ul style="list-style-type: none"> Приоритетите в дейностите на Областна администрация Сливен са развити в стратегически и оперативни документи и цели /Стратегически план за дейността на Областна администрация Сливен; Ежегодни цели на Областна администрация Сливен; Годишен доклад за изпълнението/ Служителите на Областна администрация Сливен участват активно при определяне на целите и приоритетите в дейността на администрацията и отчитане на изпълнението. Визията и приоритетите за развитие на област Сливен са разписани в стратегически и планови документи, разработени от Областна администрация Сливен в партньорство със заинтересованите страни /Областна стратегия за развитие на област Сливен 2014-2020 г.; Секторни стратегии/ Разработена е Стратегия за управление на риска Ежегодно се изготвя риск-регистър на всяка от целите на администрацията Областна администрация Сливен работи в партньорство със заинтересованите страни при 	<ul style="list-style-type: none"> По-активно ангажиране на социално-икономическите партньори при разработване на стратегическите и планови документи. Липсват мониторингови доклади за изпълнение на Областната стратегия за развитие; Политиката за социална отговорност не е интегрирана в стратегията на организацията 	75	<ul style="list-style-type: none"> Включване на приоритет свързан със социалната отговорност в стратегическия план за дейността на Областна администрация Сливен Въвеждане на практика за целенасочено търсене на предложения и идеи от социално-икономическите партньори при разработване на стратегическите и планови документи. Включване на приоритет, свързан със социалната отговорност в стратегическия план за дейността на Областна администрация Сливен

	<p>разработването, мониторирането и актуализирането на стратегическите и планови документи;</p> <ul style="list-style-type: none"> Към областния управител на област Сливен ефективно осъществяват дейност, областни съвети и комисии, работни групи, механизъм за обхват. 			
2.3	<ul style="list-style-type: none"> Целите в дейността на администрацията и стратегиите са публично оповестени на сайта на Областна администрация Сливен; Разработени са индивидуални работни планове в съответствие с целите; Ефективно вътрешно комуникиране за разпространяването на целите, планове и задачите в организацията Утвърдена практика за изготвяне на годишни отчети чрез комуникация със служителите; Регулярно наблюдение на изпълнението от всички нива на организацията. 	<ul style="list-style-type: none"> Не се наблюдава системно нивото на промяна /спрямо очакваните резултати/ при изпълнение на областната стратегия за развитие и секторните стратегически и планови документи. 	75	<ul style="list-style-type: none"> Допитване до ключови заинтересовани страни, имащи отношение към изпълнението на секторните стратегически и планови документи, за възможността им да предоставят данни и информация, които да онагледят постигнатата промяна в резултат на изпълнението на съответната секторна стратегия/план.
2.4	<ul style="list-style-type: none"> Във входното фоайе в сградата на Областна администрация Сливен, непосредствено до ЦАО, е монтирано електронно табло /на български и английски език/ с подробна информация за услугите, които предоставя Областна администрация Сливен; Областна администрация Сливен предоставя 23 броя електронни услуги; Въвеждане на Общата рамка за оценка CAF като иновативен подход; 	<ul style="list-style-type: none"> Липсва проучване на опита на други публични администрации за въвеждане на иновативни практики Не се популяризира достатъчно възможността за предоставяне на електронни услуги от ОА Сливен. Повишаване на квалификацията на служителите в 	65	<ul style="list-style-type: none"> Организиране на срещи с други областни администрации за обмяна на опит. Да се публикуват регулярни съобщения, свързани с предоставяните административни услуги, в т.ч. електронни административни услуги. Включване на служители на администрацията в обучения по теми, свързани с дигитална компетентност и електроно управление.

	<ul style="list-style-type: none"> • Осигурена е възможност за достъп на ОА Сливен до електронно служебно свидетелство за съдимост; • Въведен е междуведомствен електронен документооборот (Система за електронен обмен на съобщения); • ОА Сливен използва Системата за сигурно електронно връчване; • От страна на ОА Сливен е подадено заявление за Достъп до междурегистровия обмен на информация RegiX. • Присъединяване към "Единния модел за заявяване, заплащане и предоставяне на електронни административни услуги". • ОА Сливен е предоставила на потребителите на услуги възможност за извършване на картови плащания чрез ПОС терминално устройство в ЦАО и чрез виртуален Пос терминал. • За служителите на администрацията е въведена възможност за работа от разстояние в домашна среда. • Съвременно оборудване и техническа обезпеченост на Областна администрация Сливен 	<p>областта на дигиталната компетентност и електронно управление.</p>		
--	---	---	--	--

КРИТЕРИАЛНА ОБЛАСТ: БЛАГОПРИЯТСТВАЩИ ФАКТОРИ				
КРИТЕРИЙ 3: ХОРА				
ПОДКРИТЕРИИ:				
3.1. Управлява и подобрява човешките ресурси, за да подпомага стратегията на организацията				
3.2. Развива и управлява компетенциите на служителите				
3.3. Включва и упълномощава служителите, подкрепя тяхното благополучие				
ПК	СИЛНИ СТРАНИ	ОБЛАСТИ НА ПОДОБРЕНИЕ	ТОЧКИ	МЕРКИ ЗА ПОДОБРЕНИЕ
3.1	<ul style="list-style-type: none"> Прилагане на политика за управление на човешките ресурси с използване на обективни критерии при набиране на персонала, кариерно развитие, насърчаването, възнагражденията и възлагане на задължения и задачи. Осигуряване на подготвени и способни служители, демонстриращи знания и компетентности, необходими за постигане на мисията и целите на ОА-Сливен – Своевременно актуализиране на длъжностните характеристики и индивидуалните работни планове, изготвяне на Годишен план за задължително и специализирано обучение на служителите и лични планове за обучение на всички служител. Създаден Интранет сайт, на който се публикуват всички стратегии, планове, процедури, вътрешни правила на ОА и всеки служител има постоянен достъп до тях. 	<ul style="list-style-type: none"> В ОА Сливен не са разработени правила за ползване на работно време с променливи граници. Регламентирането на тази възможност би подобрило баланса между професионалните задължения на служителите и личния им живот. 	86	<ul style="list-style-type: none"> Проучване на възможности за въвеждане при необходимост на гъвкаво работно време

3.2	<ul style="list-style-type: none"> Разработване, съгласуване и актуализиране на индивидуалните работни планове, съобразно целите на администрацията и измененията в нормативната уредба, относно правомощията на Областния управител. Разработване, съгласуване и актуализиране на личните планове за обучение, съобразно организационните и индивидуални потребности от компетентност. Въвеждащо и насочващо обучение на новите служители посредством менторство и индивидуално консултиране. Спазване на всички етапи за оценяване на изпълнението на длъжността. Включване на служителите в електронни обучения. 	<ul style="list-style-type: none"> Насърчаване на споделянето обучение на работното място. 	75	<ul style="list-style-type: none"> Създаване на Интранет сайт за споделяне на материали от обучения в локалната мрежа на администрацията (доклади, презентации и др.).
3.3	<ul style="list-style-type: none"> Осигуряване на добри условия на труд в цялата организация, включително по отношение на изискванията за здраве и безопасност; Създадена е Група по условия на труд. Осигурено е обслужване от Служба по трудова медицина; Утвърдени са и се прилагат процедури за провеждане на всички задължителни инструктажи, за гарантиране здравето на служителите и безопасни условия на труд; - Извършват се периодични профилактични прегледи, осигуряват 	<ul style="list-style-type: none"> Подобряване на комуникацията и получаване на обратната връзка за качеството на управленските практики. Редовно провеждане на анкети/проучвания сред служителите. Липса насърчаване на служителите към двигателна 	55	<ul style="list-style-type: none"> Въвеждане на регулярни срещи на служителите от отделните звена с цел подобряване на комуникацията и получаване на обратната връзка за качеството на управленските практики; Провеждане на ежегодна анкета за изследване на удовлетвореността на служителите в ОА Сливен. Организиране на излет в природата /бърза мярка/ съчетан с почистване с почистване на избрана територия.

се средства за корекционни очила; извършва се анализ на заболяемостта;	активност и системно практикуване на спорт, като средство за здравословен начин на живот.	<ul style="list-style-type: none"> Планиране и подкрепа на социални, културни и спортни дейности, насочени към здравето и благополучието на служителите, например договаряне на карти за спорт с преференциални условия, билети за културни мероприятия.
--	---	---

КРИТЕРИАЛНА ОБЛАСТ: БЛАГОПРИЯТСТВАЩИ ФАКТОРИ				
КРИТЕРИЙ 4: ПАРТНЬОРСТВО И РЕСУРСИ				
ПОДКРИТЕРИИ:				
4.1. Развива и управлява партньорства със съответните организации				
4.2. Работи съвместно с граждани и организации на гражданското общество				
4.3. Управлява финансите				
4.4. Управлява информация и знания				
4.5. Управлява технологии				
4.6. Управлява инфраструктурата				
ПК	СИЛНИ СТРАНИ	ОБЛАСТИ НА ПОДОБРЕНИЕ	ТОЧКИ	МЕРКИ ЗА ПОДОБРЕНИЕ
4.1	<ul style="list-style-type: none"> Изградени са ефективни практики за комуникация и сътрудничество на Областна администрация Сливен с общини, териториални структури, социално-икономически партньори, Младежки дом, доставчици. Областна администрация Сливен участва и изпълнява споразумения за партньорство за 	<ul style="list-style-type: none"> Необходимо е регулярно осъществяване на обмен на добри практики между партньорите. Не се проучват регулярно нагласите на партньорите. 	80	<ul style="list-style-type: none"> Ежегодно анкетиране на заинтересованите страни относно нагласите им Организиране на работни срещи със служители от други администрации за обмен на добри практики

<p>изпълнение на социално значими проекти – с Уницеф България, „Надежда и домове за децата – клон България“.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Установени са партньорства при участие на Областна администрация Сливен в национални инициативи и координационни механизми– „Да изчистим България заедно“, Студентски стажове в държавната администрация, мониторинг по прилагането на Координационния механизъм за взаимодействие при работа в случаи на деца, жертви на насилие или в риск от насилие. • Областна администрация Сливен ежегодно установява договорни взаимоотношения с дирекции „Бюро по труда“ за осигуряване на заетост на лица от уязвими групи по регионални и национални програми за заетост. • ОА Сливен инициира партньорства със заинтересованите страни – общини, териториални структури, социално-икономически партньори, за включването им в работни групи и екипи за разработване и мониторинг на изпълнението на стратегически и планови документи на областно ниво. • ОА Сливен инициира партньорства със заинтересованите страни за включването им в работна група за ежегодно осъществяване проучване на потребностите на работодателите от работна сила. • Областна администрация осъществява ефективно взаимодействие със заинтересованите 	<ul style="list-style-type: none"> • Част от служителите на администрацията не са запознати с партньорствата на областна администрация. 	<ul style="list-style-type: none"> • Изготвяне на регистър на партньорствата на Областна администрация Сливен, който да е достъпен за всички служители на администрацията.
---	--	---

	<p>страни в изпълнение на дейността на областните съвети и комисии.</p> <ul style="list-style-type: none"> Областна администрация осъществява ефективно взаимодействие със заинтересованите институции за обхващане, включване и предотвратяване на отпадането от образователната система на деца и ученици. 			
4.2	<ul style="list-style-type: none"> Областна администрация Сливен поддържа актуална информация за дейността на администрацията на интернет сайта си и в медиите. Осигурява се прозрачност по отношение функционирането на администрацията - публикуване на годишните доклади за дейността на администрацията и ежегодните цели, които си поставя; провеждане на регулярни пресконференции; публикуване на информация в Интернет). Осигурен е постоянен достъп на гражданите до служителите на Областна администрация – лично в ЦАО, телефони, електронна поща. На входа сградата на областна администрация, на достъпно място, е поставена кутия за сигнали, сигнали, мнения и предложения; В ЦАО са разпечатани и поставени на видно място анкетни карти за проучване удовлетвореността на потребителите от административното обслужване, както и кутия, в която да бъдат поставяни след попълване. Извършва се ежегоден анализ на удовлетвореността на потребителите на 	<ul style="list-style-type: none"> Необходимо е по-активно да се търсят идеи и предложения от гражданите/потребителите. Не се провокира в достатъчна степен активността на потребителите да изразяват мнението си относно административното обслужване. 	75	<ul style="list-style-type: none"> Провеждане на телефонно анкетиране на потребители на най-често заявяваните административни услуги, в т.ч. с допитване за предложения относно подобряване на административното обслужване.

<p>административни услуги, който се публикува на сайта на администрацията.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Получената и анализирана информация за удовлетвореността на потребителите се обсъжда и консултира с представители на неправителствени организации на гражданите и бизнеса. • Актуализирана Харта на клиента е достъпна в ЦАО и на интернет сайта на администрацията. • Вътрешни правила за организация на административното обслужване са утвърдени и публикувани на сайта на администрацията. • Ежемесечно се провеждат приемни дни на областния управител с граждани. • Заместник областните управители провеждат приемни дни, но осъществяват срещи с граждани и извън приемните дни винаги при отправено искане. • Утвърдени и публикувани са Вътрешни правила за условията и реда за предоставяне на достъп до обществена информация от Областна администрация – Сливен. • Поддържа се в актуално състояние рубрика „Достъп до обществена информация“ на интернет сайта на администрацията. • - Публикувани са ежегодни Отчети на постъпилите заявления за достъп до обществена информация към областен управител на област Сливен. 			
--	--	--	--

4.3	<ul style="list-style-type: none"> Областна администрация Сливен осъществява ефективно и ефикасно финансово управление чрез СФУК. Въведени са Вътрешни правила за изграждане и функциониране на системите за финансово управление и контрол и Вътрешни правила за мониторинг на системите за финансово управление и контрол; Въведена е система за двоен подпис. Извършва се предварителен контрол за законосъобразност на дейността на администрацията. Извършва се текущ мониторинг и самооценка на СФУК. Въведена е Стратегията за управление на риска; Ежегодно се актуализира риск-регистъра, съобразно поставените цели. Осигурена е прозрачност на бюджетните разходи, осчетоводяване на разходите. Инвентаризация. Осъществява се планиране на финансовия ресурс. Разработена е тригодишна бюджетна прогноза с финансови показатели. 	<ul style="list-style-type: none"> Не се осъществява регулярна последваща оценка на изпълнението. 	70	<ul style="list-style-type: none"> Извършване на последваща оценка на изпълнението: регулярно – за определените за високорискови дейности и на извадков принцип – на определените за ниско рискови.
4.4	<ul style="list-style-type: none"> Създадени са вътрешни канали за разпространение на информация в рамките на Областна администрация Сливен (сървър, e-mail); Поддържа се в актуално състояние Интранет страница; 	<ul style="list-style-type: none"> Не е създадена база данни с материали от проведените обучения на служителите с достъп на информацията ва всички в администрацията 	75	<ul style="list-style-type: none"> Създаване на споделена директория, достъпна за всички служители, за публикуване на обучителни материали.

	<ul style="list-style-type: none"> • Внедрена е деловодна система, която всички служители използват и чрез която се съхранява информация в електронен вид; • Въведени са вътрешни правила относно определяне на реда за обработване и защита на лични данни; • Създадени и поддържани са архивни помещения, разработена е номенклатура. 			
4.5	<ul style="list-style-type: none"> • Дейността на Областна администрация Сливен е технологично обезпечена; • Осигурено е безопасно, ефективно и ефикасно използване на технологиите; • Периодично се обновяват компютърните системи, както и техниката, което улеснява и подобрява условията на работа; • Прилага се политика за мрежова и информационна сигурност, съобразно разработени вътрешни правила и нормативната уредба • Осъществява се електронен обмен на документи чрез системата за електронен обмен на съобщения, системата за сигурно електронно връчване; • Използва се правно – информационна система; • Въведена е възможност за заплащане на държавна такса чрез ПОС терминал в ЦАО и по електронен път; • Областна администрация Сливен има обновена интернет страница, като информация в нея постоянно се актуализира; 	<ul style="list-style-type: none"> • Не всички служители отчитат екологичното въздействие на използваните в организацията информационни и други технологии /управление на отпадъците за използваните консумативи/ 	75	<ul style="list-style-type: none"> • Информирание на служителите за прилаганите в администрацията методи за управление на отпадъците за използваните консумативи

	<ul style="list-style-type: none"> • Използват се споделените ресурси на електронното управление. • Областна администрация Сливен прилага методи за управление на отпадъците за използваните консумативи. 			
4.6	<ul style="list-style-type: none"> • Осигурена е подходяща физическа достъпност в сградата в съответствие с нуждите и очакванията на служителите и гражданите/потребителите (ЦАО е на партерния етаж в сградата на ОА – Сливен, изградена рампа за хора с увреждания, асансьор за служителите и за външните лица, санитарен възел с достъп за хора с инвалидни колички) • Осигурени са подходящи условия на работа и безопасна употреба на офис оборудването в съответствие с потребностите на служителите, съобразявайки се с мерките за здравословни условия и политиката за сигурност) • Областна администрация осигурява ефикасна поддръжка на сградата, която използва, както и на работните помещения. • Областна администрация Сливен предоставя оборудвана конферентна зала в сградата на Областна администрация Сливен за ползване от местната общност за провеждане на обществено значими мероприятия. • Осигурява се ефикасно, икономично и устойчиво използване на транспортните и енергийните ресурси и тяхната оптимизация. 	<ul style="list-style-type: none"> • Липсва финансова възможност за поддържане и обновяване на имоти под управление на областния управител. 	80	<ul style="list-style-type: none"> • Да се потърсят възможности за финансиране.

КРИТЕРИАЛНА ОБЛАСТ: БЛАГОПРИЯТСТВАЩИ ФАКТОРИ				
КРИТЕРИЙ 5: ПРОЦЕСИ				
ПОДКРИТЕРИИ:				
5.1. Разработва и управлява процеси, за да повиши стойността на организацията за гражданите и потребителите				
5.2. Предоставя продукти и услуги за потребители, граждани, заинтересовани страни и общество				
5.3. Координира процесите вътре в организацията, както и с други свързани организации				
ПК	СИЛНИ СТРАНИ	ОБЛАСТИ НА ПОДОБРЕНИЕ	ТОЧКИ	МЕРКИ ЗА ПОДОБРЕНИЕ
5.1	<ul style="list-style-type: none"> Дейностите по възлагане на задачи и тяхното изпълнение, както и всички процеси в администрацията са планирани и документирани; Със заповеди на областния управител и във вътрешните правила са идентифицирани длъжностните лица, които изпълняват и/или контролират отделните етапи по изпълнението на процесите в администрацията; Процесите са описани във вътрешни актове на организацията: ВП, инструкции, планове, заповеди, процедури; Непрекъснато се усъвършенстват процесите във връзка с изменение на нормативната уредба и при необходимост; Участва в усъвършенстване на законодателството уреждащо нормативните изисквания за осъществяване на услугите и дейностите в администрацията; 	<ul style="list-style-type: none"> Намаляване на вътрешния документооборот на хартиен носител; Опростяване на процесите чрез анализ и премахване на несъществени етапи от процесите по изпълнение на дейностите в администрацията; 	75	<ul style="list-style-type: none"> Съгласуване на документите през деловодната система.

5.2	<ul style="list-style-type: none"> • Проучва мнението на потребителите, чрез: анкети, приеман ден, анализ на сигнали и предложения; • Осигурява достатъчна и достъпна информация, с цел потребителите да бъдат информирани за дейността на администрацията и при настъпване на промени; • Повишава достъпността до услугите на организацията като: осигурена е възможност за електронно заявяване и предоставяне на услуги, документи в различни форми, непрекъсваемо работно време на ЦАО, кутия за предложения и сигнали; • Предоставя информация за предоставяните от администрацията услуги на един от основните езици на Европейския съюз; • Изготвяне на отчет за дейността на администрацията, чрез медиите. 	<ul style="list-style-type: none"> • Разширяване на обхвата на достъп до регистрите от системата RegiX • Осигуряване на онлайн запитване до потребителите на услуги за тяхната удовлетвореност от дейността на администрацията. 	75	<ul style="list-style-type: none"> • Използване на справки от регистрите в RegiX. • Публикуване на онлайн анкета.
5.3	<ul style="list-style-type: none"> • Областна администрация осъществява електронен обмен на документи чрез Системата за електронен обмен на съобщения, чрез Системата за сигурно електронно връчване; • Администрацията предоставя комплексно административно обслужване и е осигурила партньорството на други институции, с цел постигане на по-добра координация на процесите и преодоляване на организационните граници; • Включва служители, потребители и заинтересовани страни в съвместени проекти и сътрудничество; 	<ul style="list-style-type: none"> • Разширяване на партньорствата. • Разширяване на каналите за обратна връзка. 	80	<ul style="list-style-type: none"> • Създаване на нови канали за обратна връзка.

	<ul style="list-style-type: none"> Осъществява партньорства от различни нива – общини, региони, държавни и публични компании. 			
--	--	--	--	--

КРИТЕРИАЛНА ОБЛАСТ: РЕЗУЛТАТИ				
КРИТЕРИЙ 6: РЕЗУЛТАТИ, ОРИЕНТИРАНИ КЪМ ГРАЖДАНЕТЕ / ПОТРЕБИТЕЛИТЕ				
ПОДКРИТЕРИИ:				
6.1. Измерване на възприятието (Измервания на възприятията)				
6.2. Измерване на изпълнението (Измервания на изпълнението)				
ПК	СИЛНИ СТРАНИ	ОБЛАСТИ НА ПОДОБРЕНИЕ	ТОЧКИ	МЕРКИ ЗА ПОДОБРЕНИЕ
6.1	<ul style="list-style-type: none"> Ангажираност и участие на потребителите, включително и електронно участие; Осигуряване на прозрачност, откритост и информираност за дейността на администрацията; Анализ и отчет във връзка с цялостния имидж на администрацията и репутацията ѝ сред обществото. 	<ul style="list-style-type: none"> Актуализиране на анкетата Не се публикува в достатъчен обем информация за дейността на администрацията в Портала за отворени данни. На Интернет сайта на Областна администрация Сливен не се публикува пълна информация за дейността на някои областни съвети и комисии. 	65	<ul style="list-style-type: none"> Да се актуализира анкетата според новата Методология на Наредбата за административно обслужване. Разширяване обхвата на информация за дейността на администрацията, която се публикува в Портала за отворени данни. Публикуване на Интернет сайта на администрацията на протоколи и материали от заседанията на областните съвети и комисии.
6.2	<ul style="list-style-type: none"> Осигурена достъпност до административната сграда на организацията - 	<ul style="list-style-type: none"> Не се прилагат разнообразни методи за анкетиране на потребителите 	80	<ul style="list-style-type: none"> Публикуване на интернет сайта на Областна администрация Сливен на онлайн

	<p>достъп на хора с увреждания и други приспособления в тяхна помощ.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Предоставяне на услугите на гише и онлайн; • Спазване на нормативно определените срокове; • Наличие на цели за изпълнение и резултати за организацията; • Спазване на стандартите за административно обслужване. 	относно административното обслужване в Областна администрация Сливен.		<p>анкета, насочена към проучване мнението на потребителите.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Провеждане на регулярно анкетно проучване по телефона за проучване удовлетвореността на потребителите
КРИТЕРИАЛНА ОБЛАСТ: РЕЗУЛТАТИ				
КРИТЕРИЙ 7: РЕЗУЛТАТИ, СВЪРЗАНИ С ХОРАТА				
ПОДКРИТЕРИИ:				
7.1. Измерване на възприятието (Измервания на възприятията)				
7.2. Измерване на изпълнението (Измервания на изпълнението)				
ПК	СИЛНИ СТРАНИ	ОБЛАСТИ НА ПОДОБРЕНИЕ	ТОЧКИ	МЕРКИ ЗА ПОДОБРЕНИЕ
7.1	<ul style="list-style-type: none"> • В резултат на проведеното анкетно проучване разделите свързани с институцията, професионални задължения, управление и лидерство, обучение и развитие, комуникация, работа в екип и колегиалност се очертават като силни страни. 	<ul style="list-style-type: none"> • Подобряване на заплащането на служителите. 	70	<ul style="list-style-type: none"> • Ежегодно провеждане на анкетно проучване сред служителите.
7.2	<ul style="list-style-type: none"> • Ежегодно от Службата по трудова медицина се извършват анализи на здравословното състояние 	<ul style="list-style-type: none"> • Приобщаване на всички служители към каузи и дейности, свързани със социална 	70	<ul style="list-style-type: none"> • Стимулиране с нефинансови средства. • Осигуряване на помещение за почивка в сградата на администрацията

	<p>въз основа на данни за временна неработоспособност.</p> <ul style="list-style-type: none"> Ръководството подкрепя културата на изпълнение, чрез признание въз основа на постигнатите индивидуални и екипни резултати – при годишното оценяване изпълнението на длъжността, преобладаващата оценка е „Изпълнението надвишава изискванията“. Няма постъпили жалби и сигнали относно поведението на служители в ОА. Резултатите от проведените анкетни проучвания на заинтересованите страни и гражданите/потребителите са много положителни. Постиженията на служителите се признават минимум два пъти в годината. Доброволно участие на голяма част а служителите в дейности, свързани със социална отговорност, насърчавани от организацията. 	<p>отговорност и предприемане на действия за повишаване на удовлетвореността на служителите, чрез мотивация.</p>		
--	---	--	--	--

КРИТЕРИАЛНА ОБЛАСТ: РЕЗУЛТАТИ				
КРИТЕРИЙ 8: РЕЗУЛТАТИ, СВЪРЗАНИ СЪС СОЦИАЛНАТА ОТГОВОРНОСТ				
ПОДКРИТЕРИИ:				
8.1. Измерване на възприятието (Измервания на възприятията)				
8.2. Измерване на изпълнението (Измервания на изпълнението)				
ПК	СИЛНИ СТРАНИ	ОБЛАСТИ НА ПОДОБРЕНИЕ	ТОЧКИ	МЕРКИ ЗА ПОДОБРЕНИЕ

8.1	<ul style="list-style-type: none"> • Подобрена е информираност на гражданите за кохезионната политика на ЕС и европейското културно многообразие чрез организирани от Областна администрация Сливен информационни събития в изпълнение на Комуникационната стратегия на РБ за ЕС. • Подобрени са условията на живот и достъп до социални услуги на деца и семейства в уязвимо положение чрез участието на Областна администрация Сливен в Споразумения за партньорство с НПО, общини, институции, за изпълнение на социално значими проекти. • Популяризиране и институционално признание на труда на действащите приемни семейства чрез ежегодно организиране на среща с приемни родители, партньори и заинтересовани институции и организации за връчване на Приз „Майчино сърце“ на приемен родител от област Сливен. • Областна администрация Сливен ежегодно организира, съвместно с Регионално управление на образованието, връчване на награди „Златно сърце“ на деца и младежи, извършили добродетелни постъпки. • Участие на Областна администрация Сливен в инициативи за безопасност на движението по пътищата. • Ежедневно се публикува актуална информация на интернет сайта на администрацията и регионалните електронни 	<ul style="list-style-type: none"> • Не е достатъчна информираността на обществото по отношение правомощията на областния управител. • Не се проучва мнението на заинтересованите страни относно ефекта от дейностите и инициативите на Областна администрация Сливен, свързани със социалната отговорност. • Темата за опазване на околната среда не е застъпена в достатъчна степен. 	75 <ul style="list-style-type: none"> • Допълнително информиране на обществото за правомощията на областния управител /освен интернет сайта на администрацията/. • Провеждане на телефонно анкетиране на заинтересваните страни за мнението и възприятието им за провеждани социално значими инициативи, дейности и партньорства на Областна администрация Сливен. • Организиране на дейности със служителите на администрацията, свързани с почистване на определена територия в планината.
-----	--	---	---

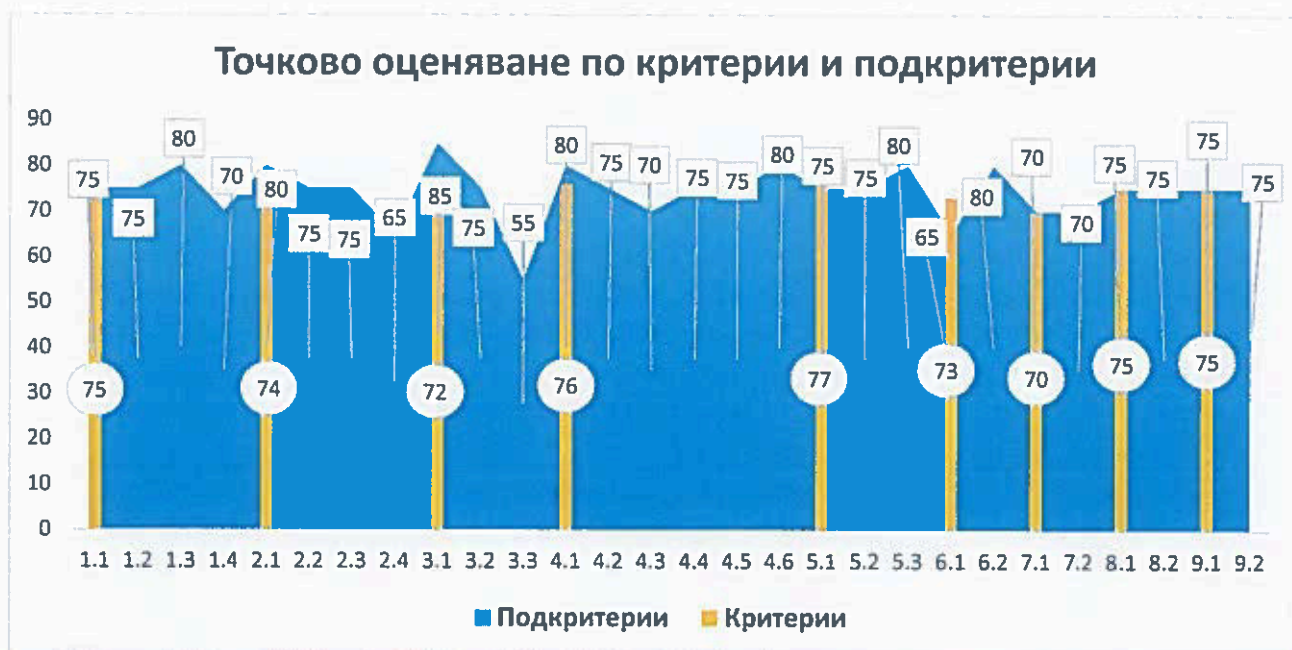
	<p>медии за отразяване на дейността и инициативите на администрацията.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Заинтересованите публични институции оценяват много положително цялостната репутация на администрацията, нивото на информираност по отношение на правомощията на областния управител, качеството на дейността и на административните услуги, предоставяни от администрацията, комуникацията и доверието към институцията /съгласно резултати от анкетно проучване/. • Потребителите на административни услуги са напълно удовлетворени от предоставените услуги, осигуряването на необходимата информация, бързината и организацията на обслужването в Областна администрация Сливен /съгласно резултати от анкетно проучване/. • Бърза и своевременна реакция на администрацията по предоставяне на достъп до обществена информация. • Областна администрация Сливен подпомага популяризирането на инициативата на Държавна агенция за закрила на детето: "Посланик на доброто", Отличителен знак „Аз гарантирам щастливо детство“. 			
8.2	<ul style="list-style-type: none"> • Участие на Областна администрация Сливен в 4 споразумения за партньорство за изпълнение на социално значими проекти. • Областна администрация Сливен ежегодно осигурява заетост на безработни лица от уязвими групи. 	<ul style="list-style-type: none"> • Не е създадена практика служителите на администрацията да представят идеи и предложения за организиране на инициативи, 	75	<ul style="list-style-type: none"> • Въвеждане на практика за допитване до служителите относно идеи и предложения за организиране на инициативи и дейности, свързани със социалната отговорност.

<ul style="list-style-type: none"> • ОА Сливен осъществява ефективна координация между заинтересованите институции за обхващане, включване и предотвратяване на отпадането от образователната система на деца и ученици. • Създадени са и функционират областни съвети с насока права на хората с увреждания и етнически и интеграционни въпроси. • Въведени са Мерки за предпазване на служителите в Областна администрация Сливен от наранявания или загуба на живот в резултат на пътнотранспортни произшествия по време на работа. • Организирана е изложба с творби на ученици от Национална художествена гимназия Сливен, свързани с темата за безопасност на движението по пътищата за провокиране на общественото внимание по темата и отбелязване на Деня без загинали на пътя. • За оценявания период Областна администрация Сливен координира дейностите по организиране и провеждане на 11 събития за популяризиране на европейското културно многообразие и 12 инициативи на читалища за представяне на културното многообразие на ЕС, насърчаване на толерантността, превенция на езика на омразата, отбелязване на приноса на Република България в спасяването на евреите от Холокоста. 	<p>свързани със социалната отговорност.</p>	
---	---	--

КРИТЕРИАЛНА ОБЛАСТ: РЕЗУЛТАТИ				
КРИТЕРИЙ 9: КЛЮЧОВИ РЕЗУЛТАТИ ОТ ИЗПЪЛНЕНИЕТО				
ПОДКРИТЕРИИ:				
9.1. Резултати и стойност за обществото (Външни резултати: резултати и въздействия спрямо цели (outputs and outcomes to goals))				
9.2. Вътрешни резултати: ниво на ефикасност				
9.1	<ul style="list-style-type: none"> Изпълнени ангажименти за намаляване на административната тежест: издаване на APOSTILLE, заявяване и получаване на електронно служебно свидетелство за съдимост, електронно предоставяне на административните услуги; Положително обществено мнение от предоставянето на административни услуги; Резултати от външни проверки; Анализ по отношение на резултатите. 	<ul style="list-style-type: none"> Преглед и при необходимост актуализация на Стратегическия план, съобразно промяна на външната среда. 	75	<ul style="list-style-type: none"> Актуализиран Стратегически план.
9.2	<ul style="list-style-type: none"> Изпълнение наложените бюджетни цели; Реализирани споразумение за партньорство; Използване на осигурената възможност за служебен достъп до първични администратори на данни- служебно свидетелство за съдимост, достъп до кадастър, достъп до търговския и имотния регистър; Намален е разхода на консумативи и енергийна ефективност. 	<ul style="list-style-type: none"> Намаляване на вътрешния документооборот на хартиен носител 	75	<ul style="list-style-type: none"> Използване на дигитални начини на комуникация

4. АНАЛИЗ НА РЕЗУЛТАТИТЕ ОТ ТОЧКУВАНЕТО ПО КРИТЕРИИ И ПОДКРИТЕРИИ

Резултатите от проведената самооценка са представени чрез комбинирана диаграма, визуализираща поставените точки, както по отделните подкритерии, така и осреднените точки по деветте критерия.



Легенда:

1. ЛИДЕРСТВО

- 1.1. Определя насоката за развитие на организацията чрез разработване на нейната мисия, визия и ценности
- 1.2. Управлява организацията, нейното изпълнение и непрекъснатото ѝ усъвършенстване
- 1.3. Вдъхновява, мотивира и подкрепя хората в организацията и дава личен пример
- 1.4. Управлява ефективни взаимоотношения с политическите власти и други заинтересовани страни

2. СТРАТЕГИЯ И ПЛАНИРАНЕ

- 2.1. Идентифицира потребностите и очакванията на заинтересованите страни, външната среда, както и релевантната управленска информация
- 2.2. Разработва стратегии и планове въз основа на събраната информация
- 2.3. Комуникира, изпълнява и преглежда стратегии и планове
- 2.4. Управлява промените и иновациите, за да гарантира адаптивност и устойчивост на организацията

3. ХОРА

- 3.1. Управлява и подобрява човешките ресурси, за да подпомага стратегията на организацията
- 3.2. Развива и управлява компетенциите на служителите
- 3.3. Включва и упълномощава служителите, подкрепя тяхното благополучие

4. ПАРТНЬОРСТВА И РЕСУРСИ

- 4.1. Развива и управлява партньорства със съответните организации
- 4.2. Работи съвместно с граждани и организации на гражданското общество
- 4.3. Управлява финанси
- 4.4. Управлява информация и знания
- 4.5. Управлява технологии
- 4.6. Управлява инфраструктурата

5. ПРОЦЕСИ

- 5.1. Разработва и управлява процеси, за да повиши стойността за гражданите и потребителите
- 5.2. Предоставя продукти и услуги за потребители, граждани, заинтересовани страни и общество
- 5.3 Координира процеси в организацията и с други свързани организации

6. РЕЗУЛТАТИ, ОРИЕНТИРАНИ КЪМ ГРАЖДАНИТЕ/ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

- 6.1. Измервания на възприятията
- 6.2. Измервания на изпълнението

7. РЕЗУЛТАТИ, СВЪРЗАНИ С ХОРАТА

- 7.1. Измервания на възприятията
- 7.2 Измервания на изпълнението

8. РЕЗУЛТАТИ, СВЪРЗАНИ СЪС СОЦИАЛНАТА ОТГОВОРНОСТ

- 8.1. Измервания на възприятията
- 8.2. Измервания на изпълнението

9. КЛЮЧОВИ РЕЗУЛТАТИ ОТ ИЗПЪЛНЕНИЕТО

- 9.1. Външни резултати: резултати и стойност за обществото
- 9.2. Вътрешни резултати: ниво на ефикасност

4.1 АНАЛИЗ НА РЕЗУЛТАТИТЕ ОТ ОЦЕНЯВАНЕТО НА КРИТЕРИИТЕ „БЛАГОПРИЯТСТВАЩИ ФАКТОРИ“ ПО PDCA-ЦИКЪЛА

Скалата на класическото точкуване по CAF е следната:

- Не сме активни или не разполагаме с информация: 0-10 т.
- Етап планирай (разполагаме с план как да извършим съответната дейност): 11-30 т.
- Етап извърши (ние прилагаме/правим това): 31-50 т.
- Етап провери (ние правим преглед/проверка дали извършваме правилните дейности по правилния начин): 51-70 т.
- Етап действай (на основата на прегледа/проверката, правим промени в подхода, ако е необходимо): 71-90 т. и
- Пълен цикъл (всяка от дейностите е основана на целия цикъл-планиране, извършване, проверка и промяна, който протича успоредно с процес на непрекъснато учене от другите и на непрекъснато усъвършенстване): 91-100 т.

Видно и от диаграмата за самооценката на Областна администрация Сливен, прегледът на точковите оценки на критериалната област Благоприятстващи фактори /критерии 1 – 5/ в обхвата на модела спрямо етапите на цикъла PDCA е в диапазона от 72 точки за критерий 3 „Хора“ до 77 точки за критерий 5 „Процеси“.

Като цяло поставените оценки по критериите на благоприятстващите фактори поставя администрацията на етап „Действай“ от цикъла PDCA. Това показва, че се прилагат 4 от петте етапа на цикъла, а именно: Планирай, Извърши, Провери, Действай.

Точковите оценки на подкритериите са в диапазона 55 точки за подкритерий 3.3 „Включва и упълномощава служителите, подкрепя тяхното благополучие“, до 85 точки за подкритерий 3.1. „Управлява и подобрява човешките ресурси, за да подпомага стратегията на организацията“.

Съобразно поставените оценки, само 4 от всички 20 подкритерия на благоприятстващите фактори, са на етап Провери /51 – 70 точки/ от цикъла PDCA:

- 3.3 „Включва и упълномощава служителите, подкрепя тяхното благополучие“ – 55 т.
- 2.4. Управлява промените и иновациите, за да гарантира адаптивност и устойчивост на организацията – 65 т.
- 1.4. Управлява ефективни взаимоотношения с политическите власти и други заинтересовани страни – 70 т.
- 4.3. Управлява финанси – 70 т.

На всички останали 16 подкритерия са поставени оценки между 75 – 85, което поставя администрацията на етап „Действай“ по отношение изпълнението на тези подкритерии.

Най-високо са оценени следните подкритерии от благоприятстващите фактори:

- Подкритерий 3.1. Управлява и подобрява човешките ресурси, за да подпомага стратегията на организацията – 85 т.
- Подкритерии 1.3. Вдъхновява, мотивира и подкрепя хората в организацията и дава личен пример, 2.1. Идентифицира потребностите и очакванията на заинтересованите страни, външната среда, както и релевантната управленска информация, 4.1. Развива и управлява партньорства със съответните организации, 4.6. Управлява инфраструктурата и 5.3. Координира процеси в организацията и с други свързани организации, са оценени с 80 точки.

По класическото точкуване етап „Действай“ за благоприятстващите фактори е в диапазона 71 – 90 точки, а осреднената точкова оценка на Областна администрация Сливен за критерии 1 – 5 е 75 т.

Това поставя администрацията в началото на етап „Действай“ и в контекста на направената самооценка на критерии 1-5 може да бъде направен извода, че Областна администрация Сливен планира своята дейност, осъществява нейното изпълнение, извършва преглед/проверка на дейността си, а в много от аспектите на работата си прави промени в подхода въз основа на извършения преглед и оценка на дейността. За да се продължи процеса на непрекъснато усъвършенстване, е необходимо предприемането при необходимост на още промени. Това е система на продължаващи подобрения за постигане на процеса на непрекъснато усъвършенстване.

4.2. АНАЛИЗ НА РЕЗУЛТАТИТЕ ОТ ОЦЕНЯВАНЕТО НА КРИТЕРИИТЕ „РЕЗУЛТАТИ“

За Критериална област „Резултати“ (Критерии 6 - 9) скалата на класическото точкуване по CAF е следната:

- Няма измерени резултати или информацията не е на разположение: 0 - 10 т.
- Измерени са резултати, показващи негативни тенденции и/или ако резултатите не постигат установените цели: 11-30 т.
- Резултатите показват равни тенденции и/или някои от установените цели са постигнати: 31-50 т.
- Резултатите показват подобряващи се тенденции и/или повечето от установените цели са постигнати: 51-70 т.
- Резултатите показват значителен успех и/или всички установените цели са постигнати: 71-90 т.
- Постигнати са отлични и устойчиви резултати. Всички установени цели са постигнати. Направени са сравнения с други организации по отношение на ключовите резултати : 91-100 т.

В критериална област Резултати /критерий 6 – 9/ точковите оценки са в диапазона от 70 точки за критерий 7 „Резултати, свързани с хората“, до 75 точки за критерии 8 и 9, съответно „Резултати, свързани със социалната отговорност“ и „Ключови резултати от изпълнението“.

По класическото точкуване това отчита, че резултатите на Областна администрация Сливен показват значителен успех.

По отношение оценките на подкритериите за резултати, те варират от 65 точки за подкритерий 6.1 до 80 точки за подкритерий 6.2.

Подкритерии 8.1, 8.2, 9.1, 9.2 са оценени със 75 точки, а критерий 7.1 и 7.2 със 70 точки.

С това може да се обобщи, че Областна администрация Сливен постига резултати показващи значителен успех и/или всички установени цели са постигнати.

5. ИЗВОДИ ОТНОСНО СИЛНИТЕ СТРАНИ НА ОРГАНИЗАЦИЯТА

Множество силни страни на организацията бяха идентифицирани от групата за самооценка, като те подробно са описани в таблицата по т. 3 на настоящия доклад.

Формулирани са мисия, визия и основни насоки за развитие на Областна администрация Сливен. Определени са стратегически цели и приоритети в дейността и се работи текущо за постигането им. Работата на организацията е в съответствие с публичните политики и политическите решения.

Администрацията има система за определяне на оперативните цели и за текущото измерване и отчитане на резултатите от дейността. Въведено е управление, ориентирано към превенция на корупцията и конфликта на интереси, както и система за предотвратяване на неетично поведение на служителите.

Осигурена е прозрачност по отношение функционирането на организацията и на разработените документи чрез интернет и интранет страницата на ОА Сливен, чрез активно медийно отразяване.

Администрацията има въведена Стратегия за управление на риска, а ежегодно се изготвя риск-регистър на всяка от целите на администрацията.

Изградена е система за делегиране на правомощия и отговорности, включително отчетност за изпълнение на поставените задачи.

Насърчава се повишаването на компетенциите на служителите, уважават се индивидуалните постижения и препоръки. Въведена е възможност за допълнително възнаграждение за постигнати резултати.

Областна администрация Сливен поддържа активни взаимоотношения с местните власти и всички организации от публичния сектор.

Администрацията системно събира информация за изпълнението на задачите, както и актуални данни и информация от заинтересованите страни, свързани с различни аспекти от дейността на администрацията, правомощията на областния управител, социално-икономическото състояние на областта.

Визията и приоритетите за развитие на област Сливен са разписани в стратегически и планови документи, разработени от Областна администрация Сливен в партньорство със заинтересованите страни.

Заинтересованите страни са включени в дейността на администрацията чрез участието им в действащите към областния управител на област Сливен областни съвети и комисии, работни групи, механизъм за обхват.

Работи се активно в посока удовлетворяване на потребителите на административни услуги - осъществява се обратна връзка от тях, монтирано е електронно табло /на български и английски език/ с подробна информация за услугите, предоставят се 23 електронни услуги, предоставена е възможност за извършване на картови плащания чрез ПОС терминално устройство в ЦАО и чрез виртуален ПОС терминал. На достъпно място кутия за сигнали, мнения и предложения, Харта на клиента е достъпна в ЦАО и на интернет сайта на администрацията, провеждат се ежемесечни приемни дни на областния управител с граждани, заместник областните управители приемат граждани винаги при отправено искане.

Областна администрация Сливен се стреми да въвежда иновативни подходи - общата рамка за оценка CAF, достъп на ОА Сливен до системата за електронно свидетелство за съдимост, междуведомствен електронен

документооборот (Система за електронен обмен на съобщения), Система за сигурно електронно връчване, присъединяване на администрацията към "Единния модел за заявяване, заплащане и предоставяне на електронни административни услуги".

Областна администрация Сливен прилага политика за управление на човешките ресурси с използване на обективни критерии при набиране на персонала, предоставяне на възможност за кариерно развитие, насърчаване на служителите и възлагане на задължения и задачи.

Създаден е Интранет сайт, чрез който е осигурен постоянен достъп на служителите до всички стратегии, планове, процедури, вътрешни правила на администрацията.

Осигурено е въвеждащо и насочващо обучение на новите служители посредством менторство и индивидуално консултиране, както и включване на служителите в обучения за професионално развитие, в т.ч. електронни обучения.

Осигурени са добри условия на труд в цялата организация, включително по отношение на изискванията за здраве и безопасност. Извършват се периодични профилактични прегледи, осигуряват се средства за корекционни очила, извършва се анализ на заболяемостта.

Изготвена е оценка на риска на работната среда.

Областна администрация Сливен има изградени добри партньорски отношения и ефективни практики за комуникация и сътрудничество със структурите на централната администрация, с общините, с териториалните структури, социално-икономическите партньори, доставчици.

Администрацията участва и изпълнява споразумения за партньорство за изпълнение на социално значими проекти – с Уницеф България, „Надежда и домове за децата – клон България“.

Установени са партньорства при участие на Областна администрация Сливен в национални инициативи и координационни механизми.

Областна администрация Сливен осъществява ефективно и ефикасно финансово управление чрез СФУК. Въведена е система за двоен подпис.

Извършва се текущ мониторинг и самооценка на СФУК. Осъществява се планиране на финансовия ресурс.

Дейността на Областна администрация Сливен е технологично обезпечена. Осигурено е безопасно, ефективно и ефикасно използване на технологиите. Периодично се обновяват компютърните системи, както и техниката, което улеснява и подобрява условията на работа.

Администрацията прилага политика за мрежова и информационна сигурност. Използват се споделените ресурси на електронното управление.

Ресурсите и процесите в Областна администрация Сливен се управляват по ефективен, ефикасен и икономичен начин. Използват се активно информационните и комуникационни технологии (ИКТ) в процеса на усъвършенстване на дейността.

Непрекъснато се усъвършенстват процесите в Областна администрация Сливен във връзка с изменение на нормативната уредба и при необходимост.

Дейностите по възлагане на задачи и тяхното изпълнение, както и всички процеси в администрацията са планирани и документираны.

Със заповеди на областния управител и във вътрешните правила са идентифицирани длъжностните лица, които изпълняват и/или контролират отделните етапи по изпълнението на процесите в администрацията.

Администрацията предоставя комплексно административно обслужване и е осигурила партньорството на други институции, с цел постигане на по-добра координация на процесите и преодоляване на организационните граници;

Областна администрация Сливен се стреми да изпълнява активна политика за социална отговорност.

За периода на самооценка администрацията участва в 4 споразумения за партньорство за изпълнение на социално значими проекти.

Ежегодно се осигурява заетост на безработни лица от уязвими групи по национални и регионални програми.

ОА Сливен осъществява ефективна координация между заинтересованите институции за обхващане, включване и предотвратяване на отпадането от образователната система на деца и ученици.

Създадени са и функционират областни съвети с насока права на хората с увреждания и етнически и интеграционни въпроси.

Областна администрация Сливен инициира организирането на мероприятия за провокиране на общественото внимание по темата за безопасност на движението по пътищата.

За оценявания период администрацията координира дейностите по организиране и провеждане на 11 събития за популяризиране на европейското културно многообразие и 12 инициативи на читалища за представяне на културното многообразие на ЕС, насърчаване на толерантността, превенция на езика на омразата, отбелязване на приноса на Република България в спасяването на евреите от Холокоста.

6. ИЗВОДИ ОТНОСНО ОБЛАСТИ НА ПОДОБРЕНИЕ

Поставените точкови оценки по различните критерии и подкритерии, визуализирани в комбинирана диаграма, показват основната област за подобрене в Областна администрация Сливен. Това са резултатите, свързани с хората и съответно включването на служителите и подкрепа за тяхното благополучие при критерий 3 „Хора“.

Необходимо е да се подобри комуникацията със служителите за получаване на обратната връзка за качеството на управленските практики, както и да се предприемат действия за повишаване на удовлетвореността на служителите, чрез мотивация. Липсва насърчаване на служителите към двигателна активност и системно практикуване на спорт, като средство за здравословен начин на живот.

Социалната отговорност е добре развита в Областна администрация Сливен. Темата за опазване на околната среда обаче не е застъпена в достатъчна степен.

Също така не всички служители са приобщени към каузи и дейности, свързани със социална отговорност.

По отношение на резултатите, свързани с гражданите/потребителите, също са необходими подобрения в определени аспекти на дейността, свързани с информираността на потребителите и обратната връзка от тях.

На Интернет сайта на Областна администрация Сливен не се публикува пълна информация за дейността на някои областни съвети и комисии.

Не се публикува в достатъчен обем информация за дейността на администрацията в Портала за отворени данни.

Не се прилагат разнообразни методи за анкетиране на потребителите относно административното обслужване в Областна администрация Сливен.

7. ПРЕПОРЪКИ И ИЗГОТВЯНЕ НА ПЛАН ЗА ПОДОБРЕНИЕ

За да бъде изпълнена целта на модела CAF, след процедурата за самооценка и изготвяне на доклад, следва да се изготви План за подобрение, който впоследствие да бъде реализиран.

Планът е една от основните цели на самооценката по модел CAF .

Той е резултат от анализ на силните страни на организацията, областите на подобрение и предложените мерки за подобрение, които са част от Доклада за самооценка.

В резултат на направената самооценка, точковото оценяване по всички критерии/подкритерии съобразно методиката на CAF, идентифицираните области и мерки за подобрение, групата за самооценка препоръчва следните индикативни приоритетни области на подобрение:

- Подобряване на комуникацията със служителите за получаване на обратната връзка за качеството на управленските практики.
- Предприемане на действия за повишаване на удовлетвореността на служителите.
- Включване на темата за опазване на околната среда към дейностите за социална отговорност на администрацията.
- Подобряване на информираността на гражданите за дейността на Областна администрация Сливен.

8. ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Настоящият доклад за самооценка отразява състоянието на Областна администрация Сливен в периода 2018 г. – 2020 г. и включва множество силни страни и области на подобрене, идентифицирани от групата за самооценка чрез анализ на портфолио от документи – отчети, доклади, протоколи, споразумения, стратегически и планови документи и др.

Областна администрация Сливен има постигнати много добри резултати, както при работата с гражданите и управление на качеството, координираната дейност с други администрации, така и при вътрешната организация на управлението. Организацията на процесите, ресурсите, партньорствата и отчетността, както и дейността на служителите в изпълнение на техните длъжностни характеристики и индивидуални работни планове са на много добро ниво.

Прилагането на модела CAF ще подпомогне администрацията в усъвършенстване на организационните процеси и дейности в бъдеще и ще бъде катализатор на процеса за цялостно подобряване на организацията.

Неразделна част от настоящия доклад са:

- Резултати от проведено по телефона анкетно проучване удовлетвореността на гражданите и потребителите от качеството на предоставяните от Областна администрация Сливен, административни услуги;
- Резултати от анкетно проучване нагласите на заинтересованите страни;
- Резултати от анкетно проучване на удовлетвореността на служителите в областна администрация Сливен

Изготвили: Екип по самооценка,
съгласно Заповед №РД-11-10-035/23.12.2020 г. на Областен
управител на област Сливен

РЕЗУЛТАТИ ОТ АНКЕТНО ПРОУЧВАНЕ

за удовлетвореността на гражданите и потребителите от качеството на предоставяните от Областна администрация Сливен, административни услуги

Настоящото проучване се провежда във връзка с въвеждането на Общата рамка за самооценка на администрацията по модела CAF 2020 с цел осигуряване на обективни данни относно удовлетвореността на гражданите и потребителите от качеството на предоставяните от Областна администрация Сливен, административни услуги, критерий 6.

Цели на анкетното проучване

1. Събиране на информация относно удовлетвореността на гражданите и потребителите от качеството на предоставяните административни услуги.
2. Идентифициране на силните страни и областите за подобрене с цел извършване на самооценка и изготвяне на Доклад за самооценка по прилагането на Модела CAF.

Начин на провеждане на проучването

Анкетното проучване се проведе, чрез телефонен разговор с 15 бр. граждани, на които са предоставени двете най-често заявявани в администрацията, административни услуги – „Издаване на удостоверение APOSTILLE на документи, които са издадени от кметовете и общинските администрации“ и „Издаване на удостоверение за наличие или липса на акт за държавна собственост на имот или за отписване на имота от актовете книги“.

Съдържание на анкетата

Формулирани бяха 3 въпроса, които са отправени към 15 бр. граждани:

- Лесно ли се ориентирахте за местоположението на Областна администрация Сливен и Центъра за административно обслужване (ЦАО)?
- Доволни ли сте от качеството на предоставената Ви услуга?
- Служителите бяха ли любезни и отзивчиви?

След обобщаване и анализиране на резултатите се направиха следните изводи:

- Всички анкетираните са отговорили, че са намерили лесно сградата на Областна администрация Сливен и Центъра за административно обслужване;
- Потребителите на административни услуги са напълно удовлетворени от предоставените услуги, осигуряването на необходимата информация, бързината и организацията на обслужването;
- Административните услуги се извършват в рамките на законоустановения срок;
- Икономия на разходи и време са отбелязали като положителна страна анкетираните потребители на административната услуга за издаване на удостоверение APOSTILLE;

Приложение към Доклад за самооценка по прилагането на CAF 2020 на Областна администрация Сливен за периода 2018-2020 г.

- Отношението на служителите към посетителите на администрацията е любезно и отзивчиво;
- Осъществява се обратна връзка с потребителите на административни услуги;

Резултатите от настоящата анкета ще бъдат предоставени на групата за самооценка за идентифициране на области за подобрене.

РЕЗУЛТАТИ ОТ АНКЕТНО ПРОУЧВАНЕ ЗА НАГЛАСИТЕ НА ЗАИНТЕРЕСОВАНИТЕ ЛИЦА

Настоящото проучване се провежда във връзка с въвеждането на Общата рамка за самооценка на администрацията по модела CAF 2020 с цел осигуряване на обективни данни относно нагласите на заинтересованите лица към Областна администрация Сливен, критерий 4.1.

Цели на анкетното проучване

1. Събиране на информация относно нагласите на заинтересованите лица към администрацията.
2. Идентифициране на ключови партньори в публичния сектор.
3. Идентифициране на силните страни и областите за подобрене с цел извършване на самооценка и изготвяне на Доклад за самооценка по прилагането на Модела CAF.

Начин на провеждане на проучването

Анкетното проучване се проведе анонимно, като анкетата бе създадена в Google приложението Forms, след което с писмо изх. № OA21-00665/22.02.2021 г. е отправена молба до ръководителите на 19 бр. институции за попълване на анкетата, като се достъпи на посочения линк. Отговорите от попълнените анкети автоматично се генерират в приложението Google Forms.

Ключови партньори в публичния сектор:

1. Община Сливен.
2. Община Нова Загора.
3. Община Котел.
4. Община Твърдица.
5. Общински съвет-Сливен
6. Общински съвет-Нова Загора.
7. Общински съвет-Котел.
8. Общински съвет-Твърдица.
9. ОД МВР – Сливен.
10. РЗИ – Сливен.
11. РД „Социално подпомагане“ – Сливен.
12. ОД „Земеделие“ – Сливен
13. ОД по безопасност на храните – Сливен.
14. ОПУ – Сливен.
15. РДНСК – Сливен.
16. СГКК – Сливен.
17. РУО – Сливен.
18. Инспекция по труда Сливен.
19. Дирекция Бюро по труда – Сливен.

Съдържание на анкетната карта

Разработи се анкетна карта с 6 въпроса, формулирани като въпроси, със скала за оценка: Отлично, Добро и Незадоволително.

1. Как оценявате цялостната репутация на Областна администрация Сливен?

2. Как оценявате нивото на информираност по отношение на правомощията на Областния управител на област Сливен?
3. Как оценявате нивото на информираност по отношение на административните услуги, предоставяни от Областна администрация Сливен?
4. Как оценявате качеството на дейността и на административните услуги, предоставяни от Областна администрация Сливен?
5. Как оценявате комуникацията между Вашата администрация и Областна администрация Сливен?
6. Как оценявате нивото на доверие към Областна администрация Сливен и към продуктите/услугите, които предоставя?

Бяха получени 15 анкетни карти, което съставлява 78,95% от общия брой на анкетираните институции, като отговорите бяха обобщени и анализирани:

Въпрос №	Отлично	Добро	Незадоволително	Неотговорили
№ 1	10	5	0	4
№ 2	11	3	1	4
№ 3	10	4	1	4
№ 4	11	4	0	4
№ 5	14	1	0	4
№ 6	10	5	0	4

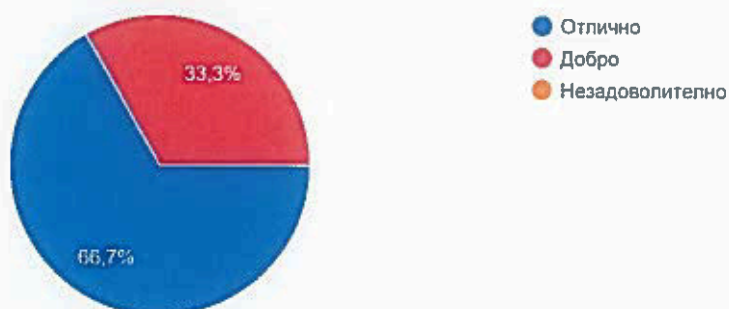
Констатации за най-положителните оценки

Съгласно резултатите от анкетното проучване заинтересованите публични институции оценяват много положително цялостната репутация на администрацията, нивото на информираност по отношение на правомощията на областния управител, качеството на дейността и на административните услуги, предоставяни от администрацията, комуникацията и доверието към институцията.

Приложение към Доклад за самооценка по прилагането на САФ 2020 на Областна администрация Сливен за периода 2018-2020 г.

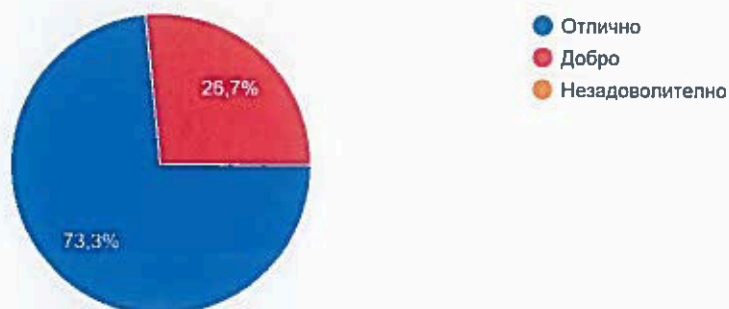
1. Как оценявате цялостната репутация на Областна администрация Сливен?

15 отговора



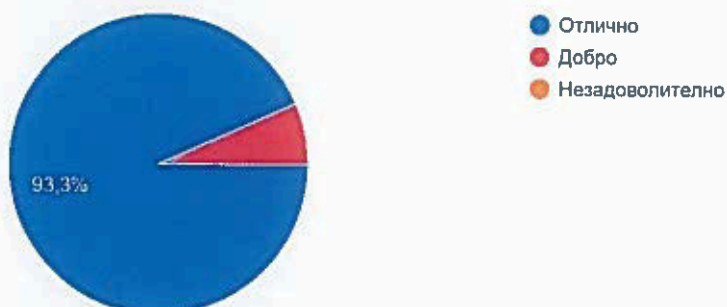
4. Как оценявате качеството на дейността и на административните услуги, предоставяни от Областна администрация Сливен?

15 отговора



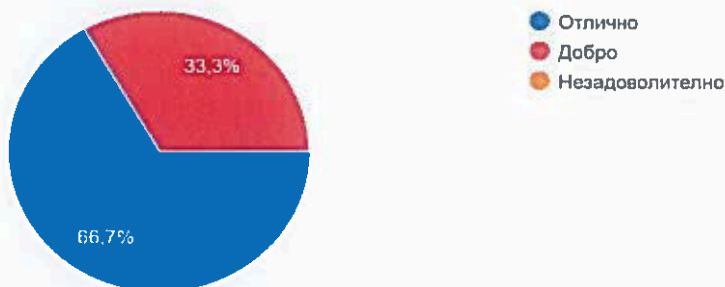
5. Как оценявате комуникацията между Вашата администрация и Областна администрация Сливен?

15 отговора



6. Как оценявате нивото на доверие към Областна администрация Сливен и към продуктите/услугите, които предоставя?

15 отговора

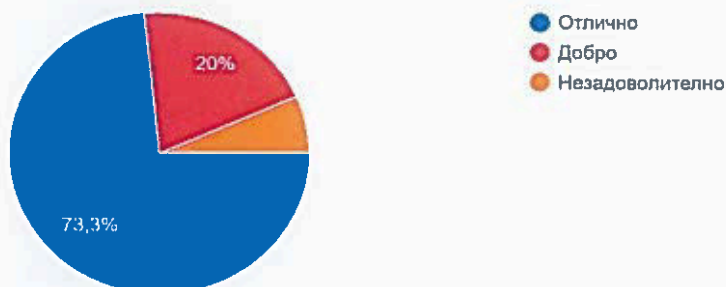


Констатации за най-отрицателни оценки

Единствено на въпроси № 2 и № 3 се отчитат по един отговор „Незадоволително“, което съставлява 6,7 % от всички отговорили.

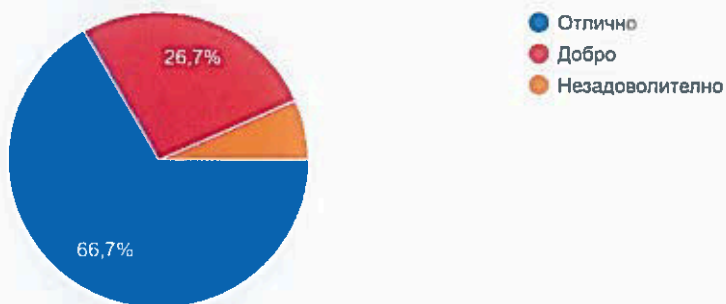
2. Как оценявате нивото на информираност по отношение на правомощията на Областния управител на област Сливен?

15 отговора



3. Как оценявате нивото на информираност по отношение на административните услуги, предоставяни от Областна администрация Сливен?

15 отговора



Резултатите от настоящата анкета ще бъдат предоставени на групата за самооценка за идентифициране на области за подобрене.

РЕЗУЛТАТИ ОТ АНКЕТНО ПРОУЧВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА СЛУЖИТЕЛИТЕ В ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ СЛИВЕН

Настоящото проучване се провежда във връзка с въвеждането на Общата рамка за самооценка на администрацията по модела CAF 2020 с цел осигуряване на обективни данни относно удовлетвореността на служителите от работата им в Областна администрация Сливен, критерий 7.1.

Цели на анкетното проучване

1. Събиране на информация относно удовлетвореността на служителите от работата им в администрацията.
2. Осигуряване на ангажираността на служителите към процеса по въвеждане на Модела CAF – Обща рамка за самооценка на администрацията.
3. Идентифициране на силните страни и областите за подобрене с цел извършване на самооценка и изготвяне на Доклад за самооценка по прилагането на Модела CAF.

Начин на провеждане на проучването

Анкетното проучване се проведе анонимно, като анкетата бе създадена в Google приложението Forms, след което линк за попълване на анкетата е изпратен до служебните имейли до всички служители в администрацията за попълване. Отговорите от попълнените анкети автоматично се генерират в приложението Google Forms.

Съдържание на анкетната карта

Консултирано с Института по публична администрация и консултанта по въвеждането на Модела CAF се разработи анкетна карта с 30 въпроса, формулирани като положителни твърдения, със скала за оценка от „Оценка 1“ – напълно съгласен до „Оценка 4“ – изобщо не съм съгласен/. Подходът, избор на степен на съгласие с формулирани положителни и отрицателни твърдения /30 въпроса/, позволява единен подход за оценка на възприятието по всеки един въпрос и същевременно позволява обобщена оценка в седем направления от организационната култура в администрацията – служител/администрация, професионални задължения, управление и лидерство, обучение и развитие, заплащане, комуникация, екипна работа, както и обобщаване на отговорите от всички въпроси в скалата от 1 до 4 /напълно съгласен – изобщо не съм съгласен/.

I. Въпроси, свързани с институцията

1. За мен е чест да работя в тази организация.
2. Бих препоръчал на други хора да работят в тази организация.
3. Искам да работя в тази администрация.
4. Нашата организация се развива в крак с времето.

II. Въпроси, свързани с професионалните задължения

5. Харесвам работата си.
6. Не съм наясно какво се очаква от мен.

7. Смятам, че дейността на тази администрация е добре регламентирана и има ясни процедури.
8. Имам достатъчно свобода да решавам как да изпълнявам задълженията си.
9. Трябва да работя много усилено, за да постигам резултатите, които се очакват от мен.
10. Достатъчно мотивиран съм да си върша работата добре.
11. Балансът между професионалния и личния ми живот е незадоволителен.

III. Професионално управление и лидерство

12. Моят ръководител върши много добре своята работа.
13. Моят ръководител ми дава конкретни задачи.
14. Моят ръководител ме информира за задачите, в които ще участвам.
15. Моят ръководител не ме подкрепя много.
16. Моят ръководител ми помага да подобра цялостното ми изпълнение.
17. Моят ръководител се отнася честно с всички.

IV. Обучение и развитие.

18. Имам възможност да участвам в различни форми на развитие на моите знания и умения.
19. Доволен съм от възможностите за кариерно развитие, които ми се предоставят.
20. Нямам достатъчно възможност да обсъждам нуждите си от обучение и развитие.

V. Заплащане.

21. Съотношението заплащане – работа е справедливо за работата, която върша.
22. Имам усещането, че заплащането ми не отговаря на добавената стойност, която осигурявам за администрацията.
23. Заплащането ми е по добро в сравнение с други подобни позиции в държавната администрация.

VI. Комуникация.

24. Имам усещането, че не съм достатъчно информиран за задачите, които се изпълняват в тази администрация.
25. Информиран съм за задачите на моите колеги.
26. Считам, че колективът не е запознат с целите на организацията.
27. Мисля, че има разминавания между разбирането за приоритети в различните звена на организацията.

VII. Работа в екип и колегиалност.

28. Мисля, че служителите от моето звено работят ефективно заедно.
29. Считам, че служителите от моето звено работят ефективно с колегите от другите звена.
30. Мисля, че се разбирам с моите колеги.

Приложение към Доклад за самооценка по прилагането на САФ 2020 на Областна администрация Сливен за периода 2018-2020 г.

Бяха предадени 19 анкетни карти, което съставлява 100% от служителите в администрацията (без политическия кабинет), като отговорите бяха обобщени и анализирани:

Въпрос №	оценка 1- напълно съгласен	оценка 2- съгласен	оценка 3 - несъгласен	оценка 4 - изобщо не съгласен	Неотго- ворили
<i>№ 1</i>	16	2	1	0	0
<i>№ 2</i>	10	8	0	1	0
<i>№ 3</i>	15	2	2	0	0
<i>№ 4</i>	14	3	2	0	0
<i>№ 5</i>	17	1	1	0	0
<i>№ 6</i>	0	6	2	11	0
<i>№ 7</i>	12	2	3	2	0
<i>№ 8</i>	10	6	2	1	0
<i>№ 9</i>	10	9	0	0	0
<i>№ 10</i>	7	7	4	1	0
<i>№ 11</i>	1	7	1	10	0
<i>№ 12</i>	13	5	0	1	0
<i>№ 13</i>	13	4	1	1	0
<i>№ 14</i>	13	4	2	0	0
<i>№ 15</i>	2	2	2	13	0
<i>№ 16</i>	9	7	1	2	0
<i>№ 17</i>	10	4	4	1	0
<i>№ 18</i>	8	9	1	1	0
<i>№ 19</i>	7	6	3	3	0
<i>№ 20</i>	1	4	6	8	0
<i>№ 21</i>	4	5	6	4	0
<i>№ 22</i>	6	6	5	2	0
<i>№ 23</i>	4	1	7	7	0

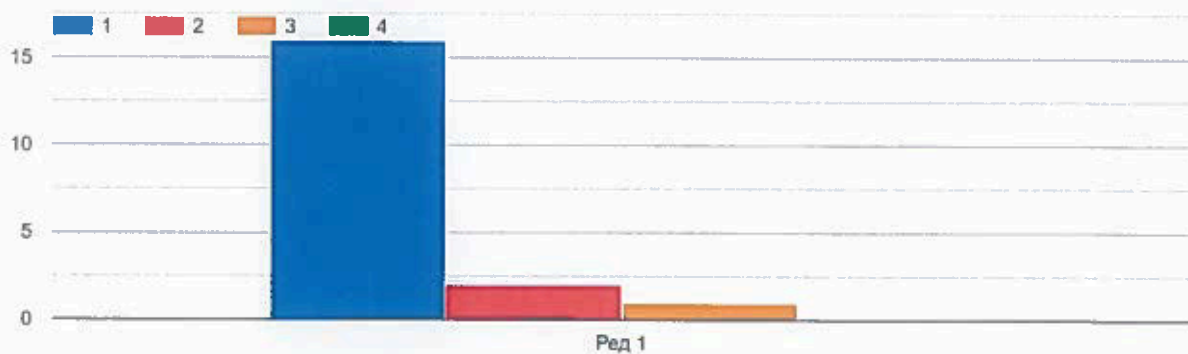
Приложение към Доклад за самооценка по прилагането на CAF 2020 на Областна администрация Сливен за периода 2018-2020 г.

<i>№ 24</i>	2	4	6	7	0
<i>№ 25</i>	4	6	3	6	0
<i>№ 26</i>	1	3	5	10	0
<i>№ 27</i>	2	2	7	8	0
<i>№ 28</i>	11	6	1	1	0
<i>№ 29</i>	10	4	2	3	0
<i>№ 30</i>	14	5	0	0	0

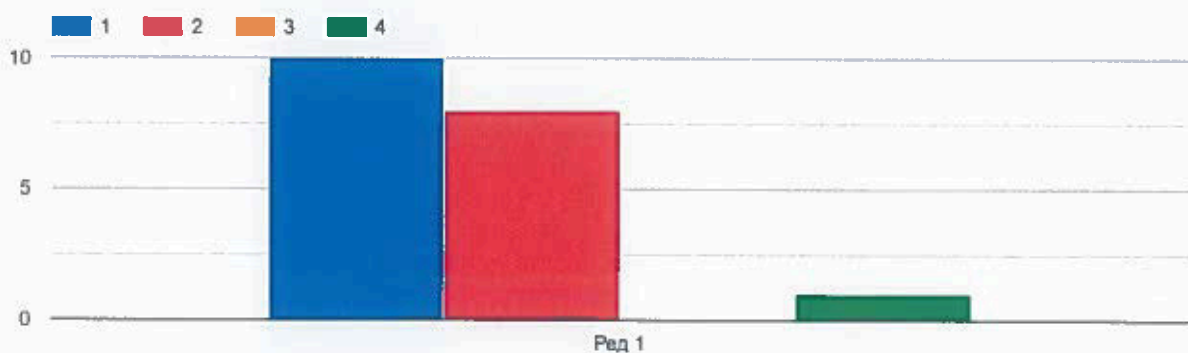
Констатации за най-положителни оценки

Съгласно резултатите от анкетното проучване служителите в администрацията оценяват много положително ефективността на работата й:

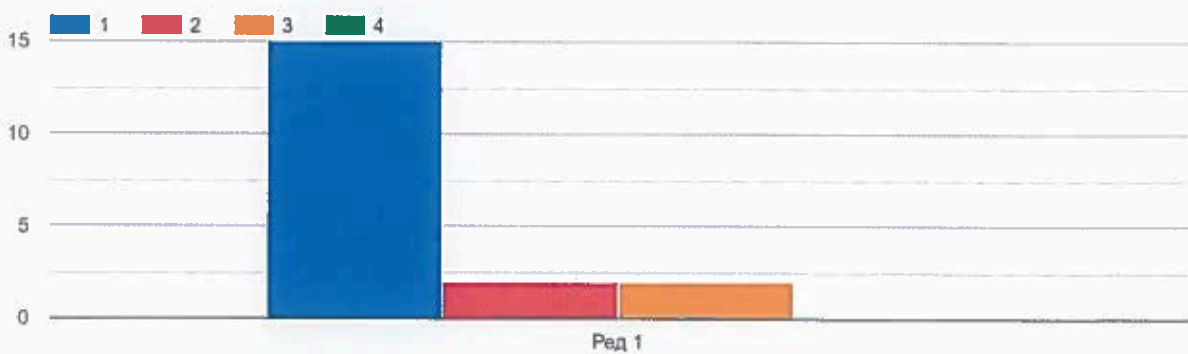
1. За мен е чест да работя в тази организация.



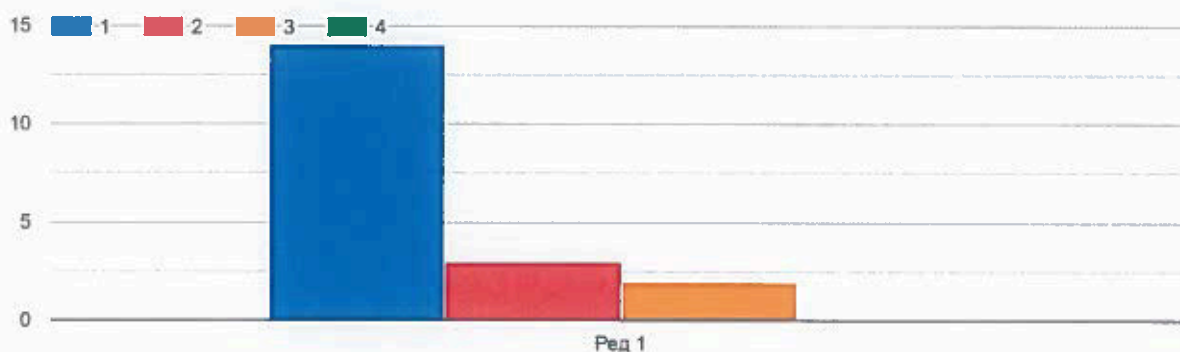
2. Бих препоръчал на други хора да работят в тази организация.



3. Искам да работя в тази администрация.

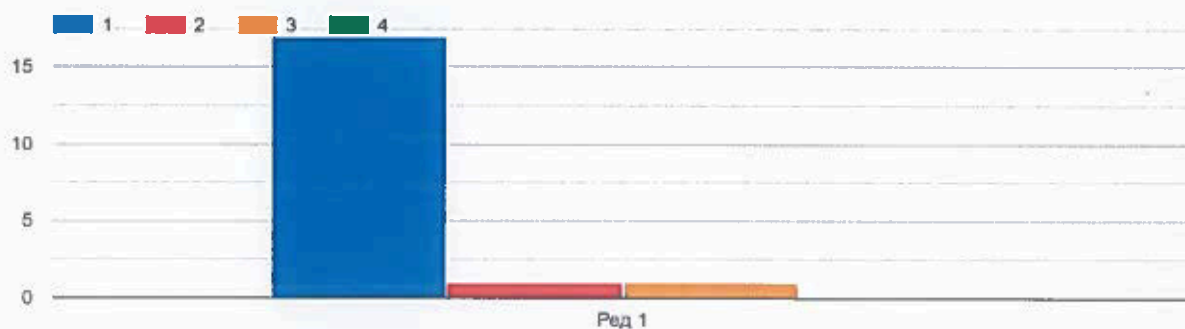


4. Нашата организация се развива в крак с времето.

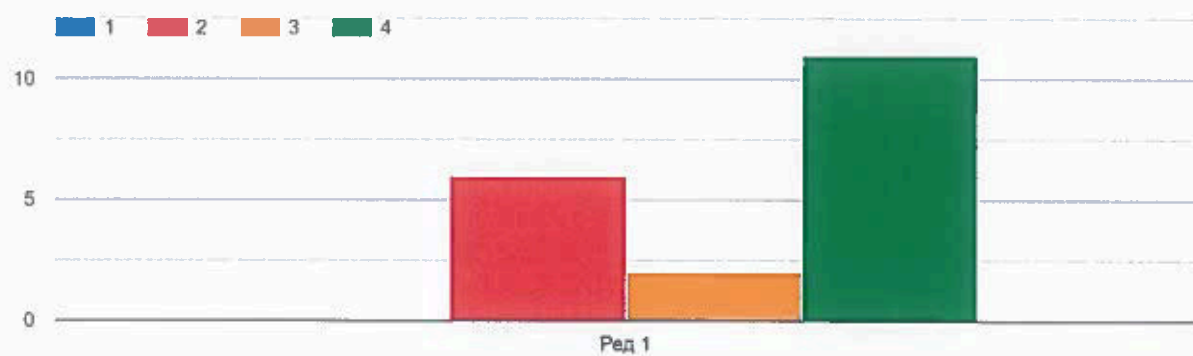


Почти всички от служителите харесват работата си, наясно са със своите задължения, считат, че утвърдените правила и процедури са добре регламентирани и са мотивирани:

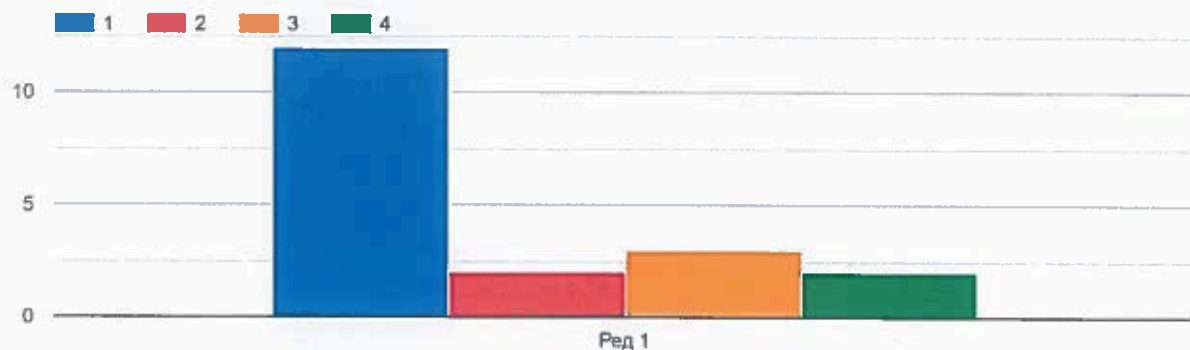
5. Харесвам работата си.



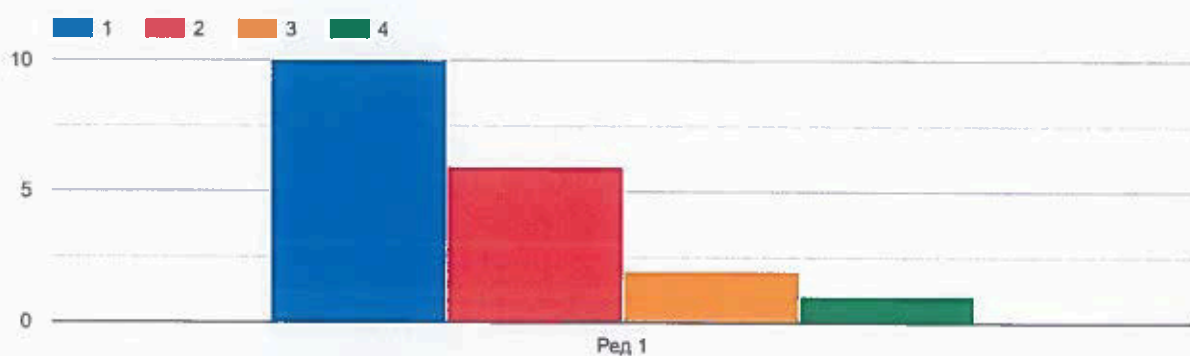
6. Не съм наясно какво се очаква от мен.



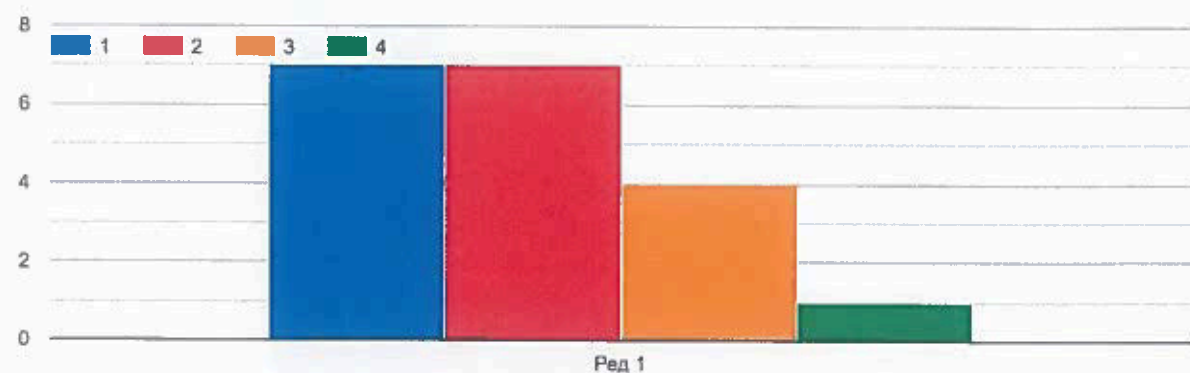
7. Смятам, че дейността в тази администрация е добре регламентирана и има ясни процедури.



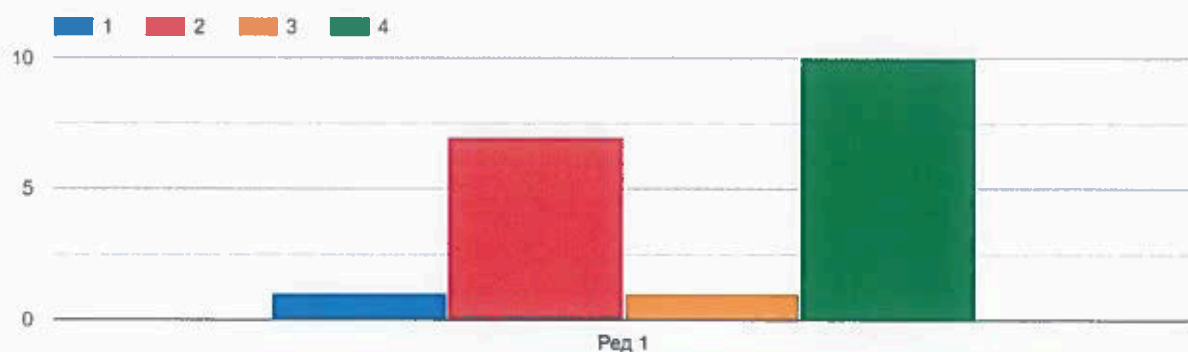
8. Имам достатъчно свобода да решавам как да изпълнявам задълженията си.



10. Достатъчно мотивиран съм да си върша работата добре.

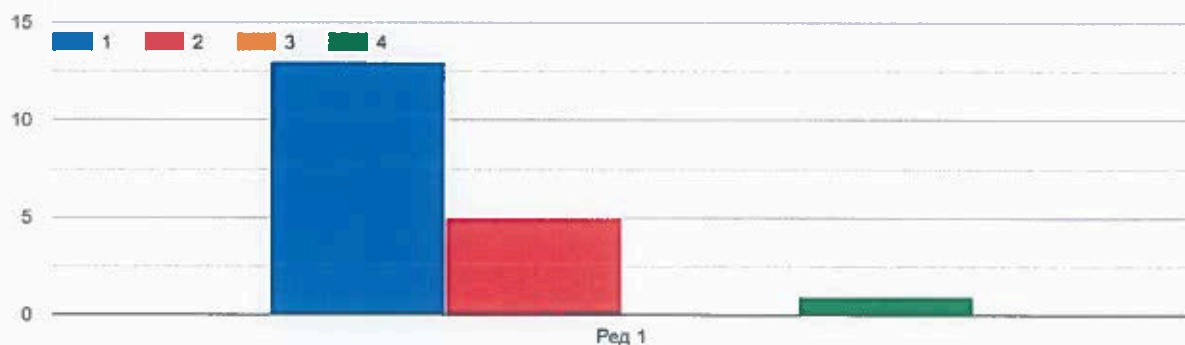


11. Балансът между професионалния и личния ми живот е незадоволителен.

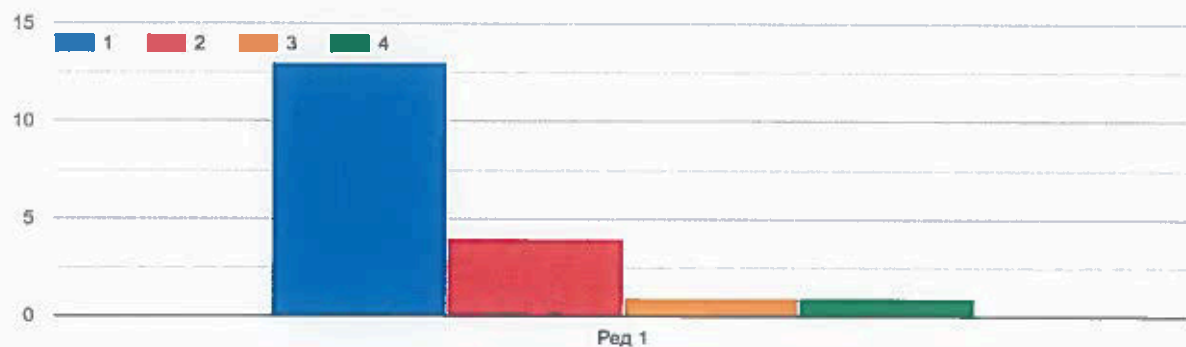


Почти всички служители оценят положително професионалното управление и лидерството в администрацията.

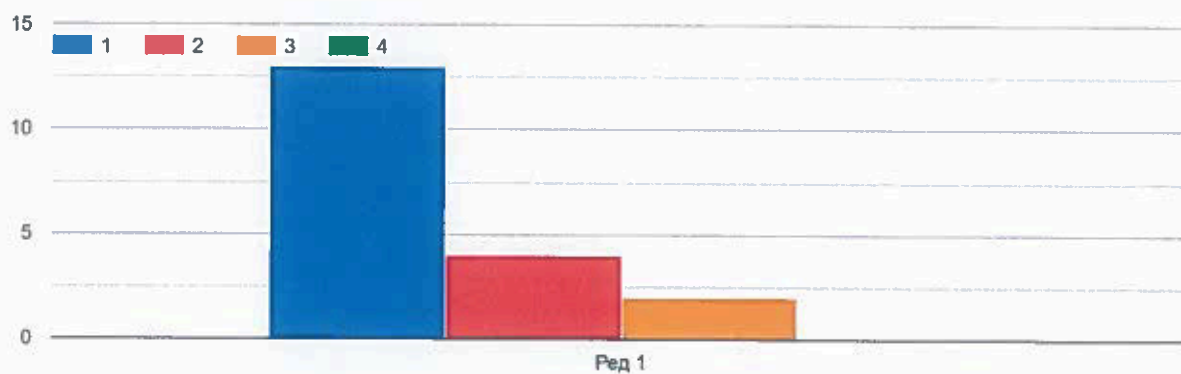
12. Моят ръководител върши много добре своята работа.



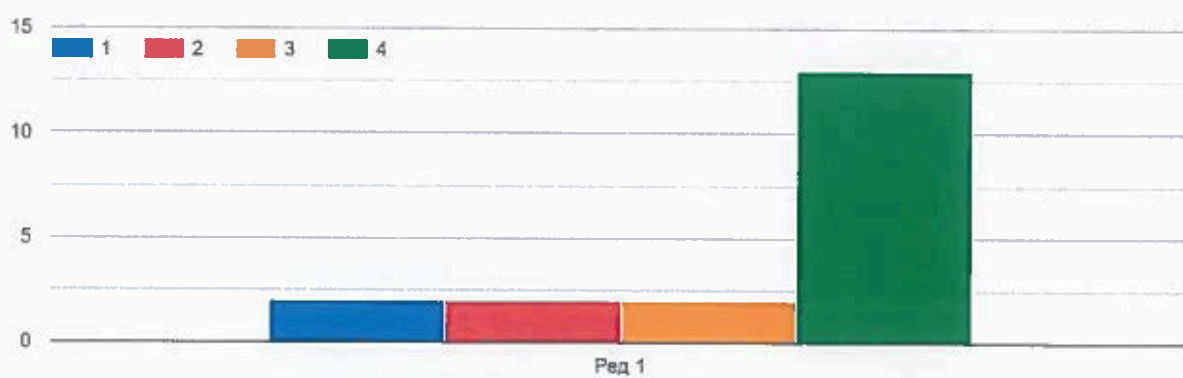
13. Моят ръководител ми дава конкретни задачи.



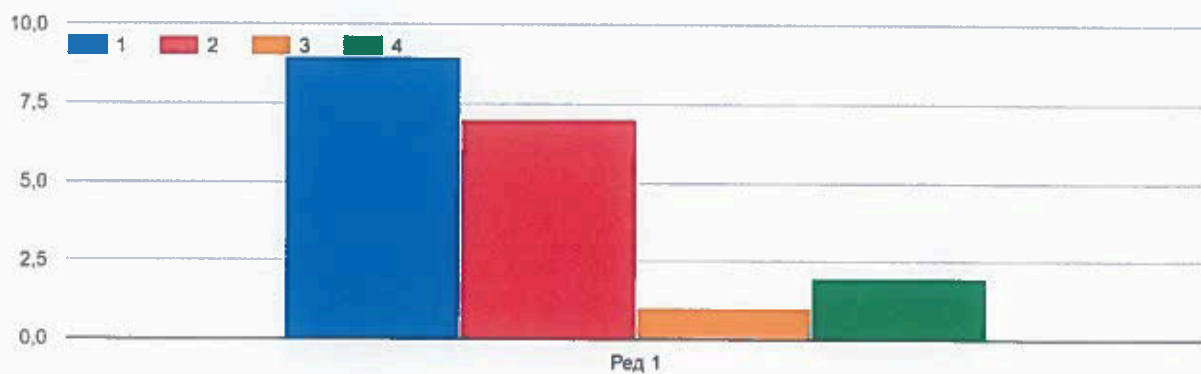
14. Моят ръководител ме информира за задачите, в които ще участвам.



15. Моят ръководител не ме подкрепя много.

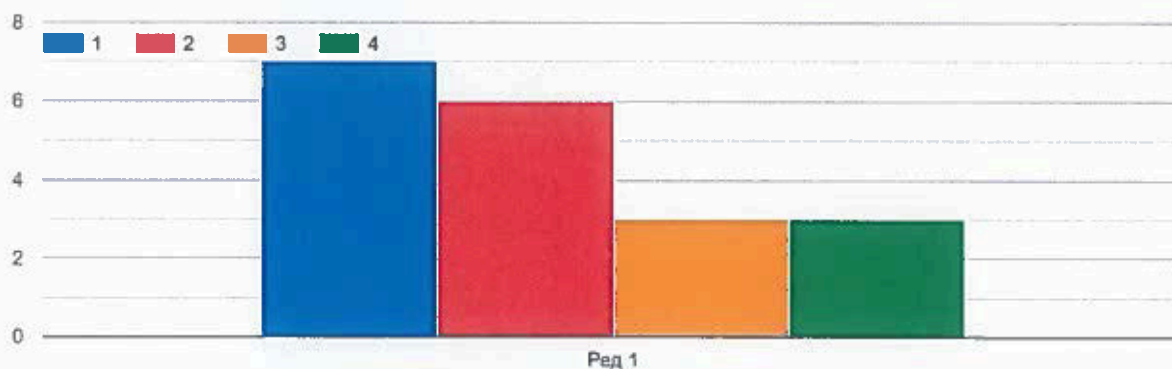


16. Моят ръководител ми помага да подобра цялостното ми изпълнение.

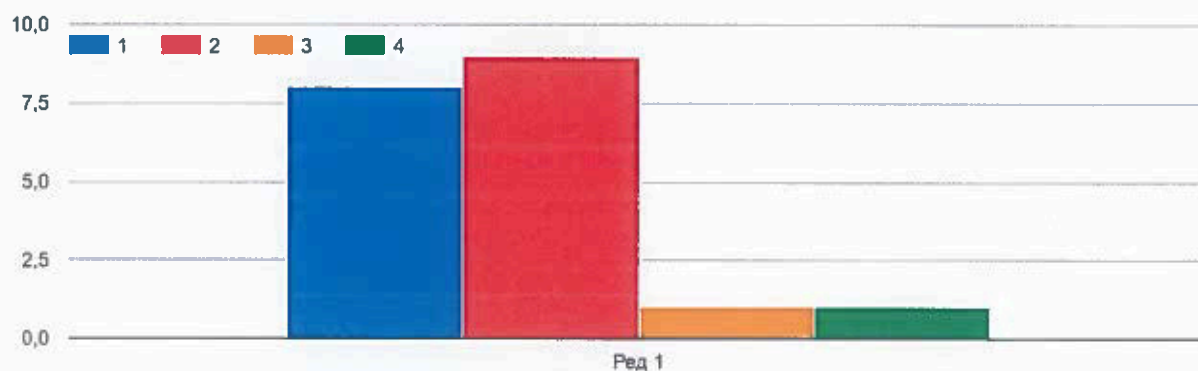


Положителна е и оценката на служители относно възможностите за обучение и професионално развитие в администрацията.

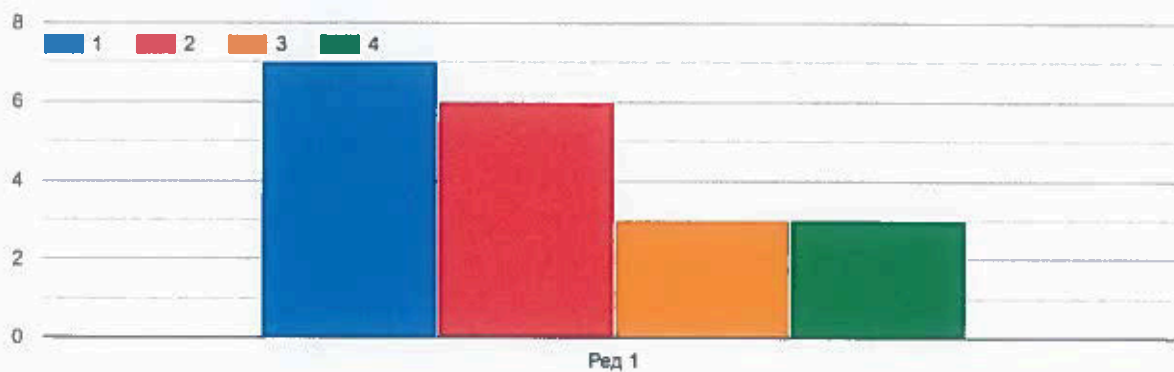
19. Доволен съм от възможностите за кариерно развитие, които ми се предоставят.



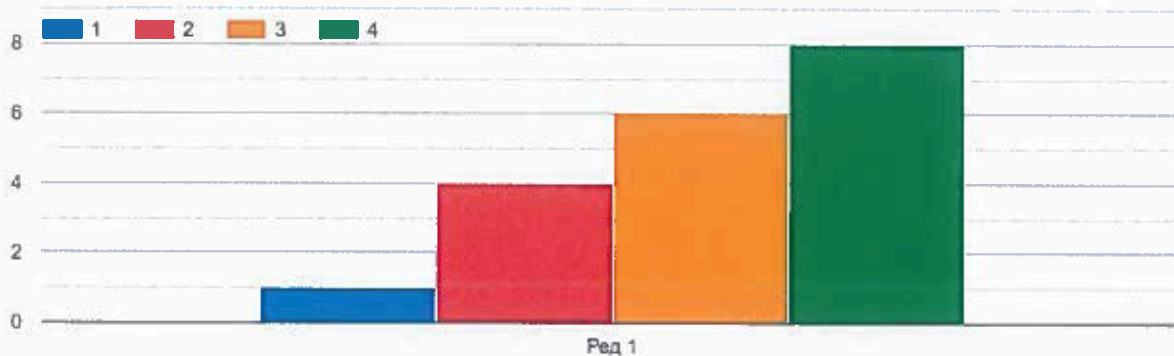
18. Имам възможност да участвам в различни форми на развитие на моите знания и умения.



19. Доволен съм от възможностите за кариерно развитие, които ми се предоставят.

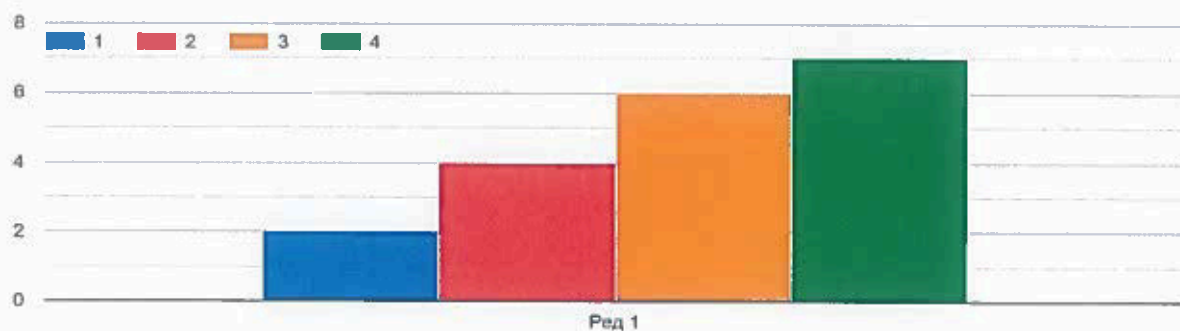


20. Нямам достатъчна възможност да обсъждам нуждите си от обучение и развитие.

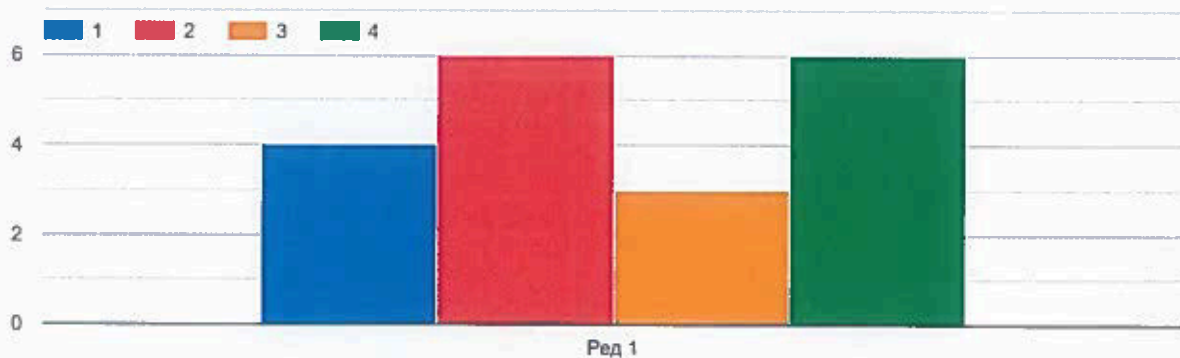


Служителите оценят високо комуникацията и работата в екип в администрацията. На въпрос № 30 „Мисля, че се разбирам с моите колеги.“-отговорите са само положителни.

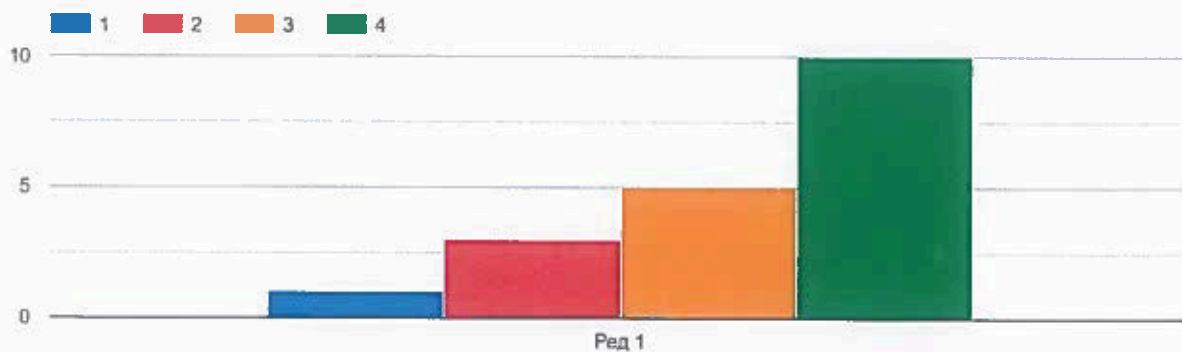
24. Имам усещането, че не съм достатъчно информиран за задачите, които се изпълняват в тази администрация.



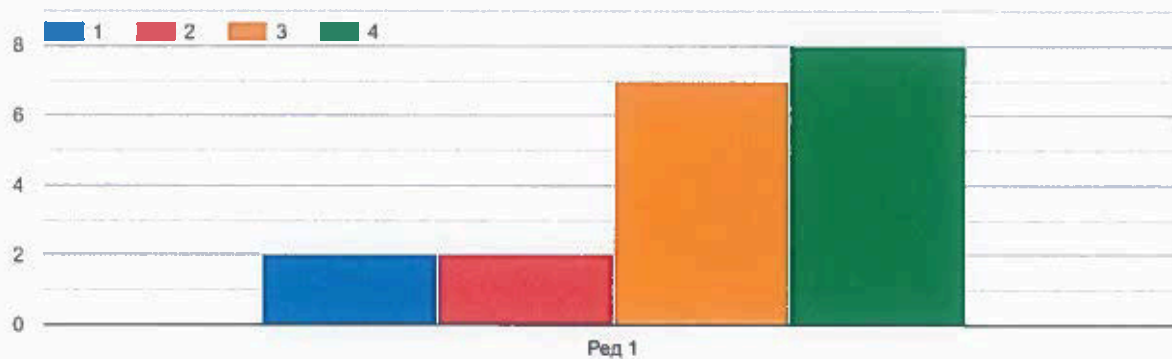
25. Информиран съм за задачите на моите колеги.



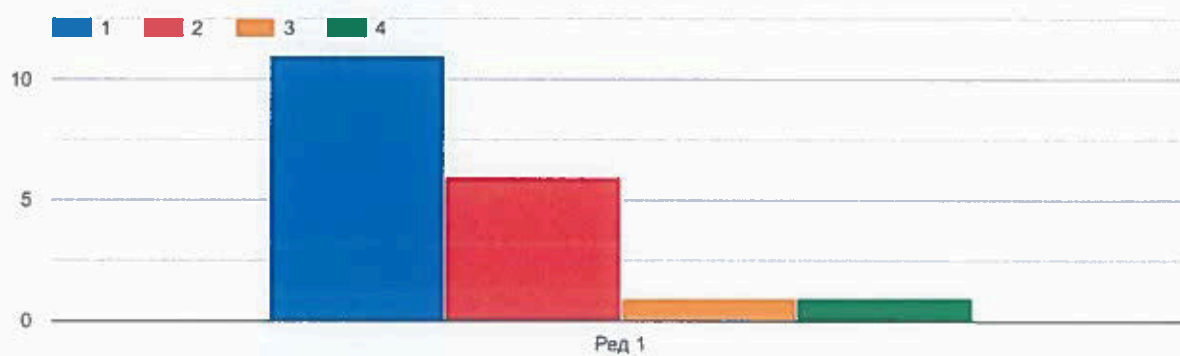
26. Считам, че колективът не е запознат с целите на организацията.



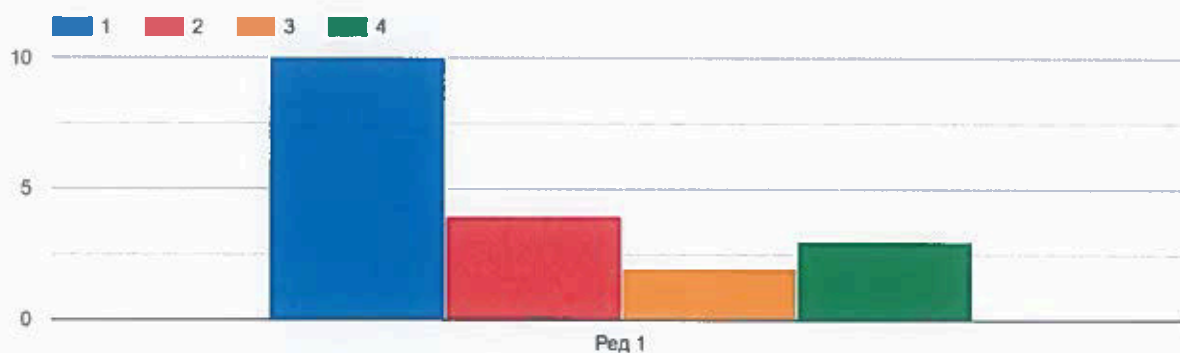
27. Мисля, че има разминавания между разбирането за приоритети в различните звена на организацията.



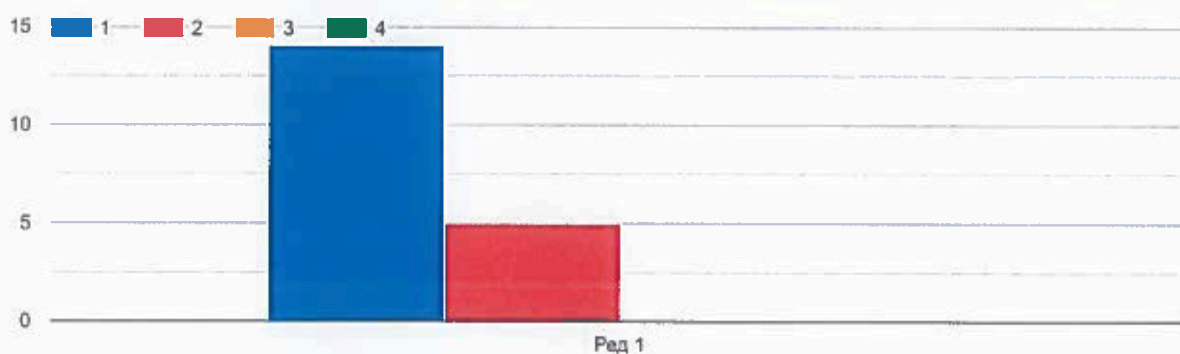
28. Мисля, че служителите от мое звено работят ефективно заедно.



29. Считам, че служителите от моето звено работят ефективно с колегите от други звена.



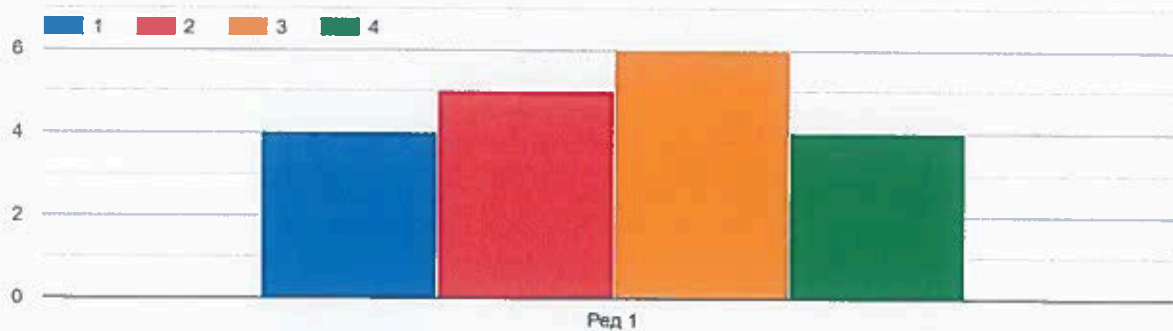
30. Мисля, че се разбирам с моите колеги.



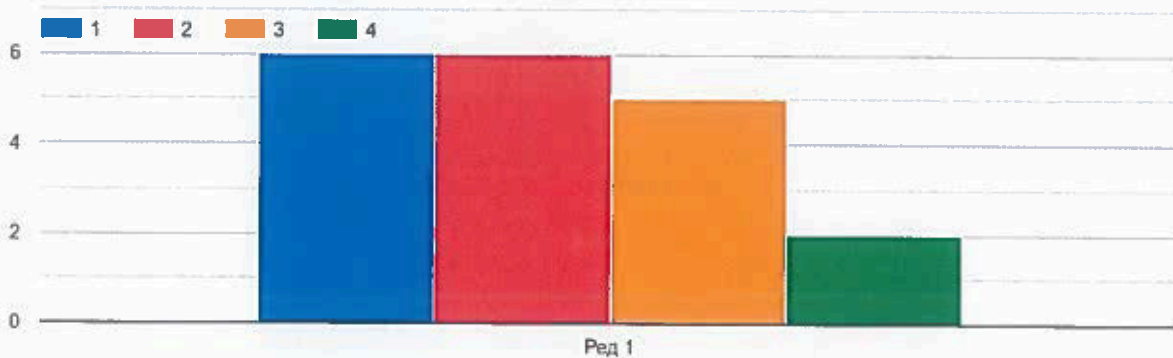
Констатации за най-отрицателни оценки

По-голямата част от служителите поставят отрицателна оценка на твърденията свързани със заплащането.

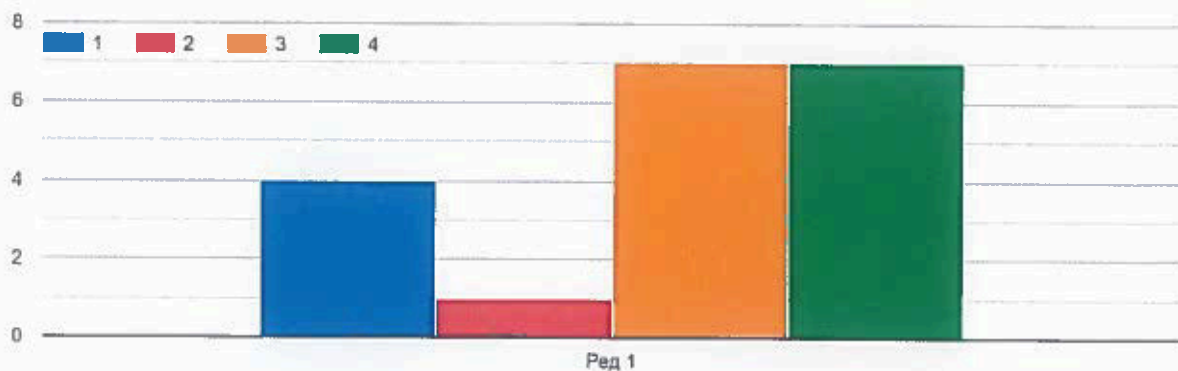
21. Съотношението заплащане - работа е справедливо за работата, която върша.



22. Имам усещането, че заплащането ми не отговаря на добавената стойност, която осигурявам за администрацията.



23. Заплащането ми е по-добро в сравнение с други подобни позиции в държавната администрация.



Обобщавайки резултатите по направленията на групирани въпроси – отношение към администрация, професионални задължения, управление и лидерство, обучение и развитие, заплащане, комуникация, екипност и колегиалност се очертават силните страни и областите за подобрене във връзка с управлението на човешките ресурси.

Общи констатации:

Положително оценени направления на организационната култура:

1. Висок дял от служителите оценяват добре работата на администрацията.
2. Висок дял от служителите възприемат положително твърденията относно професионалните задължения – одобряване на работата си, натоварване, мотивираност.
3. Отчита се одобрение в „управление и лидерство“
4. Много добър резултат на удовлетвореност се отчита при въпросите, свързани с работата в екип и колегиалност

Повишен дял на отрицателни оценки спрямо положителните:

1. Най-висок дял на отрицателни оценки има в отговорите на въпросите свързани със заплащането.

Резултатите от настоящата анкета ще бъдат предоставени на групата за самооценка за идентифициране на области за подобрене.