



СЪЩНОСТ НА МОДЕЛ САФ

Общата рамка за оценка (Common Assessment Framework, CAF) е **инструмент за управление на качеството**, разработен специално за публичния сектор по инициатива на Европейската мрежа на публичната администрация (EUPAN).

CAF може да бъде използван във всички области на публичния сектор и е приложим към публичните организации на всички нива - европейско, федерално, национално, регионално и местно. От неговото създаване през 2000 г. досега повече от 4000 публични организации в близо 60 държави прилагат успешно този модел. В България моделът е въведен в около 50 публични администрации.

Стратегията за развитие на държавната администрация в България 2014-2020 и Пътната карта към нея обръща специално внимание на необходимостта от широкото внедряване на системи за управление на качеството в българската администрация като инструменти за подобряване ефективността на управлението, което е отразено и в законодателството.

CAF е **особено подходящ инструмент** за подобряване управлението и работата на българските държавни организации, защото е:

- инструмент за управление на качеството, специално създаден за нуждите на публичната администрация от самия публичен сектор
- общ, достъпен, безплатен и лесен за употреба модел, който се прилага от самата публична администрация без необходимост от специални финансови ресурси за неговото внедряване и поддържане
- цялостен инструмент, който обхваща и анализира различните аспекти на организационното изпълнение и допринася за постигането на „добро управление” в публичната администрация

ПРИНЦИПИ НА МОДЕЛА САФ

Като инструмент за цялостно управление на качеството, CAF се основава на фундаменталните осем принципа за организационно съвършенство:



СТРУКТУРА НА МОДЕЛА САФ



Структурата на модел САФ се състои от **девет елемента**, идентифициращи основните аспекти, които изискват внимателно разглеждане при всеки организационен анализ. **Критерии 1-5:** така наречените **Благоприятстващи фактори** се отнасят към управленските практики на организацията, които определят какво прави организацията и как подхожда към задачите си, за да постигне желаните резултати и цели. **Критерии 6-9:** така наречените **Резултати** посочват постигнатите от организацията резултати по отношение на гражданите/потребителите, обществото, социалната отговорност и ключовото изпълнение и се измерват на базата на възприятия и показатели за изпълнение. Всеки критерий, от своя страна, допълнително е разделен на подкритерии - така че моделът САФ има общо **9 критерия** и **28 подкритерия**, определящи основните въпроси, които трябва да се вземат предвид при оценяване на дадена организация.

ПОДХОД НА МОДЕЛА САФ

Моделът САФ се основава на цикъла на непрекъснато усъвършенстване – така нареченият цикъл „планирай-направи-провери-действай“ (Plan-Do-Check-Act, PDCA). Той поставя акцент върху непрекъснатия процес на подобрения в една организация въз основа на следния подход: внимателното планиране трябва да води към ефективни действия, които е необходимо да се проверяват, че се извършват правилно и евентуално да се адаптират като след това отново се продължава - в един непрекъснат цикъл.



ПРИЛАГАНЕ НА МОДЕЛА САФ

Процесът на прилагане на модела САФ обхваща най-общо следните ключови действия:

- **(само)оценка на публичната организация** – тя се извършва въз основа на анализа на определените девет критерия с техните подкритерии и на разработената САФ система за точкуване и оценяване
- **идентифициране на силните страни на организацията и областите, които подлежат на подобрене** - и на тази основа
- **изготвяне и изпълнение на План за подобрене на организацията**

Въз основа на натрупания опит се препорчват следните „10 стъпки” за процеса на прилагане на инструмента САФ:



ПОЛЗИ ОТ ПРИЛАГАНЕ НА МОДЕЛА САФ

Използването на модел САФ предоставя на публичните организации:

- Възможност за извършване на диагноза/самооценка на организацията въз основа на комплекс от критерии, които са широко приети в публичния сектор в цяла Европа
- Възможност за проследяване на причинно-следствената връзка между благоприятстващите фактори/причините (това, което организацията прави) и резултатите/следствията (това, което организацията постига в своята дейност)
- Средство за определяне и измерване на напредъка и постиженията на организацията
- Възможност за гарантиране на последователност и непрекъснатост в развитието на организацията и на необходимите промени в процеса на нейното усъвършенстване
- Средство за мотивация на служителите чрез участието им в процеса на подобрене
- Възможност за насърчаване и споделяне на добри практики както между различните структури в една организация, така и между различни организации
- Средство за повишаване качеството на управление в организацията чрез изпълнение на необходимите мерки за подобрения

НАЦИОНАЛЕН САФ РЕСУРСЕН ЦЕНТЪР

Стратегията за развитие на държавната администрация в България 2014-2020 заедно с Плана и Пътната карта за нейното изпълнение, и **новоприетият План за действие** поставят като приоритетна задача въвеждането, поддържането и развитието на системи за управление на качеството, включително САФ, в българската администрация.

В изпълнение на тази приоритетна задача, към Института по публична администрация е създаден **национален САФ ресурсен център**, който е националното звено за информация, обучения и консултации по внедряването и прилагането на САФ в българската държавна администрация.

Задачата на националния ресурсен център е да съдейства на процеса на подобряване на качеството и ефективността на управлението в българската държавна администрация чрез популяризиране и разпространение на европейския модел за управление на качеството САФ в България, чрез обучения и консултации за неговото въвеждане в централната, областна и местна администрация и чрез споделяне на добри практики за неговото прилагане в българските държавни структури.

ИЗТОЧНИЦИ НА ИНФОРМАЦИЯ ЗА МОДЕЛА САФ

<http://www.ipa.government.bg>

Страница на ИПА, меню “Ресурсен център САФ”. В нея може да се търси полезна информация за националния ресурсен САФ център, за проектите на ИПА по САФ, за материали, изследвания, публикации относно модел САФ, за събития и обучения, свързани с модела САФ и въпросите за качество на управление в държавната администрация, за българския опит по въвеждането и прилагането на модела в административните структури.

<https://www.eipa.eu/portfolio/european-caf-resource-centre>

Страница на Европейския САФ ресурсен център към Европейския институт по публична администрация (EIPA) в Маастрихт, Холандия. Създаден през 2001 г., Центърът има съществена роля в разпространение на информация и знания за модела, в подкрепа на процеса на неговото прилагане в Европа, и в координиране на работата на мрежата на националните САФ кореспонденти. Посочената страница е отправна точка за намиране на полезна информация за европейския инструмент САФ, за регистрация на САФ потребители, за обучения, изследвания и събития по САФ.