



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
ОБЛАСТЕН УПРАВИТЕЛ НА ОБЛАСТ ЯМБОЛ

УТВЪРДИЛ: /П/

За Областен управител

Волен Дичев

Доклад

от самооценката по прилагането на САФ на

Областна администрация - Ямбол

за периода

2018-2020 г.

СЪДЪРЖАНИЕ

- 1. Въведение**
- 2. Описание на подхода и хода на самооценката**
- 3. Резултати от самооценката (табличен вид или текстови)**
- 4. Анализ на резултатите**
- 5. Изводи относно силните страни на организацията**
- 6. Изводи относно области на подобрене**
- 7. Хипотеза за наличие на връзки „причина-следствие“ между областите на подобрене**
- 8. Препоръки относно Плана за подобрене**
- 9. Заключение**
- 10. Приложения**

1. Въведение

Общата рамка за оценка (CAF) е инструмент цялостно управление на качеството, разработен от публичния сектор за публичния сектор, вдъхновен от модела за съвършенство на Европейската фондация за управление на качеството.

CAF се базира на предпоставката, че отличните резултати от изпълнението на организациите, гражданите/потребителите, хората и обществото се постига чрез лидерско управление на стратегиите и плановете, хората, партньорствата, ресурсите и процесите.

Рамката разглежда организацията от различни ъгли едновременно, холистичният подход към анализа на изпълнението.

Развитие на модел CAF непрекъснато се развива и прилага във все повече организации и страни. Затова през годините моделът периодично се актуализира. Първата версия е създадена през 2000 г., втората версия е от 2002 г., третата от 2006 г., четвъртата от 2013 г., а последната пета версия е CAF 2020.

CAF 2020 – Основни положения

- CAF 2020 като цялостен инструмент за качество продължава да се основава на 8те принципа за съвършенство и цикъла на непрекъснато подобрене, които са в същността на модела.
- Структурата на CAF с нейните 9 критерия и 28 под-критерия (от версия 2013) се запазва с оглед на нейната висока степен на разпознаване, но някои от под-критериите са актуализирани и преформулирани за по-голяма яснота. По-съществени промени са направени в примерите като тяхното съдържание е актуализирано, а броят им е намален значително с оглед на по-лесното им ползване и разбиране при прилагането на модела.
- Актуализацията на модела и промените в него са в контекста на важни нови фактори и тенденции в съвременното развитие на публичната администрация. Затова в новата версия фокусът е върху: дигитализацията, иновациите, устойчивостта, гъвкавостта, многообразието.
- CAF 2020 в дългосрочен аспект цели „доброто управление” в публичната администрация и подпомагането на прилагането на реформи в нея.

Основни фокуси

Новият CAF 2020 има следните опорни фокуси:

- Влияние на дигитализацията върху организациите в публичната администрация (включително и върху управлението на човешките ресурси в тях);
- Прилагане на гъвкавост и иновации в публичната администрация;
- Осигуряване на устойчивост и целите за устойчиво развитие като водещи принципи на публичното управление;
- Управление на многообразието;
- Сътрудничество с гражданите и гражданското общество. Посочените ключови акценти имат хоризонтален обхват в CAF 2020 и те намират своя израз в различните критерии, подкритерии и посочените към тях примери.



За осигуряване на висок обществен резултат чрез непрекъснато подобрене на управлението и качеството на административната дейност в съответствие с принципите за цялостно управление на качеството (TQM) в публичния сектор и най-добрите европейски практики, е подписано Споразумение за сътрудничество с Института по публична администрация при реализация на Проект BG05SFOP001-2.014-0001 „Въвеждане на общата рамка за оценка (CAF) в българската администрация“ 2019-2020, осъществяван с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейски социален фонд и в съответствие с изискванията на Закона за администрацията (чл. 2 и чл. 64).

Организациите, които започват да прилагат САФ имат амбицията да се развиват по пътя на усъвършенстване на тяхното изпълнение, и желаят да въведат културата на организационно съвършенство. Ефективното прилагане на модела САФ би трябвало да доведе във времето до по-нататъшното развитие на този вид култура на мислене в рамките на организация. В тази връзка е издадена заповед №РД-0100167 от 18.12.2020 г. на областния управител на Областна администрация – Ямбол, с която е възложено да бъде въведен аналитичният инструмент за организационно съвършенство „Обща рамка за оценка“ САФ 2020 и да се сформира **Групата за самооценка** в състав:

Председател - Павлина Пенева – главен секретар в Областна администрация – Ямбол;

Членове:

1. Екатерина Иванова – директор на дирекция АКРРДС;
2. Руска Йовчева – главен експерт в дирекция АКРРДС;
3. Йорданка Великова – главен специалист в дирекция АПОФУС;
4. Ивелина Новакова – главен специалист в дирекция АКРРДС;
5. Виктория Спасова – главен специалист в дирекция АКРРДС.

Служителите от групата за самооценка преминаха тридневно обучение на тема „2019 САФ-2 Въвеждане на САФ в българската администрация (специализирано обучение-1)“.

Групата за самооценка състави План-график, Комуникационен план за въвеждане на модела в Областна администрация – Ямбол. Консултант по внедряване на САФ на Областна администрация – Ямбол и лектор на проведеното обучение бе Събина Сюлюкчиева, главен секретар в Областна администрация Кърджали, която има практически опит по въвеждането на модела САФ.

На 27.01.2021 г. на интернет страницата на Областна администрация – Ямбол бе публикувана информация до заинтересованите страни и гражданите, с което същите се уведомили, че администрацията е включена в Проект на Института по публична администрация „Въвеждане на общата рамка за оценка САФ в Българската администрация“. На 29.01.2021 г. от официалната електронна поща на администрацията е изпратено уведомление до всички служители, с което областният управител ги уведомява, че администрацията е включена в проект на ИПА.

2. Описание на подхода и хода на самооценката

Всички служители на Областна администрация – Ямбол активно се включиха в процеса по събиране на доказателства, които да подкрепят отделните части на модела и да служат за ориентир при оценката на работата на Групата за самооценка по всички 9 критерия и 28 подкритерия.

Въз основа на събраните доказателства, групата за самооценка изготви „Книга-портфолио“. Събраните доказателства по портфолиото бяха технически обработени, сканирани, и са достъпни за всички членове от Групата за самооценка чрез споделена папка. Самооценката на всеки член от групата се извърши в периода 08.02.2021 г.-26.02.2021 г.

Самооценката се извърши в няколко етапа:

1. Индивидуална фаза

В тази фаза всеки човек от Групата за самооценка самостоятелно определи силните страни и областите за подобрене, въз основа на своите знания и умения в организацията, и предложи мерки за подобрене. На база Класическата форма на точкуване, която е препоръчителна за използване при първа оценка от администрациите, всеки от членовете на екипа постави своите оценки по всички критерии и подкритерии на модела CAF.

2. Представяне на резултатите от индивидуалната оценка

След извършване на индивидуалната оценка, членовете от Групата за самооценка, предадоха на Секретаря на групата своите формуляри. Информацията се обобщи и систематизира, след което се предложи за обсъждане и постигане на консенсус.

3. Постигане на консенсус в групата и постигане на резултатите – представяне, обсъждане и анализ на индивидуалните оценки.

В рамките на 5 работни срещи екипът постигна консенсус относно общите оценки. На първата работна среща бяха обсъдени поставените оценки, заедно с мотивите за това, по Критерии 1 и 2, и техните подкритерии. Групата за самооценка постигна консенсус и се обедини върху общи оценки, вземайки предвид аргументите и допълнителните доказателства там, където имаше различни мнения. По същия начин на следващите 4 работни срещи бе постигнат консенсус по Критерии 3 и 7, 4 и 6, 8 и 9, и Критерий 5, както и всички подкритерии към тях.

След стартиране на процеса по внедряване на модела САФ, се проведе анкета сред служителите. Анкетата имаше за цел да събере първоначална информация и данни за нивото на удовлетвореност в различни аспекти, къдаещи служителите в Областна администрация – Ямбол.

На една от срещите на Групата за самооценка, бе обсъден и изготвен от Главния секретар План за комуникация и беше предоставен на Областния управител за утвърждаване.

3. Резултати от самооценката

В приложената таблица по-долу се съдържат резултатите от получената самооценка на Областна администрация – Ямбол, изготвена от Групата за самооценка по модел САФ.

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 (Мотивира и подкрепя хората в организацията и дава личен пример)				
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	- През изследвания период ежегодно се разработват цели на администрацията; - Разработен е актуализиран документ за изпълнение на Областна стратегия за развитие на област Ямбол 2014-2020 г.; - Разработена е Областна стратегия за интеграция на ромите 2012 -2020 г.; - Разработена е Областна стратегия за подкрепа за личностно развитие на децата и учениците в област Ямбол (2019 – 2020 г.); - Разработена е Областна стратегия за развитие на социалните услуги в Област Ямбол 2016 – 2020 г.; - През 2010 г. е разработена Стратегия за управление на риска в ОА ЯМБОЛ, която е актуализирана през 2017 г за 3 год. период, и отново през 2020 г.; - Ежегодна оценка на корупционния риск чрез проведени анкети сред служителите в ОА;	Изготвяне на дългосрочен стратегически документ, включващ мисия, визия и ценност на администрацията	40	Осъществяване на висока публичност, разпространение и споделяне на мисията, визията, ценностите, стратегическите и оперативни цели на ОА Ямбол, с нейните служители и всички заинтересовани лица и граждани
1.2	Вземане на решение за внедряване на Европейския модел за управление на качеството CAF;	Да се търсят възможности за работа по проекти;	65	- Търсене на партньорства за работа по проекти; - Осигуряване на възможности за развитие на знания, умения и професионалните

	- В ОА са разработени вътрешни правила във връзка с електронното управление; - При разработване на целите на администрацията се търси мнението и идеите на служителите; - В ОА има разработена система финансово управление и контрол чрез която се регламентира цялостния процес по осигуряване на увереност, че целите се постигат: чрез съответствие на законодателството, вътрешните актове и договорите; икономичност, ефективност и ефикасност на дейностите и др.; - Сертифициране на качеството – ISO 9001; - Наличие на условия за ефективна вътрешна и външна комуникация; - В ОА има внедрена система за документооборот	Да се осигури усъвършенстване на администрацията чрез учене/споделяне на знания и умения сред служителите		компетентности чрез участието на служителите в обучения, семинари и работни групи
1.3	- Взаимно доверие и уважение между ръководителите и служителите; - Ръководството търси мнението на служителите, като заедно се обсъждат проблемите и се търсят решения; - Отговорите от проведената след служителите анкета, показват, че ръководството на администрацията умело управлява, създава условия и възможности за комуникация с хората от екипа, което от своя страна кара всеки служител да се чувства свързан, ангажиран и отговорен към своята организация; - Ръководството насърчава култура на учене, стимулира служителите да развиват компетенциите си и да се адаптират към новите изисквания. От направената анкета за нагласите на служителите (въпрос 10) се виждат 91,67 % положителна нагласа	- Признаване и възнаграждение на усилията на отделни служители; - Има необходимост от насърчаване на работата в екип вътре в дирекциите и между отделните дирекции	85	- Нематериално стимулиране и награждаване усилията на служителите. /Грамоти/похвали/; - TEAMBULDING

1.4	- Административните услуги предоставяни от ОА се популяризират чрез интернет - страницата на администрацията; - В ОА са създадени областни комисии и съвети; - Областен управител и заместник-областните управители имат определени приемни дни; - Отговорите на проведената сред заинтересованите страни анкета показват, че са запознати с административните услуги, извършвани от ОА. Информираността за тях е чрез сайта на администрацията. Също така заинтересованите страни са удовлетворени от създадената комуникация между Областна администрация Ямбол и останалите институции, в т.ч. и на експертно ниво; - Ръководството на ОА е наясно с необходимостта от изграждане на позитивен имидж и разпознаваемост в публичното пространство, в тази връзка е обновен и сайта на ОА	- Привличане на НПО; - Повишаване на обществената осведоменост чрез медийно присъствие	80	- Търсене на партньорства с НПО; - Повишаване информираността относно дейността на администрацията

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 (Събира информация за настоящите и бъдещите потребности на заинтересованите страни, както и релевантната управленска информация)
2.2. Разработва стратегии и планове въз основа на събраната информация (Разработва стратегия и планиране въз основа на събраната информация)

2.3. Комуникара, изпълнява и преглежда стратегии и планове (Комуникара и изпълнява стратегията и планове в рамките на цялата организация и регулярно ги преглежда)

2.4. Управлява промените и иновациите, за да гарантира адаптивност и устойчивост на организацията (Планира, въвежда и оценява иновации и промени)

П К	СИЛНИ СТРАНИ	ОБЛАСТИ НА ПОДОБРЕНИЕ	ТОЧ КИ	МЕРКИ ЗА ПОДОБРЕНИЕ
2.1	- Доклади на териториалните звена; - Разработени секторни стратегии; - Отчети по изпълнение на целите на ОА и по изпълнение на бюджета на ОА; - САФ ще спомогне за анализиране на вътрешните силни и слаби страни; - Чрез анкетата е идентифицирана удовлетвореността на част от заинтересованите страни	- Предоставяне възможност за попълване на анкета за административното обслужване на интернет - страницата на ОА Ямбол; - Ниска активност при попълване на анкетните карти за изследване на удовлетвореността на потребителите от предоставените административни услуги	60	Да се публикува анкета на интернет - страницата на ОА Ямбол
2.2	- Всяка година се актуализират и поставят цели на администрацията, също така се анализира и изпълнението на заложените цели от предходната година. Набляга се на цели за постигане на прозрачна и достъпна администрация и диалог с представители на граждански организации; Ефективното управление и финансовите ресурси на администрацията са също част от поставените и надграждани с годините цели на администрацията; Устойчивото развитие на областта и подобряването на качеството на живот на гражданите също са от основно значение и залагани цели за постигане; - ОА Ямбол регулярно изготвя "Система за финансово управление и контрол", в която ясно са засегнати областите на управление на риска в администрацията, създадената контролна	- Разработване на Стратегия за туризма; - Липса на ясно формулирана и развита мисия и визия на администрацията	80	- Да се разработи Стратегия за туризма; - Осигуряване на обучение за повишаване на знанията на служителите по стратегическо и оперативно планиране

	среда за постигане на целите и изграждане на положително отношение на служителите към финансовото управление и контрол. Извършването на мониторинг на системата за финансово управление и контрол дава увереност, че контролните дейности функционират ефективно, като се осъществява текущ и периодичен мониторинг чрез изготвяне на доклади от проведени анализи по изпълнение на дейностите и чрез самооценка посредством въпросник за състоянието на ФУК; • ОА Ямбол системно изготвя „Система за управление на риска“ с цел недопускане на промяна в негативна насока на основните планирани и одобрени стратегически и оперативни цели, заложи в администрацията. Процесът на управление на риска включва идентифициране, анализ и оценка, документиране, реакция на рисковете, мониторинг и докладване; • Ръководството на ОА осигурява ресурси, необходими за разработване и актуализиране на секторни стратегии •			
2.3	• Разработени са индивидуални работни планове в съответствие с поставените цели на администрацията; • Целите на ОА са публикувани на интернет – страницата на администрацията; • ОА Ямбол има разработени стратегически документи за провеждане на ефективна регионална политика и държавно управление по места, осигуряване на съответствие между	• Разработване и прилагане на методи за наблюдение и оценка, отчитащи работата на организацията на всички нива • Разработване на планове и програми с посочени цели и резултати за всяка организационна единица, с показатели за установяване на нивото на промяна, което трябва да	85	• Непрекъснат мониторинг /актуализиране на цели и секторни стратегии/

	националните и местните интереси, с оглед създаване на благоприятна среда за живот и модернизация на инфраструктурата, осигуряваща условия за растеж, заетост и подобряване качеството на живот: - Областна стратегия за подкрепа за личностно развитие на децата и учениците в област Ямбол (2019-2020 г.); - Областна стратегия за развитие на област Ямбол 2014-2020 г.; - Областна стратегия за подкрепа за личностно развитие на децата и учениците в област Ямбол (2017-2018 г.); - Областна стратегия за развитие на социалните услуги (2016 г.-2020 г.) област Ямбол; - Областна стратегия за интегриране на ромите в област Ямбол (2012-2020 г.); - В ОА Ямбол се осъществява ефективно вътрешно комуникиране за разпространяването на целите, планове и задачите в организацията, чрез служебна електронна поща в администрацията и чрез автоматизирана информационна система за деловодство и административна дейност (Микси 2009)	бъде достигнато – очаквани резултати		
2.4	- В ОА са разработени вътрешни правила по отношение на електронно управление - ОА предлага електронни административни услуги на гражданите и бизнеса; - Използване на Системата за сигурно електронно връчване; - Достъп до електронно служебно свидетелство за съдимост; - Достъп до междурегистровия обмен на информация RegiX;	- Обмяна на опит с други администрации; - Детайлно запознаване и изпълнение на мерки за нововъзникващи фактори за подобряване на работата	95	- Техническо обезпечаване на служителите за осъществяване на видеоконферентни връзки; - Обучение на служителите по дигитална компетентност

	- Предоставена е възможност за извършване на картови плащания чрез ПОС терминално устройство за административни услуги; - ОА има добре развита култура за обмяна на знания чрез споделяне на добър опит и ноу-хау между служителите в администрацията; - ОА е взела участие в пилотен проект за разработване на Харта на клиента, приета на 01.11.2019 г., и впоследствие става една от пилотните администрации по утвърждаването ѝ; - ОА има спечелено 2-ро място в конкурс за самооценка на администрациите по показатели за учеща организация през 2018 г. проведен от Институтът по публична администрация (ИПА). Чрез участието в самооценката е предоставена възможността на администрациите да установят своите силни и слаби страни по отношение на ученето на работното място, ангажирането на служителите, стимулиране на иновативното мислене, изграждането на мрежи за споделяне на опит и др. Много полезна на администрацията бе и възможността да се сравни с други организации и да намери полезни ориентири за усъвършенстване в областта на ученето и развитието			
--	---	--	--	--

КРИТЕРИАЛНА ОБЛАСТ: БЛАГОПРИЯТСТВАЩИ ФАКТОРИ

КРИТЕРИЙ 3: **ХОРА**

ПОДКРИТЕРИИ:

3.1. Управлява и подобрява човешките ресурси, за да подпомага стратегията на организацията (Планира, управлява и подобрява човешките си ресурси по прозрачен начин и в съответствие с процеса на стратегическо планиране)

3.2. Развива и управлява компетенциите на служителите (Идентифицира, развива и използва компетенциите на служителите като съгласува индивидуалните цели с тези на организацията)

3.3. Ангажира и упълномощава служителите, подкрепя тяхното благополучие (Ангажира служителите чрез създаване на условия за открит диалог и предоставяне на правомощия, подкрепящи техния успех)

ПК	СИЛНИ СТРАНИ	ОБЛАСТИ НА ПОДОБРЕНИЕ	ТОЧКИ	МЕРКИ ЗА ПОДОБРЕНИЕ
3.1	- Назначаване на компетентни служители на базата на образование, квалификация, професионален опит в съответствие с естеството на работата и нормативните изисквания; - Въведено е гъвкаво работно време; - Изискванията за компетентността и опита на персонала се определят в длъжностните характеристики на служителите и нормативните документи на администрацията. Длъжностните характеристики се разработват от преките ръководители и се утвърждават от контролиращия ръководител; - Утвърдени са Правила за подбор при мобилност на - държавни служители и Правила за управление на човешки ресурси; - В ОА се назначават служители по програма "Старт в кариерата", чиято основна цел на е да бъдат осигурени възможности за придобиване на трудов стаж на безработни младежи, завършили висше образование, с цел улесняване на прехода между образование и заетост - В ОА е утвърден "Етичен кодекс на служителите в - областна администрация – Ямбол" с цел да повиши общественото доверие в професионализма и морала на служителите	Повишаване мотивацията на служителите	85	Нематериално стимулиране на служителите

	както и да издигне престижа на държавната служба; В ОА се провеждат студентски летни стажове, с което се дава възможност на студентите да придобият практически умения и да се запознаят с работата в администрацията			
3.2	- Насърчаване на обучение на работното място; - При възникнала необходимост се провеждат обучения по определена тематика, която е важна за осъществяване на дейността на администрацията; - В ОА Ямбол се оказва подкрепа на новоназначени - служители при запознаване с преките си задължения освен това съществува практика за въвеждане, подкрепа и помощ, посредством обучение, индивидуално консултиране, работа с по-опитни служители, учене в хода на работата; - Новоназначените служители, както и всички останали се планират и обучават по програмата на ИПА, както и съгласно личните планове за обучение; - Развива се и се насърчава използването на съвременни методи за обучение (например мултимедиен подход, обучение на работното място, електронно обучение, използване на социалните мрежи)	Повишаване на капацитета на служителите чрез обучения и развиване на компетентности в сферата на електронно управление	95	- Включване на служителите в различни обучения, семинари, конференции, в т.ч. и в администрацията; - Да се изследва периодично удовлетвореността на служителите по различни показатели
3.3	- Служителите разполагат с необходимото офис-оборудване и материални средства; - Работа в екип; - При разработване на целите на администрацията се търси мнението и предложенията на служителите;	Редовно провеждане на анкети сред всички служители и обобщаване на резултатите	95	- Разработване на нефинансови схеми за признаване на постижения на служителите/заинтересованите страни, партньори - благодарствени писма и грамоти за постижения; - Да се въведе практика за редовно провеждане на анкети сред всички служители

	- Отговорите от проведена анкета сред служителите, сочат, че голяма част от работещите в администрацията считат, че качеството на междуличностните и работните отношения в екипа е високо, както и степента, в която колегите са възприемани като помагачи, подкрепящи и сътрудничащи; - В ОА са осигурени добри условия на труд, а също така се обръща специално внимание на потребностите на служителите и неравностойно положение и хора с увреждания; - През 2019 г. са извършени безплатни прегледи за очите и закупуване на очила; - Всяка година на служителите в ОА се осигурят средства за работно и представително облекло; - При разработването на планове стратегии цели в проектиране на процеси и в идентифицирането и изпълнението на дейностите за подобрене са включвани служителите			
--	---	--	--	--

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 (Създава и осъществява партньорства с гражданите/потребителите)				
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	• ОА има идентифицирани ключови партньори от публичния и неправителствения сектор. Взаимоотношенията с партньорите е чрез участието им в съставите на областни съвети и комисии, в т. ч и в работни групи; • Всички външни доставчици на продукти и услуги в съответствие с определените изисквания; • Дава възможност на студентите да придобият практически умения и да се запознаят с работата в администрацията чрез летни студентски стажове; • ОА активно участва в партньорства с български и международни организации: ➢ с Агенция по заетост - Бюро по труда Ямбол по осигуряване на временна заетост по национална програма "Старт на кариерата" 2018 г. и 2019 г.; ➢ с Почетното консулство на Италия във Варна ➢ с Народно събрание на РБ и ДА „Архиви“ ➢ с Художествена галерия „Жорж Папазов“, гр. Ямбол ➢ с БТВ в кампанията „Да изчистим България“ и др.	• Идентифициране на ключови партньори от частния, неправителствения и публичния сектор, както и определяне естеството на взаимоотношенията с тях; • Недостатъчна публичност и информираност на всички заинтересовани страни за участията на ОА Ямбол в партньорските програми	75	• Проучване на възможности за сключване на споразумения с ключови партньори за електронен обмен на данни
4.2	• За усъвършенстване на работата в Областна администрация Ямбол, е създадена организация за получаване на обратна връзка с потребителите на услуги по приемане и отговор на сигналите и предложенията чрез центъра за административно обслужване, кутия за сигнали и предложения и на безплатен телефон за подаване на сигнали 080011911; • Поддържане на актуален списък на предоставяните административни услуги на интернет страницата на ОА Ямбол и в Регистъра на услугите; • На интернет страницата е публикувана структурата на ОА и контактите на служителите; • Осигуряване прозрачност за своята дейност, като публикува в интернет страницата резултатите от	• Провеждане на активна информационна политика; • Слаба активност на потребителите относно подобряване на услугите, обслужването или информацията	95	• Търсене на начини за активността на потребителите за получаване на обратна връзка от качеството на административното обслужване

	своята работа – отчет на целите, протоколи от заседания и т.н.; - Разработена и публикувана „ХАРТА НА КЛИЕНТА“; - Анкета за удовлетвореността на потребителите; - Ежемесечно се изготвя информационен бюлетин; - Създадена е Областна координационна група за учене през целия живот, която да съдейства за сътрудничеството, осъществява координацията и провежда консултации между ОА, органите на местно самоуправление, териториалните административни структури, териториалните организации на работодателите и на работниците и служителите, учебни заведения, в които се обучават възрастни и читалищата, за реализиране на областната политика за учене през целия живот			
4.3	- Разработена и утвърдена е тригодишна бюджетна прогноза с индикатори; - Преглед и анализ на необходимостта от разходване на средства извън одобрените в бюджета на администрацията; - Анализ за изпълнението на бюджета на администрацията чрез изготвяне на месечни, тримесечни и годишни отчети. Стриктно се спазва финансовата дисциплина; - Използва се специализиран счетоводен софтуер за осчетоводяване и за изготвяне на заплати; - Разработена СФУК, която се прилага и ежегодно се изготвя доклад за състоянието на СФУК; - Разработени са вътрешни правила за предварителен контрол. Стриктно се контролира спазването на реда и стъпките, предшествващи всеки разход	Анализ на приходите	95	Извършване на анализ на приходи

4.4	- Разработени са вътрешни правила за документооборота, системата за сигурно електронно връчване, архив на документацията, за административното обслужване и др.; - Осигурен е достъп до информационните масиви на Сиела Норма, интернет и др.; - Всички служители имат създадени електронни пощи; - Документираната информация се разпространява по електронен път, чрез вътрешната компютърна мрежа във формат непозволяващ, непреднамерени или неволни изменения. На служителите е осигурен достъп до информацията чрез сървъра на администрацията, където са достъпни всички важни за работата на всеки документи. IT експертът отговаря за безопасността на информацията, както и всеки служител; - Утвърдени правила – процедура по създаване на резервни копия в ОА Ямбол; - Използва се софтуерния продукт МИКСИ, като деловодна система, която периодично се обновява от производителя; - В ОА са осигурени техническите изисквания за опазване на личните данни. Утвърдени са Вътр. процедури и правила за обработв. и защита на личните данни на ФЛ 2018 г.	- Създаване на механизъм за информиране на служителите в рамките на организацията; - Осигуряване на постоянен трансфер на знания между служителите в организацията	95	Да се създадат общи папки с Вътрешни правила и други документи, касаещи дейността на администрацията. Споделяне на наученото от обучения с останалите колеги. Да се прави периодично преглед на информацията
4.5	- Пълна и актуална информация за Областна администрация Ямбол е публикувана на интернет-страницата на която са посочени административните услуги, нормативните документи, които ги регламентират, както и необходимите документи и срокове за изпълнението им; - Служебни мобилни телефони; - Служебна електронна поща на служителите;	- Осигуряване на резервно ел. захранване на всички работни станции; - Повишаване компетентността на служителите, предоставящи електронни услуги	95	- Обучения на служителите за ефективно използване на програмните продукти; - Регулярно обновяване на технологичното оборудване

	- Осигуряване на UPS устройства на възлови места; - Изградено видеонаблюдение; - Информационните и комуникационни технологии на ОА Ямбол се управляват така, че да подкрепят стратегическите и оперативните ѝ цели по устойчив начин			
4.6	- Осигурена е подходящата физическа достъпност в сградата на ОА в съответствие с нуждите и очакванията на служителите и гражданите/потребителите (например, достъп за инвалиди-рампа, гише за хора с увреждания и майки с деца, подвижна рампа до 2 ет./; - Въведена е практика отпадъците от използваните офис консумативи (тонери) да се предават на специализирани фирми за тяхното изхвърляне; - Преминаване на свободния ел. пазар; - Извършване на оглед на състоянието на имотите държавна собственост на отдадените под наем, предоставени за управление имоти относно стопанисването на същите; - От проведената сред служителите анкета е видно, че са доволни от осигурените условия на труд в ОА. Провежда се инструктаж по безопасност на условията на труд в администрацията; - Осигурени са необходимите лицензирани софтуери и информационни системи. Отговорността за поддържането им е на IT експерт, на когото са възложени тези функции; - Сключен договор със Служба по трудова медицина	Осигуряване на финансиране за извършване на паспортизация на имотите държавна собственост в управление на Областен управител	95	Да се предприемат действия за паспортизация на имотите държавна собственост в управление на Областен управител

КРИТЕРИАЛНА ОБЛАСТ: БЛАГОПРИЯТСТВАЩИ ФАКТОРИ

КРИТЕРИЙ 5: ПРОЦЕСИ

ПОДКРИТЕРИИ:

5.1. Разработва и управлява процеси, за да повиши стойността на организацията за гражданите и потребителите (Идентифицира, проектира, управлява и реализира иновативни процеси с участието на заинтересованите страни)

5.2. Предоставя продукти и услуги за потребители, граждани, заинтересовани страни и общество (Разработва и предоставя услуги и продукти, ориентирани към гражданите/ потребители)

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	- Ясно идентифицирани „собственици на процеса“ с възложени компетенции и отговорности; - Във вътрешни правила са идентифицирани, описани и документирани всички процеси; - Сформирани са работни групи, областни съвети и комисии; - Въведен е процесът на управление на риска	- Актуализиране на вътрешните правила, където е необходимо; - Ясно идентифициране на заинтересованите страни	85	- Своевременно актуализиране на вътрешните правила; - Обмяна на опит със заинтересовани страни
5.2	- Публичност на списъка с административните услуги, чрез интернет страница на ОА, на портала на ДАЕУ, Административен регистър; - Получаване на обратна връзка от потребителите за тяхната удовлетвореност от качеството на административното обслужване; - Въведено гъвкаво работно време на центъра за административно обслужване; - Осигурена е подходяща и надеждна информация, с цел гражданите/потребителите да бъдат подпомогнати и подкрепени, както и да бъдат информирани за настъпили промени	Повишаване ангажираността на гражданите и потребителите в подобряване на предоставянето на услугите	90	На интернет – страницата на администрацията да се публикува анкетата за обратна връзка и да се включи линк към нея
5.3	- Техническа обезпеченост за комуникации; - Действаща комисия по чл.7а от УПОА; - Осигуряване на достъп на гражданите/потребителите до различни организации, с цел постигането на по-добра координация на процесите и преодоляването на	Усъвършенстване на процесите в ОА чрез обмяна на опит и добри практики	95	Проучване и въвеждане на добри практики в дейността на администрацията, както и обмяна на опит с други организации

	организационните граници. / на сайта има линкове към други администрации			
--	--	--	--	--

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	- Добра достъпност – с обществен транспорт; за хора с увреждания; удължено работно време; извършваните от администрацията услуги и техните такси/цени са публикувани на сайта на ОА. На потребителите на административни услуги е осигурен пълен и бърз достъп, чрез интернет страницата на ОА Ямбол, както и в дигитален вид чрез компютърно устройство на гишето за административно обслужване, за предоставяните административни услуги; - Услугите се предоставят на едно гише; - Прозрачност по отношение функционирането на организацията, на разясняване на приложимото законодателство, както и на процесите на вземане на решения). Услугите се предоставят в законоустановените срокове, но в повечето случаи преди срока; - Заседания на комисии и съвети; - Обратната връзка с потребителите на услуги, се осъществява чрез предоставената възможност за попълване на анкетни карти, които предоставят информация за удовлетвореността от дейността на администрацията; - При необходимост се осъществява консултация на гражданите със служителите на ОА	- Повишаване информираността на гражданите за дейността на администрацията; - Въвеждане на допълнителни методи за проучване доверието към администрацията и услугите, които предоставя	80	- Да се измери цялостният имидж на администрацията; - Измерване и анализиране на проучването на доверието към администрацията и услугите, които предоставя

6.2	- Подобрени начини за заплащане на услугите – POS –терминал; - Липса на жалби за лошо административно обслужване; - Кратко време за изчакване при подаване на заявления за услуги; - Предоставянето на административни услуги са нормативно регламентирани; - При необходимост се осъществява консултация на гражданите със служителите на ОА	- Измерване качеството на предлаганите услуги; - Извършване на съвместни прегледи със заинтересованите страни за наблюдение на промяната на техните нужди и степента, в която е постигнато удовлетворението им;	80	- Ангажиране на заинтересованите страни; - Анализиране на резултатите от проучването относно прозрачността, достъпността и почтеността
-----	---	--	----	---

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	- В хода на провеждане на самооценката беше проучено мнението на служителите по различни въпроси, включително по отношение на лидерството, екипната работа, условията на работа, процесите на дискриминация и тормоз, възможностите за развитие на знания, умения и професионално израстване; - Служителите са удовлетворени са условията за работа и средата на работното им място; - Ръководството на администрацията умело управлява, създава условия и възможности за комуникация с хората от екипа, което от своя страна кара всеки служител да се чувства свързан, ангажиран и отговорен към своята организация	- По – голяма информираност по отношение на дейността на администрацията; - Въвеждане на регулярни измервания за възприятието на служителите на ОА за институцията, ръководството и управленските системи; - Резултатите от проведената анкета показаха необходимост от търсене на нови възможности за развитие на знания, умения и професионални компетентности, желание за участие в обучения, семинари и работни групи	85	- Популяризиране имиджа на администрацията - Ежегодно провеждане на анкетно проучване сред служителите.

7.2	- Ръководството оценява изпълнението на поставените задачи чрез признание въз основа на постигнатите индивидуални резултати при годишното оценяване, като преобладаващата оценка е „Изпълнението надвишава изискванията“; - Няма постъпили жалби и сигнали относно поведението на служители в ОА; - Няма възникнали етични казуси /конфликт на интереси/; - Добра степен на използване на информационни и комуникационни технологии; - В ОА се използва софтуер за ЧР, с който има възможност да се правят различни статистически справки като брой болнични, отпуски	- Стимулиране на служители; - Проучвания относно мотивация и ангажираност; - Доброволно участие от страна на служителите в дейности, свързани със социална отговорност, насърчавани от организацията	90	- Нематериално стимулиране; - Регулярно провеждане на анонимно анкетно проучване на служителите
-----	---	--	----	--

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	- В резултат на проведеното анкетно проучване със заинтересованите страни репутация на Областна администрация Ямбол е отлична; - Участие в изпълнение на Комуникационната стратегия на РБ за ЕС; - Активно участие на заинтересованите страни в работни групи, областни комисии и съвети; - Ежегодни отчети за дейността на администрацията;	- Организиране и популяризиране на инициативи със социална отговорност; - Медийно отразяване на дейността на организацията по отношение на социалната ѝ отговорност; - Да се работи в посока участие в проекти;	65	- Засилване информираността на обществото за въздействието на дейността на организацията по отношение на качеството на живот на гражданите/потребителите, чрез всички възможни канали за информация (сайта на ОА, социалните мрежи и др.); - Участие в проекти и организиране на събития, с цел подобряване състоянието на ОА по отношение на социалната отговорност

	Участие на гражданите в публични прояви, организирани от ОА (фотографски изложби, коледарчета, кукерчета и др.)			
8.2	- Сключен договор със служба по трудова медицина; - ОА участва в реализирането на програми „Старт на кариерата“, летни студентски стажове; - На служителите е осигурен безплатен преглед и закупуване на очила; - ОА Ямбол участва в инициативи за подкрепа на граждани в неравностойно социално положение и за събиране на средства за болни хора	- Няма активни дейности на ОА със социално и екологично измерение; - Намаляване на разхода на хартия, чрез ефективно използване на електронен вътрешен документооборот; - Включване в програми и проекти за осигуряване на трудова заетост	65	- Въвеждане на анкета чрез интернет - страницата на ОА за измерване на прозрачност, достъпност, удовлетвореност; - Насърчаване на гражданската ангажираност на служителите чрез включване и популяризиране на социални инициативи; - Помощ в борба с тютюнопушенето

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))

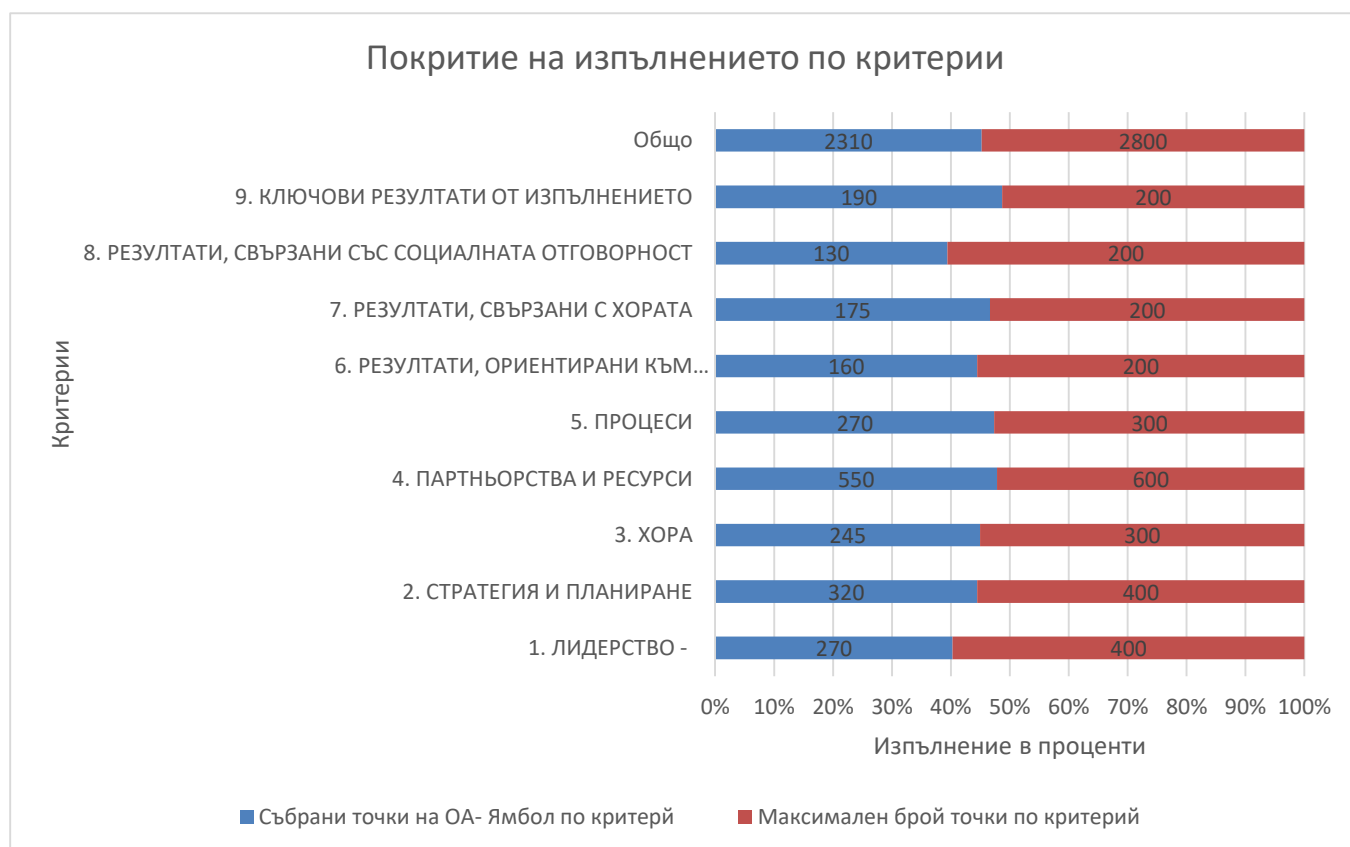
9.2. Вътрешни резултати: ниво на ефикасност

9.1	- Положително обществено мнение от предоставянето на административните услуги; - ОА като организация от публичния сектор следи до каква степен са постигнати ключовите за дейността ѝ цели, спрямо предварително дефинираните в стратегическия план крайни резултати./ Изпълнението на целите ежегодно се отчита с изготвяне на отчет на целите; - Добри резултати от проверки и одити; - Няма жалби и оплаквания по отношение на дейността на администрацията	Изготвяне на Стратегическия план на ОА	95	- Стратегически план на ОА; - Включване в конкурси и инициативи за измерване нивото на администрацията по отношение на удовлетворяване на очакванията на заинтересованите страни
9.2	- Ефективно разходване на бюджетни средства; - Касово изпълнение на бюджета спрямо утвърдения план;	Липса на сравнителни анализи относно ефективността и ефикасността на функционирането на организацията	95	Текущо извършване на сравнителен анализ на изпълнението и разходването на бюджетни средства;

	• Ефективно използване на информационни и комуникационни технологии за повишаване на ефикасността, намаляване на административната тежест и подобряване на качеството на предоставените услуги; • Ефективно управление на риска – периодична оценка и мониторинг на риска; • Ефективно стопанисване и управление на движимите имоти и движимото имущество			• Текущо извършване на сравнителен анализ относно ефективността и ефикасността на функционирането на организацията
--	---	--	--	--

4. Анализ на резултатите

Като организация, Областна администрация – Ямбол има амбицията да се развива по пътя на усъвършенстване на изпълнението и желание за въвеждане на култура на организационно съвършенство. Изпълнението на така поставените цели и прилагането на мерки за подобряване, неминуемо ще доведе до удовлетворяване нуждите на обществото, повишаване на изискванията, а до там и на жизнения стандарт на населението. Извършената самооценка и анализ на резултатите показват много добро ниво на покритие на Общата рамка на модела САФ в Областна администрация – Ямбол. Като обща оценка в числово изражение се сформира резултат от 2340 точки, при максимален брой точки – 2800, което представлява приблизително 84% (83.57%).



На графиката е показано процентно покритие на всеки един от основните критерии, които се оценяват по модела.

С най-висок резултат са: Критерий 2: Стратегия и планиране, с обща оценка от 320 точки, и Критерий 4: Парньорства и ресурси, с обща оценка от 550 точки, което се дължи на големия брой подкритерии.

С най-висок процент е Критерий 9: Ключови резултати от изпълнението, с обща оценка 95%.

Резултатите, отнасящи се до най-важния актив на организацията - хората, също са много добри. Общата оценка на Критерий 3: Хора е 275 точки, с процент на покритие 92%.



Като цяло Благоприятстващите фактори (Критерии от 1-5) са еднакво оценени, в сравнение с Резултатите (Критерии 6-9). Преобладаващата оценка е между 75 и 95 точки, което означава, че по отношение на скалата, по която оценяваме Благоприятстващите фактори, Областна администрация – Ямбол е на високо ниво, като прави преглед и оценка на изпълнението,



сравнява се с другите и се учи от тях, стреми се непрекъснато да усъвършенства начина, по който прави нещата.

По отношение на оценките на критериите за Резултатите (Критерии 6-9), оценките са между 65 и 95 точки. От резултатите е видно, че Областна администрация – Ямбол, на основата на проверка и преглед прави промени в подхода, ако е необходимо.

5. Изводи относно силните страни на организацията

Силните страни на организацията, както и областите за подобрене бяха внимателно разгледани и оценени от Групата по самооценка.

Като съществена част в Критерий 1: Лидерство се отчете наличието на годишни цели и доклади за дейността. В Областна администрация - Ямбол има разработена система финансово управление и контрол чрез която се регламентира цялостния процес по осигуряване на увереност, че целите се постигат: чрез съответствие на законодателството, вътрешните актове и договорите; икономичност, ефективност и ефикасност на дейностите и др. При разработване на целите на администрацията се търси мнението и идеите на служителите. В администрацията има внедрена система за документооборот. Като важно се отчита и решението на ръководството да се внедри САФ в организацията. Също така, служителите смятат, че ръководството на администрацията умело управлява, създава условия и възможности за комуникация с хората от екипа, което от своя страна кара всеки служител да се чувства свързан, ангажиран и отговорен към своята организация.

Следва да се отбележи, че целите на Областна администрация – Ямбол са обвързани с Националните стратегически документи - Областна стратегия за развитие на област Ямбол 2014-2020 г., Областна стратегия за интеграция на ромите 2012 -2020 г., Областна стратегия за подкрепа за личностно развитие на децата и учениците в област Ямбол (2019 – 2020 г.), Областна стратегия за развитие на социалните услуги в Област Ямбол 2016 – 2020 г., През 2010 г. е разработена Стратегия за управление на риска в ОА ЯМБОЛ, която е актуализирана през 2017 г за 3 год. период, и отново през 2020 г.



Като част от дейностите по Критерий 2: Стратегия и планиране, са отчетени като добри практики събирани доклади на териториалните звена, разработени секторни стратегии, изготвени отчети по изпълнение на целите на Областна администрация – Ямбол и по изпълнение на бюджета на администрацията. Наличие на анкета за обратна връзка относно удовлетвореността на част от заинтересованите страни е друга силна страна по този критерий. Разработени са индивидуални работни планове в съответствие с поставените цели на администрацията. В администрацията са разработени вътрешни правила по отношение на електронно управление.

Силни страни по Критерий 3: Хора са: Утвърдени Правила за подбор при мобилност на държавни служители и Правила за управление на човешки ресурси. В ОА е утвърден “Етичен кодекс на служителите“, назначават се служители по програма “Старт в кариерата и се провеждат студентски летни стажове. Служителите разполагат с необходимото офис оборудване и материални средства и ползват социални придобивки, профилактични прегледи, работно облекло, очила.

Областна администрация – Ямбол активно участва с български международни организации. Поддържа се актуален списък на предоставяните административни услуги на интернет страницата на ОА Ямбол и в Регистъра на услугите. За усъвършенстване на работата в Областна администрация Ямбол, е създадена организация за получаване на обратна връзка с потребителите на услуги по приемане и отговор на сигналите и предложенията чрез центъра за административно обслужване, кутия за сигнали и предложения и на безплатен телефон за подаване на сигнали. Разработена е и публикувана Харта на клиента.

По отношение на управлението на финансите, в Областна администрация – Ямбол е разработен СФУК, която се прилага и ежегодно се изготвя доклад за нейното състояние. Разработени са вътрешни правила за предварителен контрол. Стриктно се контролира спазването на реда и стъпките, предшествващи всеки разход. До всички служители на администрацията е осигурен достъп до информационните масиви на Сиела Норма, интернет и др. Всички служители имат служебна електронна поща, служебни мобилни телефони, а информационните и комуникационни технологии на ОА Ямбол се управляват така, че да подкрепят стратегическите и оперативните ѝ цели по устойчив начин. Осигурена е



подходящата физическа достъпност в сградата на администрацията, в съответствие с нуждите и очакванията на служителите и гражданите/потребителите (например, достъп за инвалиди-рампа, гише за хора с увреждания и майки с деца, подвижна рампа до 2 ет.). Областна администрация изпълнява активно политиката си по управление на държавната собственост, като извършва оглед на състоянието на имотите, които са отдадени под наем и предоставени за управление, относно стопанисването им.

В Критерий 5: Процеси, са идентифицирани собствениците на процеса с възложени компетенции и отговорности. Сформирани са работни групи, областни съвети и комисии. Относно предоставяните услуги и продукти за гражданите, е осигурена публичност на списъка с административните услуги, чрез интернет страницата на ОА. Въведено гъвкаво работно време на центъра за административно обслужване.

6. Изводи относно области на подобрене

Едни от първите области за подобрене по Критерий 1, които Групата за самооценка е отчела, са изготвяне на дългосрочен стратегически документ, включващ мисия, визия и ценности на администрацията; Търсене на партньорства за работи по проекти, на партньорства с НПО; Признаване и възнаграждение на усилията на отделни служители чрез нематериално стимулиране.

По Критерий 2: Стратегия и планиране, за добиване на представа за възприятията на обществото, относно качеството на административното обслужване ще спомогне публикуването на анкета на интернет страницата на Областна администрация – Ямбол.

По Критерий 3 много важна задача на организацията е нематериалното стимулиране на служителите, което ще помогне за повишаване на тяхната мотивация.

Като области за подобрене по Критерий 4: Партньорства и ресурси, са посочени проучване на възможности за сключване на споразумения с ключови партньори за електронен обмен на данни, както и нуждата от идентифициране на ключови партньори от частния, неправителствения и публичния сектор, както и определяне естеството на взаимоотношенията с тях. Като слаба страна е отчетена ниската активност на потребителите относно подобряване на услугите, обслужването и предоставената информация. Относно управлението на



финансите, е отчетена необходимост от извършване на анализ на приходите. Относно управлението на информацията и знанията, следва да се създаде механизъм за информиране на служителите в рамките на организацията чрез създаване на общи папки с Вътрешни правила и други документи, касаещи дейността на администрацията. За управление на технологиите е посочено, че има необходимост от повишаване компетентността на служителите, предоставящи електронни услуги и регулярно обновяване на технологичното оборудване. При управление на инфраструктурата е отчетена необходимостта от това да се осигури финансиране за извършена паспортизация на имотите държавна собственост в управление на Областен управител.

7. Хипотеза за наличие на връзки „причина-следствие“ между областите на подобрене

7.1 Причинно-следствени връзки от Благоприятстващи фактори (Критерий 1 – Лидерство) към Резултати (Критерий 8 – Резултати, свързани със социалната отговорност)

Оценките, които Групата за самооценка е поставила по Подкритерий 1.1. – 40 точки и Подкритерий 1.2 – 65 точки, показват наличието на ясно разработени и поставени цели на администрацията, както и стратегически документи за определените периоди, наличие на условия за ефективна вътрешна и външна комуникация, система за документооборот, както и ясно формулирани и разработени Вътрешни правила, във връзка с електронното управление. Като слаба страна обаче, е липсата на ясна мисия, визия и ценност на администрацията. Това от своя страна рефлектира върху Резултатите по Подкритерии 8.1 – 65 точки, и 8.2 – 65 точки, свързани със социалната отговорност на администрацията. При изготвяне впоследствие на дългосрочен стратегически документ, включващ мисия, визия и ценност на администрацията, ще има възможност да се помисли и обърне внимание и на тази област. Групата за самооценка е поставила като области за подобрене нуждата от организиране и популяризиране на инициативи със социална отговорност и екологична насоченост, както и медийно отразяване на тези дейности. Важно е и насърчаването на гражданската ангажираност на служителите в администрацията чрез включването им в такива инициативи.



7.2. Обратни причинно-следствени връзки от Резултати (Критерий 8 – Резултати, свързани със социалната отговорност) към Благоприятстващи фактори (Критерий 1 – Лидерство)

Участието на заинтересованите страни в процеса на разработване на дългосрочен стратегически документ, включващ мисия, визия и ценности в администрацията трябва да бъде засилено. Социалната отговорност е слабо разработена тема в организацията, няма активни дейности на Областна администрация – Ямбол със социално и екологично измерение. За прилагането на този принцип, администрацията няма цялостен и последователен подход, който обхваща различни области на дейност.

7.3 Вътрешни за критериалната област причинно-следствени връзки между Благоприятстващите фактори (и, съответно – между Резултатите):

- Най-ниско са оценени следните Подкритерии, свързани с Благоприятстващите фактори: 1.1 – 40 точки, 1.2 - 65 точки, и 2.1 – 60 точки.

Поради липсата на ясно формулирани и разработени мисия, визия и ценности на администрацията, възпрепятства създаването на благоприятстващи условия за търсене на възможности за разработване и управление на проекти, както и усъвършенстване на администрацията чрез учене/споделяне на знания и умения сред служителите. Липсата на разработена и формулиране мисия и визия на организацията не позволява редовното преразглеждане на изпълнението и на резултатите на целите, отразяващи резултатите и въздействието от дейността на администрацията.

- Най-ниско са оценени следните Подкритерии, свързани с Резултатите: 8.1 – 65 точки, и 8.2 – 65 точки.

Липсата на активни дейности от страна на Областна администрация – Ямбол със социално и екологично измерение води до ниската гражданска ангажираност на граждани, потребители, служители и други заинтересовани страни, за участие в благотворителни инициативи.



8. Препоръки и изготвяне на *План за подобрене*

За да бъде изпълнена целта за внедряването на САФ в Областна администрация – Ямбол, процедурата за самооценка трябва да продължи и след Доклада за самооценка. Като краен резултат трябва да бъде изготвен План за подобрене за предприемане на действия за цялостно подобряване на ефективността на организацията. Изработването на този План е една от основните цели на самооценката чрез САФ, за подобряване на функционирането на администрацията като цяло.

Препоръки относно областите с необходимост от подобрене

- Изготвяне на дългосрочен стратегически документ, включващ мисия, визия и ценности;
- Засилване социалната отговорност на администрацията;
- Взаимодействие с партньорите

9. Заключение

Настоящият доклад отразява състоянието на Областна администрация – Ямбол за периода 2018-2020 г. и включва 161 силни страни и 50 области за подобрене, до които се стигна след обстоен анализ на портфолиото от документи – отчети, доклади, протоколи и др.

В процеса на работа се стигна до определяне на 46 мерки за подобрене, които дават насоки за развитието на администрацията.

Всички служители на администрацията проявиха отзивчивост и предоставиха наличните данни, както и събраха необходимите такива, което помогна да се получи адекватна оценка на дейността на Областна администрация – Ямбол и нейното функциониране съобразно принципите за цялостно управление на качеството.

Трябва да се отбележи и приносът на Групата за самооценка, която показва, че с екипни усилия може да се постигне консенсус и краен положителен резултат.



Ръководството и служителите на Областна администрация – Ямбол вярват, че вложените в самооценката време и усилия, ще дадат възможност да бъде оценена ефективността на администрацията, ефективността на прилаганите процедури и интегрираността на процесите от различните системи за управление, в посока на усъвършенстване на качеството на предоставяните услуги, развиването на социалната отговорност и цялостния имидж на администрацията.

Изготвил:

Екип за самооценка
Ямбол
24.03.2021 г.