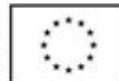




KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

MSWiA

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY

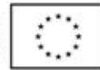


Projekt jest współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Plan Komunikacji na temat projektu samooceny

URZĄD MIEJSKI W DOBREJ

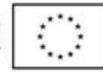
Dobra, październik 2011 r.



SPIS TREŚCI:

WPROWADZENIE	3
1. Projekt wdrożenia metody CAF w Urzędzie	3
2. Plan komunikacji uczestników wdrożenia metody CAF w Urzędzie	4
2.1. Zainteresowane strony	4
2.2. Potrzeby informacyjne	4
2.3. Dostawca informacji	5
2.4. Częstotliwość dostarczania komunikatów nt. projektu	5
2.5. Metody komunikacji	5
3. Mobilizacja pracowników Urzędu na rzecz zaangażowania w proces samooceny	6





WPROWADZENIE

Celem niniejszego dokumentu jest określenie planu komunikacji dla projektu wdrożenia metody CAF w Urzędzie Miejskim w Dobrej.

W szczególności w dokumencie określone zostaną:

- o cel projektu wdrożenia metody CAF,
- o strony zainteresowane projektem oraz ich potrzeby komunikacyjne,
- o sposób, forma i częstotliwość informacji na temat realizowanego projektu przekazywanej poszczególnym grupom odbiorców,
- o sposób mobilizacji pracowników na rzecz zaangażowania w proces samooceny.

1. Projekt wdrożenia metody CAF w Urzędzie

Powszechny Model Oceny – CAF (ang. *Common Assesment Framework*) jest narzędziem przeznaczonym dla jednostek administracji publicznej, mającym na celu poprawę zarządzania. Model skupia się na przeprowadzeniu samooceny, identyfikacji obszarów doskonalenia oraz wprowadzaniu wymaganych usprawnień zarządczych.

Metoda samooceny proponowana w ramach CAF opiera się na założeniu, iż osiągnięcie pożądaných rezultatów działań urzędu zależy od jakości przywództwa, wpływającego na politykę i strategię organizacji, zarządzanie zasobami ludzkimi, działania w zakresie nawiązywania związków partnerskich, zasoby i procesy zarządzania zmianą. Dzięki CAF organizacje wyrażające chęć wdrożenia systematycznego procesu doskonalenia swoich działań uzyskują proste, przystosowane do specyfiki sektora administracji publicznej, narzędzie samooceny.

Samoocena oparta o model CAF dostarcza informacji będących podstawą do doskonalenia funkcjonowania urzędu, poprzez:

- o identyfikację mocnych stron,
- o identyfikację obszarów do doskonalenia,
- o opracowanie i wdrożenie zbioru dobrych praktyk,
- o możliwość porównania wyników z innymi jednostkami administracji publicznej z terenu Polski oraz innych państw członkowskich Unii Europejskiej (benchmarking),
- o przygotowanie urzędu do aplikowania o nagrody jakości.





2. Plan komunikacji uczestników wdrożenia metody CAF w Urzędzie

2.1. Zainteresowane strony

2.1. Zainteresowane strony.

Lista zainteresowanych stron w projekcie wdrożenia metody CAF w Urzędzie oraz ich zaangażowanie w poszczególnych etapach projektu:

	Harmonogram samooceń	Upowszechnienie informacji o projekcie samooceń	Planowanie procesu samooceń	Przeprowadzenie samooceń	Wyniki samooceń	Planowanie doskonalenia	Sporządzenie projektu „planu doskonalenia”	Realizacja projektu „planu doskonalenia”	Sprawdzenie realizacji działań	Wyniki realizacji działań
Burmistrz	i	i	d	i	i	u/d	u/d	i	i	i
Kierownicy	i	i, r	u	i	i	u	u	i, r	l	i
Koordynator CAF	i	i, r	u	u	u	u	r	n	n	r
Członkowie grupy CAF	i	i	u	u	u	u	u	i	l	l
Pracownicy	i	i	i	i	i	i	i	r	i	i

Legenda:

d – podejmowanie decyzji

i – otrzymywanie informacji o danym etapie działań

n – nadzór nad realizacją

r – realizacja zaplanowanych zadań

u – uczestnictwo w danym etapie procesu samooceń

2.2. Potrzeby informacyjne

Wymagania dotyczące zakresu przekazywanych informacji dla każdej z wymienionych powyżej grup odbiorców informacji będą się nieco różnić. Najszerze wymagania w zakresie potrzeb informacyjnych będą w stosunku do Kierownictwa JST, członków Grupy Samooceń, pracowników JST, a mniejsze wymogi wobec np. klientów. Informacje wewnątrz JST będą dostarczane w trakcie bezpośrednich spotkań, za pośrednictwem strony internetowej oraz poczty e-mail.

Dla celów informowania o projekcie klientów JST (obywateli) zostaną zamieszczone informacje nt. samego faktu wdrażania w JST metody CAF oraz korzyści z tego płynących dla społeczeństwa, jak również wyników z realizacji projektu (po jego zakończeniu) na stronie internetowej JST oraz na tablicy ogłoszeń – obok plakatu promującego projekt. W przypadku pracowników JST – można





założyć przekazywanie krótkiej informacji nt. podejmowanych w projekcie działań (np. streszczenie sprawozdania z wyników samooceny). W przypadku Kierownictwa JST – przekazywanie informacji w formie pełnej (kompletne sprawozdanie z wyników samooceny).

2.3. Dostawca informacji

Dostawcą informacji nt. projektu wdrożenia CAF jest Koordynator CAF (Kierownik Projektu). W przypadku, gdyby źródłem przekazywanej informacji miały być inne osoby, należy się upewnić, iż informacja ta jest dokładna, sporządzona zgodnie z wymogami określonymi w Planie Komunikacji (np. przy uwzględnieniu wymogów w zakresie potrzeb informacyjnych poszczególnych grup odbiorców), jest właściwie sformatowana, itp. Należy być pewnym, że dostawcy informacji przestrzegają ustalonych terminów oraz zachowują ustaloną zawartość komunikatów nt. poszczególnych faz projektu.

W przypadku części komunikatów formalnych wpisanych w ramy projektu, dostawcą informacji będzie F5 Konsulting Sp. z o.o. Informacja przekazywana przez F5 Konsulting będzie uwzględniała dane zagregowane – tj. zawierała informacje nt. wdrażania CAF we wszystkich JST wdrażających metodę CAF. Do informacji tych zaliczyć należy sprawozdania kwartalne z postępów w realizacji projektu (składane za okres kwartałów kalendarzowych).

2.4. Częstotliwość dostarczania komunikatów nt. projektu

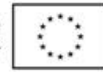
<i>Odbiorca informacji</i>	<i>Cel informacji</i>	<i>Wymagania (zakres oraz forma informacji)</i>	<i>Częstotliwość/terminy przekazywania informacji</i>
Burmistrz	Nadzór nad projektem	Bezpośrednie spotkania	Po każdym kroku
Kierownicy	Uczestnictwo i prawidłowa realizacja	Inf. na stronie internetowej lub e-mail	Wg potrzeb
Członkowie grupy CAF	Uczestnictwo	Bezpośrednie spotkania	Wg potrzeb
Pracownicy	Utrzymanie świadomości oraz realizacja działań	Inf. na stronie internetowej, ew. inf. od kierowników	Wg potrzeb
Klienci (obywatele)	Uświadomienie działań usprawniających	Ogólne inf. umieszczone na stronie internetowej	Wg potrzeb

2.5. Metody komunikacji

ü spotkanie z pracownikami JST w ramach Zadania 3, mające na celu przedstawienie informacji nt. projektu wdrożenia CAF oraz informacji dotyczącej przyjętego planu komunikacji,

ü przekazanie informacji nt. planu komunikacji wszystkim pracownikom JST,





- ü sprawozdanie z wyników samooceny przekazywane Kierownictwu JST,
- ü informacja o planie doskonalenia przekazywaną wszystkim pracownikom JST,
- ü przekazywanie informacji o postępach w realizacji projektu (po zakończeniu samooceny oraz po ustaleniu planów usprawniających) oraz streszczenia ze sprawozdań (w zakresie zatwierdzonym przez Kierownictwo JST) wszystkim pracownikom za pośrednictwem strony internetowej JST,
- ü przekazywanie informacji za pośrednictwem tablic informacyjnych,
- ü spotkania bezpośrednie w przypadku pracowników zaangażowanych w proces samooceny,
- ü prezentacja wyników samooceny i planu doskonalenia JST.

3. Mobilizacja pracowników Urzędu na rzecz zaangażowania w proces samooceny

Kierownictwo JST podejmie działania mające na celu mobilizację wszystkich pracowników na rzecz zaangażowania w proces samooceny. W pierwszej kolejności działania skierowane będą na pełną informację pracowników, co do zasad i spodziewanych korzyści płynących z wdrożenia procesu samooceny. Nacisk należy położyć na uświadomienie pracownikom udogodnień, jakie może przynieść system samooceny (np. uproszczenie procedur, usprawnienia na poszczególnych stanowiskach pracy). Taka informacja prowadzić powinna do tworzenia pozytywnego klimatu wokół wdrażanego zadania i samoangażowania się pracowników w prace związane z samooceną. Oczekiwać tu należy wsparcia ze strony pracowników dla członków zespołu samooceny, pomocy przy tworzeniu zarządzeń niwelujących niedoskonałości stwierdzone w procesie samooceny itp.

Kolejnym działaniem na rzecz mobilizacji pracowników w procesie samooceny może być bezpośrednio nagradzanie pracowników biorących czynny udział w zadaniu, tj. członków grupy samooceny, wyróżniających się pracowników i koordynatora. Podstawowym narzędziem motywacji tej grupy mogą być (w miarę posiadanych i udostępnionych funduszy nagród) nagrody finansowe.

Działaniem skierowanym do pracowników nie będących członkami grupy samooceny lecz zaangażowanych w ten proces będzie oficjalna pochwała ze strony kierownictwa JST. Za dopuszczalne w tym zakresie narzędzia przyjmuje się dyplom, publiczną pochwałę czy też informację na stronie internetowej JST.

