

Zarządzenie nr 105.....

Burmistrza Miasta i Gminy Bogatynia  
z dnia 09.09..... 2015

Na podstawie art.33 ust. 3 i 5 Ustawy z dnia 8 marca 1990 o samorządzie gminnym (tekst jednolity Dz. U.1990 Nr 16 poz. 95 z późniejszymi zmianami) zarządzam co następuje

§ 1

Zgodnie z Umową nr 104/2015 zawartą w dniu 12 lutego 2015 pomiędzy Uniwersytetem Ekonomicznym w Krakowie a Gminą Bogatynia, Urząd Miasta i Gminy w Bogatyni zadeklarował chęć udziału w zadaniu pn. „PRZEGLĄD STANDARDÓW ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ (CAF/PRD) W JST” w ramach projektu „Systemowe wsparcie procesów zarządzania w JST” realizowanego przez Ministerstwo Administracji i Cyfryzacji jako Lidera Projektu oraz Małopolską Szkołę Administracji Publicznej Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie jako Partnera Projektu w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki Priorytet V Działanie 5.2, Poddziałanie 5.2.2 współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego.

§ 2

W celu zapewnienie prawidłowego przebiegu samooceny według metody CAF – zgodnie z powyższą Umową - w Urzędzie Miasta i Gminy w Bogatyni powołuję Samorządowy Zespół ds. CAF.

§ 3

W skład Samorządowego Zespołu ds. CAF wchodzi:

Koordynator ds. CAF Magdalena Kutz

Członkowie Zespołu:

Izabela Ostrowska

Marcin Łohyn

Alicja Lipko

Urszula Frątczak – Skorupa

Dawid Bodziony

Anna Hanušová

#### § 4

Do zadań członków Samorządowego Zespołu ds. CAF należy w szczególności:

1. Aktywne uczestnictwo w pracach Zespołu
2. Udział w szkoleniu przygotowawczym do samooceny
3. Przeprowadzenie indywidualnej samooceny w ramach podziału pracy dla poszczególnych członków Zespołu o podzespołów:
  - a) zbieranie dowodów
  - b) wskazywanie mocnych stron
  - c) wskazywanie obszarów do poprawy
  - c) ocena poszczególnych podkryteriów
  - d) sporządzanie zestawień zbiorczych
4. Udział w warsztatach samooceny – w tym wspomaganie procesu osiągania konsensusu w zakresie mocnych stron, obszarów do poprawy oraz oceny poszczególnych podkryteriów
5. Udział w sporządzeniu sprawozdania z wyników samooceny
6. Udział w warsztatach planowania działań doskonalących
7. Udział w tworzeniu planu działań doskonalących
8. Realizacja innych zadań określonych przez Koordynatora ds. CAF

#### § 5

Do zadań Koordynatora ds. CAF należy w szczególności:

1. Koordynowanie prac Zespołu ds. Samooceny
2. Przygotowanie końcowej wersji sprawozdania z wyników samooceny
3. Bieżąca współpraca z Ekspertem ds. CAF przydzielonym do JST w ramach Projektu.
4. Współpraca z Partnerem oraz Liderem Projektu.
5. Przygotowanie projektu Planu Doskonalenia na podstawie wyników samooceny oraz warsztatów planowania działań doskonalących.
6. Koordynacja i monitorowanie realizacji działań doskonalących zatwierdzonych do realizacji przez Kierownictwo Urzędu.

§ 6

W celu upowszechnienia informacji o projekcie samooceny CAF wprowadza się plan komunikacji – będący załącznikiem do niniejszego Zarządzenia.

§ 7

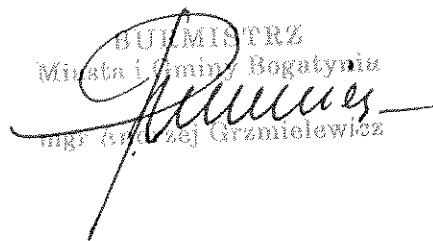
Zobowiązuję kierowników komórek organizacyjnych Urzędu do zapoznania z treścią zarządzenia podległych im pracowników oraz współpracy z Koordynatorem ds. CAF w zakresie realizacji procesu samooceny, wykonania planu komunikacji oraz realizacji działań doskonalących.

§ 8

Wykonanie zarządzenia powierza się Koordynatorowi ds. CAF.

§ 9

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Burmistrz  
Miasta i Gminy Bogatynia  
  
mgr Andrzej Grzmielewicz





**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



SYSTEMOWE WSPARCE  
PROCESÓW  
ZARZĄDZANIA W MiST

UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



*Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego*

Załącznik do Zarządzenia nr ...<sup>105</sup>...  
Burmistrza Miasta i Gminy Bogatynia

# **Plan Komunikacji**

## **w ramach projektu CAF**

**URZĄD MIASTA I GMINY W BOGATYNI**

Bogatynia, wrzesień 2015 r.

## SPIS TREŚCI:

|                                                                  |        |
|------------------------------------------------------------------|--------|
| Wprowadzenie .....                                               | Str. 3 |
| 1. Projekt wdrożenia metody CAF w Urzędzie .....                 | Str. 3 |
| 2. Plan komunikacji wdrożenia metody CAF w Urzędzie .....        | Str. 4 |
| 2.1. Zainteresowanie strony oraz schemat obiegu informacji ..... | Str. 4 |
| 2.2. Potrzeby informacyjne .....                                 | Str. 4 |
| 2.3. Dostawca informacji .....                                   | Str. 5 |
| 2.4. Zakres, forma i częstotliwość komunikacji .....             | Str. 5 |
| 2.5. Metody komunikacji .....                                    | Str. 6 |
| 3. Mobilizacja pracowników Urzędu .....                          | Str. 6 |

## WPROWADZENIE

Celem niniejszego dokumentu jest określenie planu komunikacji dla projektu wdrożenia metody CAF w Urzędzie Miasta i Gminy w Bogatyni.

W szczególności w dokumencie określone zostaną:

- cele projektu wdrożenia metody CAF,
- strony zainteresowane projektem oraz ich potrzeby komunikacyjne,
- sposób, forma i częstotliwość informacji na temat realizowanego projektu przekazywanych poszczególnym grupom odbiorców,

### 1. Projekt wdrożenia metody CAF w Urzędzie

Wspólna Metoda Oceny – CAF (ang. *Common Assessment Framework*) jest narzędziem przeznaczonym dla jednostek administracji publicznej, mającym na celu poprawę zarządzania. Model skupia się przeprowadzeniu samooceny, identyfikacji obszarów doskonalenia oraz wprowadzaniu wymaganych usprawnień zarządczych.

Metoda samooceny proponowana w ramach CAF opiera się na założeniu, że doskonałe wyniki organizacji osiągane są poprzez przywództwo ukierunkowane na strategię i planowanie, pracowników, partnerstwo, zasoby i procesy. Dzięki CAF organizacje wyrażające chęć wdrożenia systematycznego procesu doskonalenia swoich działań uzyskują proste, przystosowane do specyfiki sektora administracji publicznej, narzędzie samooceny.

Samoocena oparta o model CAF dostarcza informacji będących podstawą do doskonalenia funkcjonowania urzędu, poprzez:

- identyfikację mocnych stron,
- identyfikację obszarów do doskonalenia,
- opracowanie i wdrożenie zbioru dobrych praktyk,
- możliwość porównania wyników z innymi jednostkami administracji publicznej z terenu Polski oraz innych państw członkowskich Unii Europejskiej (*benchmarking*),
- przygotowanie urzędu do aplikowania o nagrody jakości.

Podstawowe cele krótkoterminowe związane z projektem samooceny CAF to:

- uzyskanie w wyniku samooceny informacji o stanie różnych elementów systemu zarządzania oraz wynikach organizacji,
- identyfikacja obszarów doskonalenia,
- określenie i wdrożenie działań doskonalących służących poprawie systemu zarządzania,
- uzyskanie przez pracowników urzędu wiedzy i umiejętności związanych z procesem samooceny CAF.

Podstawowe cele długoterminowe związane z projektem samooceny CAF to:

- poprawa usług publicznych dostarczanych przez urząd w wyniku wdrożenia działań doskonalących,
- usprawnienie systemu zarządzania w urzędzie w zakresie przywództwa, planowania, zarządzania pracownikami, procesami i zasobami oraz rozwoju relacji partnerskich,
- poprawa zarządzania wynikami organizacji przez określenie oraz realizowanie celów i wskaźników wyników w zakresie wyników kluczowych oraz relacjach z klientami, pracownikami i społeczeństwem,

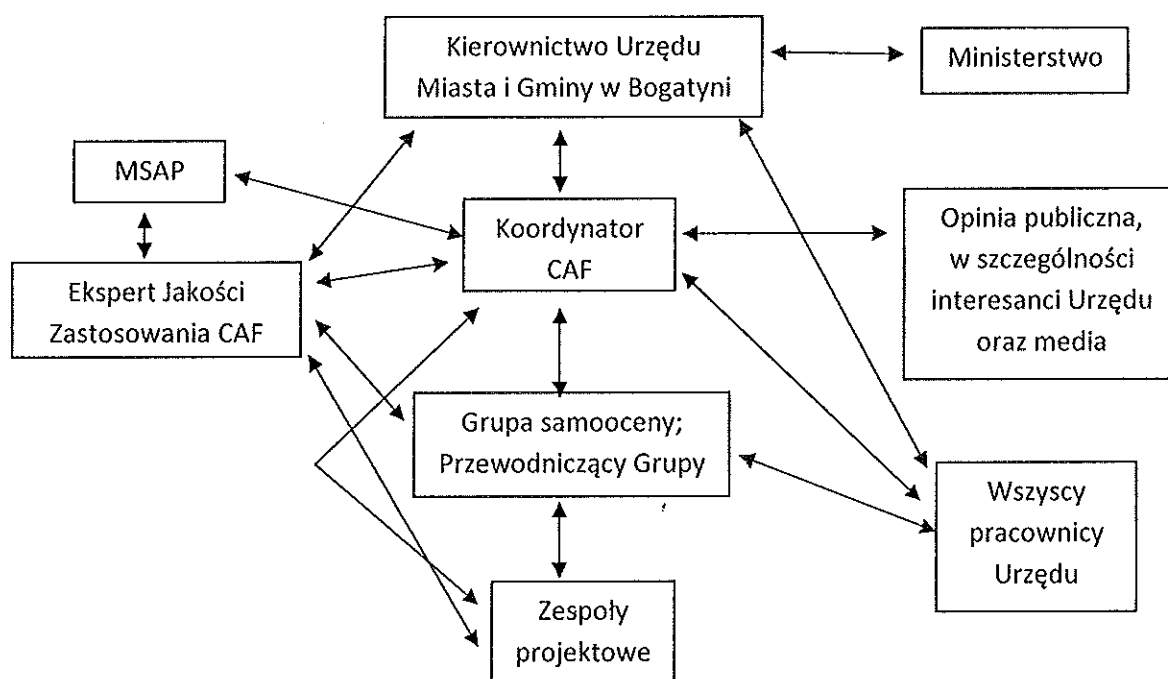
- budowa wizerunku urzędu jako profesjonalnej i doskonalącej się organizacji wykonującej działania na rzecz wspólnoty samorządowej.

## 2. Plan komunikacji wdrożenia metody CAF w Urzędzie

Cel komunikacji:

- budowanie pozytywnego wizerunku Urzędu wśród pracowników i interesantów poprzez informowanie o jego działaniach
- upowszechnianie informacji na temat systemu zarządzania, celów oraz korzyści wynikających z wdrożenia
- rozwijanie zasad współpracy i dobrego partnerstwa, wspólna komunikacja

### 2.1. Zainteresowane strony oraz schemat obiegu informacji



### 2.2. Potrzeby informacyjne

W poniższej tabeli zostali przedstawieni wszyscy zainteresowani i zaangażowani w realizację projektu CAF w Urzędzie Miasta i Gminy w Bogatyni, wraz z określeniem potrzeb informacyjnych każdej z grup w postaci przypisania im realizowanych wobec nich celów komunikacyjnych projektu, które określają potrzeby informacyjne.

Wyodrębnienie grup dokonano w związku ze zróżnicowaniem działań komunikacyjnych i narzędzi, jakie będą wobec nich stosowane.

| Zainteresowani                                | Potrzeby informacyjne | Cele komunikacji                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------------------|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Kierownictwo Urzędu Miasta i Gminy w Bogatyni | 1, 2, 3, 4, 5         | 1. informowanie o celach i zasadach CAF<br>2. informowanie o przebiegu realizacji CAF w urzędzie, w tym poszczególnych etapów projektu<br>3. mobilizacja do aktywnego udziału<br>4. zapewnienie właściwego obiegu informacji – efektywność wdrażania<br>5. budowanie wizerunku Urzędu jako |
| Koordynator CAF                               | 1, 2, 3, 4            |                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Grupa samooceny; Przewodniczący Grupy         | 1, 3, 4, 5            |                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Zespoły projektowe                            | 1, 2, 3, 4            |                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Wszyscy pracownicy Urzędu                     | 1, 2, 3, 4, 5         |                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

|                                                                    |         |                                                 |
|--------------------------------------------------------------------|---------|-------------------------------------------------|
| Ekspert Jakości Zastosowania CAF<br>(z ramienia MSAP)              | 2, 4, 5 | profesjonalnego, wciąż doskonalącego się Urzędu |
| Ministerstwo                                                       | 2, 5    |                                                 |
| Opinia publiczna, w szczególności<br>interesanci Urzędu oraz media | 1, 2, 5 |                                                 |

### 2.3. Dostawca informacji

Kierownictwo Urzędu będzie otrzymywało wszelkie informacje o planowanych i realizowanych działaniach na spotkaniach z ekspertem oraz Koordynatorem CAF. Członkowie grup samooceny będą wymieniać informacje na spotkaniach z ekspertem oraz Koordynatorem CAF. Pozostali pracownicy Urzędu będą informowani o planowanych i podejmowanych działaniach. Protokoły z zebrań wraz z załącznikami oraz inne dokumenty związane z wdrażaniem CAF będą umieszczane na ogólnodostępnym serwerze Urzędu (otoczenie sieciowe) w katalogu o nazwie „CAF 2015”. Interesanci (obywatele) zostaną poinformowani o udziale Urzędu w projekcie poprzez umieszczenie informacji na stronie internetowej Urzędu.

Informacje dla Kierownictwa, członków zespołu samooceny, pozostałych pracowników, interesantów będzie przygotowywał i przekazywał Koordynator CAF.

Komunikacją z Ekspertem Jakości Zastosowania CAF, a w tym wymianą wymaganych informacji będzie zajmował się Koordynator CAF bądź osoba go wspierająca.

Informacje formalne i ogólne dla wszystkich podmiotów wdrażających CAF pochodzące od Eksperta Jakości Zastosowania CAF, mogą być wykorzystywane przez Koordynatora CAF.

W obiegu informacji mogą zostać użyte między innymi następujące narzędzia:

- rozmowy bezpośrednie (spotkania robocze)
- telefon wewnętrzny
- poczta elektroniczna
- otoczenie sieciowe
- lokalna prasa
- informacja na stronie internetowej Urzędu
- tablica ogłoszeń

### 2.4. Zakres, forma i częstotliwość komunikacji

| Odbiorca informacji                            | Cel informacji                                                   | Wymagania (zakres oraz forma informacji)                                            | Częstotliwość/terminy przekazywania informacji |
|------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| Kierownictwo Urzędu                            | Informacje o projekcie – spotkanie planistyczne                  | Informacja ustna o realizacji zadań – materiały od Eksperta Jakości Zarządzania CAF | Rok 2015                                       |
| Kierownictwo Urzędu, wszyscy pracownicy Urzędu | Informacje o projekcie – spotkanie planistyczne                  | Powołanie Koordynatora projektu oraz osoby współpracującej                          | Sierpień/Wrzesień 2015                         |
| Kierownictwo Urzędu                            | Realizacja zadań projektu                                        | Powołanie Grupy Samooceny                                                           | Wrzesień 2015                                  |
| Koordynator CAF                                | Realizacja zadań projektu                                        | Przygotowanie Planu Komunikacji Projektu                                            | Wrzesień/Październik 2015                      |
| Kierownictwo Urzędu                            | Informowanie o planowanych i realizowanych działaniach           | Sprawozdania z postępów realizacji projektu                                         | Na bieżąco                                     |
| Pracownicy, mieszkańcy gminy                   | Stała informacja o projekcie                                     | Strona internetowa Urzędu, media                                                    | Na bieżąco                                     |
| Członkowie grupy samooceny                     | Informacja o planowanych i realizowanych działaniach z samooceny | Informacja ustna, pisemna                                                           | Do zakończenia projektu                        |
| Liderzy Grupy                                  | Spotkania, warsztaty                                             | Informacja ustna, pisemna                                                           | Do zakończenia projektu                        |

|                                  |                                                                    |                                                                                                   |                                         |
|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| samooceny                        | uzgadniające                                                       |                                                                                                   |                                         |
| Zespoły projektowe, koordynator  | Warsztaty dotyczące planu usprawnień                               | Spotkania, materiały, konsultacje                                                                 | Rok 2015                                |
| Koordynator, ekspert             | Spotkanie doradcze                                                 | Informacja ustna, sprawozdania z postępów w realizacji projektu                                   | Wrzesień/Październik 2015               |
| Kierownictwo, wszyscy pracownicy | Prezentacja wyników samooceny                                      | Spotkanie, sprawozdanie, prezentacja                                                              | Styczeń 2016                            |
| Klienci, mieszkańcy gminy        | Prezentacja wyników samooceny i plan doskonalenia                  | Spotkanie, sprawozdanie, prezentacja z koordynatorem i grupą samooceny, strona internetowa, media | Luty 2016                               |
| Partnerstwo                      | Wymiana informacji w celu zapewnienia sprawnej realizacji projektu | Informacja ustna, pisemna, materiały                                                              | Na bieżąco przez okres trwania projektu |

## 2.5. Metody komunikacji

1. Rozmowy bezpośrednie
  - spotkania planistyczne Eksperta Jakości Zastosowania CAF z Kierownictwem Urzędu, Koordynatorem CAF
  - informacja o projekcie – rozesłanie informacji przez Koordynatora CAF do kierowników /naczelników /samodzielnych stanowisk
  - dostarczenie niezbędnych informacji grupie samooceny
  - warsztaty grupy samooceny (2-dniowe z Ekspertem Jakości Zastosowania CAF)
  - warsztaty uzgadniające grupy roboczej
  - przedstawienie wyników samooceny (spotkanie z kierownictwem urzędu)
  - warsztaty dotyczące planu usprawnień
  - spotkanie informacyjne dotyczące prezentacji planu doskonalenia
2. Sprawozdania
  - Sprawozdania dla Kierownictwa Urzędu informujące o postępach w realizacji projektu uwzględniające działania zrealizowane oraz opis działań planowanych do realizacji wraz z zakładanymi terminami będą przekazywane kierownictwu urzędu po przeprowadzeniu warsztatów w spotkaniu uwzględniającym grupy samooceny, następnie po opracowaniu wyników samooceny i opracowaniu planu naprawczego.
  - Na stronie internetowej Gminy będzie zamieszczana na bieżąco informacja na temat wdrażania projektu i etapów jego realizacji. Informacja będzie kierowana zarówno do klienta zewnętrznego, jak i do pracowników urzędu.
  - W Urzędzie Miasta i Gminy w Bogatyni na tablicy ogłoszeń będą wywieszane aktualne informacje na temat projektu, etapów jego realizacji oraz prowadzonych działań. Informacje będą aktualizowane na bieżąco.
  - Końcowa prezentacja wyników samooceny będzie przedstawiona Kierownictwu oraz pracownikom urzędu niezależnie od przygotowywanych sprawozdań.

## 3. Mobilizacja pracowników Urzędu

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

- zdobycie wiedzy o nowoczesnych technikach zarządzania oraz systemów zarządzania jakością, stosowanych w administracji publicznej;
- dogłębne poznanie jednostki, w tym szczegółowego zakresu jej działania, realizowanych zadaniach oraz mechanizmów kontroli wewnętrznej;
- uzyskanie realnego wpływu na kształtowanie i funkcjonowanie jednostki dzięki uczestnictwu w procesie projektowania i wdrażania planów usprawnień;

- wsparcie najwyższego Kierownictwa Urzędu w procesie samooceny oraz zbierania dowodów dokumentujących mocne strony organizacji i wdrożone elementy systemu zarządzania;
- uznanie Kierownictwa po wykonaniu z sukcesem działań związanych z samooceną.