



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

# **Plan Komunikacji**

## **na temat projektu samooceny**

**STAROSTWA POWIATOWEGO  
W SKARŻYSKU-KAMIENNEJ**

**Skarżysko-Kamienna, marzec 2010**



Partner projektu  
**F5 Konsulting Sp. z o.o.**  
ul. Składowa 5, 61-897 Poznań  
T: 061 856 69 60 F: 061 853 02 95

[WWW.F5.PL](http://WWW.F5.PL)

# SPIS TREŚCI:



<b>WPROWADZENIE .....</b>	<b>3</b>
<b>1. Projekt wdrożenia metody CAF w Urzędzie .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Plan komunikacji uczestników wdrożenia metody CAF w Urzędzie.....</b>	<b>4</b>
<b>2.1. Zainteresowane strony .....</b>	<b>4</b>
<b>2.2. Potrzeby informacyjne .....</b>	<b>4</b>
<b>2.3. Dostawca informacji.....</b>	<b>5</b>
<b>2.4. Częstotliwość dostarczania komunikatów nt. projektu .....</b>	<b>6</b>
<b>2.5. Metody komunikacji .....</b>	<b>8</b>
<b>3. Mobilizacja pracowników Urzędu na rzecz zaangażowania w proces samooceny .....</b>	<b>10</b>

# WPROWADZENIE

Celem niniejszego dokumentu jest określenie planu komunikacji dla projektu wdrożenia metody CAF w Starostwie Powiatowym w Skarżysku-Kamiennej.

W szczególności w dokumencie określone zostaną:

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

## 1. Projekt wdrożenia metody CAF w Urzędzie

Powszechny Model Oceny – CAF (ang. *Common Assesment Framework*) jest narzędziem przeznaczonym dla jednostek administracji publicznej, mającym na celu poprawę zarządzania. Model skupia się na przeprowadzeniu samooceny, identyfikacji obszarów doskonalenia oraz wprowadzaniu wymaganych usprawnień zarządczych.

Metoda samooceny proponowana w ramach CAF opiera się na założeniu, iż osiągnięcie pożądaných rezultatów działań urzędu zależy od jakości przywództwa, wpływającego na politykę i strategię organizacji, zarządzanie zasobami ludzkimi, działania w zakresie nawiązywania związków partnerskich, zasoby i procesy zarządzania zmianą. Dzięki CAF organizacje wyrażające chęć wdrożenia systematycznego procesu doskonalenia swoich działań uzyskują proste, przystosowane do specyfiki sektora administracji publicznej, narzędzie samooceny.

Samoocena oparta o model CAF dostarcza informacji będących podstawą do doskonalenia funkcjonowania urzędu, poprzez:

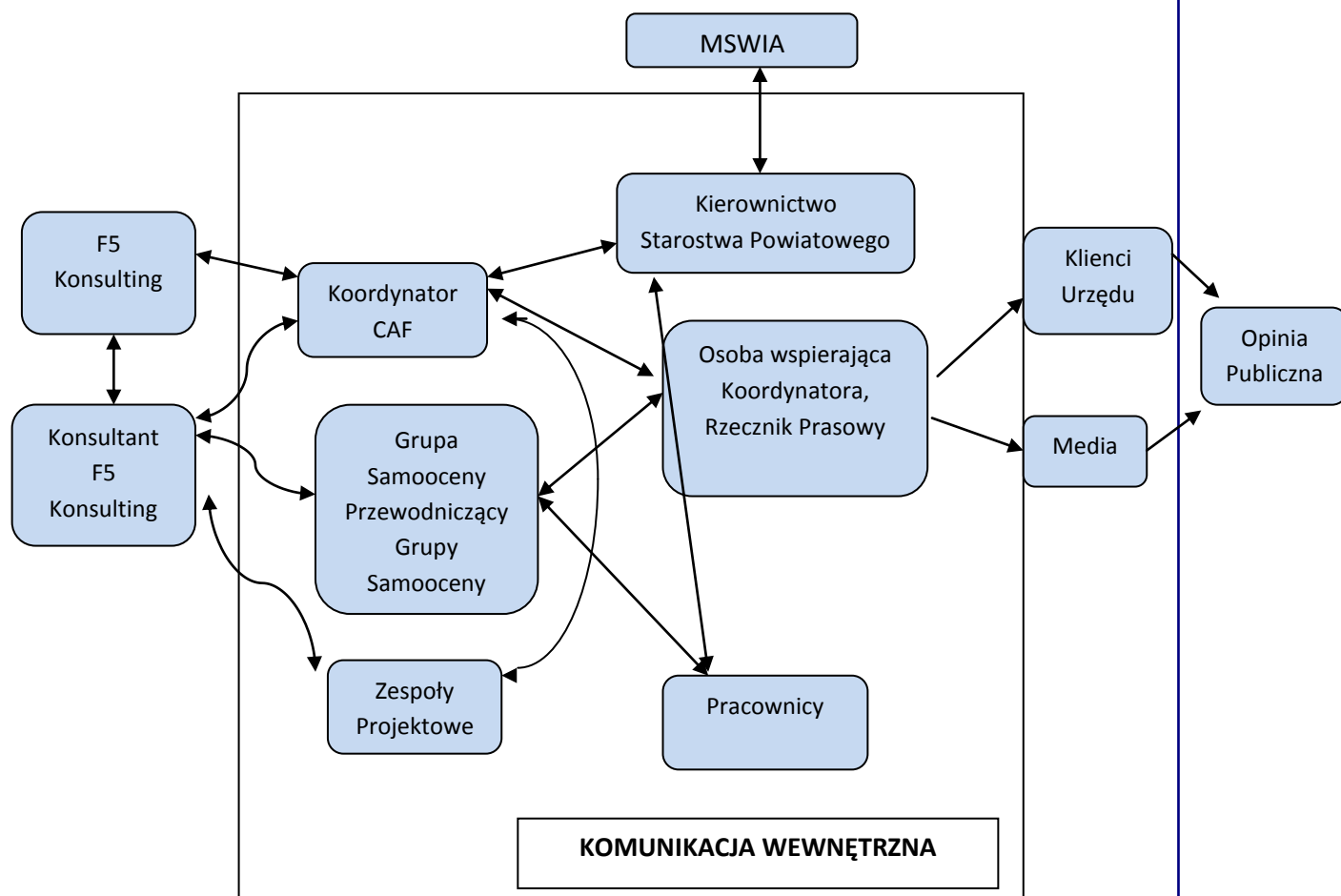
- o identyfikację mocnych stron,
- o identyfikację obszarów do doskonalenia,
- o opracowanie i wdrożenie zbioru dobrych praktyk,
- o możliwość porównania wyników z innymi jednostkami administracji publicznej z terenu Polski oraz innych państw członkowskich Unii Europejskiej (benchmarking),
- o przygotowanie urzędu do aplikowania o nagrody jakości.



## 2. Plan komunikacji uczestników wdrożenia metody CAF w Urzędzie



### 2.1. Zainteresowane strony



### 2.2. Potrzeby informacyjne

W poniższej tabeli przedstawieni zostali wszyscy interesariusze projektu (adresaci działań, dostawcy informacji), wraz z określeniem potrzeb informacyjnych każdej z grup w postaci przypisania im realizowanych wobec nich celów komunikacyjnych projektu (określających potrzeby informacyjne). Wyodrębnienia grup dokonano w związku ze zróżnicowaniem działań komunikacyjnych i narzędzi, jakie będą wobec nich stosowane.

**Strategiczny cel komunikacyjny:** Poinformowanie interesariuszy o realizacji projektu CAF, który służy doskonaleniu zarządzania w Starostwie Powiatowym, w Skarżysku – Kamiennej.



<b>INTERESARIUSZE</b>	<b>POTRZEBY INFORMACYJNE</b>	<b>POTRZEBY INFORMACYJNE – SZCZEGÓŁOWE CELE KOMUNIKACYJNE:</b>  1. Informowanie o celach i zasadach CAF.  2. Informowanie o przebiegu realizacji CAF w urzędzie, w tym poszczególnych etapów projektu.  3. Mobilizacja do aktywnego udziału, zaangażowania.  4. Zapewnienie właściwego obiegu informacji – efektywności wdrażania.  5. Budowanie wizerunku Starostwa Powiatowego jako profesjonalnego, wciąż doskonalącego się urzędu.
<b>WEWNĘTRZNI</b>		
Kierownictwo	1, 2, 3, 4, 5	
Koordinator	1, 2, 3, 4	
Zespół wspierający (osoba wspierająca koordynatora, rzecznik prasowy)	2, 3, 4	
Grupa samooceny Przewodniczący grupy samooceny	1, 3, 4, 5	
Zespoły projektowe (opracowujące plany usprawnień)	1, 2, 3, 4	
Wszyscy pracownicy urzędu	1, 2, 3, 4, 5	
<b>ZEWNĘTRZNI</b>		
Konsultant konsorcjum F5 Konsulting	2, 4, 5	
MSWIA – organ nadzorujący	2, 5	
Opinia publiczna, w szczególności klienci urzędu i mienia	1, 2, 5	

### **2.3. Dostawca informacji**

Założenia komunikacyjne obejmują podstawowe zasady zmierzające do realizacji wytyczonego celu komunikacyjnego. Są nimi:

1. Nacisk na komunikowanie wewnętrzne zwłaszcza skuteczny i systematyczny obieg informacji w ramach działań stałych, uzupełniany działaniami cyklicznymi.



2. Elastyczność, związana z harmonogramem realizowanych kroków i przystąpieniem Starostwa Powiatowego w Skarżysku – Kamiennej do projektu, z uwzględnieniem specyfiki urzędu.

Celami działań stałych są:

- o Właściwy przepływ informacji między kluczowymi uczestnikami na wszystkich etapach realizacji projektu, uwzględniając specyfikę Starostwa Powiatowego w Skarżysku – Kamiennej.
- o Ustalenia praktycznych aspektów realizacji projektu,
- o Zapewnienia zgodności z wymogami UE,

Dostawcą informacji nt. projektu wdrożenia CAF jest Koordynator Projektu, przy wspomaganii przez osobę wspierającą Koordynatora oraz Przewodniczącą Grupy Samooceny. Osobą wspierającą koordynatora w działaniach informacyjnych będzie także Rzecznik Prasowy Starostwa.

Dostawcy informacji mają za zadanie:

- o Przestrzeganie ustalonych terminów dostarczanych informacji, zgodnie z określonym planem częstotliwości dostarczania komunikatów na temat projektu.
- o Zachowanie ustalonej zawartości komunikatów na temat poszczególnych faz projektu.
- o

#### 2.4. Częstotliwość dostarczania komunikatów nt. projektu.

AKTYWNOŚĆ	ODBIORCA INFORMACJI	NARZĘDZIA/ MATERIAŁY	CELE	DOSTAWCA INFORMACJI	TERMINARZ	UWAGI
<b>KROKI 1 – ORGANIZACJA I PLANOWANIE,</b>						
<b>KROK 2 - POINFORMOWANIE,</b>						
<b>KROK 3 – UTWORZENIE GRUP SAMOOCENY</b>						
Spotkanie planistyczne	Najwyższe kierownictwo, koordynator, zespół wspierający	Spotkanie bezpośrednie; materiały koordynatora nt. projektu	1, 3 oraz planowanie wdrażanie CAF w Starostwie Powiatowym	Konsultant	24.02.2010r.	

Poinformowanie o projekcie, zaproszenie dla ochotników do grupy samooceny	Wszyscy pracownicy	Spotkanie, informacja na stronie internetowej	1, 3, 4, 5	Koordinator	Koniec lutego		
Stale informacje o projekcie	Pracownicy, opinia publiczna	Strona internetowa Starostwa Powiatowego, tablica informacyjna w urzędzie	1, 2, 5	Koordinator, zespół wspierający	Koniec lutego początek marca	Zbiór wszystkich materiałów i informacji dot. CAF w Starostwie Powiatowym	
Rozwieszenie informacji o CAF	Pracownicy, interesariusze	Plakat CAF w urzędzie	1, 5	Koordinator, zespół wspierający	Początek marca		
Informacja na zewnątrz o przystąpieniu urzędu do CAF	Klienci urzędu, media	Strona internetowa urzędu, baza mediów	1, 5	Rzecznik prasowy	Początek marca		
Informacja o powołaniu grupy samooceny i harmonogramie warsztatów	Wszyscy pracownicy	e-mail	2, 3, 4	Koordinator, zespół wspierający	3.03.2010r.		
Informacja o planie komunikacji	Kierownictwo	Spotkanie, Plan komunikacji,	2, 3, 4	Koordinator, rzecznik prasowy	12.03.2010r.		
Informacja o planie komunikacji	Wszyscy pracownicy	e-mail;	3, 4	Koordinator, zespół wspierający Rzecznik prasowy	12.03.2010r.		
<b>KROK 4 – WARSZTATY SAMOOCENY</b>							
Warsztaty	Grupa samooceny, koordinator	Spotkanie, Materiały konsultanta	1, 2, 3	Konsultant	25.03.2010r. 26.03.2010r.		
<b>KROK 5 - SAMOOCENA</b>							
Informacja o rozpoczęciu samooceny i jej przebiegu	Wszyscy pracownicy	e-mail	3, 4, 5	Koordinator Zespół wspierający	Koniec marca		
Spotkanie uzgadniające	Liderzy grup samooceny	Spotkanie	3, 4	Konsultant, koordinator	29.03-30.04.2010r.		
Warsztaty uzgadniające	Grupa samooceny	Spotkanie	3, 4	Konsultant, koordinator	29.03-30.04.2010r.		
<b>KROK 6 - SPRAWOZDANIE</b>							
Prezentacja wyników samooceny	Kierownictwo	Spotkanie, Sprawozdanie, Prezentacja	2, 3, 4	Koordinator	Początek maja		
Prezentacja wyników samooceny	Wszyscy pracownicy	e-mail, strona internetowa urzędu, sprawozdanie	2, 3, 4	Koordinator, Rzecznik Prasowy	Początek maja		

KROK 7 – PROJEKT PLANU DOSKONALENIA						
Warsztaty dot. planu usprawnień	Zespoły projektowe, koordynator	Spotkanie, Materiały konsultanta	2, 3, określenie priorytetów działań doskonalących	Konsultant, koordynator	15.05.2010r.	Z wykorzystaniem zbioru dobrych praktyk zarządzania dla administracji
KROK 8 – PLAN DOSKONALENIA,						
KROK 9 – REALIZACJA,						
KROK 10 – PLAN NASTĘPNEJ SAMOOCENY						
Informacja o planie doskonalenia	Kierownictwo	Spotkanie, Plan doskonalenia, Prezentacja	2, 3, 4, 5	Koordynator, konsultant	Koniec maja	Oraz informacja o dacie następnej samooceny
Informacja o planie doskonalenia	Wszyscy pracownicy	email	2, 3, 4, 5	Koordynator, , zespół wspierający	Koniec maja	Oraz dacie następnej samooceny
Informacja na zewnątrz o wynikach samooceny i planie doskonalenia	Klienci urzędu, media	Strona internetowa urzędu, informacja prasowa, baza mediów	1, 5	Rzecznik prasowy	Koniec maja-początek czerwca	Oraz dacie następnej samooceny
Spotkania doradcze	Koordynator	Spotkanie	4	Konsultant	W trakcie realizacji usprawnień	
KONTYNUACJA						
Komunikacja następnej samooceny	Kierownictwo, wszyscy pracownicy, opinia publiczna	Narzędzia do ustalenia	1, 2, 3, 4, 5	Zależnie od działania	W trakcie następnej samooceny	Szczegóły do określenia w kolejnym planie komunikacji

## 2.5. Metody komunikacji

Informacja na temat postępów w realizacji projektu.

1. Rozmowy bezpośrednie (spotkania)
  - Spotkanie planistyczne konsultanta z kierownictwem urzędu, koordynatorem oraz zespołem wspierającym (w tym z rzecznikiem prasowym),
  - Spotkania z zespołem wspierającym (w ramach realizacji poszczególnych etapów projektu – średnio raz w tygodniu),



- Poinformowanie o projekcie – spotkanie zbiorcze z Naczelnikami Wydziałów (koordynator),
- Spotkania grupy samooceny:
  - Spotkanie powołujące grupę samooceny (omówienie projektu, jego głównych założeń i roli grupy samooceny)
  - Warsztaty grupy samooceny (2 dniowe z udziałem konsultanta)
  - Spotkanie uzgadniające grupy przed rozpoczęciem samooceny, przy wsparciu konsultanta)
  - Warsztaty uzgadniające grupy roboczej (z udziałem konsultanta)
  - Prezentacja wyników samooceny (spotkanie z kierownictwem urzędu oraz Naczelnikami Wydziałów)
  - Warsztaty dotyczące planu usprawnień (zespoły projektowe i koordynator)
  - Spotkanie informacyjne dotyczące prezentacji planu doskonalenia.
- 2. Sprawozdania
  - Prezentacja wyników samooceny
  - Informacja o planie doskonalenia

Sprawozdania dla kierownictwa urzędu informujące o postępach w realizacji projektu, uwzględniające działania zrealizowane oraz opis działań planowanych do realizacji wraz z zakładanymi terminami będą przekazywane kierownictwu urzędu po przeprowadzeniu warsztatów i spotkaniu uwzględniającym grupy samooceny, następnie po opracowaniu wyników samooceny i opracowaniu planu naprawczego.

Streszczenie sprawozdań (po uzgodnieniu z Kierownictwem Urzędu) będzie przekazywane Naczelnikom Wydziałów i wszystkim pracownikom.

### 3. Strona WWW. Powiatu Skarżyskiego.

Na stronie internetowej powiatu [www.skarzysko.powiat.pl](http://www.skarzysko.powiat.pl) będzie zamieszczana w specjalnie przygotowanej zakładce – Metoda CAF 2006 bieżąca informacja na temat wdrażania projektu i etapów jego realizacji. Informacja będzie kierowana zarówno dla klienta zewnętrznego jak i pracowników urzędu.



- **Tablica informacyjna**

W Starostwie Powiatowym w Skarżysku – Kamiennej zostanie założona tablica informacyjna na której będą znajdowały się aktualne informacje na temat projektu, etapów jego realizacji oraz aktualnych działań. Informacje będą na bieżąco aktualizowane.

- **Poczta e-mail**

Informacje przesyłane drogą elektroniczną będą najbardziej skuteczną drogą wymiany informacji na temat realizacji projektu pomiędzy członkami grupy samooceny, koordynatorem oraz pracownikami urzędu.

- **Magazyn Powiatowy telewizji „Dami”**

Magazyn Powiatowy – lokalnej telewizji „Dami” ukazuje się 2 razy w miesiącu. Jest dostępny także na stronie internetowej powiatu. Na bieżąco będą ukazywały się w nim informacje na temat realizacji poszczególnych etapów projektu. (Komunikacja urząd – społeczeństwo). Informacje będą przekazywane przez Koordynatora Projektu oraz Rzecznika Prasowego Starostwa.

- **Prezentacja**

Końcowa prezentacja wyników samooceny będzie przedstawiona kierownictwu oraz pracownikom urzędu, niezależnie od przygotowywanych sprawozdań.

### **3. Mobilizacja pracowników Urzędu na rzecz zaangażowania w proces samooceny**

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

- 1) Zdobyć wiedzę o nowoczesnych technikach zarządzania oraz systemów zarządzania jakością, stosowanych w administracji publicznej,
- 2) Dogłębne poznanie macierzystej jednostki, w tym szczegółowego zakresu jej działania, realizowanych procesów oraz mechanizmów kontroli wewnętrznej,
- 3) Uzyskanie realnego wpływu na kształtowanie i funkcjonowanie jednostki dzięki uczestnictwu w procesie projektowania i wdrażania planów usprawnień,
- 4) Wsparcie najwyższego Kierownictwa Urzędu w procesie samooceny oraz zbierania dowodów dokumentujących mocne strony organizacji i wdrożone elementy systemu zarządzania,

5) Oficjalna pochwała i uznanie Kierownictwa, przekazana do wiadomości ogółu pracowników Urzędu - po wykonaniu z sukcesem działań związanych z samooceną, uzyskanie zaświadczenia o odbytym szkoleniu.

