



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



SYSTEMOWE WSPARCIE
PROCESÓW
ZARZĄDZANIA W JST

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Plan Komunikacji Projektu Samooceny (CAF) Urzędu Miasta Ostrołęki

Ostrołęka, kwiecień 2015r.

SPIS TREŚCI

Wprowadzenie.....	3
1, Projekt wdrożenia metody CAF w Urzędzie	3
2. Plan komunikacji uczestników wdrożenia metody CAF w Urzędzie	3
2.1. Zainteresowane strony	4
2.2. Potrzeby informacyjne.....	4
2.3. Dostawca informacji	5
2.4. Częstotliwość i terminy 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 w szczególności określenie planu komunikacji dla projektu wdrożenia metody CAF w Urzędzie Miasta Ostrołęki. W szczególności w dokumencie określone zostaną:

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

1. PROJEKT WDROŻENIA METODY CAF W URZĘDZIE

Powszechny Model Oceny - CAF 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. Metoda samooceny 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 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.

2. PLAN KOMUNIKACJI UCZESTNIKÓW WDROŻENIA METODY CAF W URZĘDZIE

Wzajemna komunikacja, to kluczowa strefa wszelkich przedsięwzięć w zakresie zarządzania zmianami, a zwłaszcza podczas przeprowadzania samooceny. Podjęcie decyzji o przeprowadzeniu i wdrożeniu metody CAF rozpoczyna cały proces zarządzania jakością w Urzędzie Miasta Ostrołęki.

2.1 Zainteresowane strony

Lista zainteresowanych wdrożeniem samooceny zgodnej z metodą CAF 2013 w Urzędzie Miasta Ostrołęki:

- Kierownictwo Urzędu,
- Członkowie Zespołu Samooceny,
- pracownicy Urzędu,
- klienci (obywatele),
- Partnerstwo: Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji oraz Uniwersytet Ekonomiczny w Krakowie i Małopolska Szkoła Administracji Publicznej (MSAP).

2.2. Potrzeby informacyjne

W poniższej tabeli przedstawieni zostali wszyscy interesariusze projektu (adresaci działań, dostawcy informacji). Wyodrębnienia grup dokonano w związku ze zróżnicowaniem działań komunikacyjnych i narzędzi, jakie będą wobec nich stosowane.

Określono również zakres potrzeb informacyjnych każdej z grup w postaci przypisania im realizowanych wobec nich celów komunikacyjnych projektu (określających potrzeby informacyjne).



	Harmonogram samooceny	Upowszechnianie informacji o projekcie	Planowanie procesu samooceny	Przeprowadzenie samooceny	Wyniki samooceny	Planowanie doskonalenia	Sporządzenie projektu „planu doskonalenia”	Realizacja projektu „planu doskonalenia”	Sprawdzenie realizacji działań	Wynik realizacji działań
Prezydent Miasta	I	I	D	I	I	U, D	U, D	D	I	I
Koordynator CAF	R	N, R	N, R	R	R	R	N, R	N, R	N	R
Członkowie grupy CAF	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R
Pracownicy	I	I	I, U	I, U	I	U	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

Odrębną stroną zainteresowaną projektem są klienci (obywatele). Do komunikacji z klientami będzie służyć strona internetowa Urzędu www.ostroleka.pl lub bip.um.ostroleka.pl informująca o aktualnych działaniach Urzędu. Do komunikowania się z pracownikami urzędu służyć będzie ”portal wewnętrzny urzędu”.

2.3. Dostawca informacji

Informacje dla kierownictwa, członków grupy samooceny oraz pozostałych pracowników Urzędu nt. projektu wdrażania CAF, będzie przygotowywał i przekazywał Koordynator CAF. Dostawcy informacji będą przestrzegać ustalonych terminów przekazywania informacji oraz zachowają ustaloną zawartość komunikatów na temat poszczególnych faz wdrażania projektu.

2.4. Częstotliwość i terminy dostarczania komunikatów nt. projektu

Częstotliwość przekazywania informacji nt. projektu jest uzależniona od poszczególnych faz projektu.

Odbiorca informacji	Cel informacji	Wymagania (zakres oraz forma informacji)	Częstotliwość/terminy przekazywania informacji
Prezydent Miasta	Nadzór nad projektem	Bezpośrednie spotkania	Na bieżąco
Członkowie grupy CAF	Uczestnictwo	Bezpośrednie spotkania	Wg potrzeb
Pracownicy	Utrzymanie świadomości oraz realizacja działań	Strona internetowa urzędu	Wg potrzeb
Klient (obywatel)	Uświadomienie działań usprawniających	Ogólne informacje na stronie internetowej urzędu	Wg potrzeb

2.5. Metody komunikacji

- narady kierownictwa urzędu z dyrektorami komórek organizacyjnych mające na celu przedstawienie informacji nt. projektu wdrożenia w Urzędzie CAF oraz informacji dotyczącej planu komunikacji,
- sprawozdanie z wyników samooceny zostanie przekazane w formie pisemnej Prezydentowi Miasta oraz w wersji elektronicznej wszystkim pracownikom Urzędu za pośrednictwem „portalu wewnętrznego”,
- przekazywanie informacji o postępach w realizacji projektu (po zakończeniu samooceny oraz po ustaleniu planów usprawniających) wszystkim pracownikom Urzędu za pośrednictwem „portalu wewnętrznego”,
- prezentacja ogólnej informacji o wdrażaniu przez Urząd metody CAF (informacja kierowana do społeczeństwa) za pośrednictwem strony internetowej Urzędu,
- spotkania bezpośrednie w przypadku pracowników zaangażowanych w proces samooceny, z udziałem konsultanta wiodącego udzielającego wyjaśnień i pomocy, w zakresie uzgadniania wyników samooceny oraz poszukiwania konsensusu.
-

3. Mobilizacja pracowników Urzędu na rzecz zaangażowania w proces samooceny

Korzyści dla pracowników Urzędu wynikające z osobistego zaangażowania w proces samooceny:

1. zdobycie wiedzy o nowoczesnych technikach zarządzania oraz systemach zarządzania jakością, stosowanych w administracji publicznej,
2. dogłębne poznanie macierzystej jednostki, w tym szczegółowego zakresu jej działania, realizowanych procesów oraz mechanizmów kontroli wewnętrznej,
3. uzyskanie realnego wpływu na kształtowanie i funkcjonowanie Urzędu dzięki uczestnictwu w procesie projektowania i wdrażania planów usprawnień,
4. uzyskanie większego wpływu na kształtowanie pozytywnego wizerunku Urzędu,
5. oficjalna pochwała i uznanie kierownictwa urzędu.