

УТВЪРДИЛ:

Ели Тодорова - областен управител

30.07.2021 г.

**План за действие на Областна администрация Силистра
за реализиране на мерките за подобрене от доклада за самооценка по САФ**

№	Мярка	Деятности	Критерий/подкритерий	Резултат	Начало	Край	Целеви стойности на резултата	Отговорник
Тема 1. Ефективен механизъм за обратна връзка относно очакванията и удовлетвореността на всички заинтересовани страни.								
1.	Да се изготвя доклад за оценка удовлетвореността на потребителите на административни услуги в съответствие с новата методология по НАО.	- Създаване на работна група. - Изготвяне на доклад.	6.2.	Повишаване качеството на административното обслужване.	1.12.2021	1.2.2022	- Заповед за сформирание на работна група - Изготвен доклад Ежегодно.	Секретари на областни съвети и комисии.
2.	Разработване на нова анкета за граждани и потребители на административни услуги. Създаване на възможност за онлайн попълване чрез сайта на Областна администрация.	- Разработване на анкета за удовлетвореност на гражданите и потребителите на административни услуги, съобразена с новата Методология на Наредбата за административно обслужване. 2 - Внедряване на анкетата в сайта на администрацията.	4.2. 5.2. 6.1.	Повишаване качеството на административното обслужване и предоставяните административни услуги.	1.9.2021	31.12.2022	- Анкета. - Онлайн анкета. - Проведено анкетиране - Брой попълнени анкети. - Изготвен анализ. Ежегодно.	Главен секретар. Работна група. Звено за административно обслужване.

3.	Увеличаване броя на предоставяните електронни административни услуги.	- Извършване на подбор на електронни административни услуги. - Внедряване на нови електронни административни услуги.	4.5.	Увеличен брой електронни административни услуги.	1.12.2021	31.12.2022	- Изготвен анализ. - Нови електронни административни услуги - бр. Ежегодно.	Главен секретар. Работна група.
4.	Участие на гражданите в разработване на анкетните карти за удовлетвореност от дейността на администрацията.	- Провеждане на работни срещи. - Допитване във форума на сайта и социалните мрежи.	6.2.	Повишаване качеството на работата на администрацията.	1.9.2021	31.12.2022	- Проведени работни срещи - бр. - Изготвен анализ на резултатите от допитването. Ежегодно	Главен секретар. Директори на дирекции
Тема 2. Ефективно управление на хора и ресурси.								
5.	Да се създадат условия за работа в екип, като се предвиди подходящо стимулиране (материално и нематериално) за екипите.	- Разработване на правила за екипна работа в администрацията. - Предвиждане в бюджета на финансово стимулиране на екипите.	1.3. 3.3.	Ефективна работа в екип. Подобряване качеството на работата на служителите.	1.9.2021	1.3.2022	- Утвърдени правила за работа в екип. - Актуализиран бюджет.	Главен секретар Директори на дирекции
6.	Да се актуализира политиката за допълнително финансово стимулиране на служителите, като се предвидят и начини за нефинансови стимули.	- Актуализиране на политиката	3.1 3.3	Стимулиране на служителите и повишаване качеството на работа в администрацията.	1.10.2021	1.4.2022	- Изготвена Заповед за създаване на работна група - Актуализиран документ	Главен секретар Директор АПОФУС

7.	Да се разработват индивидуални и обобщени планове за обучение на служителите, като се планират дейности за обучение и развитие на комуникационните технологии в областта на риска, конфликта на интереси и етика.	- Извършване на анализ на потребностите	3.2.	Повишаване компетентностите на служителите. Подобряване качеството на работа на служителите.	1.1.2022	1.4.2022	- Изготвен анализ - Изготвена справка - Изготвени индивидуални и обобщени планове Ежегодно	Главен секретар Служител ЧР
8.	Периодично да се извършва самооценка на администрацията, чрез въвеждане на системи за управление на качеството.	- Сключване на споразумение за внедряване на системи за управление на качеството - Сформиране на работна група - Извършване на анализ на силните и слаби страни - Дефиниране на мерки за подобрене	2.1. 1.2.	Повишаване качеството на дейността на администрацията.	1.10.2021	31.12.2022	- Сключени споразумения - Изготвена Заповед за сформирание на работна група - Изготвен анализ - Разработен план за подобрения с мерки и дейности Ежегодно	Главен секретар Работна група Директори на дирекции
9.	Да се създаде механизъм за признаване и отчитане на индивидуалните постижения на служителите	- Разработване на механизъм за отчитане на индивидуалните постижения на служителите и внедряването му във вътрешните правила	7.2.	Стимулиране на служителите и повишаване качеството на работа.	1.10.2021	1.3.2022	- Утвърден механизъм - Актуализирани вътрешни правила	Главен секретар Директори на дирекции

10.	Да се предвидят финансови средства за провеждане на ежегодни медицински прегледи на служителите.	- Анализ на потребностите от определен тип медицински прегледи - Организиране на медицински прегледи	7.1.	Подобряване здравословното състояние на служителите.	1.10.2021	1.3.2022	- Изготвена справка за прегледи при медицински специалисти - Проведени профилактични прегледи - Брой прегледани служители Ежегодно	Главен секретар Директор АПОФУС
11.	Осигуряване на финансов ресурс за ремонт и енергийна ефективност на сградата	- Осигуряване на изпълнител на техническо и енергийно обследване на сградата - Проучване на възможности за кандидатстване по проекти за енергийна ефективност	8.2. 9.2.	Подобряване на микроклимата. Намаляване на разходите за консумативи.	1.10.2021	31.12.2022	- Изготвен доклад за техническо и енергийно обследване - Кандидатстване по проект	Главен секретар Директори на дирекции
Тема 3. Социалната отговорност като част от организационната стратегия.								
12.	Да се разработи политика за социална отговорност, която да се интегрира в стратегическите документи	- Разработване на политика Актуализиране на стратегически документи	2.2.	Повишаване на социалната отговорност на служителите. Повишаване имиджа на администрацията.	1.10.2021	1.3.2022	- Разработен документ с политика - Актуализирани стратегически документи	Главен секретар Директори на дирекции
13.	Ежегодно участие в програма за студентски стажове	- Проучване на възможностите за участие в програми за студентски стажове Предприемане на действия за участие в програми	8.2.	Повишаване на социалната отговорност на администрацията.	1.1.2022	31.12.2022	- Кореспонденция с отговорни институции - Сключени споразумения за провеждане на студентски стажове - Брой стажувачи	Главен секретар Служител ЧР

14.	Да се потърсят възможности за участие в международни проекти	- Проучване на възможностите за участие в международни проекти	8.2.	Повишаване на социалната отговорност на администрацията. Повишаване имиджа на администрацията.	1.11.2021	31.12.2022	- Брой реализирани международни проекти	Главен секретар Директори на дирекции
-----	--	--	------	--	-----------	------------	---	--

Тема 4. Стратегическо планиране и партньорства.

15.	Да се търсят механизми за осигуряване на ресурси за обезпечаване на процесите	- Провеждане на проучване - Кандидатстване по проекти	4.1. 1.4.	Обезпеченост на процесите в администрацията.	1.1.2022	31.12.2022	- Брой осъществени и финансирани проекти	Директор дирекция АПОФУС
16.	Сключване на споразумения за сътрудничество с ключови партньори за електронен обмен на данни	- Прочуване на възможностите за електронен обмен на данни - Разговори с ключови партньори - Сключване на споразумения	4.1.	Повишаване ефективността на администрацията. По-бързо административно обслужване.	1.10.2021	1.6.2022	- Брой проведени разговори с партньори - Брой сключени споразумения	Главен секретар
17.	Да се създаде механизъм за обмен на добри практики и опит между Областна администрация Силистра и ключовите партньори	- Раговори с партньори относно споделянето на добри практики и опит - Провеждане на срещи и семинари	4.1.	Повишаване ефективността на администрацията.	1.10.2021	1.4.2022	- Брой проведени разговори с партньори - Брой проведени срещи и семинари	Главен секретар

Бързи победи

1.	Да се актуализира периодично вида и обема на предоставената информация на сайта на Областна администрация	- Актуализиране на информацията на сайта	4.2.	Подобряване на осведомеността на гражданите за работата на администрацията.	1.9.2021	30.9.2021	- Брой публикации - Актуализирана информация Ежемесечно	Служител "Връзки с обществеността" Служител ИТ
----	---	--	------	---	----------	-----------	---	---

2.	Да се формулират мисията, визията и ценностите, като документът се популяризира и ежегодно се актуализира.	- Разработване на документ, в който да се формулират мисията, визията и ценностите на Областна администрация Силистра - Публикуване на документа на сайта на администрацията - Преглед и актуализация	1.1.	Ясно формулирани мисия, визия и ценности на администрацията.	1.9.2021	31.10.2021	- Съгласуван документ - Публикация на сайта на администрацията - Актуализиран документ Ежегодно	Главен секретар Главен юрисконсулт
3.	Провеждане на периодични срещи между служителите и преките ръководители с цел повишаване ефективността на работа.	- Инициране на оперативки и срещи по дирекции и звена	3.3.	Повишаване качеството на работа на служителите.	1.9.2021	30.9.2021	- Проведени оперативки - Проведени срещи Ежеседмично, ежемесечно	Директори на дирекции
4.	Да се разработи анкета за служителите с цел проучване на нагласите относно работата в администрацията и генериране на креативни идеи.	- Утвърждаване на образец на анкетна карта. - Провеждане на анкета. - Анализ на резултатите.	3.3. 1.3. 1.2 2.4	Повишаване ефективността на служителите. Генерирани креативни идеи.	1.9.2021	31.10.2021	- Утвърдена анкетна карта - 1 бр. - Проведено проучване. - Изготвен анализ Ежегодно	Главен секретар Директори на дирекции
5.	Да се разработи механизъм за споделяне на знания между служителите.	- Създаване на работна група. - Разработване на механизъм.	4.4.	Споделени знания между служителите. Повишаване качеството на работа на служителите.	1.9.2021	30.10.2021	- Изготвена Заповед за създаване на работна група. - Разработен и утвърден документ. - Приложен механизъм за споделяне на знания между служителите.	Главен секретар Експерт ИТ

Група за самооценка, съгласно Заповед №РД-22-8/12.05.2021 г. на областния управител:

1. Димитър Георгиев
2. Елка Михайлова
3. Емил Александров
4. Кремена Петрова
5. Сердар Мустафа