



ОДОБРИЛ:

26.4.2023 г.

X Йорданка Фандъкова

КМЕТ НА СТОЛИЧНА ОБЩИНА

Signed by: Yordanka Fandakova

Доклад

**за резултатите от изпълнението на Плана за подобрене
на Столична община по модела CAF
за периода 2022-2023 г.**



1. Въведение

Столична община, като администрация, целяща задоволяването на гражданското общество в сферата на административното, правното и информационното обслужване, дигитализацията, осигуряването на обществен ред и сигурността, защитата на населението при бедствия, аварии, инциденти, териториалното и селищно устройство, благоустрояването и комуналните дейности на местно ниво, финансово-стопанските дейности, управлението на общинската собственост, образованието, културата и здравеопазването на местно ниво, социалните дейности, управлението и развитието на дейностите, свързани с превенцията на зависимости, спорта и туризма на местно ниво, опазване на околната среда и управление на отпадъците, прие предизвикателството за внедряване на модела САФ в администрацията, с цел развитие и усъвършенстване прилагане на принципите на цялостно управление на качеството в държавната администрация.

След получена покана от страна на Института по публична администрация (ИПА), беше взето решение и се сключи споразумение между Столична община и ИПА за оказване на подкрепа при внедряване на модела САФ във връзка с изпълнение на проект „Въвеждане на Общата рамка за оценка (САФ) в българската администрация“, който се осъществява с безвъзмездната финансова подкрепа на Оперативна програма "Добро управление", съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд. Прилагането на Модела САФ дава възможност да се направи пълен анализ на управлението и работата на администрацията на Столична община от вътрешен екип. В резултат се постига пълна „картина“ относно състоянието на организацията и се идентифицират силните страни на администрацията, както и областите за подобряване.

Във връзка с изпълнението по „Въвеждане на Общата рамка за оценка“ (САФ) и внедряването на модела в Столична община, със Заповед №СОА21-РД91-195/02.06.2021 г. (изм. и доп. със Заповед №СОА21-РД91-253/09.07.2021 г.) на кмета на Столична община, е определен екип за самооценка от 11 служители въз основа на определени критерии, включително представителност на различни структури и на различни длъжности в СО.

В изпълнение на възложените задачи по Заповед №СОА21-РД91-195/02.06.2021 г. (изм. и доп. със Заповед №СОА21-РД91-253/09.07.2021 г.) на кмета на Столична община, определеният екип изготви самостоятелни оценки по 28- те критерия на модела САФ и след провеждането на консенсусни срещи беше изготвен *Доклад за самооценка на Столична община* утвърден с вх. рег. №СОА21-ВК66-11856/14.12.2021 г. от кмета на СО и внедрен модела САФ.

Със заповед №СОА22-РД91-8/06.01.2022 г. е определен екип за изготвяне на *План за подобряване на Столична община по модела САФ* със срок на изпълнение една година считано от 01.04.2022 г. Планът е утвърден със Заповед №СОА22-РД09-421/14.02.2022 г. от кмета на Столична община.

Пред октомври 2022 г. е извършена външна оценка от независим оценител на въведеният и прилаган модел САФ в СО. Изготвен е *Доклад за обратна връзка по САФ (Ефективен САФ потребител)*.

Електронен документ. Доклад за резултатите от изпълнението на Плана за подобряване на Столична община по модела САФ за периода 2022-2023 г.

На 25.11.2022 г. на официална церемония Столична община получи етикет за „Ефективен САФ потребител“

2. Плана за подобрене на Столична община

Изготвеният и утвърденият План за подобрене на Столична община е със срок на изпълнение 1 година считано от 01.04.2022 г. В плана за подобрене са определени 4 приоритетни области и 8 мерки:

Приоритетна област 1: Развитие на иновациите, качеството и технологиите

- Развитие на иновациите и технологиите
- Усъвършенстване на Информационна сигурност

Приоритетна област 2: Развитие на човешките ресурси и насърчаване на обратната връзка от служителите

- Изготвяне (актуализиране) на документи, отчети и други действия свързани с тях
- Насърчаване на обратната връзка от служителите

Приоритетна област 3: Развитие на взаимоотношенията със заинтересовани страни

- Насърчаване на обратната връзка от заинтересованите страни
- Предоставяне на информация на заинтересованите страни

Приоритетна област 4: Развитие на социалната политика (измерване на нейните резултати) и взаимодействието със заинтересованите страни

- Разработване на документи/дейности за социална политика
- Разработване и изпълнение на услуги и др. дейности

Определени са 25 дейности за реализиране на приетите мерки по изпълнението на Плана за подобрене.

3. Изпълнение на Плана за подобрене на Столична община

По Приоритетна област 1: Развитие на иновациите, качеството и технологиите

- Мярка „ Развитие на иновациите и технологиите ”

Дейност 1.2 Да се извърши поэтапно подновяване на остарялото техническо оборудване (като компютри, сървъри, принтери и др.).

С Решение № 739 по Протокол № 63 от 06.10.2022 г. на Столичния общински съвет със средства в размер до 800 000 лева (осемстотин хиляди лева) с ДДС от Специализирания общински приватизационен фонд, направление „Инвестиции и придобиване на ДМА“ е финансирано закупуването на дълготрайни материални и дълготрайни нематериални активи за развитие на техническата инфраструктура и подобряване качеството на електронното управление в Столична община. В рамките на това финансиране е сключен и изпълнен договор за надграждане на изчислителната инфраструктура на СО и за подновяване на поддръжката (vendor support) на текущата изчислителна инфраструктура.

Електронен документ. Доклад за резултатите от изпълнението на Плана за подобрене на Столична община по модела САФ за периода 2022-2023 г.

По Приоритетна област 2: Развитие на човешките ресурси и насърчаване на обратната връзка от служителите

- Мярка „Изготвяне (актуализиране) на документи, отчети и други действия свързани с тях“:

Дейност 1.1 Да се създаде комисия за разглеждане на случаите на проявено неетично поведение на служители, в съответствие с новия Етичен кодекс за поведение на служителите в СО.

Със Заповед №СОА22-РД09-588/17.03.2022 г. на кмета на СО са утвърдени Правила за работа на Комисията по етика на Столична община.

Дейност 1.2 Да се публикува актуалният Етичен кодекс за поведение на служителите на Официалния портал на СО.

Със Заповед № СОА22-РД09-576/15.03.2022 г. на кмета на СО е утвърден Етичен кодекс за поведението на служителите в администрацията на Столична община. Чрез АИССО заповедта е насочена на ръководителите на направления на Столична община, директорите на дирекции на пряко подчинение на кмета на Столична община, длъжностното лице по сигурността на информацията, директорите на Столичен дом за радостни обреди и Общинско предприятие „Гробищни паркове“. Етичният кодекс е публикуван в портала на СО (<https://www.sofia.bg/documents/76711/207561/%D0%95%D1%82%D0%B8%D1%87%D0%B5%D0%BD+%D0%BA%D0%BE%D0%B4%D0%B5%D0%BA%D1%81-2022-03-15.pdf/136f73ab-6177-4c3d-a117-c59bef30d148>) и на вътрешната страница на Електронния портал на СО, рубрика „Правилници и инструкции“, като с придружително писмо е изпратен на главния архитект на Столична община, директора на Столичен инспекторат и директорите на общински структури – реални участници в ЕОД и ССЕВ.

По електронен път на електронна поща/факс чрез съответните ресорни ръководители, заповедта е изпратена на директорите на общински детски градини, директорите на общински центрове за подкрепа и личностно развитие на територията на СО, директорите на общински детски ясли, комплекси за детско хранене, директорите на заведения за социални услуги, директорите на общинските предприятия, и директорите на общинските културни институти към Столична община извън обхвата на ЕОД и ССЕВ.

Дейност 1.3 Да се актуализира Правилника за вътрешния трудов ред и да бъде комуникиран със служителите.

Със Заповед № СОА22-РД09-860/04.05.2022 г. на кмета на СО е утвърден Правилник за вътрешния трудов ред на Столична община. Чрез АИССО, заповедта е насочена на служителите в администрацията чрез ръководителите на направления на Столична община, директорите на дирекции на пряко подчинение на кмета на Столична община, служителят по сигурността на информацията, директорът на дирекция Секретариат на СОС. Заповедта е публикувана на вътрешната страница на Електронния портал на СО, рубрика „Правилници и инструкции“ и с придружително писмо, е изпратена на главния архитект на Столична община.

Електронен документ. Доклад за резултатите от изпълнението на Плана за подобрене на Столична община по модела САФ за периода 2022-2023 г.

Дейност 1.4 Да се разработят и утвърдят вътрешни правила за дейността на всяко структурно звено.

Има разработени, актуализирани и утвърдени Вътрешни правила за дейността на всяка дирекция/самостоятелно звено в Столична общинска администрация.

Дейност 1.5 Да се изготвят годишни отчети за дейността във всички структурни звена на СО, които да се предоставят на съответния ресорен ръководител.

Изготвени годишни отчети от структурите на СО предоставени на ресорните ръководители.

Дейност 1.6 Да се изготвя обобщен годишен отчет за участие на служители от СО в обучения (със съответната статистика, като: брой обучени, брой и видове обучения, тематика и др.).

За 2021 г. е изготвен обобщен отчет за участието на служители от СО в обучения.

- Мярка „Насърчаване на обратната връзка от служителите“:

Дейност 2.1 Да се разработи рубрика на Вътрешната страница за споделяне на мнения и препоръки от служителите, относно подобряване организацията и процесите на работа с оглед на активиране получаването на обратна връзка от тях. Получените резултати да се обобщават и предоставят на ръководството, с оглед на бъдещи действия за подобрене при преценка.

На вътрешния служебен сайт на Столична община е разработена рубрика за споделяне на мнения и препоръки от служителите.

Дейност 2.2 Да се прилага практиката за провеждане на ежегодно проучване на удовлетвореността на служителите (чрез специално създадена анонимна анкета). Обобщените резултати от него да се анализират и споделят със служителите (на Вътрешната страница).

През отчетния период са обработени и публикувани на вътрешната страница на Столична община резултатите от разработената и попълнена в предходния отчетен период анкета за проучване на нагласите/удовлетвореността на служителите в Столична община 2022.

Дейност 2.3 Да се създаде допълнителен раздел в обходния лист за получаване на обратна връзка от служителите относно причините при прекратяване на правоотношението им с общината като работодател, с оглед информация за текучеството

В обходния лист е създаден допълнителен раздел за получаване на обратна връзка от служителите относно причините при прекратяване на правоотношението им с общината като работодател.

Дейност 2.4 Да се изготвя годишен анализ за удовлетвореността на служителите от проведени обучения (на база на включен въпрос/и в посочената в т. 2.2 анонимна анкета)

Със Заповед № СОА22-РД09-1523/05.09.2022 г. на кмета на СО е възложено в срок до 30.09.2022 г. служителите на Столична общинска администрация задължително да попълнят анонимна „Анкета за проучване на нагласите/удовлетвореността на служителите в Столична община 2022“ с 35 въпроса.

Анкетата беше достъпна на адрес: <https://forms.gle/YSJwwYsZkkNMZMfbA>, както и на Вътрешната страница на СО (<https://intranet.sofia.bg/>). Анкетата беше достъпна и чрез мобилно устройство. Всички въпроси от проучването бяха задължителни с цел пълнота на данните за последващ анализ.

Резултатите от анкетата са оповестени чрез публикуването им на Вътрешната страница за служители.

По Приоритетна област 3. Развитие на взаимоотношенията със заинтересовани страни

- Мярка „Насърчаване на обратната връзка от заинтересованите страни“:

Дейност 1.1 Да се разработят и предоставят за попълване анкетни карти за удовлетвореността на потребителите от предоставянето на административни услуги, както и за техните нужди и очаквания (на хартиен носител и в ел. форма). Обобщените резултати да се анализират и вземат предвид за подобряване на качеството на предлаганите от Общината услуги и работни процеси.

Разработени и предоставени за попълване са анкетни карти за удовлетвореността на потребителите от предоставянето на административни услуги, както и за техните нужди и очаквания (на хартиен носител в Центъра за административно обслужване на СО и в електронна форма на Официалния портал на СО, секция „Услуги“, рубрика „Анкета за удовлетвореност“ (https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdaOft-vXDY7nJQqRMwMgfEi_ASBaHu4paRS8AgLbo26d4ocw/viewform). Обобщените резултати ще се анализират и вземат предвид за подобряване на качеството на предлаганите от Общината услуги и работни процеси.

Разработена е и електронна анкетна карта за проучване мнението на потребителите на административни услуги, предоставяни от Столична община, която е публикувана в портала за услуги (<https://svc.sofia.bg/>) и в портала на СО, раздел „Достъп до обществена информация“ (<https://www.sofia.bg/access-to-public-information>).

Дейност 1.2 Да се направи проучване на мнението/удовлетвореността на гражданите/потребителите за Официалния портал на Столична община (чрез специално разработена анкета по различни въпроси като: достъпност, актуалност, полезност, прозрачност и др.).

На адрес: <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfphVfiEN-FdDFdmPagbvseoJ31tYGxKki0wo8NVTCNiAMfQ/viewform>

е публикувана онлайн анкета за проучване мнението на потребителите на административни услуги, предоставяни от Столична община.

Приложение 1 - разработените на базата на резултатите от Анкетата статистически справки и графики

Приложение 2 - микроданни с отговорите на Анкетата валидни към 05.02.2023 г. В Приложение 2 се съдържат и отговорите на отворените въпроси (в свободен текст), съответно след отговорите на въпроси № 3, 8, 10 и 15.



ПРИЛОЖЕНИЕ
1-Резултати.xlsx



ПРИЛОЖЕНИЕ
2-Отговори.xlsx

Дейност 1.3 Да се добави специална графа/рубрика за похвали в системата на Контактния център.

В края на ноември месец 2022 г. е създадена и пусната на сайта на Контактен център рубрика за похвали/оплаквания към администрацията. Към края на месец април 2023 г. има постъпили 45 похвали/оплаквания.

- Мярка „Предоставяне на информация на заинтересованите страни“

2.2. Да се създаде единен Регистър на управляваните в СО проекти, който да бъде публикуван на Вътрешната страница на СО за информация на всички звена и служители:

Със Заповед СОА22-РД09-1726/07.10.2022 г. на кмета на СО са определени служители от Дирекция „Европейски програми, проекти и туризъм“ (ДЕППТ), които да поддържат базата данни (Регистър) за изпълняваните от СО и районните администрации проекти, финансирани по оперативни програми, програми от европейските фондове при споделено управление, общностни и други международни и национални програми.

Със Заповед № СОА22-РД09-1741/10.10.2022г. на СО е определено:

- Ръководителите на направления и директорите на дирекции на пряко подчинение на кмета на СО в структурата на Столична общинска администрация, директорът на Столичен инспекторат, кметовете на райони, управителите на общински търговски дружества, директорите на общински предприятия и изпълнителният директор на фондация „Асоциация за развитие на София“ да предоставят на ДЕППТ към направление ЕПМДТ на СО, ежемесечно – в срок до 10 (десето) число на текущия месец, информация за проекти в процес на изпълнение и приключили проекти, финансирани по оперативни програми, програми от европейските фондове при споделено управление, общностни и други международни и национални програми.

Изпратени са писма до ръководителите на направления и директорите на дирекции на пряко подчинение на кмета на СО, кметовете на районните администрации, общинските търговски дружества и предприятия с което са предоставени стандартизирани образци за отразяване на информация за проекти, финансирани по оперативни програми, програми от европейските фондове при споделено управление, общностни и други международни и национални програми.

Дейност 2.4. Да се публикуват актуалните вътрешни правила за защита на личните данни, на Вътрешната страница на СО

Всички документи, предоставени от длъжностното лице по защита на личните данни на Столична община са публикувани във вътрешния служебен сайт.

Приоритетна област 4: Развитие на социалната политика (измерване на нейните резултати) и взаимодействието със заинтересованите страни

- Мярка „Разработване на документи/дейности за социална политика“:

Дейност 1.2 Да се насърчава участието на служителите в доброволчески дейности, свързани със социалната отговорност, чрез предоставяне на нужната информация за публикуване на вътрешната страница на СО. Да се отчитат годишно проведените в тази област инициативи.

Служителите от Столична община активно вземат участие в доброволчески дейности, свързани със социалната и обществена отговорност – оказването на логистична помощ в Центъра за подпомагане на лица, потърсили закрила от военните действия в Украйна на територията на Република България, гр. София (Центъра), ситуиран на ет. 2 в централна сграда на Централна ЖП Гара – гр. София, във връзка със Заповед № СОА22-РД09-526/04.03.2022 г. на кмета на Столична община за създаване на временен общински координационен щаб на Столична община (ВОКЩСО).

Служителите активно взеха участие в организираната акция по събиране на материални помощи за пострадалите от земетресението в Турция и Сирия през февруари 2023 г.

- Мярка „Разработване и изпълнение на услуги и др. дейности“

Дейност 2.1 Да се проучи възможността за създаване на помещения за отдых на служителите, в различните сгради на СО с оглед на обособяване, при възможност.

В централната административна сграда на СО е обособено специално помещение за отдых на служителите, обзаведено с мека мебел и кухненски кът.

Обособяването на помещението е чудесен начин за повишаване на продуктивността на служителите, защото балансът между натоварената работна обстановка и почивката е ключът към успешен работен процес.

Дейност 2.2 Да се осигури достъпността до административни услуги на СО за глухи и сляпо-глухи лица, чрез превод на български жестов език

Организирано е обслужване на глухи и сляпо-глухи лица на място в администрацията на СО и 24-те районни администрации, в съответните данъчни служби, Столичния дом за радостни обреди и общинско предприятие „Гробищни паркове“ в изпълнение на чл. 24 от ЗБЖЕ:

Считано от 03.01.2023 г. Столична община осигурява административно обслужване на глухи и сляпо глухи посредством таблети чрез които се осъществява тристранна видеоконферентна връзка между глухото или сляпо-глухото лице, служителя (деловодител) на гише и жестов преводач. За целта във всеки ЦАО има обозначено гише, което да бъде разпознаваемо от глухото или сляпо-глухото лице, и което е оборудвано с техническо средство за осъществяване на тристранна онлайн връзка при административното обслужване. В централната администрация на Столична община е осигурен и специален бутон в системата „Чакащ клиент“ за заявка за обслужване на определеното за целта гише.

Всяко глухо и сляпо-глухо лице има право да бъде придружено от преводач от Списъка на преводачите на БЖЕ по чл.16 от ЗБЖЕ, съгласно чл. 20, ал. 1 и ал. 2 от ЗБЖЕ или личен избран

такъв. Същите могат да участват в административното му обслужване чрез тристранната онлайн връзка.

Освен осигуреното административно обслужване на гише, Столична община предоставя възможност на глухите и сляпо-глухите лица да осъществяват комуникация с администрацията и онлайн чрез Системата на Контактния център на Столична община (call.sofia.bg), на специален мобилен номер, чрез който посредством видео разговор във Viber (Вайбър) със служител на СО владеещ български жестов език могат да подават сигнали за отклонения в градската среда, както и да се информират за работното време на администрацията, да проверяват движението на административни преписки, чийто заявител са, както и много други. В Контактния център за назначени 4 (четири) служителя - жестови преводача.

Освен горното, в специализираната рубрика за глухи и сляпо-глухи лица на Електронния портал на Столична община е публикувана важна информация за възможностите за получаване на административно обслужване на глухи и сляпо-глухи, работно време, гишета, адреси на ЦАО, както и информационни видеа на български жестов език в няколко направления на принципа „Епизоди от живота“, които ще бъдат допълвани периодично.

Информацията, която се публикува е под формата на видеоматериали на БЖЕ по смисъла на ЗБЖЕ и съдържа информация за услугите, които СО предлага, както и друга важна информация насочена към глухата общност. Видеоматериалите са на БЖЕ и са придружени със субтитри и звук.

Дейност 2.3 Да се изготвят аудио-информационни табла и клипове с жестов превод на важни информационни материали за глухи и сляпо-глухи лица - на Официалния портал на СО

Изграден е сайт <https://bgsl.sofia.bg/>, в който са публикувани информационни материали, представени чрез видеа на български жестов език в три направления: социални дейности; транспорт; спорт и младежки дейности. Реализирана е връзка от портала на СО към новоизградения специализиран сайт.

4. Изводи

Прилагането на Модела САФ даде възможност на администрацията на Столична община, чрез определянето на вътрешен екип от служители, да направи пълен анализ на управлението и работата, като целта беше постигането на пълна „картина“ относно състоянието на организацията като се идентифицираха силните страни на администрацията, както и областите за подобряване.

Анализът показва колко много е постигнала администрацията в стремежа си да задоволи потребностите на хората в нея, на потребителите на услуги, на партньорите и за обществото като цяло, но и възможността за непрекъснато подобряване на поставените от нея цели за постигането на по-голяма ефективност и ефикасност при осъществяване на дейността си.

Приетият План за подобрене със срок за изпълнение 1 година считано от 01.04.2022 г. със заложили 8 мерки за подобрене и 25 дейности по реализиране на мерките е с изпълнени изцяло 4 мерки и 20 дейности.

Електронен документ. Доклад за резултатите от изпълнението на Плана за подобрене на Столична община по модела САФ за периода 2022-2023 г.

Останалите 4 мерки са в процес на изпълнение в зависимост от необходимите материални и финансови ресурси.

Изпълнението дейностите по прилагането на *Плана за подобрене* води до дълготрайни резултати за дейността на СО свързани с развитието на информационната сигурност, актуализирането на документация и развитие на отчетността, по-ефективен диалог и насърчаване обратна връзка със служителите и гражданите/потребителите, обогатяване на информацията и обществената осведоменост за СО, развитие на социалната политика.

Целта на ръководството на СО е прилагането на модела САФ да се утвърди като устойчива управленска практика, която да насърчава постигането на по-добри резултати за организацията и за хората в нея, за потребителите на услуги, за партньорите и за обществото като цяло.

Изготвил:

Д. Герасимова, *ръководител на екипа*
(по Заповед № СОА21-РД91-195/02.06.2021 г.)