

Załącznik CAF 5

Plan komunikacji w ramach projektu CAF

WPROWADZENIE

Celem niniejszego dokumentu jest określenie planu komunikacji dla projektu wdrożenia metody CAF w Urzędzie miasta Rejowiec Fabryczny.

W szczególności w dokumencie określone zostaną:

- cele projektu wdrożenia metody CAF,
- strony zainteresowane projektem oraz ich potrzeby komunikacyjne,
- sposób, forma i częstotliwość informacji na temat realizowanego projektu przekazywanych poszczególnym grupom odbiorców,

1. Projekt wdrożenia metody CAF w Urzędzie

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

Metoda samooceny proponowana w ramach CAF opiera się na założeniu, że doskonałe wyniki organizacji osiągnąć można poprzez przywództwo ukierunkowane na strategię i planowanie, pracowników, partnerstwo, zasoby i procesy. Dzięki CAF organizacje wyrażające chęć wdrożenia systematycznego procesu doskonalenia swoich działań uzyskują proste, przystosowane do specyfiki sektora administracji publicznej, narzędzie samooceny.

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

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

Podstawowe cele krótkoterminowe związane z projektem samooceny CAF to:

- uzyskanie w wyniku samooceny informacji o stanie różnych elementów systemu zarządzania oraz wynikach organizacji,
- identyfikacja obszarów doskonalenia,
- określenie i wdrożenie działań doskonalących służących poprawie systemu zarządzania,
- uzyskanie przez pracowników urzędu wiedzy i umiejętności związanych z procesem samooceny CAF.

Podstawowe cele długoterminowe związane z projektem samooceny CAF to:

- poprawa usług publicznych dostarczanych przez urząd w wyniku wdrożenia działań doskonalących,
- usprawnienie systemu zarządzania w urzędzie w zakresie przywództwa, planowania, zarządzania pracownikami, procesami i zasobami oraz rozwoju relacji partnerskich,
- poprawa zarządzania wynikami organizacji przez określenie oraz realizowanie celów i wskaźników wyników w zakresie wyników kluczowych oraz relacjach z klientami, pracownikami i społeczeństwem,
- budowa wizerunku urzędu jako profesjonalnej i doskonalącej się organizacji wykonującej działania na rzecz wspólnoty samorządowej.

2. Plan komunikacji wdrożenia metody CAF w Urzędzie

Wzajemna komunikacja to podstawowy obszar wszelkich przedsięwzięć w zakresie zarządzania zmianami a zwłaszcza podczas przeprowadzania samooceny. Podjęcie decyzji o przeprowadzeniu i wdrożeniu metody CAF rozpoczyna proces zarządzania jakością w Urzędzie miasta Rejowiec Fabryczny.

2.1. Zainteresowane strony

- Kierownictwo Urzędu,
- Samorządowy Zespół ds. CAF,
- Koordynator ds. CAF
- Pracownicy Urzędu,
- Klienci,

- Mieszkańcy miasta, organizacje pozarządowe, jednostki organizacyjne

- Rada Miasta

2.2. Potrzeby informacyjne i oczekiwane korzyści

Kierownictwo Urzędu będzie informowane o planowanych i realizowanych działaniach na spotkaniach z Ekspertem oraz koordynatorem CAF.

Członkowie grupy samooceny czyli: Samorządowy Zespół ds. CAF będą otrzymywać na skrzynki e-mailowe materiały związane z wdrażaniem projektu, a informacje w poszczególnych fazach projektu wymieniać będą podczas spotkań z Ekspertem, koordynatorem CAF i Burstrzem Miasta. Pozostali pracownicy Urzędu informowani będą o planowanych i podejmowanych działaniach na spotkaniach z koordynatorem CAF i Burmistrzem, jak również będą informowani o wynikach samooceny oraz o podjętych działaniach doskonalących.

Klienci i mieszkańcy Miasta Rejowiec Fabryczny zostaną poinformowani o realizacji projektu przez Urząd Miasta Rejowiec Fabryczny pn. Doskonalenie Organizacji Publicznych poprzez Samoocenę Wspólną Metodą Oceny - CAF poprzez zamieszczenie informacji na stronie internetowej miasta <http://www.rejowiec.pl>, oraz w prasie lokalnej.

Oczekiwane korzyści dla różnych stron zainteresowanych.

| Zainteresowana strona | Oczekiwane korzyści |
|--|--|
| Kierownictwo Urzędu | Informacja o celach, przebiegu i wynikach samooceny CAF dla Urzędu Informacja o wynikach wdrażania działań doskonalących |
| Samorządowy Zespół ds. CAF | Informacja o działaniach podejmowanych w ramach projektu, ich harmonogramie i zakresach odpowiedzialności Mobilizacja do aktywnego udziału i zaangażowania w działania projektu |
| Zespoły wdrażające plany usprawnień | Informacja o szczegółowych planach realizacji usprawnień Mobilizacja do aktywnego udziału i zaangażowania w działania doskonalące |
| Wszyscy pracownicy Urzędu | Informacja o zasadach i korzyściach samooceny CAF Zapewnienie współpracy z Zespołem ds. CAF dla zapewnienia kompletności dowodów w procesie samooceny Informacja o wynikach realizacji działań doskonalących |
| Rada Miasta | Informacja o wynikach samooceny i realizacji działań doskonalących |
| Klienci Urzędu i media lokalne | Budowa wizerunku Urzędu jako profesjonalnej i doskonalącej się organizacji publicznej |
| Organizacje pozarządowe i inne jednostki organizacyjne gminy | Budowanie atmosfery współpracy Urzędu z innymi podmiotami dla wspólnej realizacji celów strategicznych Miasta Rejowiec Fabryczny. |

2.3. Dostawca informacji

Informacje o realizowanym projekcie dla kierownictwa urzędu, zespołu samooceny, i pozostałych pracowników urzędu będzie przygotowywał i przekazywał koordynator projektu CAF.

Informacje dla petentów, mieszkańców miasta będzie przygotowywana przez koordynatora, zamieszczana na stronie internetowej miasta i publikowana w prasie lokalnej.

Osobami odpowiedzialnymi za kontakt z Ministerstwem Administracji i Cyfryzacji jako Liderem projektu oraz Małopolską Szkołą Administracji Publicznej Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie jako Partnerem Projektu ustala się koordynatora CAF – Sekretarz

2.4. Zakres, forma i częstotliwość komunikacji

| Odbiorca informacji | Zakres informacji | Forma informacji | Częstotliwość/terminy przekazywania informacji |
|--|---|---|---|
| Kierownictwo i wszyscy pracownicy Urzędu | Informacja o projekcie wybór zespołu samooceny | Zarządzenie o powołaniu zespołu, spotkanie Informacja mailowa. | <i>Maj 2015</i> |
| Kierownictwo Urzędu | Informacja o planowanych i realizowanych działaniach | Sprawozdanie z postępów realizacji projektu Spotkania, bezpośrednie informacja mailowa | Na bieżąco |
| Członkowie Zespołu ds. CAF | Informacja o planowanych i realizowanych działaniach samooceny | Informacja ustna, pisemna, e-mail spotkania bezpośrednie zespołu | Na bieżąco |
| pracownicy mieszkańcy miasta | Informacja o projekcie przebiegu i wynikach procesu samooceny | Sprawozdanie z wyników samooceny Informacje mailowe, spotkania strona internetowa, tablica ogłoszeń. | Na bieżąco |
| Zespół samooceny, koordynator CAF | Informowanie o planowanych i realizowanych działaniach z samooceny, spotkania i warsztaty uzgadniające, warsztaty dotyczące planu usprawnień. | Informacja ustna, papierowa, e-mail | Sierpień 2015 do zakończenia projektu |
| Koordynator CAF, ekspert | Spotkania doradcze, warsztaty | Informacja ustna, sprawozdania z postępów, e-mail. | <i>Sierpień 2015 do zakończenia projektu</i> |
| Kierownictwo Urzędu wszyscy pracownicy | Prezentacja wyników samooceny | Sprawozdanie z wyników samooceny Spotkanie z Kierownictwem prezentacja wyników | <i>Październik 2015</i> Po zakończeniu samooceny |
| Rada Miasta | Informacja o wynikach samooceny | Prezentacja wyników na posiedzeniu Rady | <i>Listopad 2015</i> Po zakończeniu samooceny |
| Kierownictwo Urzędu | Zatwierdzenie do realizacji listy działań doskonalących | Spotkanie z Kierownictwem | Po zakończeniu warsztatów planowania |
| Klienci, mieszkańcy miasta | Prezentacja wyników samooceny i wyników planu | Strona internetowa Media lokalne sprawozdanie Spotkania | Listopad 2015 |

| | | | |
|--|--------------|--|--|
| | doskonalenia | | |
|--|--------------|--|--|

2.5. Metody komunikacji

Informacja na temat postępów w realizacji projektu;

spotkanie Eksperta z kierownictwem urzędu, koordynatorem oraz zespołem samooceny, spotkania z zespołem wspierającym w ramach realizacji poszczególnych etapów projektu, spotkanie powołujące grupę samooceny (omówienie projektu, jego głównych założeń i roli grupy samooceny), warsztaty grupy samooceny (z udziałem Eksperta), spotkanie przed rozpoczęciem samooceny, warsztaty uzgadniające grupy roboczej (z udziałem konsultanta), prezentacja wyników samooceny (spotkanie z kierownictwem urzędu), warsztaty dotyczące planu usprawnień (zespoły projektowe), spotkanie informacyjne dotyczące prezentacji planu doskonalenia.

Sprawozdania

- prezentacja wyników samooceny,
- informacja o planie doskonalenia.

Sprawozdania informujące o postępach w realizacji projektu uwzględniające działania zrealizowane oraz opis działań planowanych do realizacji wraz z zakładanymi terminami będą przekazywane kierownictwu urzędu. Po przeprowadzeniu warsztatów i spotkań uwzględniających grupy samooceny, nastąpi opracowanie wyników samooceny i opracowanie planu naprawczego. Sprawozdania będą przekazywane kierownictwu urzędu i pracownikom.

Strona WWW oraz Internet

Na stronie internetowej miasta <http://www.rejowiec.pl> będzie zamieszczana w specjalnie przygotowanej zakładce - „CAF w Urzędzie Miasta Rejowiec Fabryczny” bieżąca informacja na temat wdrażania projektu i kluczowych etapów jego realizacji. Informacja będzie kierowana zarówno dla klienta zewnętrznego jak i pracowników urzędu.

Prezentacje

Wiadomości przesyłane drogą mailową będą najbardziej skuteczną drogą wymiany informacji na temat realizacji projektu oraz wyników samooceny pomiędzy członkami zespołu samooceny, koordynatorem oraz pracownikami urzędu.

Artykuł w prasie lokalnej na temat realizowanego projektu CAF.

Spotkania bezpośrednie

Spotkania warsztatowe z udziałem konsultanta wiodącego udzielającego wyjaśnień i pomocy w ramach pracy w zakresie uzgadniania wyników samooceny oraz poszukiwania konsensusu.