



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ
ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ



COMMON ASSESSMENT
FRAMEWORK

ДОКЛАД ЗА ОБРАТНА ВРЪЗКА ПО САФ
Ефективен САФ потребител

Име на организацията:
Регионална здравна инспекция – Враца

Дата: 26.03.2021 г.

Име на външния оценител
Десислава Славчева,
Асоцииран член на националния ресурсен център по САФ в ИПА



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



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ
ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Доклад за обратна връзка по САФ

Име на организацията	Регионална здравна инспекция – Враца
Адрес	Гр. Враца - 3000, ул. "Черни Дрин" №2
Лице за контакт	Д-р Татяна Тодорова Главен секретар на РЗИ - Враца
Телефон	092/62-63-77, вътр.107
Факс	092/66-50-61
e-mail	rzivr_todorova@abv.bg
Дата	26.03.2021 г.
Външен оценител за обратна връзка по САФ	Десислава Славчева

Част 1: Основни коментари

Основни теми в доклада

Целта на настоящия Доклад е да предостави на Регионална здравна инспекция Враца обективна обратна/външна информация и оценка за начина на въвеждане на модел САФ, да даде насоки за подобряването на процеса и подхода към усъвършенстване на Инспекцията, да мотивира организацията да продължи по пътя на непрекъснатото развитие и прилагане на принципите за цялостно управление на качеството и да оцени положените усилия от ръководството и служителите - при правилно и качествено прилагане на Европейския инструмент за качество в публичната администрация САФ.

Съобразно процедурата за външна оценка в Доклада е направен преглед на изпълнението на трите ключови стълба на обратната връзка:

Стълб 1 – на извършения процес на самооценка,

Стълб 2 – на извършвания процес на подобрения, и

Стълб 3 – на нивото на зрялост на принципите за цялостно управление на качеството в организацията.

Настоящият Доклад за обратна връзка по САФ съдържа следните основни теми:

- **Общи коментари:**

- Обобщени изводи и констатации *за силните страни* на РЗИ Враца в процеса на въвеждане на модел САФ

- Обобщени изводи и констатации *за областите за подобрение* на РЗИ Враца в процеса на въвеждане на модел САФ

- *Основни препоръки* към организацията по пътя ѝ за прилагане на модел САФ и нейното развитие и усъвършенстване

- **Профили за оценка по трите стълба** – със съответните коментари и констатации относно силните страни и областите на подобрения при извършването на съответните стъпки от процеса на прилагане на модела:

- Стълб 1 – външна оценка за процеса на самооценката (стъпки 1-6 от Насоките на модела)

- Стълб 2 – външна оценка за процеса на приоритизация, планиране и изпълнение на мерките за подобрения (стъпка 7-9 от Насоките на модела)

- Стълб 3 – външна оценка за нивото на зрялост на принципите за цялостно управление на качеството (8те принципа за тотално качество)

- **Предложение** дали да се присъди или не **етикет/сертификат „Ефективен САФ потребител“** – въз основа на обобщения обективен профил за оценка по трите стълба

Посочените в Доклада оценки, констатации и изводи се базират на извършеното проучване на документацията на РЗИ Враца по проект САФ, на събраната допълнително информация от проведените срещи и разговори с различни представители на Инспекцията, и на Националните правила за външна обратна връзка (с разработената в тях обективна методика за оценяване), утвърдени от ИПА.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ
ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Идентифицирани ключови силни страни

Кратко представяне на РЗИ Враца

Регионална здравна инспекция Враца (РЗИ Враца) осъществява държавната здравна политика на територията на област Враца - общини: Враца, Мездра, Козлодуй, Оряхово, Бяла Слатина, Роман, Мизия, Борован, Хайредин и Криводол.

РЗИ Враца извършва държавен здравен контрол за спазване на изискванията за защита на лицата от въздействието на йонизиращи лъчения на територията на следните области: Враца, Видин, Монтана, Плевен и Ловеч.

РЗИ Враца осъществява държавната здравна политиката на регионално ниво, като работи за укрепване на капацитета на общественото здравеопазване чрез промоция на здраве и профилактика на болестите; надзор на заразните болести; ефективен държавен здравен контрол; повишена информираност на обществото за утвърждаване на здравословен модел на живот; укрепване на административния капацитет чрез последователна политика за задържане на квалифицираните служители и привличане на млади специалисти.

Основен приоритет на Инспекцията през последната година е извършването на интензивни дейности, свързани с извънредната ситуация на пандемията с COVID 19.

Силни страни

Въз основа на направеното проучване, анализ и оценка могат да бъдат изведени следните **обобщени изводи за ключови силни страни** на процеса на въвеждане на САФ в Инспекцията:

Процесът и начинът на прилагане на модел САФ в РЗИ Враца е извършен правилно – съобразно препоръчаните фази и стъпки по Насоките на инструмента. По-детайлна информация за спазването на методиката за правилното въвеждане на САФ е дадена при оценката на отделните стъпки.

Внедряването на модела е инициатирано и стартирано от висшето ръководство на Инспекцията с воля и мотивация за цялостно развитие и усъвършенстване на организацията. Отличително и особено позитивно при РЗИ Враца е, че при структурната промяна на директора на Инспекцията, процесът не е спрял. Напротив, новият директор д-р Кети Ценова се запознава с модела (на общо обучение за ръководители) и проявява разбиране към неговото значение и полезност. На практика именно при нея процесът стартира по същество и се ползва от нейната подкрепа през цялото време.

Моделът е въведен в цялата организация като за пряк ръководител на проекта по САФ и председател на сформирания екип е определен главния секретар – д-р Татяна Тодорова. Тя проявява мотивираност и амбиция за успешното въвеждане на модела, постоянно подкрепя екипа и целия процес и осъществява регулярен мониторинг и контрол върху него, включително и за изпълнението на Плана за подобрене.

Всички ключови стъпки за подготовка на процеса на самооценка са предприети в РЗИ Враца, а именно: изготвен е и се прилага общ План-график за процеса на въвеждане на модела, както и по-детайлен План-график за извършването на самия

процес на (само) оценка по критериите/подкритериите на САФ; изготвен е и се прилага общ Комуникационен план за предоставяне на информация за модела и напредъка по неговото внедряване в организацията; сформиран е екип с представители на различни звена и нива, ръководен пряко от главния секретар; съставено е портфолио с доказателствени документи за нуждите на самооценката; проведени са обучения на служителите, участващи в работата по проект САФ.

В РЗИ Враца е обърнато внимание върху комуникацията за САФ и напредъка в неговото прилагане съобразно акцента по този въпрос в методиката на модела. Има изготвен и прилаган общ Комуникационен план, обхващащ целия процес по внедряване на САФ, на страницата на Инспекцията има информация за широката общественост за ключови стъпки по напредъка в прилагането на модела, а спрямо всички служители Инспекцията провежда добрата практика да организира общи срещи с тях под формата на общоинспекционни колегиуми за представяне на ключови документи и стъпки в процеса (надлежно документиран в съответни протоколи).

Самият процес на извършване на (само)оценката е осъществен правилно - в съответствие с насоките на модела са налице индивидуална и консенсусна фаза. Извършената от екипа оценка обхваща идентифициране/анализ на силните страни и на областите за подобрене на Инспекцията с предложения за мерки за подобрене. По този начин е определено организационното състояние („диагнозата“) на организацията, което представлява полезна основа за бъдещото развитие на РЗИ Враца. За оценяването е използвана класическата система за точкуване, която е препоръчителна за организациите, прилагащи за първи път модела. Резултатите от извършената оценка са обективирани в изготвения аналитичен Доклад за самооценка, утвърден без забележки от ръководството.

На база на анализа и препоръките в Доклада за самооценката в РЗИ Враца е изготвен План за подобрене като ключов документ за предприемане на действия за усъвършенстване на Инспекцията. Планът е структуриран и съдържа набор от мерки за подобрене, групирани в 4 ключови приоритетни области. В съответствие с добрите практики утвърденият от директора План е интегриран в стратегическото и оперативното планиране на РЗИ Враца, което гарантира неговото успешно цялостно изпълнение. Понастоящем изпълнението на Плана за подобрене е в процес и съобразно неговия график, като се осъществява системен и целенасочен механизъм на мониторинг и контрол.

Ръководителят и екипът по САФ са положили усилия да документират процеса на работа по модела. За много от дейностите, особено за извършването на самата самооценка (изготвени индивидуални формуляри за оценка и протоколи за проведените оперативни и консенсусни срещи, както и протоколиране на общоинспекционни колегиуми с всички служители и други) са изготвени съответни документи, които служат за обосновка и доказателства на настоящия Доклад.

В заключение следва да се отбележи и един много съществен въпрос: процесът на въвеждане на модела в РЗИ Враца протича в условията на извънредната ситуация с пандемията от COVID 19. В тази връзка трябва да се има предвид и отличителният факт, че регионалните здравни инспекции са именно организациите, които приоритетно извършват различни интензивни действия за гражданите, свързани с

пандемията, и то на първа линия. Затова е необходимо да се отдаде заслужена положителна оценка на усилията на ръководството и служителите на РЗИ Враца да прилагат модела въпреки пандемията и тяхното допълнително натоварване по нея, и вече да изпълняват успешно Плана за подобрене.

На база на направеното проучване и изложеното по-горе обобщение, предлагам РЗИ Враца да получи етикет „Ефективен САФ потребител“, като признание за правилно провеждания процес по въвеждане на модел САФ и положените за това усилия на ръководството и служителите.

В следващите части на настоящия Доклад са идентифицирани по-конкретно и детайлно силните страни на РЗИ Враца – в рамките на всяка стъпка от процеса на въвеждане на модела.

Ключови области за подобрене

Въз основа на направеното проучване, анализ и оценка могат да бъдат определени следните обобщени **области за развитие и подобрене** в РЗИ Враца относно процеса на прилагане на САФ:

Да продължи целенасочено работата по изпълнение на Плана за подобрене чрез механизма на регулярен мониторинг и отчетност. В края на настоящата година (или в началото на следващата) да се изготви годишен отчет за изпълнението на Плана през 2021 г. като на тази база се прецени дали е необходима неговата актуализация за 2022 г. След цялостното изпълнение на Плана за подобрене през 2022 г. да се изготви обобщен доклад, в който да се направи пълен преглед на изпълнените мерки и анализ на полезния ефект от изпълнението на Плана за подобрене – както за самата организация, така и за нейните служители и другите заинтересовани страни. Този обобщен отчет да се комуникира с всички служители, както и да се публикува (целият или в резюме – по преценка на ръководството) на интернет страницата на РЗИ Враца за информация на широката общественост. Отчетът за цялостно изпълнение на Плана за подобрене да бъде предоставен и на националния САФ ресурсен център към ИПА.

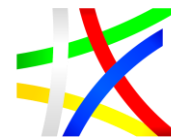
Да се продължи с процеса на предоставяне на регулярна информация на всички заинтересовани страни (вътрешни и външни) за напредъка в работата по САФ (като в настоящия етап основен акцент е изпълнението на Плана). Да се подобри външната комуникация за модела и прилагането му в Инспекцията като на началната страница на Инспекцията се постави банер/наименование САФ (рубриката, в която в момента се намира информация за модела и въвеждането му в РЗИ Враца, да стане с наименование “Дейност/Цели/САФ”). По този начин ще се осигури необходимата видимост на началната страница за наличието на проект по САФ с оглед на бързото намиране на информация за него при разглеждане на сайта или при търсене. Препоръчвам също така комуникацията със заинтересованите страни/партньори да бъде по-активна като например се организират срещи с други РЗИ или организации на територията на Враца и околността (общинска администрация, НПО и т.н.) за представяне на опита и постиженията на Инспекцията при прилагане на САФ и значението на този модел за усъвършенстване на организациите от публичния сектор.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ
ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Препоръчвам ръководството на РЗИ Враца да обмисли и да приложи схема/и за признание на усилията и работата на служители на Инспекцията по прилагане на модела (по преценка на ръководството – като например грамота, награда, отразяване в оценката при атестация и други начини), с оглед на тяхната мотивация и удовлетворение от участието им в процеса на въвеждане на модела.

Основни препоръки

С оглед на непрекъснато развитие и подобрене препоръчвам на ръководството на РЗИ Враца да обмисли възможността за ново последващо прилагане на САФ. За целта е желателно Инспекцията да направи равностметка за работата си по САФ и за ефекта от неговото първо прилагане - чрез преглед и анализ на натрупания опит от целия процес на въвеждане на модела и обобщаване на изводите за „научените уроци” - срещнати трудности, пропуски, успешни стъпки и постигнати ползи. Следващото прилагане на модела трябва да бъде по новата версия – САФ 2020.

При следващ САФ, в състава на екипа е желателно да се включат както служители от настоящия екип, показали активност, аналитичност и отговорност, така и други (включително нови) служители с нов поглед, мотивация и желание да работят по важни за Инспекцията задачи. Да бъдат създадени добри условия за работата на екипа с осигуряване на възможност и достатъчно време за извършване на самооценката.

При следващо прилагане на модела препоръчвам да се извърши внимателен преглед и анализ на предлаганите мерки в Плана за подобрене, за да бъдат те реалистични и изпълними като зависят предимно от усилията и възможностите на Инспекцията (а не организационно и финансово зависими от други институции както са някои мерки в настоящия План). За целта да се приложи процес на приоритизиране на мерките съгласно европейската методика като това да се обективира в документ.

Препоръчвам РЗИ Враца да се стреми да развива организационна култура към усъвършенстване чрез прилагане и развитие на принципите на цялостно управление на качеството.

<p>Етикетът се присъжда</p> <p style="text-align: right;"><input checked="" type="checkbox"/></p>	<p>Етикетът не се присъжда</p> <p style="text-align: right;"><input type="checkbox"/></p>
---	---

Част 2: Обратна връзка за процеса на самооценка

Основни коментари по процеса на самооценка

Стъпка 1: Решете как да планирате и организирате процеса на самооценка

Силни страни

Ръководството на РЗИ Враца е амбицирано да развива и подобрява управлението и организацията на работа на Инспекцията. Затова то приема поканата да се включи в проект на Института по публична администрация (ИПА) за внедряване на Европейския модел по качество САФ в българската администрация - като средство да се направи цялостна оценка на дейността на Инспекцията, на база на която да се предприемат мерки за нейното усъвършенстване. Желанието на Инспекцията е обективизирано в сключеното с ИПА Споразумение за подкрепа при внедряването на модел САФ в РЗИ Враца (на 16.04.2019 г.).

След промяна във висшето ръководство на Инспекцията е особено важно, че новият директор на РЗИ Враца д-р Кети Ценова проявява разбиране към полезността на модела, стартира и подкрепя процеса на неговото въвеждане в Инспекцията - това е добър пример и за други организации със структурни промени. По време на посещението на място, в рамките на проведената среща с директора на РЗИ Враца, се потвърди наличието на воля и желание за успешното внедряване на САФ и разбиране за неговото значение за по-нататъшното развитие на Инспекцията.

В РЗИ Враца модела САФ се прилага в цялата Инспекция (цялостен обхват на процеса по самооценка) и се използва класическата система за точкуване, която е препоръчителна при първо въвеждане на САФ.

Процесът за въвеждане на модела е планиран, като за целта е изготвен и утвърден План-график, който съдържа основните фази, стъпки/действия, срокове и отговорни лица и се спазва.

Ръководството на РЗИ Враца осигурява необходимите ресурси и условия за работа по процеса. Със Заповед №РД-01-131/10.12.2019г. на директора на РЗИ Враца е определен вътрешен екип от служители, който да е пряко ангажиран и отговорен за целия процес на работата по САФ в Инспекцията. За негов ръководител е поставен главния секретар д-р Тодорова, която като административен ръководител притежава необходимия административен опит и познава в цялост дейността на Инспекцията. Този избор е пряк израз на ангажираността и подкрепата на ръководството към екипа и процеса по въвеждане на модела, както и на гаранция за осъществяване на мониторинг и контрол върху него.

Области за подобрене

Основен фактор за прилагането на модел САФ в една публична организация е волята и инициативността за това от страна на ръководството. Успешното въвеждане на модела се основава на неговото разбиране и убеденост в полезността му и в осигуряването на цялостна подкрепа на екипа и процеса. С оглед на непрекъснато развитие и подобрене препоръчвам на ръководството на РЗИ Враца да обмисли възможността за ново последващо прилагане на САФ. Добрата практика е нов САФ да

се прави 2-3 години след първото въвеждане на модела - на база на пълното изпълнение на Плана за подобрене и анализ на въздействието на първия САФ върху развитието и усъвършенстването на организацията.

Препоръчвам при следващ САФ обсъждането и вземането на решение за прилагане на модела САФ да е обективизирано в документ (съобразно изискванията на процедурата за външна оценка).

При следващо прилагане на модела следва да бъдат определени в документ целта, обхвата на прилагане и системата за точкуване още в началото на процеса (например в заповедта за формиране на екипа за САФ).

Дейностите са извършени по:

много ограничен начин	ограничен начин	приемлив начин	задоволителен начин	отличен начин
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Основни коментари по процеса на самооценка

Стъпка 2: Дайте публичност на проекта за самооценка

Силни страни

Съгласно методиката на модела, в РЗИ Враца е обърнато внимание върху комуникацията на проект САФ. За целта е изготвен и се прилага Комуникационен план, който определя комуникационните дейности, целевите групи, комуникационните канали, периодът на извършване на съответните дейности и отговорните лица. Целта на Комуникационния план е да информира определените заинтересовани вътрешни и външни страни за работата по модела с оглед на създаване на ангажираност и разбиране за него и за неговото значение.

В изпълнение на Комуникационния план информация за прилагането на модела в РЗИ Враца е споделена с ръководството (на оперативка, работна среща и на Директорски съвет). За запознаване на всички служители е проведена и специална среща - общоинспекционен колегиум на тема „Въвеждане на обща рамка за оценка (САФ) в българската администрация” (на 12.02.2020 г.).

Информация за модела и за основни етапи в напредъка на неговото въвеждане в РЗИ Враца се предоставя по различни канали на всички служители (по имейл, чрез деловодната система и провеждане на общи срещи с тях).

На интернет страницата на Инспекцията в рубрика „Дейност/Цели” от менюто има информация относно работата по САФ. По-конкретно в нея е публикувана информация за напредъка и основни документи като: резюме на Доклада с резултатите от самооценката, утвърдения План за подобрене на РЗИ Враца (за периода 2020-2022), отчетна информация за изпълнението на Плана за 2020 г., информация за прилагане на принципи за цялостно управление на качеството. По този начин Инспекцията публично информира обществеността и заинтересованите лица за работата си по усъвършенстване на организацията чрез прилагането на модел САФ.

Области за подобрене

Информация за модела и прилагането му е поместена в рубриката „Дейност/Цели” от менюто, но след като я отвориш. На самата начална страница никъде не е упоменат САФ, поради което трябва да се търси рубрика по рубрика. Препоръчвам, РЗИ Враца да допълни заглавието на посочената рубрика на началната страница с думата САФ и то да стане „Дейност/Цели/САФ” с оглед на по-лесно намиране и достъпност на информацията за САФ (или да създаде нова рубрика в менюто – специално за САФ на началната страница).

В настоящия етап прилагането на модела намира израз в изпълнение на Плана за подобрене. В тази връзка препоръчвам да се предоставя периодична информация както на служителите, така и на външните заинтересовани страни относно изпълнението на Плана. Желателно е в процеса на комуникация да се обръща сериозно внимание както на служителите, така и на външните заинтересовани лица за практическата ползност от изпълнението на Плана като средство за усъвършенстване на организацията.

След пълното изпълнение на Плана за подобрене и направен анализ за целия процес на въвеждане на модела, препоръчвам РЗИ Враца да информира ключови заинтересовани страни относно усилията ѝ за развитие чрез САФ и постигнатите постижения – например може да бъде организирана среща за споделянето на опита ѝ в работата по прилагане на САФ и постигнатия полезен ефект от прилагане на модела с други близки РЗИ, с общинска администрация и партньори.

При следващо прилагане на модела препоръчвам информацията и комуникацията за САФ да се осъществява последователно във всички етапи на процеса – от неговия старт през ключовите му стъпки до пълното изпълнение на Плана за подобрене (понастоящем информацията за външните страни обхваща периода на доклада, съставянето и изпълнението на Плана за подобрене). Също така е желателно да се осъществи по активна комуникация с външните заинтересовани страни (като например те да бъдат информирани за важните стъпки в напредъка по прилагане на модела).

С оглед на приемане на нова версия на модела – САФ 2020 препоръчвам тя да бъде предоставена на ръководството и на целия екип за да се запознаят с нея.

Дейностите са извършени по:

много ограничен начин	ограничен начин	приемлив начин	задоволителен начин	отличен начин
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Основни коментари по процеса на самооценка

Стъпка 3: Съставете една или повече групи за самооценка

Силни страни

За осъществяване на процеса по САФ в РЗИ Враца е сформирани екип. За неговото съставяне главният секретар поставя на директорски съвет (на 02.12.2019 г.) задачата да се дадат от ръководителите на звената предложения за членове на екипа по САФ

като са определени и документирани критериите за избор (утвърдени на 05.12.2019 г.) - представителност на различни звена и нива, доброволчество, мотивираност и отговорно отношение. Със заповед (№РД-01-131/10.12.2019 г.) на директора на РЗИ Враца поименно е определен състава на екипа, който включва общо 7 служители - представители на всички структури на Инспекцията с цел всеобхватност и възможност за постигане на обективна оценка въз основа многообразие на мнения. Определеният брой членове на екипа е адекватен на големината на организацията и осигурява работата по САФ да се извършва оперативно и ефективно. Създаден е и секретариат на екипа за техническа подкрепа на дейността му.

За ръководител на екипа и лидер на проекта по САФ е определен главния секретар, който е с дълъг и богат професионален опит и то на ръководно ниво. Този избор е също доказателство за ангажиране на ръководството в процеса и гарантиране подкрепа на екипа и на работата по САФ.

В РЗИ Враца са създадени добри условия за работата по САФ и провеждане на необходимите срещи на екипа.

Проведените разговори при проучването за външна обратна връзка ръководството изрази положителна оценка за работата на екипа по САФ. А Самите членове на екипа споделиха, че разбират важността на задачата с оглед нейното значение за цялостно подобрене на инспекцията, както и тяхната удовлетвореност от възможността да дадат лични мнения и предложения свободно и те да се приемат.

Области за подобрене

Заповедта за сформиране на екипа съдържа неговият състав, но не определя неговите и на членовете по-конкретни задачи, функции и роли. Затова при следващ САФ препоръчвам в самата заповед да бъдат определени критериите за избор на членовете с ясно посочени роли и задачи на екипа (съобразно изискванията на методиката за външна оценка).

Работата по самооценка изисква време и усилия от страна на членовете на екипа. С оглед на това при ново прилагане на модела следва преките ръководители на членовете на екипа да осигурят възможност и време за допълнителната им работа по САФ (балансирано и с преките им оперативни задачи).

Препоръчвам ръководството на РЗИ Враца да обмисли и да приложи схема/и за признание на усилията и работата на служителите на Инспекцията по прилагане на модела, както по самооценката и изготвянето на Плана за подобрене, така и по неговото изпълнение (по преценка на ръководството – като например грамота, награда, отразяване в оценката при атестация и други), с оглед на тяхната мотивация и удовлетворение от участието им в процеса на въвеждане на модела.

Дейностите са извършени по:

много ограничен начин	ограничен начин	приемлив начин	задоволителен начин	отличен начин
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Основни коментари по процеса на самооценка

Стъпка 4: Организирайте обучения

Силни страни

За подготовката на екипа са проведени обучения по САФ, организирани с подкрепата на ИПА (по отношение на програмата, учебните материали и осигурен лектор) в рамките на сключеното Споразумение между страните.

По-конкретно, представители на Инспекцията на ръководно и експертно ниво са участвали първо в общо обучение по САФ – за запознаването със същността на модела и процеса на неговото прилагане. След това са проведени две специализирани практически обучения на сформирания екип, както следва:

- 1 модул в периода 5-7 февруари 2020 г. – относно начина на извършване на самата самооценка на организацията (по всички критерии/подкритерии на САФ)
- 2 модул в периода 23-24 юли 2020 г. – относно начина на съставяне на Плана за подобрене (с приоритизиране на мерките за подобрене).

Членовете на екипа споделиха своето задоволство от проведеното обучение по САФ (особено от специализираните), както и от работата на консултанта, определен от ИПА.

Области за подобрене

Препоръчвам РЗИ Враца да осигури на всички служители на Инспекцията достъп до материалите от проведените обучения (включително и наръчниците по САФ от 2013 и 2020) - по електронен път или чрез създаването на обща за всички служители папка с учебните материали, Доклада за самооценката и Плана за подобрене. Това ще осигури запознаване на широк кръг служители с модела, което гарантира тяхното по-добро разбиране на САФ и значението му за усъвършенстване на организацията, както и тяхната съпричастност и подкрепа към работата по САФ.

Особено полезно, в съответствие с добрите практики, ще бъде да се организират по дирекции срещи за трансфер на знания за модела. На база на проведените по САФ общи обучения и на вече натрупания практически опит, членове на екипа могат да представят накратко на служителите от своите дирекции същността и полезността на модела, както и постигнатите резултати/постижения в РЗИ Враца в резултат на прилагането на САФ.

Дейностите са извършени по:

много ограничен начин	ограничен начин	приемлив начин	задоволителен начин	отличен начин
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Основни коментари по процеса на самооценка

Стъпка 5: Извършете самооценката

Силни страни

В РЗИ Враца е осъществена подготовка за извършване на самия процес на самооценката. Сформираният екип по САФ е изготвил портфолио с пакет документи, които да служат за доказателства/обосновка на самооценката като например: вътрешни правила, разработени процедури, Харта на клиента, кодекси, планове, отчети, доклади и друга документация на Инспекцията. Използвани са и нови източници – така например през месец февруари 2020 г. е направено анкетно проучване за удовлетвореността на служителите в РЗИ Враца, което дава полезна информация, особено за оценяването на критерии 3 и 7 (свързани с човешките ресурси). За всички членове на екипа е осигурен достъп до документалното портфолио, за да може те да го ползват в процеса на самооценката (документите са събрани в една обща папка и са на хартиен носител).

В рамките на подготвителната фаза екипът е провел оперативни срещи (документирани в съответните протоколи). В тях са обсъждани задачите, сроковете и организацията на работа на екипа като са приети план-график на дейностите, оперативен график за извършване на самооценката по групи критерии, срок за изготвяне на Доклада за резултатите от самооценката и други.

За извършване на оценката екипът е използвал класическата система на точкуване, която е препоръчителна при първо въвеждане на модела.

Процесът на извършване на самооценката е осъществен правилно – съобразно насоките на САФ е преминало през двете ключови фази – 1) индивидуално и 2) консенсусно оценяване.

Екипът е решил да използва комбиниран подход за извършване на самооценката, т.е. първо се осъществява индивидуалната оценка от членовете на екипа - на предварително определена група критерии, която е последвана от консенсусна среща/и за постигане на обща оценка по тази група критерии. По време на индивидуалната работа всеки от членовете на екипа е работил самостоятелно като е определил своите констатации за силни страни, области за подобрене с предложени мерки за подобрене по всеки критерий/подкритерий на САФ (обективизирано в техния формуляр/книга по самооценка). На база на предоставените електронно на техническия секретар индивидуални оценъчни формуляри са се провеждали консенсусни срещи за обсъждане и постигане на обща оценка по съответната група критерии. Така поетапно са проведени поредица от срещи, въз основа на които е постигната цялостната консенсусна оценка на екипа по всички критерии/подкритерии на модела.

По-конкретно, в рамките на проучването за външната оценка, е установено провеждането на следните протоколирани срещи:

Протокол № 1/15.01.2020 г. на който е обсъден план-графика на дейностите и е избран технически секретар на екипа.

Протокол №2/10.02.2020 г. на който е изготвен график за извършване на самооценката по групи критерии и срок за изготвяне на Доклада.

Протокол №3/14.02.2020 г. за проведена консенсусна среща по критерии 3 и 7.
Протокол №4/21.02.2020 г. за проведена консенсусна среща по критерии 4 и 8.
На 24.02.2020 г. е проведена протоколирана работна среща на директора на РЗИ-Враца с членовете на екипа на която са обсъдени сроковете за въвеждане на модела и възникналите трудности. Срещата е документирана с протокол №5/24.02.2020 г.
Протокол №6/26.02.2020 г. за проведена консенсусна среща по критерии 4 и 8 – продължение.
Протокол №7/28.02.2020 г. за проведена консенсусна среща по критерии 2 и 9.
Протокол №8/06.03.2020 г. за проведена консенсусна среща по критерии 2 и 9 - продължение.
Протокол №9/13.03.2020 г. за проведена консенсусна среща по критерии 5 и 6.
Протокол №10/20.03.2020 г. за проведена консенсусна среща по критерии 1 и точкуване по всички критерии по класическия метод.

Работата по САФ по време на проведените срещи е протичала в атмосфера на открит диалог, уважение към чуждото мнение и свободно изразяване на мнения/предложения. Общата оценка с консенсусно приетите от екипа силни страни, точкуване, области на подобрене и идеи/предложения за мерки за подобрене са документиращи в наличния формуляр/книга за оценка, която впоследствие представлява част от Доклада за самооценката.

Области за подобрене

При настоящата самооценка необходимото за нея портфолио с доказателства е на хартиен носител, събрано в една обща папка, като документите са в един екземпляр. Това значително затруднява едновременното им ползване от членовете на екипа за целите на самооценката. Затова при следващо прилагане на модела препоръчвам работата с портфолиото документи да се организира в електронна среда, за да е едновременно достъпно за всички и да се използва по-ефективно.

При следващ САФ препоръчвам да се определят ясни правила за постигане на консенсус, които да гарантират конструктивен диалог, ефективност и резултатност.

Дейностите са извършени по:

много ограничен начин	ограничен начин	приемлив начин	задоволителен начин	отличен начин
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Основни коментари по процеса на самооценка

Стъпка 6: Съставете доклад с резултатите от самооценката

Силни страни

Съобразно методиката на САФ, екипът е изготвил аналитичен Доклад за резултатите от извършената самооценка. Това е основният документ за определяне на състоянието („диагнозата“) на организацията чрез идентифициране и анализ на нейните силни страни и области за подобрене.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ
ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Ръководителят и групата по самооценка са изготвили правилно Доклада – той е добре структуриран като съдържа общата консенсусна оценка относно силните страни, точкуването, областите за подобрене с предложени мерки за подобрене; както и анализ и изводи за силните страни и области за подобрене с препоръки за Плана за подобрене. В Доклада са идентифицирани общо (по всички критерии/подкритерии) 88 силни страни на Инспекцията, 21 области за подобрене и са предложени 16 мерки за подобрене, относими към съответните области за подобрене, групирани в 4 приоритетни теми.

На 28.04.2020 г. е проведена специална работна среща на членовете на екипа, на която е обсъден окончателния вариант на Доклада за резултатите от самооценката (отразена в протокол №11/28.04.2020 г.) и е подписан от всички членове на екипа.

Докладът е връчен на директора на РЗИ Враца (протокол № 12/30.04.2020 г.) и е утвърден от него. Също така той е представен от главния секретар на директорски съвет по време на негово заседание (документирано в Протокол №2/03.06.2020 г.). По време на проучването за външна оценка, директорът на РЗИ Враца д-р Ценова сподели, че е приела без резерви и с интерес констатациите в доклада поради нейното разбиране за важността на този документ като основа за подобрения и като получаване на полезна информация от екипа за общата картина на състоянието на организацията. Това положително възприемане на доклада за самооценката (и особено идентифицираните области за подобрене) е правилният подход и показва разбирането на полезността на модела от висшето ръководство.

Докладът е споделен и с всички служители на протоколиран общоинспекционен колегиум, проведен на 11.06.2020 г. Резюме от Доклада е публикувано на страницата на Инспекцията за информиране на широката общественост и външните заинтересовани страни.

Области за подобрене

Препоръчвам при следващ САФ Докладът да се комуникира с по-широк кръг от заинтересовани страни, чрез различни комуникационни канали (например чрез провеждане на срещи с ключови партньори за неговото представяне или включване на техни представители в срещата за представяне на Доклада на всички служители, изпращане на имейли с резюме на Доклада, други).

Дейностите са извършени по:

много ограничен начин	ограничен начин	приемлив начин	задоволителен начин	отличен начин
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Част 3: Обратна връзка относно плана за подобрене

Основни коментари по процеса на самооценка

Стъпка 7: Съставете план за подобренията, въз основа на утвърдения доклад от самооценката

Силни страни

Съставянето на План за подобрене и неговото изпълнение са основната цел на прилагането на САФ, тъй като именно чрез тях се дава тласък на развитието и подобренieto на организацията.

Съобразно насоките на САФ, Планът за подобрене на РЗИ Враца е съставен на база на изводите и препоръките от утвърдения Доклад за самооценката, както и въз основа на допълнителни идеи от служителите, изведени от анкетното проучване за тяхното мнение за Инспекцията. В Плана е извършено приоритизиране на предложените мерки като са идентифицирани тези с бърз ефект, както и мерките със стратегическо значение.

Пълното наименование на Плана за подобрене на РЗИ Враца е: План за действие на РЗИ Враца за реализиране на мерките за подобрене от доклада за самооценка по САФ за периода 2020 - 2022 г.

Екипът е предложил в Плана общо 32 мерки за подобрене, като ги е структурирал в 4 приоритетни теми:

Тема 1. Създаване на мотивационен микроклимат в организацията.

Тема 2. Подобряване на вътрешната и външната комуникация.

Тема 3. Активно включване на заинтересованите страни (клиенти; партньори; служители).

Тема 4. Усъвършенстване на управленските процеси.

Планът е добре структуриран и съдържа ключови области за подобрене, мерки за подобрене, планирани резултати, отговорни звена/лица и срокове за реализиране на планираните мерки.

Включените в Плана мерки са основата на средносрочен и дългосрочен процес на усъвършенстване на Инспекцията чрез насочване дейността на организацията към постигане на оптимални резултати и фокус към заинтересованите страни/потребителите на услугите на РЗИ Враца.

За обсъждане на Плана за подобрене на РЗИ Враца въз основа на Доклада за самооценката е организиран на специална среща на екипа на 28.08.2020 г. (документирана в протокол №13/28.08.2020 г.)

На 31.08.2020 г. (с протокол №14) Плана за подобрене е връчен на директора на РЗИ Враца и е утвърден от него.

Планът за подобрене обхваща периода 2020-2022 г.

Области за подобрене

При следващ САФ препоръчвам да се извърши приоритизиране на мерките за подобрене съгласно европейската методика (представено в обучението по втори модул) с оглед идентифицирането на изпълними и измерими мерки. Процесът по приоритизация да бъде обективизиран в документ за това.

Дейностите са извършени по:

много ограничен начин	ограничен начин	приемлив начин	задоволителен начин	отличен начин
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Основни коментари по процеса на самооценка

Стъпка 8: Дайте публичност на плана за подобренията

Силни страни

Комуникационният план по САФ на РЗИ Враца съдържа дейности и по информирание за Плана за подобрене. На тази база и съобразно акцента на модела върху комуникацията, Инспекцията правилно е извършила поредица от действия. По-конкретно:

На 11.09.2020г. на директорски съвет главният секретар е представил на ръководството Плана за подобрене на РЗИ Враца за периода 2020 г. – 2022 г. с акцент върху областите за подобрене и планираните мерки – както с бърз ефект (които се осъществяват по-бързо и по-лесно), така и със стратегическо значение (които са особено важни и приоритетни по същество, тъй като дават по-цялостен ефект за усъвършенстване на организацията). Заседанието е отразено в протокол №3/11.09.2020 г.

На работна среща с директорите на дирекции са обсъдени сроковете, отговорниците и начините за изпълнение на планираните мерки. Обърнато е внимание, че културата на организационно съвършенство е управленска функция и изпълнението на мерките ще бъде отговорност на ръководителите на всички нива в Инспекцията.

На 17.09.2020 г. Планът е представен на всички служители на РЗИ Враца на протоколиран общоинспекционен колегиум. Планът е публикуван на страницата на Инспекцията (www.rzi-vratsa.com – в рубриката Дейност/Цели).

Области за подобрене

В настоящия период на изпълнението на Плана препоръчвам да се публикува в секцията по САФ на страницата на Инспекцията периодична информация относно напредъка по изпълнение на Плана съобразно определения за това механизъм на мониторинг и отчетност.

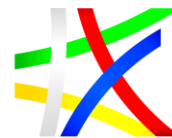
Информацията за отчитане изпълнението на Плана да се предоставя регулярно и на служителите като се обръща внимание на ефекта от изпълнените мерки за подобрене – както за организацията, така и за самите служители.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ
ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

При окончателното изпълнение на Плана през 2022 г., на база на изготвен обобщен отчет – да се предостави публична информация на сайта – за широката общественост. Информация за окончателното изпълнение на плана (обобщения отчет) да се сподели и с всички служители на Инспекцията с акцент върху полезния ефект и постигнатите резултати от неговото прилагане.

Дейностите са извършени по:

много ограничен начин	ограничен начин	приемлив начин	задоволителен начин	отличен начин
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Основни коментари по процеса на самооценка

Стъпка 9: Приложете Плана за подобренията

Силни страни

Планът за подобрене по САФ и неговото изпълнение в една организация е от съществено значение за нейното развитие и усъвършенстване.

В периода на проучването за външна оценка РЗИ Враца е в процес на изпълнението на Плана. В тази връзка са проведени посочените по-долу ключови дейности.

Мерките от Плана за подобрене са интегрирани в стратегическото и оперативното планиране на дейностите на Инспекцията. Това е добра практика, защото представлява важна гаранция за успешното и цялостно изпълнение на Плана. В РЗИ Враца се осъществява процес на мониторинг и контрол за изпълнение на Плана - от ръководството, и предимно от главния секретар.

В тази връзка на 18.09.2020 г. е проведена работна среща между главния секретар и директорите на дирекции в РЗИ Враца, на която подробно са разгледани сроковете и задачите по изпълнение на Плана като са разписани конкретни решения и крайни дати за реализирането им (срещата е отразена в протокол №15/18.09.2020 г.).

Също така текущо (съобразно графика за изпълнение на Плана), главният секретар изготвя писмени предложения до Директора на РЗИ Враца за реализирането на мерките за подобрене, за които е нужна документална обосновааност (например стартиране на процедура за обявяване на конкурс по Закона за държавния служител за длъжността „Връзки с обществеността“).

За 2020 г. е направен Отчет за изпълнение на Плана от главния секретар (към 31.12.2020 г.) като същият е документиран и приет от директора на РЗИ Враца. Отчетът е публикуван и на страницата на Инспекцията с оглед осведоменост на широката общественост и заинтересованите страни.

В настоящия етап Планът за подобрене е изпълнен около 60 %, което е значим резултат с оглед на ситуацията с пандемията и интензивната приоритетна дейност в тази област (и то на първа линия) от РЗИ Враца.

Области за подобрене

Препоръчвам през настоящата година да се продължи с извършването на регулярен мониторинг, контрол и отчетност на изпълнението на Плана за подобрения и резултатите да се комуникират с всички заинтересовани страни – вътрешни и външни.

В края на 2021 г. (или началото на 2022 г.) да се изготви годишен Доклад относно изпълнението на Плана за настоящата година като той се прегледа и актуализира при необходимост.

При цялостното приключване на изпълнението на Плана през 2022 г. да се изготви обобщаващ отчет. В него освен отчитане на изпълнените мерки да се направи и анализ на полезния ефект от изпълнението на Плана за подобрене – както за самата организация, така и за нейните служители и другите заинтересовани страни.

На тази основа РЗИ Враца може да направи обобщение на полезния ефект и въздействие (включително основни направления) от прилагането на модел САФ в Инспекцията - с оглед вземането на бъдещо обосновано решение за ново прилагане на САФ. При ново прилагане на модела трябва да се ползва вече приетата нова версия – САФ 2020.

Аналитичният Доклад за цялостно изпълнение на Плана за подобрене препоръчвам да бъде споделян/комуникиран с всички служители на Инспекцията (и по преценка със заинтересованите страни - цялостно или в резюме) – с оглед повишаване на тяхното разбиране, интерес и съпричастност към работата по САФ. Същият документ да бъде предоставен и на националния САФ ресурсен център в ИПА.

Дейностите са извършени по:

много ограничен начин	ограничен начин	приемлив начин	задоволителен начин	отличен начин
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Част 4: Обратна връзка относно принципите за цялостно управление на качеството

Основни коментари относно принципите за цялостно управление на качеството

По-долу са представени подробно двата избрани от РЗИ Враца ключови принципа, но всички осем принципи за цялостно управление на качеството са оценени – въз основа на направеното проучване за външната оценка, прегледа на Доклада за самооценката по САФ на инспекцията и методиката на Националните правила за външна обратна връзка. Оценяването на всички принципи е дадено в профила на общата оценка на трите стълба в края на Доклада.

Принцип 2: Фокус върху гражданите/потребителите

Силни страни

Регионална здравна инспекция Враца осъществява държавната здравна политика на територията на област Враца, а в областта на държавния радиационен контрол и на територията на областите Видин; Монтана; Ловеч и Плевен.

Като администрация, комплексното административното обслужване е приоритет.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ
ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Насърчават потребителите на услуги да участват в процеса на подобряване на административното обслужване чрез процедурата „Обратна връзка“.

Предложенията, жалбите и сигналите на гражданите се разглеждат, анализират и процедират в законоустановените срокове.

Осигурена е прозрачност по отношение функционирането на организацията: ежеседмично се публикува на сайта на РЗИ Враца седмична информация за дейността на инспекцията; ежегодно доклад за изпълнение на целите; два пъти годишно изпълнение на антикорупционните мерки от секторния антикорупционен план на МЗ; ежегодно отчет по ЗДОИ; ежедневно актуална информация, свързана с пандемията от Covid-19; публикувана е подробна информация, касаеща административното обслужване, всички административни услуги, бланки и образци.

Осигурено е качествено обслужване на потребителите на услуги в РЗИ Враца чрез спазване на принципите на комплексното административно обслужване. Потребителите имат възможност да заявяват и получават административни услуги по всички възможни канали: на място в Центъра за административно обслужване в сградата на РЗИ Враца; чрез лицензиран пощенски оператор, по куриер; по електронен път.

Актуализирани са всички административни процедури за обслужване на физическите и юридическите лица в РЗИ Враца в съответствие с Решение №704 от 5 октомври 2018г. на МС за приемане на мерки за трансформация на модела на административно обслужване и намаляване на административната тежест за гражданите и бизнеса.

Веднъж на тримесечие се проучва удовлетвореността на потребителите на услуги в РЗИ Враца чрез анкети на принципа на обратната връзка и при необходимост се правят подобрения в административното обслужване.

Регистриран е висок процент на одобрение от потребителите на услуги-88% от потребителите са изцяло доволни.

Няма постъпили сигнали за корупция и корупционни прояви в РЗИ Враца.

Не са регистрирани постъпили жалби и сигнали, свързани с административното обслужване.

РЗИ Враца е с добър рейтинг – оценена е с 55,4 точки от Програма Достъп до информация.

Области за подобрене

Да се изпълнят успешно и в пълен обем мерките от Плана за подобрене, касаещи гражданите/потребителите.

Да се осигури участие на гражданите/потребителите в разработването на процедурите по предоставяне на административни услуги и вземане под внимание на нуждите на различните заинтересовани страни.

Дейностите са извършени по:

Организацията:	Не е достигнала начално ниво	Е достигнала начално ниво	Е достигнала ниво на реализация	Е достигнала ниво на зрялост
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ
ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Основни коментари относно принципите за цялостно управление на качеството

Принцип 5. Развитие и участие на хората

Силни страни

Служителите в РЗИ Враца са основен ресурс в дейността и постигане на целите на организацията.

Прилагането на този принцип е в основата на културата на съвършенството и е пряко свързан с останалите принципи.

Ръководството определя за важно в организацията да работят подготвени, мотивирани и ангажирани служители. Осъществява последователна и насочена политика в областта на управление на човешките ресурси.

Осигурява подготвен и способен персонал, чрез ежегодно планиране на потребностите от задължително обучение на новопостъпилите служители на ръководна и експертна длъжност; на потребностите от специализирани обучения, допринасящи за постигане на целите на администрацията и обучения, допринасящи за подобряване работата на съответните структурни звена; обучения за професионално, личностно и кариерно развитие на служителите.

Организацията спазва Вътрешни правила за извършване на предварителен контрол за управление на човешките ресурси в РЗИ Враца.

Организацията спазва Вътрешни правила за назначаване и преназначаване на служителите в РЗИ Враца.

Организацията спазва Вътрешни правила за оценяване изпълнението на служителите в РЗИ Враца.

Длъжностните характеристики са изготвени в съответствие с Наредбата за длъжностни характеристики на държавните служители, които се актуализират при необходимост, с оглед оптимално използване на компетентностите на служителите.

Кариерното израстване се осигурява чрез повишаване в ранг и повишаване в длъжност, при спазване на нормативната уредба.

В РЗИ Враца се насърчава обучението на работното място. Ежегодно, по предложения от директорите на дирекциите в инспекцията, главният секретар изготвя План за общоинспекционните колегиуми, който се утвърждава от директора на РЗИ Враца. Включваните теми са от значение за постигане на целите на инспекцията и за личностното развитие на служителите.

Новоназначените служители са насочвани и подкрепяни, чрез провеждане на въвеждащо обучение от преките ръководители и индивидуално консултиране.

Ежегодно се включват всички служители в разработването на плановете на съответните структурни звена за дейността, съобразени с указанията на МЗ и регионалните приоритети.

Осигурени са добри условия на труд в цялата организация, включително по отношение на изискванията за здраве и безопасност. В РЗИ Враца функционира комитет по условия на труд; има сключен договор със СТМ; направена е оценка на работните места; работодателят осигурява на служителите провеждането на периодични прегледи, съгласно ЗБУТ.

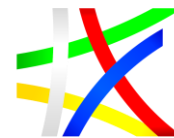
Служителите в неравностойно социално положение и служителите с увреждания се ползват със същите права както останалите служители.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ
ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Преди да започне процеса по самооценка е извършено анкетно проучване за нагласите на служителите от което са получени следните резултати:

За преобладаваща част от служителите е чест да работят в РЗИ Враца; искат да работят в организацията и харесват работата си – 95%.

Всички служители са обучени по ЗПКОНПИ ; Етичния кодекс за поведението на служителите в държавната администрация и Етичния кодекс на служителите в РЗИ Враца - 100%.

За преобладаваща част от служителите ръководителите си вършат много добре своята работа; дават конкретни насоки за работата; информират служителите за задачите, в които участват и ги подкрепят - 92%.

За преобладаваща част от служителите дейността в РЗИ Враца е добре регламентирана и има ясни процедури; служителите имат достатъчно свобода да решават как да изпълняват задълженията си; работят усилено за постигане на резултати - 83%.

Служителите имат възможност да участват в различни форми за развитието на знанията и уменията - 86%.

Служителите са доволни от възможностите за кариерно развитие, които РЗИ Враца им предоставя - 86%.

Области за подобрене

Да се изпълнят заложените в Плана мерки за подобрене свързани с управление на човешките ресурси.

Да се въведат механизми за участие на хората при взимане на решения свързани с дейностите на инспекцията.

Да се въведе система за мотивиране на служителите на РЗИ Враца, чрез механизми различни от финансовите.

Дейностите са извършени по:

Организацията:	Не е достигнала начално ниво	Е достигнала начално ниво	Е достигнала ниво на реализация	Е достигнала ниво на зрялост
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Част 5: Профил на оценката

Профил за оценка по Стълб 1 и Стълб 2	1	2	3	4	5
Стъпка 1 - Решете как да планирате и организирате процеса по самооценка				X	
Стъпка 2 – Дайте публичност на проекта за самооценка			X		
Стъпка 3 – Съставете една или повече групи за самооценка				X	
Стъпка 4 – Организирайте обучение					X
Стъпка 5 – Извършете самооценката				X	
Стъпка 6 – Съставете доклад за резултатите от самооценката					X
Стъпка 7 – Съставете план за подобрения				X	
Стъпка 8 – Дайте публичност на плана за подобрения					X
Стъпка 9 – Приложете плана за подобрения				X	
Минимален необходим резултат (включително 3 стъпки с минимален резултат 4) = 28	Точки 38				

Осемте принципа на съвършенство	Ниво на зрялост			
	0	I	R	M
1. Подход, ориентиран към резултати		X		
2. Фокус върху гражданите/потребителите			X	
3. Лидерство и постоянство на целите			X	
4. Управление чрез процеси и факти		X		
5. Подход, основан на възможности за развитие и участие на хората			X	
6. Непрекъснато обучение, иновации и усъвършенстване		X		
7. Развитие на партньорства		X		
8. Социална отговорност		X		
Всички 8 принципа трябва да достигнат най-малко начално ниво на зрялост (I)				

Етикетът се присъжда	<input checked="" type="checkbox"/>	Етикетът не се присъжда	<input type="checkbox"/>
----------------------	-------------------------------------	-------------------------	--------------------------