



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ
ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ



COMMON ASSESSMENT
FRAMEWORK

ДОКЛАД ЗА ОБРАТНА ВРЪЗКА ПО САФ
Ефективен САФ потребител

Име на организацията:
ОБЩИНА НИКОЛАЕВО

Дата: **19.10.2022 г.**

Име на външния оценител:
ВЕСЕЛКА ДОНКОВА



Проект „Въвеждане на Общата рамка за оценка (CAF) в българската администрация“ се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

www.eufunds.bg



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ
ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Доклад за обратна връзка по САФ

Име на организацията	ОБЩИНА НИКОЛАЕВО
Адрес	гр. НИКОЛАЕВО, ул. „Георги Бенковски“ № 9
Лице за контакт	ПАВЛИНА ЦАНЕВА Секретар
телефон	04330/2040
факс	
e-mail	secretar@nikolaevo.net
Дата	19.10.2022 г.
Консултант/външен оценител за обратна връзка по САФ	ВЕСЕЛКА ДОНКОВА – АСОЦИИРАН ЧЛЕН НА НАЦИОНАЛНИЯ РЕСУРСЕН ЦЕНТЪР ПО САФ

Част 1: Основни коментари

Основни теми в доклада

Процедурата за обратна връзка има следните основни цели: да предостави на конкретната организация обективна обратна информация и оценка за начина на прилагането на модел САФ в нея, да подкрепи мотивацията на организацията към развитие и подобрене на база на принципите на цялостното управление на качеството, да оцени положените усилия от ръководството и служителите за въвеждането на модела и да ги награди при правилно прилагане на иновативния европейски инструмент за качество в публичната администрация - САФ.

Настоящият Доклад за обратна връзка обективира оценката на външния оценител за прилагането на модел САФ в Община Николаево. Тя е основана на база на направеното проучване и Националните правила за външна обратна връзка. В Доклада се оценява процесът на прилагането на модел САФ (9-те стъпки от Насоките на модела), както и внедряването на ценностите на тоталното управление на качеството в общината. В доклада се прави преглед на изпълнението на трите стълба: *Стълб 1* – Процесът по самооценка на състоянието на организацията, *Стълб 2* – Процесът по подобрене и *Стълб 3* – Нивото на зрялост на принципите за цялостно управление на качеството в организацията, съгласно процедурата и правилата за външна обратна връзка.

Докладът съдържа следните основни теми:

- **Общи коментари:**
 - Обобщени изводи и констатации за *силните страни* на Община Николаево в процеса на прилагане на модел САФ
 - Обобщени изводи и констатации за *областите за подобрене* на Община Николаево в процеса на прилагане на модел САФ
 - *Основни препоръки* към организацията по пътя ѝ за прилагане на модел САФ и нейното развитие и усъвършенстване.
- **Профили за оценка по трите стълба** – със съответните коментари и констатации относно силните страни и областите на подобрене при извършването на съответните стъпки от процеса на прилагане на модела:
 - Стълб 1 – оценка на стъпки 1-6 от Насоките на модела (как е извършен процесът на самооценка)
 - Стълб 2 – оценка на стъпки 7-9 от Насоките на модела (как е извършен процесът на изготвянето и изпълнението на Плана за подобрене)
 - Стълб 3 – оценка за нивото на зрялост на принципите за цялостно управление на качеството (8-те принципа за тотално качество).
- **Предложение** дали да се присъди или не **етикет/сертификат „Ефективен САФ потребител“** – въз основа на направеното проучване, изводи и общ профил на оценка по трите стълба.

За изготвянето на Доклада е извършено цялостно проучване на документацията за процеса на въвеждане на модел САФ в организацията и са осъществени онлайн срещи с ръководството, представители на екипа по САФ и други служители в общината.

Направен е и преглед на прилагането на всички принципи за цялостно управление на качеството, като два от тях, избрани от организацията – *Фокус върху гражданите/потребителите* и *Социална отговорност*, са разгледани по-детайлно и са дефинирани силни страни и области за подобрене.

Докладът съдържа и основни препоръки за следващи стъпки в Община Николаево за осигуряване на изпълнението на мерките на подобрения и устойчивост на процеса на непрекъснато усъвършенстване и развитие на организацията.

Идентифицирани ключови силни страни

Въз основа на направеното проучване, анализ и оценка могат да бъдат изведени следните обобщени изводи за ключови силни страни:

Процесът и начинът на прилагане на модел САФ в Община Николаево е извършен правилно и качествено – съобразно препоръчаните фази и стъпки по Насоките на инструмента. По-детайлна информация за спазването на методиката за правилното въвеждане на САФ е дадена в оценката по всяка стъпка.

1. Внедряването на модела е иницирано и стартирано от Висшето ръководство на общината с воля и мотивация за цялостно развитие и усъвършенстване на организацията. Моделът е въведен в цялата организация като ръководството проявява постоянна подкрепа в целия процес, включително и за изпълнението на Плана за подобрене. Определянето на секретаря на общината за лидер на процеса по внедряване на модела САФ и за ръководител на екипа е ясна заявка за сериозна ангажираност на ръководството в управлението на процеса на прилагане на модела. Също така това гарантира осъществяването на ефективен мониторинг и контрол на изпълнение на работата по САФ, както и оказване на цялостна подкрепа на екипа в осъществяване на неговите задачи.
2. Всички ключови стъпки за подготовка на процеса на самооценка са предприети в Община Николаево, а именно: изготвени са и се прилагат План-график за процеса на въвеждане на модела и по-детайлен План-график за извършването на самия процес по самооценка; общ Комуникационен план за предоставяне на информация за модела и напредъка по неговото внедряване в организацията; сформирани са екипи с представители на различни звена и нива, ръководени пряко от секретаря на общината; съставено е портфолио с доказателствени документи за нуждите на самооценката; проведени са обучения на служителите, пряко участващи в работата по проект САФ.
3. В община Николаево е обърнато внимание върху широката комуникация за САФ и неговото прилагане в организацията съобразно методиката на модела.

Има изготвен и прилаган общ Комуникационен план, обхващащ целия процес по внедряване на САФ, обособена е специална Рубрика САФ на страницата на общината с информация за модела и за напредъка на процеса по въвеждането му – в нея са публикувани резюме на Доклада за самооценката и Плана за подобрене, предоставяна е регулярна информация за работата по САФ. Чрез споделеното пространство на вътрешната страница на общината е предоставяна актуална информация относно САФ и неговото прилагане в организацията на всички служители.

4. Самооценката в Община Николаево е извършена правилно и последователно по всички критерии/подкритерии на модела – чрез нея е определено организационното състояние на организацията (в момента на нейното извършване). За оценяването е използвана класическата система за точкуване, която е препоръчителна за организациите, прилагащи за първи път модела. В рамките на процеса на самооценка са идентифицирани силните страни и областите за подобрене на общината и са предложени идеи за мерки/дейности за подобрене. Резултатите от извършената оценка са документирани в изготвения Доклад за самооценка.
5. На основата на анализа и препоръките в Доклада за самооценката в Община Николаево е изготвен План за подобрене. Планът съдържа приоритизиран според стратегическата им тежест и приложимост набор от мерки за подобрене. В процеса на приоритизирането на мерките и разработването на Плана е налице активно участие на ръководството, което гарантира и неговото изпълнение. Планът за подобрене е утвърден от кмета на общината. Понастоящем изпълнението на Плана за подобрене е в процес, като се осъществява системен и целенасочен механизъм на мониторинг и контрол.
6. Целият процес на въвеждане на модела в Община Николаево е документиран надлежно. Поддържа се систематизиран и пълен архив, който послужи и за доказателствен материал при извършената външна оценка съгласно изискванията и критериите на процедурата на външна обратна връзка.
7. Чрез въвеждането на модел САФ Община Николаево се ориентира към една нова административна култура, базирана на принципите на цялостно управление на качеството.

В следващите части на настоящия Доклад са идентифицирани по-конкретно и детайлно силните страни на Община Николаево – в рамките на всяка стъпка от процеса на въвеждане на модела.

Ключови области за подобрене

Въз основа на направеното проучване, анализ и оценка могат да бъдат обобщени следните основни области за развитие и подобрене в Община Николаево:

1. Целенасочената работа по изпълнение и мониторинг на Плана за подобрене следва да продължи като се направи преглед на постигнатото и при

необходимост същият да се актуализира с оглед на постигане на пълното му изпълнение. След пълното изпълнение на Плана за подобрене да се изготви обобщен аналитичен отчет относно изпълнението на Плана, който да се комуникира с всички служители и да се публикува на интернет страницата на Община Николаево, за да може всички заинтересовани страни да имат информация за изпълнението на Плана за подобрене.

2. Информацията за напредъка по изпълнение на Плана за подобрене следва да е по-интензивна, като се акцентира на неговото значение за подобряване и усъвършенстване на организацията.
3. Приложената добра практика за запознаване на служителите с модел САФ, положените усилия в общината за неговото прилагане и неговия полезен ефект следва да продължи с оглед осигуряване на още по-висока степен на разбиране, съпричастност и ангажираност на служителите в организацията в работата за нейното развитие.
4. Следва да продължат и усилията на организацията да осъществява проактивна политика към заинтересованите страни за насърчаване участието им в подобряване на ефективността на работата на общината и на нейните услуги.

Основни препоръки

Въз основа на направеното проучване и анализ на прилагането на САФ в Община Николаево могат да бъдат изведени следните основни препоръки:

1. През настоящата година да се обмисли и приложи схема/действия за признание на усилията и работата по прилагане на модела на служителите, пряко въввлечени в процеса по САФ (на екипа по САФ, по преценка на ръководството и на други служители – например работещи пряко по изпълнението на Плана), с оглед на тяхната мотивация и удовлетворение от участието им в работата по проект САФ.
2. Да се направи цялостен преглед и анализ на извършения вече процес на въвеждане на модел САФ (в неговите фази и стъпки), за да бъдат изведени изводи относно срещнатите трудности, научени уроци и препоръки за евентуално следващо прилагане на модел САФ.
3. Ръководството на Община Николаево да продължи визионерската си политика за усъвършенстване на организацията и да обмисли бъдещо ново прилагане на модел САФ, като съобрази постигнатите резултати и „научени уроци“ от първото въвеждане на модела.
4. С оглед на популяризиране/мултиплициране на модела в българската администрация препоръчвам Община Николаево да сподели практическия си опит и полезния ефект от прилагането на модела с други организации и партньори (като например с областната администрация, с други общини в околността, с НПО, училища, читалища и т.н.).



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ
ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

5. Въз основа на въвеждането на модел САФ ръководството на Община Николаево да продължава да развива административна култура към усъвършенстване чрез развиване и прилагане на принципите на цялостно управление на качеството.

На база на направеното проучване, анализ и оценка (съобразно Правилата и процедурата за външна обратна връзка) предлагам община Николаево да получи етикет „Ефективен САФ потребител“.

Етикетът се присъжда <input checked="" type="checkbox"/>	Етикетът не се присъжда <input type="checkbox"/>
---	---

Част 2: Обратна връзка за процеса на самооценка

Основни коментари по процеса на самооценка

Стъпка 1: Решете как да планирате и организирате процеса на самооценка

Силни страни:

Ръководството на Община Николаево, в лицето на кмета г-н Николай Кънев, има визия и воля за непрекъснато развитие на организацията. Той приема внедряването на Европейския модел за качество САФ като действие по изпълнение на изискванията на Закона за администрацията от една страна, а от друга страна като възможност да се направи цялостна оценка на дейността на Община Николаево с оглед на нейното усъвършенстване.

Налице са ясни доказателства за активна ангажираност и участие на ръководството в иниципирането и подкрепянето на целия процес на въвеждането на модел САФ.

Решението за внедряване на модел САФ е специално обсъдено на проведена работна среща с кмета, заместник-кметовете и ръководителите на отделните звена в администрацията (документирано в протокол). На срещата секретарят на общината е запознал присъстващите със законовите задължения, както и с това какво представлява модела и какви са ползите от неговото прилагане. След проведеното обсъждане е взето решение Община Николаево да започне внедряване на модела в администрацията. От страна на ръководството с писмо № 15-00-72/19.12.2019 г. официално е заявено желанието за включване на Община Николаево в проекта на ИПА „Въвеждане на Общата рамка за оценка (САФ) в структурите на българската администрация“. На 07.07.2020 г. е подписано Споразумение между Института по публична администрация /ИПА/ и Община Николаево за подкрепа при внедряване на модела САФ. Впоследствие срокът е удължен с допълнително споразумение (анекс). Издадена е Заповед № РД-01-258/26.07.2021 г. на кмета на Община Николаево за въвеждане на модела, в която са определени целта, обхватът и подходът на самооценката и е определен екипът за внедряване.

Секретарят на общината – г-жа Павлина Цанева има съществена роля при реализацията на проект САФ в организацията. Тя е определена за лидер на процеса по внедряване на модела САФ. Високата ѝ позиция като ръководител на общинската администрация, нейното разбиране и мотивация за въвеждането на модела като полезен инструмент за развитие на общината са в основата на нейния активен и последователен подход в процеса на работата по САФ, в осъществяването на системен мониторинг и контрол, както и в оказване на цялостна подкрепа на екипа.

Процесът на самооценката в Община Николаево е планиран с определяне на необходимите ресурси, отговорности и времева рамка – изготвени са План-график за процеса на въвеждане на модела САФ и по-подробен План-график за работата на екипа, които да служат като рамка за последователността и изпълнението на основните стъпки по пътя на внедряване на модела.

Модел САФ е въведен цялостно и при пълен обхват на организацията. При извършване на самооценката е приложена класическата система за точкуване (документирано в заповедта за въвеждане и в Доклада по самооценката).

Области за подобрене:

Успехът на проект САФ в една публична организация изцяло зависи от ролята на висшето ръководство, неговото разбиране и убеденост в полезността на модела, както и на пълната подкрепа в осъществяването на проекта и на работата на служителите и екипа по него. Това разбиране и подкрепа от висшето ръководство е налично в Община Николаево. Препоръчвам да продължат усилията на ръководството за непрекъснато подобрене на качеството на управление и на организацията на работа като се направи ново (второ) прилагане на модел САФ. Добрата практика е ново прилагане на САФ да се прави 2-3 години след първото въвеждане на модела на база на пълното изпълнение на Плана за подобрене и анализ на полезния ефект от първия САФ.

Дейностите са извършени по: Задоволителен начин

много ограничен начин	ограничен начин	приемлив начин	задоволителен начин	отличен начин
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Основни коментари по процеса на самооценка

Стъпка 2: Дайте публичност на проекта за самооценка

Силни страни:

Широката комуникация за внедряването на модел САФ в дадена организация е от голямо значение с оглед създаването на ангажираност и съпричастност от страна на служителите и други заинтересовани страни към подобряване на организацията и за по-доброто разбиране на положените усилия и полезен ефект от прилагането на модела. В Община Николаево са налице убедителни доказателства, че е обърнато специално внимание върху широката информираност и комуникация за модела и неговото въвеждане в организацията. По-конкретно:

- Ръководството е запознато с модела, стъпките по процеса на внедряването му и работата на екипа. На работна среща при кмета на общината със заместник-кметовете и ръководителите на структурни звена са обсъдени възможностите и готовността на общината за внедряване на САФ, предстоящите действия и начина на комуникация по темата.
- Уведомен е общинският съвет и другите заинтересовани страни за стартирането на проекта /писма №№ 05-00-108/16.08.2021 г., 04-00-115/16.09.2021 г., 23-00-44/16.09.2021 г. и 12-00-124/27.09.2021 г. от секретаря на община Николаево/.

Проведено е заседание на общинския съвет, на което секретарят на общината е запознал общинските съветници с проекта за внедряване на модела и е представил информация за него, документирано в протокол № 28/30.09.2021 г.

- Изготвен е и е приложен ясен Комуникационен план – с посочени цели, целеви групи, подробно описани дейности, комуникационни канали, периоди и отговорни лица. Комуникационният план е публикуван в специално създадената папка за модел САФ в наличното в сървър на общината споделено вътрешно работно пространство, предназначена за служителите и за членовете на групата за самооценка, и е приложен по време на основните фази на самооценката. В папката са предоставени на служителите базови документи и материали с информация за модела и процеса на въвеждане, съответно за постигнатия напредък. Комуникирани са чрез различни канали ключовите елементи в напредъка.

По отношение на широката общественост/заинтересованите страни:

- Изготвено е специално съобщение, което е обявено на различни информационни табла – в сградите на общината, в Центъра за административно обслужване на гражданите, в кметствата по населените места, на външното информационно табло в центъра на гр. Николаево, включително и в частни търговски обекти. Съобщението е разпространено и сред служителите и работниците от допълнителните звена към Община Николаево.
- Публикувана е информация в специално създадената секция за САФ на сайта на общината. Направена е публикация в местен вестник. Изпратени са уведомителни писма до заинтересовани страни за стартирането на проекта.
- На интернет страницата на организацията е създадена специална рубрика по САФ, в която е публикувана за широката общественост и заинтересованите лица регулярна информация за работата на Община Николаево по въвеждането на модела, включително и резюме на Доклада за самооценката и съобщения относно Плана за подобрене.

Области за подобрене:

На база на направеното от мен проучване считам, че Община Николаево правилно прилага методиката на модела по отношение на комуникацията и широката информираност на служителите и заинтересованите страни относно САФ и процеса на прилагането му. Препоръчвам да продължат целенасочените усилия за комуникация както по отношение на модела, така и по отношение на изпълнението на Плана за подобрене по САФ. Препоръчвам също така да продължат усилията за комуникация и ангажираност на заинтересованите страни в развитието на организацията.

Община Николаево да информира ключови заинтересовани страни относно постиженията и ползите от въвеждането на модела – с оглед разпространение на добри практики и популяризирането/мултиплицирането на модела в българската администрация (например може да бъде организирана среща с други близки общини,

с областната администрация, с училища и читалища в общината и др., на която да се представи опита на Община Николаево в работата по САФ).

Дейностите са извършени по: Отличен начин

много ограничен начин	ограничен начин	приемлив начин	задоволителен начин	отличен начин
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Основни коментари по процеса на самооценка

Стъпка 3: Съставете една или повече групи за самооценка

Силни страни:

Създаването на екипа за самооценка по САФ е формализирано чрез заповед № РД-01-258/26.07.2021 г. на Кмета на Община Николаево. В заповедта са определени критериите за сформирание на групата за самооценка – представителност на различни структури и длъжностни нива, познания за организацията, отговорно отношение, аналитични умения и мотивираност.

Съставът на групата осигурява обхват, представителност и равнопоставеност спрямо звената и нивата на организацията и гарантира извършването на задълбочен и цялостен анализ на състоянието на организацията по методиката на САФ. Определеният състав на екипа е адекватен на големината на организацията - 5 членове и 2 подпомагащи лица - като това позволява работата по САФ да се извършва оперативно и ефективно. В заповедта са описани задачите на екипа – да участва в обучения и консултации във връзка с подготовката за практическо въвеждане на инструмента, да извърши оценката на дейността на Община Николаево, да изготви доклад за резултатите от самооценката, да комуникира хода и резултатите от самооценката със заинтересованите страни и да предложи препоръки за подобрене. Разпоредено е членовете на екипа да изпълняват задачите си под разпореждането, координацията и контрола на председателя на групата, както и в сроковете, съгласно изготвен график и в съответствие с дейностите и в сроковете, предвидени в проекта.

За ръководител е определен секретарят на общината, който се отличава с професионализъм, стриктност, мотивираност и отговорност в процеса на въвеждане на модела. Г-жа Цанева редовно комуникира необходимата информация устно и писмено с екипа, както и с представителите на националния САФ ресурсен център и консултанта, регулярно информира ръководството за напредъка по въвеждането на модела, осъществява мониторинг и контрол на процеса, организира създаването и поддържането на систематизиран, подреден и пълен архив на работата по САФ, който служи за доказателства и на настоящата външна оценка. Самият екип проявява професионално и отговорно отношение към задачата с ясното разбиране за нейната значимост за цялата организация.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ
ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Ръководството на общината се отнася с разбиране към задачите на екипа като създава необходимите за неговата работа условия и подкрепа за свободно изразяване на мнението от членовете му.

Области за подобрене:

Препоръчвам да се обмисли и да се приложи още тази година схема/и за признание на усилията и работата на служители на общината по прилагане на модела (по преценка на ръководството – като например грамота, награда, изразяване на благодарност по специален начин), с оглед на тяхната мотивация и удовлетворение от участието им и допълнителната им работа по проект САФ.

При следващо прилагане на модела САФ препоръчвам в групата за самооценка да бъдат включени както служители от настоящия екип, показали аналитичност, отговорност и активно участие в процеса, така и нови служители с мотивация и желание да работят по нови предизвикателни задачи. Може да бъде взета предвид и добрата международна и българска практика на съчетаването на номинирането на членовете на екипа от ръководството с насърчаване на доброволното участие в него с оглед на повишаване мотивацията на членовете на екипа, в случай че е релевантно.

Дейностите са извършени по: Отличен начин

много ограничен начин	ограничен начин	приемлив начин	задоволителен начин	отличен начин
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Основни коментари по процеса на самооценка

Стъпка 4: Организирайте обучения

Силни страни:

Ръководството на организацията е осъществило пълна подкрепа за участието на своите представители в обученията по САФ, организирани с подкрепата на ИПА, с оглед на тяхната подготовка за процеса на въвеждане на модела. Всички членове на екипа са обучени и консултирани в хода на самооценката, в съответствие с плана на изпълнявания проект, координирано с екипа по САФ в ИПА. Те са участвали както в общите обучения за модела, така и в специализираните практически обучения за екипа. В допълнение, при провеждането на първото специализирано обучение представители на ръководството и широк кръг от служители на ръководно и експертно ниво са присъствали на презентации за представяне същността на модела и процеса за неговото прилагане – по този начин е осигурена широка информираност за модела в Община Николаево. Участниците в групата за самооценка са удовлетворени от проведените обучения като ефективността на обучението е потвърдена.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ
ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Според екипа определеният от ИПА консултант е допринесъл съществено за разясняване на същността на модела и ключовите стъпки на процеса на неговото прилагане. По време на първото специализирано обучение на екипа за самооценка относно внедряване на модела САФ, консултантът е провел среща-разговор с Кмета на Община Николаево и отделна среща с цялата администрация на Община Николаево, с цел запознаване с модела САФ и кратка презентация за това какво предстои на организацията. Това до голяма степен е допринесло служителите на администрацията да бъдат по-съпричастно ангажирани с процеса на внедряването на модела, съдействайки на групата при извършването на самооценката.

Добра практика е поддържането и периодичното своевременно обновяване на информацията във вътрешната мрежа и в рубриката САФ на интернет страницата на Община Николаево за прилагането на модела, в т.ч. и за проведените обучения.

Области за подобрене:

Препоръчвам материалите и информацията от обученията да бъдат споделени с всички служители на общината с оглед широката им информираност за модела и ползите от неговото прилагане.

Деяностите са извършени по: Отличен начин

много ограничен начин	ограничен начин	приемлив начин	задоволителен начин	отличен начин
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Основни коментари по процеса на самооценка

Стъпка 5: Извършете самооценката

Силни страни:

Процесът на извършване на самооценката в Община Николаево е правилно и ефективно приложен като са следвани съответните насоки на САФ.

Екипът регулярно е провеждал оперативни срещи с оглед на организиране на работата и изпълнението на задачите по САФ. Изготвени и приети са отделен график за работа на групата за самооценка, както и правила за постигане на консенсус, документирани в оперативни протоколи. Определени са предварително и конкретните дати за провеждане на работните и консенсусните срещи. Процесът на самооценка е планиран със съответните ключови фази: създаване на портфолио, извършване на оценка по всички критерии/подкритерии, постигане на консенсус.

Събрани и предоставени са всички документи и информация, необходими за самооценката, с обхващане на всички процеси, проекти и резултати от изпълнението на организацията. За целия екип е създадена споделена по САФ папка – в общата

мрежа. Портфолиото от доказателствата е изготвено от ръководителя на екипа за самооценка, обсъдено е и е прието от членовете на екипа и е използвано от всички членове в процеса на самооценка.

В рамките на самооценката по САФ е стартирана процедура за проучване на удовлетвореността на служителите от работата в организацията (чрез анонимна анкета), в което те са проявили активен интерес. Така е създаден нов източник на информация и доказателства – особено полезен за оценката на критерии 3 и 7, свързани с човешките ресурси.

При проведената среща с представители на екипа е потвърдено, че секретарят на общината е подкрепял работата на екипа и е оказвал необходимото съдействие и консултация на членовете му, както и че членовете на екипа са работили в добра атмосфера, открит диалог и взаимно уважение към индивидуалните мнения помежду си.

Извършването на самооценката е преминало през индивидуална и консенсусна фаза съобразно Насоките на модела. В този аспект екипът е следвал систематичен и планиран подход с документиране на всички основни действия.

Всеки член на екипа е определил силните страни, областите за подобрене с предложени идеи за мерки и точките по всички критерии и подкритерии. Индивидуалните формуляри са събрани и анализирани с оглед подготовката на консенсусните срещи. Проведени са консенсусни срещи за постигане на консенсус за оценяването и точкуването на съответните критерии, както и една работна среща за отчитане на резултатите от анкетното проучване за нагласите на служителите. Те са документиращи с Протоколи 1, 2 и 3 от проведени консенсусни и работна среща на екипа (съответно от 01.11.2021 г., 05.11.2021 г. и 29.11.2021 г.). На срещите е извършен преглед на всички критерии/подкритерии и на база на постигнатия консенсус са обобщени резултатите от самооценката - за силни страни, области на подобрене, числова оценка и предложения за мерки за подобрене.

Всички членове на групата за самооценка са участвали в консенсусните срещи – срещите са документиращи, като в изготвените протоколи конкретно са описани кои лица са присъствали, какви въпроси са обсъждани и какви решения са взети. Добра практика в Община Николаево е, че информацията в протоколите е подробна и дава ясна представа за проведените обсъждания и конкретните решения от групата за самооценка.

Области за подобрене:

Препоръчвам при следващ САФ да се приложи и разшири добрата практика на работа на първия екип за самооценка като се вземат предвид „научените уроци“ и препоръки за ефективна подготовка и правилно извършване на стъпките по процеса на самооценка.

Дейностите са извършени по: Отличен начин



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ
ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

много ограничен начин	ограничен начин	приемлив начин	задоволителен начин	отличен начин
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Основни коментари по процеса на самооценка

Стъпка 6: Съставете доклад с резултатите от самооценката

Силни страни:

Екипът е изготвил аналитичен Доклад за резултатите от извършената самооценка в съответствие с методиката на САФ. Съобразно модела това е основният документ за определяне на състоянието („диагнозата“) на организацията на база на извършената самооценка/анализ на общината чрез идентифициране на силните страни, областите за подобрене и предложените от екипа идеи за мерки за подобрене. Докладът е ясно структуриран и визуално много добре оформен. В него са включени следните основни елементи: въведение; описание на подхода и хода на самооценката, резултати от самооценката (на база на структурата и методиката на модела – по всички критерии/подкритерии), анализ на резултатите от оценяването, в т.ч. и визуални схеми на точкуването по критерии, изводите относно силните страни и областите за подобрене в тяхната зависима връзка, ключовите препоръки за изготвяне на Плана за подобрене, и заключение. Съобразно Доклада екипът по самооценката е дефинирал (по критериите на САФ) общо 175 силни страни и 120 области за подобрене като е предложил 125 идеи за мерки/дейности за подобрене.

Докладът е предоставен на ръководството и е утвърден от Кмета на Община Николаево.

Заради мерките, наложени поради COVID-19, докладът е комуникиран със служителите чрез АИС EVENTIS R7, като за целта е създадена преписка в системата. Резюме от Доклада е публикувано за широката общественост и заинтересованите страни на интернет страницата на Община Николаево, в специално създадената рубрика САФ.

Области за подобрене:

При следваща самооценка да се усили комуникацията на общината относно основните резултати, изводи и препоръки от самооценката, отразени в Доклада, както с всички служители, така и със заинтересовани страни извън организацията – с оглед последващото им включване като партньори в планирането и изпълнението на мерките за подобрене, където то е необходимо

Дейностите са извършени по: Задоволителен начин

много ограничен начин	ограничен начин	приемлив начин	задоволителен начин	отличен начин
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

							V		
--	--	--	--	--	--	--	---	--	--

Част 3: Обратна връзка относно плана за подобрене

Основни коментари по процеса на самооценка

Стъпка 7: Съставете план за подобренията, въз основа на утвърдения доклад от самооценката.

Силни страни:

Планът за подобрене и неговото изпълнение са основната цел на прилагането на САФ, тъй като именно чрез тях се дава тласък на развитието и усъвършенстването на организацията. В Община Николаево са налице убедителни доказателства за правилния начин на съставяне на Плана за подобрене – на база на утвърдения Доклад от самооценката и въз основа на приоритизиране на мерките за подобрене.

Съобразно добрите практики е издадена заповед (РД-01-10/05.01.2022 г.) на Кмета на Община Николаево за сформирание на екип за изготвяне на Плана за подобрене. Екипът се състои от 5 членове, в т.ч. и секретарят на общината като ръководител на екипа. Всички те са част и от групата за самооценка и са преминали специализираното обучение (2-ри модул), насочено към подготовката на екипа за съставяне на Плана.

За изготвянето на Плана е извършена подготвителна работа от екипа, която включва анализ на предложените в Доклада за самооценката препоръки за Плана, както и разпределяне на идеите за мерки за подобрения по тематичност, групиране и приоритизиране - по тяхното значение и постижимост - на основата на европейската методика за приоритизация. Определени са 11 бързи победи и 26 мерки със стратегическа тежест.

При съставянето на Плана е спазена методиката на модел САФ. Планът е структуриран на основата на цикъла „Планирай-Направи-Провери-Коригирай (PDCA) като обхваща определените от екипа приоритетни области за подобрене, ключови мерки и дейности за подобрене, основни резултати/продукти и целеви стойности, отговорници и срокове за изпълнение. Основните идентифицирани от екипа приоритетни области за подобрене, за които са планирани съответните мерки и дейности за подобрене са 4 (четири): „Стратегия и планиране“, „Административно обслужване и партньорства“, „Човешки ресурси“, „Управление на информация, знания и технологии“. Планът за подобрене съдържа конкретни дейности за подобрене с общ период на изпълнение 2022-2024 г.

Планът за подобрене е утвърден от кмета на Община Николаево на 28.02.2022 г.

Области за подобрене:

Необходимо е допълнително обмисляне и прилагане на цикъла PDCA по отношение на Плана за подобрене, включително и на ефективността на механизма за управление, мониторинг и контрол на изпълнението на Плана/мерките в него.
Препоръчително е да се работи в посока интегриране на Плана в стратегическото планиране на Община Николаево, което е добра практика в много чуждестранни и български организации, прилагащи модела.

Дейностите са извършени по: Отличен начин

много ограничен начин	ограничен начин	приемлив начин	задоволителен начин	отличен начин
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Основни коментари по процеса на самооценка

Стъпка 8: Дайте публичност на плана за подобренията

Силни страни:

Комуникационният план по САФ съдържа дейности и по информиране и комуникиране на Плана за подобрене. Планът за подобрене е представен официално на работна среща със служителите, документирана с протокол от 01.03.2022 г. Съобщение за изготвения план е публикувано и в рубриката по САФ на интернет страницата на общината с оглед на информиране на широката общественост и всички заинтересовани страни.

Също така Община Николаево предоставя периодична информация относно процеса на изпълнението на Плана, публикувана на вътрешната и на външната страница на организацията. По този начин и служителите, и широката общественост са запознати с напредъка по изпълнението на Плана за подобрения и на прилагането на модел САФ.

Области за подобрене:

Препоръчвам да продължи процеса на информиране и комуникиране на служителите и другите заинтересовани страни относно напредъка на общината по изпълнение на изготвения План.

Препоръчвам при следващ САФ да продължи прилагането на систематичен подход по отношение комуникирането на Плана за подобрене и информирането на всички вътрешни и външни заинтересовани страни за статуса, напредъка и резултатите от изпълнението на Плана. По този начин общината ще покаже на заинтересованите страни и широката общественост своята воля за подобрене и развитие.

Препоръчвам също да се анализират, документират и комуникират със заинтересованите страни научените уроци от въздействието на изпълнението на Плана за подобрене в контекста на възможностите за мултиплициране на опита на общината по САФ.

Дейностите са извършени по: Задоволителен начин				
много ограничен начин	ограничен начин	приемлив начин	задоволителен начин	отличен начин
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Основни коментари по процеса на самооценка

Стъпка 9: Приложете Плана за подобренията

Силни страни:

Планът за подобрене по САФ и неговото изпълнение в една организация е от ключово значение за нейното развитие и усъвършенстване. В Община Николаево е обърнато специално внимание на целенасочено прилагане на утвърдения План за подобрене. Работата по него в настоящия етап е в процес.

В Община Николаево има ясен механизъм за системен мониторинг и контрол на изпълнението на планираните мерки за подобрене. Определена е отговорността и ангажимента на определени служители за изпълнението на мерките за подобрене по Плана, което улеснява последващата му комуникация при изпълнение на ниво задачи и дейности. По-конкретно:

С протокол от 17.02.2022 г., утвърден от кмета на Община Николаево, е определено отчитането на изпълнението на мерките да бъде на всеки 4 месеца. До настоящия момент са съставени два доклада за осъществяване на мониторинг и отчитане изпълнението на плана – от м. юли 2022 г., и от м. август 2022 г., както и множество текущи протоколи с доказателствени документи към тях, които доказват наличието на добра практика за провеждане на мониторинг и отчетност по изпълнение на Плана. Към момента са изпълнени 54% от действията за изпълнение на мерките от Плана, а останалите продължават да се изпълняват.

Области за подобрене:

Препоръчвам да се продължи с прилагания досега целенасочен подход за изпълнение, като в края на настоящата година да се изготви обобщен отчет за изпълнението на Плана през 2022 г., като се документира осъществения от секретаря на общината контрол. Отчетът да бъде представени на кмета на Община Николаево. На тази база по преценка на ръководството и на секретаря на общината може да се направи актуализация на Плана за подобрене – ако е необходимо.

През 2024 г. да се изготви аналитичен отчет относно цялостното изпълнение на Плана. В него освен отчетност за изпълнените мерки (например % на цялостно изпълнение, изпълнени мерки, постигнати конкретни резултати/продукти и т.н.) да се направи и анализ на полезния ефект от изпълнението на Плана за подобрене – както за самата организация, така и за нейните служители и другите заинтересовани страни. На тази основа може да се направи по-широко обобщение за полезния ефект и въздействие



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ
ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

(включително основни направления) от прилагането на модел САФ в Община Николаево с оглед вземането на бъдещо обосновано решение за ново прилагане САФ. Аналитичният отчет за цялостно изпълнение на Плана за подобрене препоръчвам да бъде споделен/комуникиран с всички служители на общината и със заинтересованите страни (като се публикува информация за него или резюме от него, по преценка на ръководството, в рубриката по САФ). Това ще допринесе за повишаване на тяхното разбиране, интерес и съпричастност към работата по САФ и постигнатите подобрения на общината чрез модела. Същият документ да бъде предоставен и на националния САФ ресурсен център в ИПА.

Деяностите са извършени по: **Задоволителен начин**

много ограничен начин	ограничен начин	приемлив начин	задоволителен начин	отличен начин
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Част 4: Обратна връзка относно принципите за цялостно управление на качеството

Основни коментари относно принципите за цялостно управление на качеството

Два от принципите за цялостно управление на качеството бяха избрани от Община Николаево и подложени на по-обстоятелствен преглед: „Фокус върху гражданите/потребителите“ и „Социална отговорност“.

Относно останалите принципи:

- *Ориентация към резултати* – дефинирани са цели и резултати, които трябва да бъдат постигнати; систематично се развива култура на ориентирано към резултати изпълнение; извършва се периодично и системно събиране и преглед на информацията за заинтересованите страни, техните потребности, очаквания и удовлетвореност – чрез проучвания (анкети). В резултат от внедряването на модела САФ е създаден регистър на заинтересованите страни. Усилията следва да бъдат насочени към оценката и анализа на заинтересованите страни по отношение на техните настоящи и бъдещи потребности и включването по възможност на основните вътрешни и външни заинтересовани страни във всеки един от етапите на PDCA-цикъла на управление и подобрене на стратегическото и оперативното изпълнение.
- *Лидерство и постоянство на целите* – визията и ценностите са определени и посочени в Плана за интегрирано развитие на общината и са комуникирани със

служителите и гражданите; осигурена е свобода на действие, а ръководителите дават личен пример на служителите със своето поведение и спазването на правилата; при необходимост задълженията на служител се поемат от заместник-кметовете и секретаря на общината, което осигурява непрекъснатост на работния процес и постоянство на целите; ръководството активно взаимодейства с политическите власти за изпълнение на държавната политика в областта на местното самоуправление и местната администрация за развитие на община Николаево.

- *Управление чрез процеси и факти* – ключовите процеси са идентифицирани, планирани и документално описани, определени са собственици на процесите; автоматизираната информационна система дава информация за задачите и тяхното изпълнение; използват се програмни и счетоводни продукти, както и специфични за общината програмни продукти, като например КАИС, ГРАО и др.
- *Развитие и участие на хората* – нуждата от развитието на хората е осъзната и се полагат непрекъснати усилия за повишаване на техните знания и умения чрез обучения, но не е установена практика за изготвяне се ежегодни планове за обучения на служителите. В процеса на въвеждане на модела САФ е стартирала процедура за измерване на удовлетвореността на служителите чрез проучване, базирано на попълване на анонимна анкета. Човешките ресурси са една от приоритетните области в Плана за подобрене на община Николаево и предстои да бъдат изпълнени мерки в тази област, както и анализи и доклади в тази връзка.
- *Непрекъснато обучение, иновации и усъвършенстване* – служителите се насърчават да поемат отговорност за дейностите по подобрене на организацията; благодарение на прилагането на модел САФ в община Николаево е започнало въвеждането на практика за обмен на знания между служителите; отбелязан е напредък по отношение на иновациите; прилагат се инструменти за сравнителен анализ на добрите практики и учене чрез споделяне на добър опит. Необходимо е да се обмисли създаването на различни форми за насърчаване на иновациите и осигуряване на непрекъснато усъвършенстване чрез прилагане на PDCA-цикъла и сравняване с другите водещи организации.
- *Развитие на партньорства* – идентифицирани са ключовите партньори, като взаимоотношенията с повечето от тях са регламентирани чрез договори; в резултат на прилагането на модела е създаден регистър и са събрани първите анкети и референтни писма, но е необходимо разписване на процес/механизъм за управление на партньорствата. За приоритетните партньорства трябва да са определени нуждите, собствениците на процесите, резултатите, индикаторите за измерване, механизъм за прилагане на цикъла PDCA, и най-вече взаимната ползност на партньорството между съответните страни.

ПРИНЦИП 2: ФОКУС ВЪРХУ ГРАЖДАНИТЕ/ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

Визията на община Николаево е нейната територия да бъде привлекателна за живот,

инвестиции и туризъм, да има съхранена местна идентичност и култура, стабилна икономика и качествена среда за живот на своите жители. В тази връзка дейността на общината пряко е фокусирана върху гражданите/потребителите и в нейните рамки се извършват различни видове услуги и инициативи за тях.

Силни страни:

- Община Николаево предоставя множество административни услуги като информацията за тях и техните процедури е актуална и лесно достъпна за гражданите/потребителите чрез Центъра за административно обслужване, приемна за гражданите, интернет страницата, Административния регистър, фейсбук страница на общината и други канали за достъп. Сградата на общината е лесно достъпна и съобразена с нуждите на гражданите/потребителите. Обособена е приемна за граждани, с определено приемно време, а кметът на общината има регламентиран приемен ден за граждани. Поддържа се актуална информация за общината, за нейната дейност и за административното обслужване на интернет страницата на организацията и в Административния регистър.
- Създадени са няколко електронни форми за пряка връзка с гражданите – „анкета за обратна връзка“, „форма за похвала, оплакване или предложение във връзка с административното обслужване“ и „контакт-форма за сигнали за корупция“. Поставени са книги за сигнали и оплаквания и кутии за мнения и предложения в ЦАО и в кметствата в общината.
- Община Николаево има официална фейсбук страница и е член на фейсбук групата „Истината за община Николаево“, с което прави контакта си с гражданите лесен, бърз и удобен, както и приема предложения от граждани за различни инициативи по този канал за комуникация.
- В Община Николаево е разработена Харта на клиента, която е на разположение на гражданите/потребителите на интернет страницата на общината. Хартата е поставена на таблата в ЦАО и кметствата в общината и е оформена като брошура, която се разпространявана местата за административно обслужване.
- Общината обръща специално внимание на мнението на гражданите/потребителите за предоставяните от нея административни услуги. Разработена е анкетна карта за обратна връзка. След въвеждането на модел САФ е разработена опростена анкетна карта (брошура) с емотикони, с които гражданите да се справят лесно, изразявайки мнението си за получената административна услуга на ниво „доволен“, „без мнение“, „недоволен“. Анкетната карта се предлага за попълване при всяка административна услуга и гражданите, които разполагат с нужното време и искат да изразят мнение я попълват, като биват насърчавани за това от служителите. Направен е първият отчет на получените анкети, който показва голяма удовлетвореност от предлаганото от общината административно обслужване.
- За улеснение на гражданите и потребителите Община Николаево се е присъединила към Единния портал за достъп до електронни административни услуги, благодарение на което на гражданите е осигурена възможност да ползват административните услуги електронно – чрез електронно заявяване, плащане и

получаване. Предлага се и услуга „административно обслужване по телефон“, като за целта е въведен специален телефонен номер, обявен на сайта на общината.

- В резултат на направената самооценка по САФ в автоматизираната информационна система на общината е въведен отделен брояч на жалбите за административно обслужване. Индикатор за ефективност и ефикасност в работата с гражданите е липсата на подадени жалби към момента на извършване на външната оценка.
- Община Николаево се стреми да осигури прозрачност и осведоменост на гражданите/потребителите за своята роля и работа чрез различни комуникационни канали – поддържа, актуализира и развива интернет страницата си, предоставя информация и чрез използването на социални мрежи, ЦАО, медии и др. Осигурен е достъп до информация за всички заинтересовани страни по удобен за потребителите начин.

Области за подобрене:

- Препоръчвам визираните в Плана за подобрене мерки с фокус върху гражданите/потребителите, които към настоящия момент не са изпълнени или са в процес на изпълнение, да бъдат успешно финализирани.
- Препоръчвам Община Николаево да продължи усилията си за проучване на нуждите и мненията на своите потребители с оглед на подобряване на работата и предоставяне на услуги, отговарящи на техните очаквания.
- Препоръчвам организацията да осъществява проактивна политика към гражданите/потребителите за насърчаване участието им в подобряване на ефективността на работата на общината и на нейните услуги.

Дейностите са извършени по: ниво на зрялост

Организацията:	Не е достигнала начално ниво	Е достигнала начално ниво	Е достигнала ниво на реализация	Е достигнала ниво на зрялост
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

ПРИНЦИП 8: СОЦИАЛНА ОТГОВОРНОСТ

Социалната отговорност е една от основните ценности за организацията. Тя следва да бъде неразделна част от стратегията на институцията. Стратегическите цели трябва да бъдат проверявани и в контекста на принципа на социална отговорност.

Силни страни:

- Община Николаево е социално насочена и социално ангажирана като мисия институция. Като работодател общината се включва активно в регионални и национални програми за заетост с цел осигуряване на работа на хората и намаляване на безработицата в региона. В момента по тези програми в общината

работят 67 души. Провежда политика за интегриране на лица в неравностойно положение, в резултат на което на постоянен трудов договор работят общо 11 лица с увреждания и лица от малцинствата.

- Във връзка с COVID-19 общината е кандидатствала по проект „Топъл обяд“ и към момента продължава да осигурява храна на 350 граждани.
- Като социално отговорна институция Община Николаево участва в програми за саниране на сгради, за залесяване (с помощта на „Гората.бг“ общината е засадила 500 броя дървета), използва рециклирана хартия и еко хартия, където е приложимо, въведен е електронен документооборот и намаляване използването на хартия.
- От 2018 г. в Община Николаево е разкрита и функционира като държавно делегирана социална услуга ЦСРИ – Център за социална рехабилитация и интеграция, с капацитет 20 лица. Общината има амбицията да разшири дейността на центъра като увеличи капацитета му и създаде Комплекс за социални услуги.
- През годините в общината са утвърдени редица местни инициативи и мероприятия, които са се превърнали в традиционни: бабин ден, трети март, майските празници в общината (по време на които се провеждат традиционни мероприятия като ден на масовия спорт, ден на малките художници, детски карнавал, изложби на местни занаятчии, изяви на самодейни колективи, храмов празник, традиционна среща на ръководството на общината с настоящи и бивши учители и читалищни дейци и др.) с кулминацията на 24-май – Празника на Община Николаево, денят на детето – 1-ви юни, празникът 6-ти декември – Никулден и празник на гр. Николаево и коледните и новогодишните празници, при провеждането на които гражданите вземат дейно участие – в шествия, изложби, състезания, срещи и др. По време на тези събития кметът на Община Николаево награждава най-изявилите се учители, дейци и ученици като раздава грамоти за заслуги, персонални подаръци с пожелания, медали за постижения.
- В последните две години Община Николаево е подела нови инициативи, които се радват на голям интерес – „Капачки за Община Николаево“ и „Вземи книга – остави книга“. Първата инициатива е по идея на гражданка на общината (изказана във фейсбук), в резултат на което по инициатива на кмета на Община Николаево е започнала кампания за събиране на пластмасови капачки. Пред сградата на общината е поставен метален прозрачен контейнер с формата на ромб, изработен от работник към Община Николаево. Със Заповед № РД-01-97/26.03.2021 г. на г-н Кънев – кмет на община Николаево е създадена работна група, която да предава събраните капачки, да съставя протоколи за предаденото количество и получената сума, да води касова книга за приход, разход и периодично да подава информация по горното за публикуване в сайта на община Николаево и във Фейсбук страницата на общината. Средствата от събраните капачки се използват за подпомагане на нуждаещи се болни лица. Във връзка с втората инициатива, до сградата на общината е разположена улична библиотека „Вземи книга – остави книга“. Всеки може да вземе книга, която да прочете (включително в парка) и да остави друга в замяна.
- Добра практика е организирането на благотворителни кампании в подкрепа на различни каузи. Служителите в Община Николаево участват редовно и сами инициират кампании за доброволно набиране на средства за осигуряване на лечение

на нуждаещи се. Многократно са събирани средства за болни деца, бедстващи хора и пр. Организацията се гордее с подкрепата си за каузата „Борбата на Йосиф със Санфилипо тип Д“, която е проведена на 6-ти декември 2021 г. като Никулденска изложба-базар „За всекиго по нещо“. В подкрепа на детето са събрани 1755 лв. (при предварителна обща стойност 822 лв. на предоставените експонати).

- Периодично се провеждат почиствания на нерегламентирани сметища, в които участват всички служители на общината и отговорни граждани, както и на терени, които са замърсени. Така неколккратно е чистен района около стадиона в гр. Николаево и пътя Николаево-Димовци.
- В изпълнение на „бърза победа“ от Плана за подобрене, Община Николаево е закупила контейнери за събиране на употребявани батерии. В момента се търси вариант, в който да може да се използват контейнерите ефективно, изхвърляйки опасния отпадък по безопасен за природата начин.
- Понастоящем се инициира от ръководството на общината дейност за разделно събиране на отпадъци от пластмаса и хартия с цел пресоване и последващо предаване за рециклиране, която е изцяло с екологична насоченост. Идеята е домакинствата да отделят пластмасовите и хартиените си отпадъци, които да се събират в определен ден от седмицата и да се пресоват. В този вид те ще могат да бъдат извозвани за рециклиране, а ако това е невъзможно, поради някаква причина, пресовани да бъдат извозвани към претоварната станция/сметище.

Области за подобрене:

- Препоръчвам в общината да се изготви политика/концепция/План за социална отговорност, която да включва конкретни мерки и **извън** социалната мисия на самата община (например доброволни инициативи на служителите, икономически и екологични мерки в работата на организацията и т.н.) общината.
- Общината следва да дефинира и постави разработването на политика за социална отговорност в цялостния процес на стратегическо планиране и управление на стратегическото изпълнение. Интегрирането на Политиката за социална отговорност на Община Николаево в стратегията/плановите на организацията е важно за ефективното ѝ провеждане.
- Добра практика на стратегическо планиране и управление на стратегическото и оперативното изпълнение е всяка една планирана и изпълнявана дейност на организацията да се подлага на оценка на съответствие спрямо принципа за социална отговорност – чрез ефектите и въздействието и върху качеството на живот на служителите в администрацията, техните семейства, гражданите/потребителите на услуги, местните общности в община Николаево и обществото като цяло. Социалната отговорност не следва да се свежда до набор дейности. Тя е принципно присъща характеристика на всяка една дейност на организационно изпълнение, във всяка една негова област.

Дейностите са извършени по: ниво на реализация

Организацията:	Не е достигнала начално ниво <input type="checkbox"/>	Е достигнала начално ниво <input type="checkbox"/>	Е достигнала ниво на реализация <input checked="" type="checkbox"/>	Е достигнала ниво на зрялост <input type="checkbox"/>
-----------------------	---	--	---	---

Част 5: Профил на оценката

Профил за оценка по Стълб 1 и Стълб 2	1	2	3	4	5
Стъпка 1 - Решете как да планирате и организирате процеса по самооценка				V	
Стъпка 2 – Дайте публичност на проекта за самооценка					V
Стъпка 3 – Съставете една или повече групи за самооценка					V
Стъпка 4 – Организирайте обучение					V
Стъпка 5 – Извършете самооценката					V
Стъпка 6 – Съставете доклад за резултатите от самооценката				V	
Стъпка 7 – Съставете план за подобрения					V
Стъпка 8 – Дайте публичност на плана за подобрения				V	
Стъпка 9 – Приложете плана за подобрения				V	
Минимален необходим резултат (включително 3 стъпки с минимален резултат 4) = 28	Точки 41				

Осемте принципа на съвършенство	Ниво на зрялост			
	0	I	R	M
1. Подход, ориентиран към резултати			V	
2. Фокус върху гражданите/потребителите				V
3. Лидерство и постоянство на целите			V	
4. Управление чрез процеси и факти			V	
5. Подход, основан на възможности за развитие и участие на хората		V		
6. Непрекъснато обучение, иновации и усъвършенстване			V	
7. Развитие на партньорства			V	
8. Социална отговорност			V	
Всички 8 принципа трябва да достигнат най-малко начално ниво на зрялост (I)				



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ
ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Етикетът се присъжда <input checked="" type="checkbox"/>	Етикетът не се присъжда <input type="checkbox"/>
---	---