СЪЩНОСТ НА МОДЕЛ CAF

Общата рамка за оценка (**C**ommon **A**ssessment **F**ramework, **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 CAF

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



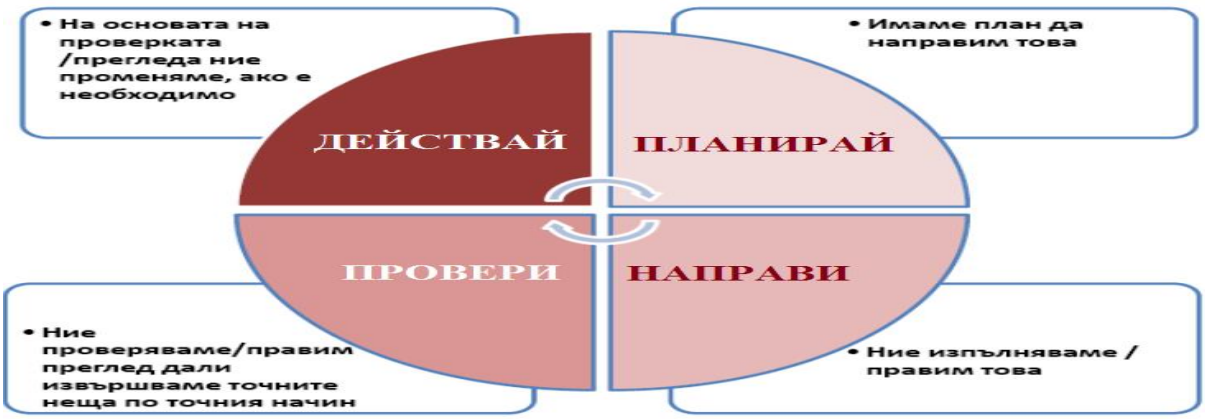
СТРУКТУРА НА МОДЕЛА CAF



Структурата на модел CAF 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 CAF има общо **9 критерия** и **28 подкритерия,** определящи основните въпроси, които трябва да се вземат предвид при оценяване на дадена организация.

ПОДХОД НА МОДЕЛА CAF

Моделът CAF 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 CAF

Процесът на прилагане на модела CAF 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 CAF система за точкуване и оценяване
- ***идентифициране на силните страни на организацията и областите, които подлежат на подобрение*** - и на тази основа
- ***изготвяне и изпълнение на План за подобрение на организацията***

Въз основа на натрупания опит се препоръчват следните *„10 стъпки”* за процеса на прилагане на инструмента CAF:



ПОЛЗИ ОТ ПРИЛАГАНЕ НА МОДЕЛА CAF

Използването на модел CAF 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 подобрение
- 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 CAF 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 CAF, в българската администрация.

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

http://www.ipa.government.bg

Страница на ИПА, меню “Ресурсен център CAF”. В нея може да се търси полезна информация за националния ресурсен CAF център, за проектите на ИПА по CAF, за материали, изследвания, публикации относно модел CAF, за събития и обучения, свързани с модела CAF 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 CAF 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 CAF кореспонденти. Посочената страница е отправна точка за намиране на полезна информация за европейския инструмент CAF, за регистрация на CAF потребители, за обучения, изследвания и събития по CAF.