



РЕЗЮМЕ
НА ДОКЛАД ОТ САМООЦЕНКАТА ПО ПРИЛАГАНЕТО НА САФ
В ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ СИЛИСТРА
ЗА ПЕРИОДА 2018-2020 г.

Докладът за самооценка на Областна администрация Силистра отразява моментното състояние на администрацията към началото на 2021 г., оценено отвътре. Със заповед на областния управител бе сформирана Група за самооценка, която да изготви Доклад за самооценка на администрацията. Групата за самооценка, в процеса на работата си, изготви редица документи, необходими за оформянето на доклада – Портфолио на доказателствата, План за комуникация, План-график на дейностите, протоколи от проведени консенсусни срещи, анализ на анкети и др.

На база доказателствата, събрани в портфолиото, бяха идентифицирани 107 силни страни и 46 области за подобрене. В областите за подобрене са формулирани 52 мерки, изпълнението на които следва да подобри показателите по съответните критерии.

– **Силни страни**

В процеса на самооценка са идентифицирани 107 силни страни.

В основата на всички стратегически документи и дейности на Областна администрация Силистра са заложи европейските принципи и ценности в публичния сектор. Структурата, функциите, процесите, отговорностите и компетенциите са определени така, че да осигуряват гъвкавост и адаптивност на администрацията. Има изградени системи за много добра външна и вътрешна комуникация, системата на управление гарантира предотвратяване на неетично поведение и корупция чрез разработени и ясно формулирани правила.



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



Ръководството на администрацията насърчава културата на учене на служителите и развитието на техните компетенции, поддържа ефективни отношения с политическите органи на изпълнителната и законодателната власт, управлява ефективни партньорства с граждани, неправителствени организации, професионални сдружения и браншови организации. Непрекъснато се работи и в посока повишаване на обществената осведоменост и признаване на ефективната дейност на

В процеса на стратегическо планиране се наблюдават всички външни промени – в законодателството, политическата среда, демографията, международното и европейското законодателство, като се извършва анализ на промените и се извлича необходимата информация. Разработват се необходимите стратегически документи, които действат в дългосрочен план, като за целта се създават областни съвети, комисии и работни групи, в които се включват всички заинтересовани страни

Всички заинтересовани страни са идентифицирани в нормативни актове и стратегически документи на национално и европейско ниво. Разработена е анкета за удовлетвореността на гражданите от административното обслужване, която се предоставя за попълване в Центъра за административно обслужване.

В Областна администрация Силистра е въведена Система за електронен обмен на документи, чрез която се оптимизират сроковете за кореспонденция между институциите. Въведени са редица електронни административни услуги за граждани.

При подбор на човешки ресурси в Областна администрация Силистра се спазват всички стандарти за обслужване и всички нормативно установени правила за прозрачност и обективност на критериите, прилагат се принципите за справедливост, политическа неутралност, многообразие, социална отговорност и баланс между професионален и личен живот. Осигурени добри условия на труд по отношение на изискванията за здраве и безопасност. Предоставена е възможност за адаптирано и гъвкаво работно време за служителите, за да се създаде баланс между работа и личен живот.

Идентифицирани са ключовите партньори на Областна администрация – в нормативни актове, стратегически документи, споразумения и др. Областна администрация Силистра провежда прозрачна информационна политика по отношение на структурата, функциите, процесите, административните услуги и др. Функционира Комисия за предложения и сигнали от граждани, в която подадените сигнали се разглеждат в най-кратък срок и се образуват съответните преписки.

Областна администрация Силистра осигурява ефективно, ефикасно и икономично управление на финансовите ресурси, чрез използването на ефективни системи за контрол и осчетоводяване на финансовите разходи. Има внедрена Система за финансово



ИНСТИТУТ
ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



управление и контрол, разработва се тригодишна бюджетна прогноза. Има обособен учреденчески архив, в който се съхраняват документите, сформирана е Постоянно действаща експертна комисия по чл. 42 от Закона за Националния архивен фонд, която ежегодно осъществява експертиза на документите.

В Областна администрация Силистра се спазват всички стандарти за обслужване. На потребителите и гражданите се предоставя пълна, точна и навременна информация за предоставяните услуги. Услугите се предоставят в нормативноустановените срокове, те са качествени и навременни – на „едно гише“. Работното време на Центъра за административно обслужване е непрекъснато. Времето за обработката на документи и предоставянето на административните услуги е сведено до минимум.

Служителите в Областна администрация Силистра участват в дейности, свързани със социална отговорност – национални и местни кампании и каузи.

– Области за подобрене

В процеса на самооценка са идентифицирани 46 области за подобрене.

Като основна и най-важна област на подобрене е посочена формулирането, популяризирането и периодичното актуализиране на мисията, визията и ценностите на администрацията, както и въвеждане на системи за управление на качеството. Идентифицирана е необходимост от създаване на механизъм за насърчаване на служителите за даване на предложения за иновации, препоръки и обратна връзка. Като област за подобрене е посочено и недостатъчно стимулиране на работа в екип.

Не всички инкорпорирани публични политики и политически решения са обезпечени с необходимите за тяхното изпълнение ресурси. Необходимо е да се повиши социалната отговорност на администрацията, като това се заложи в стратегическите документи.

Идентифицирана е необходимост от човешки ресурси за развитието и функционирането на електронното правителство и развитието на мрежовите услуги. Въвеждане на менторство и наставничество за новоназначени служители, които да бъдат въведени в работата от служители с по-голям опит в администрацията. Не се планират достатъчно дейности за обучение и развитие на комуникационните технологии в областта на риска, конфликта на интереси и етика.

Необходим е по-засилен диалог между служители, преки ръководители и ръководство.

Недостатъчна обратна връзка с гражданите относно подобряване качеството на предоставяните услуги. Липсва свързване с други регистри, бази данни и системи на други администрации за улесняване на обмен на данни. Не се измерва в достатъчна степен



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



индивидуалното представяне на служителите. Недостъчно участие на служителите в кампании, свързани с опазване на околната среда, рециклиране и др. Недостатъчно участие в международни проекти за развитие.

– Извод

Предвид направените анализи и оценки се стига до извода, че Областна администрация Силистра е извървяла сериозен път в развитието си като административна структура. Постигнати са много добри резултати, както при работата с гражданите и потребителите на административни услуги, така и в стратегическото планиране и останалите процеси. Управлението на човешките ресурси също е на много добро ниво, като дейността на служителите, в изпълнение на техните длъжностни характеристики и индивидуални работни планове, са оценени високо.

С прилагането на Европейският модел за качество CAF в Областна администрация Силистра, се надяваме да постигнем подобряване на цялостната дейност на администрацията, да продължим процеса по самоусъвършенстване и повишаване на цялостния имидж на организацията в обществото.

– План за подобрене

Планът за подобрене е следващ елемент на Европейския модел за качество CAF. Той е естествено продължение на доклада за самооценка, изготвен от администрацията. Планът за подобрене има за цел да подобри цялостното функциониране на администрацията. Най-общо, планът за подобрене представлява анализиране на резултатите от доклада за самооценка и обективизирането на областите за подобрене в конкретни мерки и дейности с точно определени срокове за изпълнение и отговорници.

В процеса на самооценка, групата определи области за подобрене във всички критерии и подкритерии с препоръчителни мерки.

Идентифицирани са 46 области за подобрене, като най-голям брой от тях са в критерий 3 „Хора“. Най-малко области за подобрене са осочени в критерий 9 „Ключови резултати от изпълнението“.

Мерките за подобрене, предложени от групата за самооценка са 52, като предстои те да бъдат доразвити в плана за подобрене и конкретизирани в дейности, срокове, отговорници и ресурс.



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