

Gmina Zarszyn



Plan Komunikacji **Projektu Samooceny (CAF)** **w Urzędzie Gminy Zarszyn**

Zarszyn sierpień 2011

SPIS TREŚCI

WPROWADZENIE	3
1. PROJEKT WDROŻENIA METODY CAF W URZĘDZIE GMINY ZARSZYN...4	
2. PLAN KOMUNIKACJI UCZESTNIKÓW WDROŻENIA METODY CAF W URZĘDZIE	5
2.1. Zainteresowane strony	5
2.2. Potrzeby informacyjne	7
2.3. Dostawca informacji.....	8
2.4. Częstotliwość i terminy dostarczania komunikatów na temat projektu	8
2.5. Metody komunikacji.....	9
3. MOBILIZACJA PRACOWNIKÓW URZĘDU NA RZECZ ZAANGAŻOWANIA W PROCES SAMOOCENY	11

WPROWADZENIE

Celem niniejszego dokumentu jest w szczególności określenie planu komunikacji dla projektu wdrożenia metody CAF w Urzędzie Gminy Zarszyn.

W niniejszym dokumencie określone zostaną:

- cel projektu wdrożenia metody CAF,
- strony zainteresowane projektem (interesariusze) oraz ich potrzeby komunikacyjne,
- sposób, forma i częstotliwość przekazywania informacji na temat realizowanego projektu poszczególnym grupom odbiorców,
- sposób mobilizacji pracowników na rzecz zaangażowania w proces samooceny.

1. PROJEKT WDROŻENIA METODY CAF W URZĘDZIE GMINY ZARSZYN

Wdrożenie CAF w Urzędzie Gminy Zarszyn wpisuje się w misję Urzędu, który realizuje ją między innymi poprzez wprowadzanie mechanizmów oceny pracy i doskonalenie systemów zarządzania, korzystając z najlepszych wzorców przyjaznej i profesjonalnej administracji.

Model Oceny – CAF jest narzędziem zarządzania jakością przeznaczonym dla jednostek administracji publicznej, mającym na celu poprawę zarządzania. Metoda ta opiera się na założeniu, iż osiągnięcie pożądaných rezultatów działań urzędu zależy od jakości przywództwa, wpływającego na politykę i strategię organizacji, zarządzanie zasobami ludzkimi, działania w zakresie nawiązywania związków partnerskich, zasoby i procesy zarządzania zmianą. Dzięki CAF organizacje 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.

2. PLAN KOMUNIKACJI UCZESTNIKÓW WDROŻENIA METODY CAF W URZĘDZIE

2.1. Zainteresowane strony

W poniższej tabeli przedstawieni zostali wszyscy interesariusze projektu (adresaci działań, dostawcy informacji). Wyodrębnienia grup dokonano w związku ze zróżnicowaniem działań komunikacyjnych i narzędzi, jakie będą wobec nich stosowane.

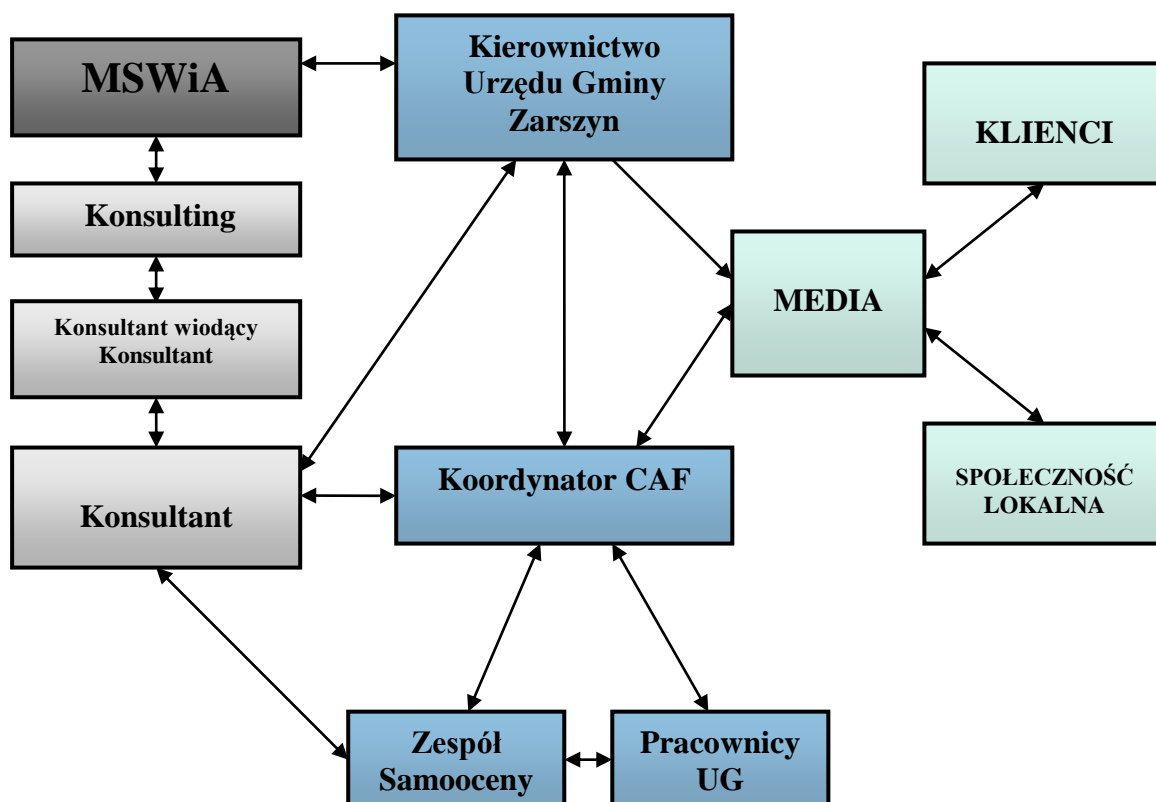
Określono również zakres potrzeb informacyjnych każdej z grup w postaci przypisania im realizowanych wobec nich celów komunikacyjnych projektu (określających potrzeby informacyjne).

INTERESARIUSZE	POTRZEBY INFORMACYJNE	POTRZEBY INFORMACYJNE - SZCZEGÓŁOWE CELE KOMUNIKACYJNE:
WEWNĘTRZNI		
Kierownictwo Urzędu	1, 2, 3, 4, 5	1. Informowanie o celach i zasadach CAF. 2. Informowanie o
Koordinator CAF	1, 2, 3, 4	
Osoba wspierająca Koordynatora	2, 3, 4	
Członkowie Zespołu Samooceny	1, 3, 4, 5	
Wszyscy pracownicy urzędu	1, 2, 3, 4, 5	
ZEWNĘTRZNI		
Centrum Promocji Biznesu - Paweł Zając	2, 4, 5	
MSWiA – organ nadzorujący	2, 5	

<p>Opinia publiczna, w szczególności klienci urzędu (również instytucjonalni), media</p>	<p>1, 2, 5</p>	<p>przebiegu realizacji CAF w urzędzie, w tym poszczególnych etapów projektu.</p> <p>3. Mobilizacja do aktywnego udziału, zaangażowania.</p> <p>4. Zapewnienie właściwego obiegu informacji – efektywności wdrażania.</p> <p>5. Budowanie wizerunku Urzędu Gminy Zarszyn jako profesjonalnego, wciąż doskonalącego się urzędu.</p>
--	----------------	--

Strategiczny cel komunikacyjny:

Poinformowanie wszystkich zainteresowanych stron o realizacji projektu CAF, który służy doskonaleniu zarządzania w Urzędzie Gminy Zarszyn.



2.2. Potrzeby informacyjne

- Informowanie o celach i zasadach CAF.

Odbiorca informacji	Potrzeby i ich realizacja
Kierownictwo Urzędu Gminy	Systematyczne informowanie o przebiegu prac związanych z realizacją projektu. Uczestnictwo w spotkaniach konsultacyjnych, narady wewnętrzne z Koordynatorem CAF, sprawozdanie z wyników samooceny.
Koordynator CAF	Wiedza na temat Urzędu, niezbędna do realizacji projektu wdrożenia. Dokumentacja kolejnych kroków (kart spotkań, list obecności itp.), wymiana informacji z innymi urzędami.
Członkowie Zespołu Samooceny	Wiedza na temat metody samooceny CAF niezbędna do pomyślnej realizacji projektu wdrożenia. Dokumentacja kolejnych etapów projektu (protokoły spotkań, listy obecności), wymiana informacji z innymi urzędami wdrażającymi model CAF.

Pracownicy Urzędu Gminy	Bieżące informacje o celach i wdrożeniach metody CAF w Urzędzie. Opracowania zamieszczane w Internecie i na tablicy ogłoszeń.
Klienci Urzędu	Informacja o przystąpieniu Urzędu Gminy do projektu CAF, podstawowe informacje prac wdrożeniowych. Strona internetowa Urzędu Gminy, informacje na tablicy ogłoszeń.

- Mobilizacja do aktywnego udziału, zaangażowania.
- Zapewnienie właściwego obiegu informacji – efektywności wdrażania.
- Budowanie wizerunku Urzędu Gminy Zarszyn jako profesjonalnego, wciąż doskonalącego się Urzędu.

2.3.Dostawca informacji

Informacje dla Kierownictwa, członków grupy samooceny, oraz pozostałych pracowników Urzędu na temat projektu wdrażania CAF, będzie przygotowywał i przekazywał Koordynator CAF oraz Zastępca Koordynatora. Koordynator CAF, uwzględniając potrzeby informacyjne poszczególnych grup odbiorców opracowuje i przekazuje zainteresowanym stronom materiały informacyjne. W przypadku, gdy autorami informacji są inne osoby np. członkowie Zespołu Samooceny, Koordynator CAF jest odpowiedzialny za sprawdzenie ich treści. Dostawcy informacji będą przestrzegać ustalonych terminów przekazywania informacji oraz zachowają ustaloną zawartość komunikatów na temat poszczególnych faz wdrażania projektu.

2.4.Częstotliwość i terminy dostarczania komunikatów na temat projektu

Częstotliwość przekazywania informacji nt. projektu jest uzależniona od poszczególnych faz projektu.

Odbiorca informacji	Cel informacji	Wymagania (zakres oraz forma informacji)	Częstotliwość/terminy przekazywania informacji
Kierownictwo i wszyscy pracownicy Urzędu	Poinformowanie o projekcie, wybór grupy samooceny	- informacja ustna o realizacji działań, spotkania bezpośrednie, informacje poprzez stronę www (BIP)	na bieżąco
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
Media lokalne	cykliczna informacja o projekcie	notatki prasowe lub artykuły przygotowywane przez Urząd	wrzesień 2011 r.
Członkowie grupy samooceny	informowanie o planowanych i realizowanych działaniach z samooceny	- informacja ustna, papierowa,	wg. terminarza wdrożeń
Przewodniczący Zespołu Samooceny	spotkania, warsztaty uzgadniające,	- informacja ustna, papierowa,	wg. terminarza wdrożeń
Koordinator, Konsultant	spotkania doradcze	informacja ustna, sprawozdania z postępów w realizacji projektu	na bieżąco
Kierownictwo, wszyscy pracownicy	prezentacja wyników samooceny	spotkanie, sprawozdanie, prezentacja	wg. terminarza wdrożeń
Klienci, mieszkańcy Gminy	prezentacja wyników samooceny i plan doskonalenia	sprawozdanie, prezentacja z Koordynatorem i grupą samooceny, strona internetowa, media	raz w miesiącu
Partner Wiodący Projektu	wymiana informacji w celu zapewnienia sprawnej realizacji projektu	e-mail, zestaw materiałów informacyjnych, kopie opracowanych dokumentów	na bieżąco

2.5. Metody komunikacji

Informacja na temat postępów w realizacji projektu:

Spotkania bezpośrednie i uzgodnienia telefoniczne lub poprzez e-mail.

- Spotkanie planistyczne konsultanta z Kierownictwem Urzędu, Koordynatorem oraz Zespołem Samooceny,
- Spotkania/kontakty tel./e-mail. z konsultantem w celu udzielenia wyjaśnień i pomocy w trakcie prac.
- Kontakty doradcze Koordynatora z konsultantem dotyczyć będą zwłaszcza:
 - ustalenia zakresu samooceny, zasad wyboru grupy samooceny,
 - stworzenia planu komunikacji,
 - monitorowania procesu samooceny i jej uzgodnienia,
 - opracowania samooceny,
 - uzgodnienia wyników samooceny oraz konsensusu,
 - przygotowania planu usprawnień i wsparcia ich realizacji.
- Szkolenie grupy samooceny (2-dniowe z udziałem Konsultanta),
- Spotkanie uzgadniające zespołu przed rozpoczęciem samooceny,
- Warsztaty uzgadniające zespołu (z udziałem konsultanta),
- Prezentacja wyników samooceny (spotkanie z Kierownictwem Urzędu),
- Spotkania dotyczące prezentacji planu doskonalenia.

Sprawozdania

Sprawozdania informujące o postępach w realizacji projektu, uwzględniające działania zrealizowane oraz opis działań planowanych do realizacji wraz z zakładanymi terminami będą przekazywane Kierownictwu Urzędu.

Kolejne sprawozdania to:

- Prezentacja wyników samooceny,
- Informacja o planie doskonalenia.

Po przeprowadzeniu warsztatów i spotkań uzgadniających grupy samooceny, nastąpi opracowanie wyników samooceny i opracowanie planu usprawnień. Sprawozdania będą przekazywane Kierownictwu i pracownikom.

Strona internetowa Urzędu Gminy Zarszyn

Na stronie internetowej Urzędu Gminy Zarszyn www.zarszyn.pl będzie zamieszczana w specjalnie przygotowanej zakładce – „Metoda CAF w Urzędzie Gminy Zarszyn” bieżąca

informacja na temat wdrażania projektu. Informacja będzie kierowana zarówno dla klientów zewnętrznych jak i pracowników Urzędu.

Tablica informacyjna

W Urzędzie Gminy Zarszyn na tablicy informacyjnej będą udostępniane informacje na temat projektu CAF, etapów jego wdrażania oraz realizowanych działań usprawniających. Informacje będą na bieżąco aktualizowane.

Publikacje prasowe

W okresie trwania projektu, będą ukazywały się informacje w Kurierze Podkarpackim, artykuły lub krótkie notatki dotyczące wdrażania projektu CAF w Urzędzie Gminy Zarszyn.

Prezentacja

Końcowa prezentacja wyników samooceny będzie przedstawiona Kierownictwu oraz pracownikom Urzędu, niezależnie od przygotowywanych sprawozdań. Prezentacja będzie również przedstawiana innym interesariuszom projektu (Rada Gminy, media, inne samorządy).

3. MOBILIZACJA PRACOWNIKÓW URZĘDU NA RZECZ ZAANGAŻOWANIA W PROCES SAMOOCENY

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

- 1) zdobycie wiedzy o nowoczesnych technikach zarządzania oraz systemach zarządzania jakością, stosowanych w administracji publicznej,
- 2) dogłębne poznanie macierzystej jednostki, w tym szczegółowego zakresu jej działania, realizowanych procesów oraz mechanizmów kontroli wewnętrznej,
- 3) uzyskanie realnego wpływu na kształtowanie i funkcjonowanie Urzędu dzięki uczestnictwu w procesie projektowania i wdrażania planów usprawnień,
- 4) uzyskanie większego wpływu na kształtowanie pozytywnego wizerunku Urzędu,
- 5) wsparcie najwyższego Kierownictwa Urzędu w procesie samooceny oraz zbierania dowodów dokumentujących mocne strony organizacji i wdrożone elementy systemu zarządzania,
- 6) oficjalna pochwała i uznanie Kierownictwa, przekazana do wiadomości ogółu pracowników Urzędu - po wykonaniu z sukcesem działań związanych z samoocena,
- 7) uzyskanie zaświadczenia o odbytych szkoleniu.