



УТВЪРДИЛ:

15.12.2021 г.

X Иван Гавалюгов

Signed by: IVAN ALEKSANDROV GAVALYUGOV

ИВАН ГАВАЛЮГОВ
Кмет на община Ботевград

Със Заповед № ОА-686/15.12.2021 г.

ДОКЛАД

от самооценката по прилагането на САФ 2020 на Общинска администрация Ботевград за периода 2020 – 2021 г.





СЪДЪРЖАНИЕ

I. ВЪВЕДЕНИЕ

II. ОПИСАНИЕ НА ПОДХОДА (И ХОДА) НА САМООЦЕНКАТА

III. РЕЗУЛТАТИ ОТ САМООЦЕНКАТА

Критерий 1. ЛИДЕРСТВО

Критерий 2. СТРАТЕГИЯ И ПЛАНИРАНЕ

Критерий 3. ХОРА

Критерий 4. ПАРТНЬОРСТВО И РЕСУРСИ

Критерий 5. ПРОЦЕСИ

Критерий 6. РЕЗУЛТАТИ, ОРИЕНТИРАНИ КЪМ ГРАЖДАНИТЕ/ ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

Критерий 7. РЕЗУЛТАТИ, СВЪРЗАНИ С ХОРАТА

Критерий 8. РЕЗУЛТАТИ, СВЪРЗАНИ СЪС СОЦИАЛНАТА ОТГОВОРНОСТ

Критерий 9. КЛЮЧОВИ РЕЗУЛТАТИ ОТ ИЗПЪЛНЕНИЕТО

IV. АНАЛИЗ НА РЕЗУЛТАТИТЕ

V. ИЗВОДИ ОТНОСНО СИЛНИТЕ СТРАНИ НА ОРГАНИЗАЦИЯТА

VI. ИЗВОДИ ОТНОСНО ОБЛАСТИ НА ПОДОБРЕНИЯ

VII. ХИПОТЕЗА ЗА НАЛИЧИЕ НА ВРЪЗКИ "ПРИЧИНА-СЛЕДСТВИЕ" МЕЖДУ ОБЛАСТИТЕ НА ПОДОБРЕНИЕ

VIII. ПРЕПОРЪКИ ОТНОСНО ПЛАНА ЗА ПОДОБРЕНИЕ

IX. ЗАКЛЮЧЕНИЕ

X. ПРИЛОЖЕНИЯ

I. ВЪВЕДЕНИЕ



Моделът САФ е инструмент за цялостно управление на качеството, създаден специално за публичния сектор от самия публичен сектор. Моделът е общ, достъпен и лесно приложим. Той е средство за подкрепа на промяната, изграждане на организационната култура и повишаване на административния капацитет в публичния сектор. Прилагането на САФ като устойчива управленска практика насърчава непрекъснатото усъвършенстване на организацията, постигането на по-добри резултати за нея и за служителите, за потребителите на услуги, за партньорите и за обществото като цяло. Инструментът е доказал ефективността си чрез множество практики на прилагане в администрациите в страните на Европейския съюз и в България. САФ е проектиран за употреба във всички области на публичния сектор и е приложим към публичните организации на европейско, национално, регионално и местно ниво. Моделът САФ е базиран на самооценка на институцията, в която тя идентифицира силните си страни, посочва областите за подобрене и дефинира нужните стратегически мерки за организационно усъвършенстване и възможностите за развитие. САФ е предназначен да бъде катализатор на процеса на цялостното подобряване на организацията и има няколко основни цели:

1. Да въведе публичните администрации в културата на „съвършенство“ и принципите на Цялостно управление на качеството;
2. Да направлява постепенно публичните администрации към прилагането на пълния цикъл „Планирай - Направи - Провери - Действай“;
3. Да подпомага самооценката на публичната организация, за да се постави точна диагноза и да се определят мерките за подобрене;
4. Да съдейства на ученето чрез споделяне на добри практики между организациите от публичния сектор.

С амбицията да се развива непрекъснато Община Ботевград прие предложението на Института за публична администрация (ИПА) за внедряване на САФ. Кмета на Община Ботевград подписа споразумение № BG 05SFOP 001-2.014-42/07.07.2020 г. за внедряване на САФ по изпълнявания от ИПА проект „Въвеждане на Общата рамка за оценка (САФ) в българската администрация“, осъществяван с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд. Внедряването на инструмента за качество САФ ще позволи да се направи цялостна оценка на дейността на администрацията, която ще обхване и анализира

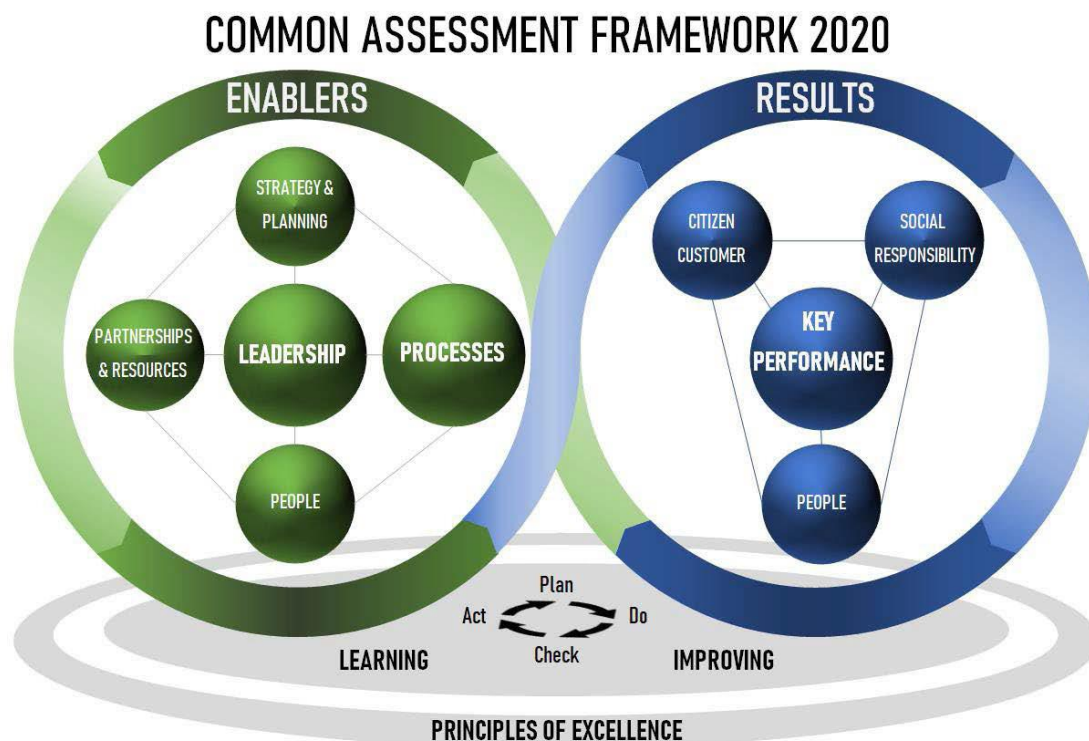
различни аспекти на организационното управление и изпълнението на основните дейности, с цел постигане на добро управление чрез прилагане на основните принципи на CAF.

CAF 2020 се основава на фундаменталните осем принципа на съвършенство. Като инструмент за цялостно управление на качеството, CAF се присъединява към фундаменталните концепции/принципи за организационно съвършенство, тълкува ги в контекста на публичния сектор и цели да подобри ефективността на публичните организации въз основа на тези концепции.



Фиг. Принципи на съвършенство

Структурата на модела на CAF се състои от 9 критерия и 28 подкритерия. Първите пет критерия третираат управленските практики на организацията - така наречените *благоприятстващи фактори*. Те определят какво прави организацията и как подхожда към задачите си, за да постигне желаните резултати. При последните четири критерия фокусът се измества от *благоприятстващите фактори* към *резултатите*, постигнати по отношение на гражданите/потребителите, обществото, социалната отговорност и ключовото изпълнение, измерени на базата на възприятия и показатели за изпълнение.



Община Ботевград е основната административно-териториална единица, в която се осъществява местното самоуправление. Общинска администрация Ботевград е с численост 135 служители, в т.ч. 16 кметове, зам. кметове и кметски наместници. Основната стратегическа цел за развитие на Община Ботевград, дефинирана в Общинския план за развитие на Общината и Програмата за управление на Община Ботевград за мандат 2019 - 2023 година е постигането на ускорен и динамичен растеж, основан на прозрачно и ефективно управление на публичните ресурси, инвестиции, подобряване качеството на услугите, създаване на условия за реализация на успешни общности и личности.

За постигане на основната цел в програмата за управление са включени следните основни приоритети:

- Подобряване на инфраструктурата, жизнената среда и качеството на живот;
- Привличане и задържане на младите хора и съхраняване на човешките ресурси;



- Подкрепа и насърчаване на туризма и културните дейности, опазване на културното наследство и околната среда;

Основната стратегическа цел е доразвита с целите, които Община Ботевград си поставя, съгласно Стратегията за управление на риска, а именно:

- Доизграждане и модернизиране на техническа инфраструктура;
- Обновяване и благоустрояване на жилищната среда;
- Обновяване и модернизиране на обществени пространства;
- Обновяване на социалната инфраструктура;
- Образователна и социална интеграция на рискови групи;
- Изграждане на достъпна среда;
- Технологично модернизиране и иновации в икономиката;
- Опазване на културното наследство и развитие на туризма;
- Развитие на районите за целенасочено въздействие и превенция на риска;
- Ефективно и качествено управление.

Плана за интегрирано развитие на Община Ботевград са залегнали три стратегически цели, насочени към икономическо, социално и териториално развитие:

Цел 1. „Конкурентоспособни икономически отрасли с осигурени инвестиции и квалифицирани кадри“

Цел 2. „Повишено качество и подобрена достъпност на обществените инфраструктури и услуги“

Цел 3: „Благоустроени и привлекателни населени места в екологично чист район“

Трите цели са разделени в пет приоритета, чиито съдържателен обхват са специфичните мерки за развитие – съвкупността от дейности, която ще бъде предмет на проекти и инвестиции през следващите години.

Визия, цели и приоритети за развитие на община Ботевград за периода 2021-2027





В изпълнение на Стратегия за развитие на държавната администрация 2014-2020 г. и Пътната карта за нейното изпълнение 2015-2020 г. Общинска администрация Ботевград става част от администрациите, внедряващи САФ в държавната администрация като система за цялостно управление на качеството.

Внедряването на европейският модел за управление на качеството започна с участие на служители от Община Ботевград в обучения, организирани в два модула, по график изготвен от Института по публична администрация. Със **Заповед №ОА-214/20.05.2021г.** на кмета на община Ботевград са определени служителите, които да вземат участие в обученията, както следва:

1. Обучителен модул 2019-CAF-M – Моделът САФ и ползите от неговото прилагане в българската администрация (общо обучение на висши държавни служители и ръководители на администрациите):

- Стефка Граматикова – секретар на община Ботевград
- Веселка Николова – директор на дирекция АИОиУС

2. Обучителен модул 2019-CAF-1 – Управление на качеството и внедряване на САФ (за общо обучение на служители на администрациите):

- Николай Николов – началник отдел ПНО
- Гергана Николова – началник отдел „Управление на проекти и програми“
- Васил Василев – началник отдел ТСУ
- Калина Петкова – главен експерт „Контрол“, дирекция МДТ
- Калинка Лазарова – счетоводител, дирекция СДиБ

Със **Заповед №ОА – 353/26.07.2021г.** на Кмета на Община Ботевград е **определен Екипът за самооценка по САФ**. В състава му са включени представители от различни структурни звена и длъжностни нива в Общинска администрация Ботевград, които притежават необходимите професионални знания, познания за организацията и мотивация.

Ролите в Групата за самооценка на Общинска администрация са разпределени, както следва:

Председател: Веселка Николова – директор на дирекция АИОиУС

Секретар: Стефка Граматикова – секретар на община Ботевград

Член: Николай Николов – началник отдел ПНО

Член: Гергана Николова – началник отдел „Управление на проекти и програми“



Член: Васил Василев – началник отдел ТСУ

Член: Калина Петкова – главен експерт „Контрол“, дирекция МДТ

Член: Калинка Лазарова – счетоводител, дирекция СДиБ

Със **Заповед №ОА – 353/26.07.2021г.** на Кмета на Община Ботевград нареди в Община Ботевград да бъде въведен (цялостно и при пълен обхват на организацията) аналитичният инструмент за организационно съвършенство „Обща рамка за оценка“ CAF 2020. и определени задачите на Групата за самооценка, а именно:

1. Да участва в обучения и консултации във връзка с въвеждане на инструмента за организационно съвършенство „Обща рамка за оценка“ CAF 2020 за подобряване на административната дейност на община Ботевград.

2. Да извърши самооценка на дейността на община Ботевград чрез прилагане на инструмента за организационно съвършенство „Обща рамка за оценка“ CAF 2020.

3. Да изготви Доклад за самооценката, който да представи на ръководството на община Ботевград за утвърждаване. Докладът за самооценка да бъде представен на ИПА най-късно до края на м. ноември 2021 г.

4. Да комуникира хода и резултатите от самооценката (след утвърждаване на Доклада за самооценката) със заинтересованите страни и партньорите на община Ботевград, съгласно изготвен План за комуникация.

5. Да предложи основани на резултатите от самооценката и отразени в Доклада за самооценката препоръки/мерки за подобрене на ръководството на община Ботевград, с оглед последващото изработване и изпълнение на План за подобрене.

Изпълнението на поставените задачи да се осъществи в срок до 30 ноември 2021 г.

Възложените на работната група по тази заповед задачи да се изпълняват в съответствие с дейностите и в сроковете, предвидени в проект BG05SFOP001-2.014-0001 „Въвеждане на общата рамка за оценка (CAF) в българската администрация“ 2019-2021, осъществяван с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд, както и с указанията, насоките и в координация и взаимодействие с Ресурсния център по CAF в Института по публична администрация.

Групата за самооценка премина тридневен специализирано обучение в Обучителен модул 2019-CAF-2 Въвеждане на CAF в българската администрация (Специализирано обучение – 1)“ в периода 15.09.2021г. – 17.09.2021г. Лектор и консултант в процеса е г-жа Йоанна Алексиева – ДАЕУ.

II. ОПИСАНИЕ НА ПОДХОДА (И ХОДА) НА САМООЦЕНКАТА

- Публично е обявено началото на процеса на самооценка чрез публикация на сайта на Община Ботевград – <http://botevgrad.bg>

Чрез съобщение до местните медии е предоставена кратна информация с цел запознаване на обществеността с модела CAF;

- На 16.07.2021г. се проведе работна среща (изготвен протокол) със служители на Община Ботевград, взели участие в общо обучение по управление на качеството и внедряване на CAF, с цел:

- запознаване с модела CAF;
- запознаване с процеса на внедряване на CAF;
- обсъждане на състав на екипа за самооценка;
- обсъждане на предложения за председател на екипа за самооценка;
- обсъждане на ролите и отговорностите на екипа за самооценка;
- обсъждане на текущи въпроси, свързани с изпълнението на проекта;

- На проведена втора работна среща на 17.08.2021г. (изготвен протокол) екипът за самооценка, определен със заповед №ОА-353/26.07.2021г. на кмета на община Ботевград, се среща с представители на отделите/дирекциите в ОА. Чрез ръководителите на отделните структурни нива, на служителите на Общинска администрация Ботевград беше представен модела и екипа за самооценка. На служителите е разяснено, че за успешното внедряване на CAF, е необходимо да окажат съдействие на екипа за самооценка при изпълнение на задачите им;

- Утвърден е План – график за прилагане на инструмента CAF в Община Ботевград. Графикът включва реализацията на дейности по внедряване на CAF в предвидените в него срокове;

- Публично е обявено първото специализирано обучение на екипа по самооценка чрез местните медии;



- Изготвен е План за комуникация на Общинска администрация Ботевград за „Въвеждане на общата рамка за оценка (CAF)“. Планът е обсъден и приет от екипа по самооценка;

- На 27.08.2021г. екипът по самооценка се събра, за да определени главните заинтересовани страни (изготвен протокол)

- Целеви групи или главни заинтересовани лица при внедряване на CAF 2020 са, както следва:

1. Ръководството на Община Ботевград;
2. Служителите на Община Ботевград;
3. Граждани/потребители на услуги;
4. Областна администрация на Софийска област;
5. СГКК – Софийска област
6. Бюро по труда – Ботевград
7. Дирекция „Социално подпомагане“ – Ботевград
8. ВиК ЕООД /клон Ботевград/
9. РУ на МВР Ботевград
10. РСПБЗН Ботевград
11. Фирми, развиващи дейност на територията на община Ботевград;
12. Местни медии
13. Директори на училища в община Ботевград

- Изведени са основните 10 стъпки, разпределени в 3 етапи/фази на процеса на внедряване на CAF, а именно:

Фаза 1: Начало на процеса на прилагане на CAF

1. Планиране и организиране процеса на самооценка;
2. Публичност на проекта за самооценка;
3. Съставяне на група за самооценка;
4. Организирано обучение;

Фаза 2: Самооценка

5. Извършване на самооценката;
6. Съставяне доклад за резултатите от самооценката;

Фаза 3: План за подобрене

7. План за подобрене;
8. Публичност на плана за подобрене;
9. Прилагане плана за подобрене;
10. Планиране на следващата самооценка.

- Изготвено е Портфолио на доказателствата на Общинска администрация Ботевград. Списъкът с доказателства е събран с участието на служители от всички структурни нива на администрацията.

Подготвеният от екипа списък от доказателства, заедно с копия на документите, които ги подкрепят, са активно използвани от членовете на екипа за самооценка по време на процеса на самооценката.

- Сред служителите на Община Ботевград е проведена Анкета за проучване на нагласите на служителите. Анкетата е анонимна и е попълнена от 78 служители на ОА, представляващи 73.58 % от общата численост.

Обобщени са резултатите от нея и е направен сравнителен анализ. Анкетата и анализът от нея са приложени към настоящия Доклад. Анкетата е проведена с цел да събере първоначална информация и данни за нивото на удовлетвореност в различни аспекти, касаещи служителите в Общинска администрация.

- Изготвена е анкета за проучване мнението на външните потребители относно дейността на Община Ботевград. Изведени са резултатите и са приложени към настоящия Доклад.

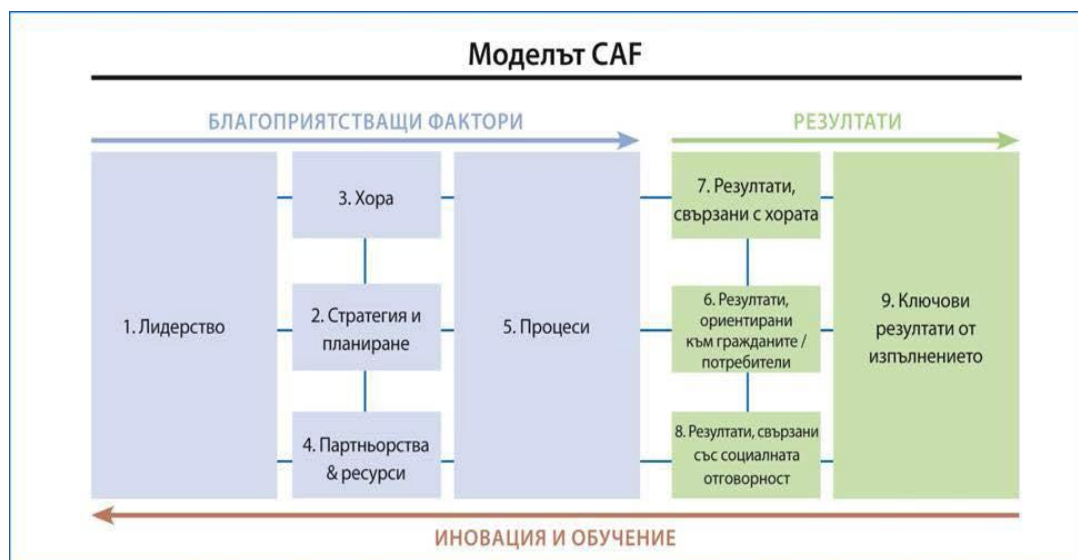
- Изпратени са имейли до заинтересованите страни с цел получаване на обратна връзка в процеса на установяване на силните и слаби страни на организацията.

В Общинска администрация са получени 6 анкети от външни потребители. За получените отговори са изготвени диаграми с обобщените резултати.

Самооценката е извършена в периода: 15.10.2021 г. – 30.11.2021 г.

Етапите на извършване на самооценката са:

1. Индивидуална фаза. Извършено е индивидуално оценяване по 9 критерия (28 подкритерия) на организацията.



Силните страни и областите на подобрене в работата на ОА са формулирани от членовете на екипа въз основа на натрупаните знания и опит в администрацията.

Направените изводи и изведените мерки за подобрене ще послужат за основа за изготвянето на Плана за подобрене.

Членовете на екипа дадоха своята числова оценка на всеки един от подкритериите в САФ чрез класическо точкуване. Екипа за самооценка избра класическата форма на точкуване, основаващо се на цикъла PDCA /Планирай – Направи – Провери – Действай/ (за критерии от 1 до 5).



2. Постигане на консенсус в групата за самооценка

На 20.10.2021г. се проведе консенсусна среща на членовете на групата за самооценка (изготвен протокол), на която бяха:

- представени и обсъдени индивидуалните оценки на членовете;
- представени и анализирани резултатите от проведеното анкетно проучване сред служителите;
- представени и анализирани резултатите от проведеното анкетно проучване на заинтересованите страни;
- обсъждане на доказателствата в областта на благоприятстващите фактори;
- обсъждане на доказателствата в областта на постигнатите резултати;
- определиха се общи консенсусни оценки, като се взеха предвид всички аргументи и допълнителни доказателства в случаите, в които имаше различни мнения.

В съгласие се постави числова оценка на всеки подкритерии от 0 до 100 като се попълни формата за анализ на резултатите от точкуването в индивидуалната фаза. Във формата в Доклада са отразени точките по критерии и подкритерии.

3. Изготвяне на Проект на Доклад за проведената оценка

Изготвения проект се обсъди от групата по самооценка. За проведената среща се състави протокол. Нанесени бяха последни корекции. С отразяването им беше изготвен и настоящия Доклад.

III. РЕЗУЛТАТИ ОТ САМООЦЕНКАТА

КРИТЕРИАЛНА ОБЛАСТ: БЛАГОПРИЯТСТВАЩИ ФАКТОРИ				
КРИТЕРИЙ 1: ЛИДЕРСТВО				
ПОДКРИТЕРИИ:				
1.1. Определя насоката за развитие на организацията чрез разработване на нейната мисия, визия и ценности				
1.2. Управлява организацията, нейното изпълнение и непрекъснатото ѝ усъвършенстване				
1.3. Вдъхновява, мотивира и подкрепя хората в организацията и дава личен пример				
1.4. Управлява ефективни взаимоотношения с политическите власти и други заинтересовани страни				
ПК	СИЛНИ СТРАНИ	ОБЛАСТИ НА ПОДОБРЕНИЕ	ТОЧКИ	МЕРКИ ЗА ПОДОБРЕНИЕ
1.1	<ul style="list-style-type: none"> Формулирани са мисията, визията и целите на община Ботевград – посочени са в основните стратегически документи на общината – Програма за управление и План за интегрирано развитие; Осигурява се качествено административно обслужване. Общинска администрация Ботевград отговаря на потребностите на гражданите и другите заинтересовани лица, като им гарантира публичност, достъпност, прозрачност и законност при предоставянето на административните услуги. 	<ul style="list-style-type: none"> Публикуване на мисията, визията и целите на общинската администрация; Запознаване на всички служители от администрацията, както и други заинтересовани лица с мисията, визията и целите на община Ботевград; Мисията, визията и целите да се преглеждат периодично 	65	<ul style="list-style-type: none"> Публикуване на мисията, визията и целите на интернет страницата на общинската администрация, с цел запознаване на всички служители на администрацията и на заинтересованите лица. Включване на целите на администрацията в общ годишен план за изпълнение от всички звена на администрацията. Ежегодно актуализиране на мисията, визията и целите.
1.2	<ul style="list-style-type: none"> Ръководството на община Ботевград насочва своите усилия към непрекъснато подобряване дейността на администрацията – чрез залагане на ключови приоритети за развитие в основните стратегически документи на общината, както и чрез въвеждането на общата рамка за оценка (CAF) в община Ботевград и участие на служителите в 	<ul style="list-style-type: none"> Засилване на контрола и проследяване за постигане целите на администрацията Създаване на по-ефективна комуникация за осъществяване на процесите в рамките на администрацията; 	60	<ul style="list-style-type: none"> Изграждане на система за предварителен и последващ контрол при изпълнение дейностите на администрацията; Провеждане на работни срещи и включване на служители от всички звена при планирането, подготовката и изпълнението на проекти от

	<p>различни обучения за повишаване на компетентностите;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Разработен и приет Етичен кодекс; • Утвърдена е структурата на общинската администрация с необходимите структурни звена, отговарящи за реализацията на поставените приоритети и цели в администрацията; • Създадени са подходящи условия за разработване и управление на проекти от администрацията – висок процент на одобрените и финансирани проекти спрямо общия брой разработени проекти от община Ботевград; • Обособен е ЦАО, при спазване изискванията, поставени с Наредбата за административното обслужване 			администрацията, съгласно техните компетенции.
1.3	<ul style="list-style-type: none"> • Служителите са подпомагани от ръководството при изпълнение на техните задължения, планове и цели; • Има готовност от страна на ръководството да приемат препоръки/предложения от страна на служителите и да реагират на конструктивните предложения; • Периодична актуализация на длъжностните характеристики на служителите и делегиране допълнителни правомощия и отговорности; • Организира и насърчава участието на служители в специализирани обучения. 	<ul style="list-style-type: none"> • получаване на обратна връзка от служителите за оценка на управленските методи на ръководството • Усъвършенстване на съществуващите механизми за мотивация на професионалното развитие на служителите и стимулиране на техните постижения чрез диференциран индекс във възнагражденията им. 	55	<ul style="list-style-type: none"> • Провеждане на анонимни анкети - 1 или 2 пъти годишно за получаване на обратна връзка от служителите за оценка на управленските методи на ръководството • Изработване на ясни критерии за поощрение и насърчаване на служителите
1.4	<ul style="list-style-type: none"> • Поставените цели и приоритети на администрацията са в съответствие с основните стратегически документи на местно ниво – 	<ul style="list-style-type: none"> • Проучване на възможностите и насърчаване на партньорски взаимоотношения с 	62	<ul style="list-style-type: none"> • Изграждане на взаимоотношения чрез инициране и провеждане на тематични



	<p>Програма за управление, Общински план за развитие/План за интегрирано развитие;</p> <ul style="list-style-type: none"> Обсъждане с обществеността на основните дейности, осъществявани от администрацията – обсъждане на проекта на бюджет, както и на отчета за неговото изпълнение; на инвестиционните намерения на общината за реализация на проекти с обществено значение; на стратегическите документи за развитие на общината; Осведомяване на обществеността за дейностите на общината чрез регулярно публикуване на информация на интернет страницата на общината, в социалните мрежи, както и в други онлайн платформи; Поддържат се добри взаимоотношения с представители на различни заинтересовани страни – НПО, други публични институции, представители на бизнеса, граждани; Развити са партньорства с НПО, както и с други общини за реализацията на общи проекти; Поддържа се добър диалог с политическите сили. 	<p>представители на различни заинтересовани страни;</p> <ul style="list-style-type: none"> Анализиране на нуждите на заинтересованите страни, с които общината може да си сътрудничи в бъдеще 		<p>работни срещи с всички заинтересовани страни, вкл. и представители на бизнеса;</p> <ul style="list-style-type: none"> Разработване на Методика/Система за анализ за нуждите на заинтересованите страни и предприемане на действия за бъдещо сътрудничество
ОБЩ РЕЗУЛТАТ/	400		242	
СРЕДНО/	100		60	

КРИТЕРИАЛНА ОБЛАСТ: БЛАГОПРИЯТСТВАЩИ ФАКТОРИ
КРИТЕРИЙ 2: СТРАТЕГИЯ И ПЛАНИРАНЕ
 ПОДКРИТЕРИИ:



2.1. Идентифицира потребностите и очакванията на заинтересованите страни, външната среда, както и съответната управленска информация				
2.2. Разработва стратегии и планове въз основа на събраната информация				
2.3. Комуникира, изпълнява и преглежда стратегии и планове				
2.4. Управлява промените и иновациите, за да гарантира адаптивност и устойчивост на организацията				
П К	СИЛНИ СТРАНИ	ОБЛАСТИ НА ПОДОБРЕНИЕ	ТОЧ КИ	МЕРКИ ЗА ПОДОБРЕНИЕ
2.1	<ul style="list-style-type: none"> Идентифицирани заинтересовани страни и структури на гражданското общество в процеса на планиране и реализиране на стратегическите цели на общината чрез включването им в стратегически и планови документи на общината – План за интегрирано развитие на община Ботевград 2021-2027 (проект), Програма за управление на община Ботевград 2019-2023 г.; Ангажиране на заинтересованите страни в разработването на стратегическите документи; Събиране на информация за потребностите на заинтересованите страни чрез провеждане на анкети, публични обсъждания, работни срещи; Регулярно събиране и обобщаване на информация за изпълнението на стратегическите цели на организацията/работата на администрацията 	<ul style="list-style-type: none"> Системно събиране и анализиране на информация за специфичните потребности на заинтересованите страни и техните очаквания. 	70	<ul style="list-style-type: none"> Включване на представители на различни заинтересовани лица в процеса на разработване на стратегическите цели на общината чрез формиране на работни групи, събиране на мнения и препоръки и идентифициране на конкретните им потребности и очаквания. Анализ на събраната информация. Обмен на опит с представители на други администрации
2.2	<ul style="list-style-type: none"> В процес на разработване на различни стратегически и планови документи на община Ботевград - План за интегрирано развитие на община Ботевград 2021-2027, Програма за опазване на околната среда 2021-2028, Програма за управление на отпадъците 2021-2028; 	<ul style="list-style-type: none"> Конкретните цели на отделните структурни звена да са съотносими с целите на организацията като цяло; 	52	<ul style="list-style-type: none"> Предстоящите стратегическите и планови документи на общината да бъдат съобразени с формулираната мисия и визия за развитие; Изготвяне на общ годишен план за изпълнение от администрацията,

	<ul style="list-style-type: none"> • Разработени стратегически и планови документи – Програма за управление на община Ботевград 2019-2023, Стратегия за развитие на образованието 2018-2023, Стратегия за устойчиво развитие на туризма в община Ботевград 2019-2025, Дългосрочна програма за насърчаване използването на енергия от възобновяеми източници и биогорива на територията на община Ботевград за периода 2019-2029, Програма за енергийна ефективност на община Ботевград 2021-2025, Краткосрочна програма за насърчаване използването на енергия от възобновяеми източници и биогорива на територията на община Ботевград 2021-2024; • Мисията и визията на общината са развити в стратегическите документи – План за интегрирано развитие (проект) и Програма за управление на община Ботевград; • Съществуващите задачи се оценяват от гледна точка на очакваните резултати и въздействието върху обществото чрез изготвяне на ежегодни отчети за извършеното от администрацията 	<ul style="list-style-type: none"> • Приоритизиране на цели на администрацията и определяне на мерки за изпълнението им; • Обвързване на поставените цели и резултати с достатъчно ресурси при планирането и изпълнението 		<p>съответстващ на поставените цели в стратегическите документи</p> <ul style="list-style-type: none"> • Интегриране на целите на администрацията в индивидуалните работни планове на служителите; • Детайлно планиране в дългосрочен аспект, с цел предвиждане на достатъчен ресурс за изпълнение на поставените стратегически цели и постигане на очакваните резултати и залагане на необходимите средства в бюджета на администрацията.
2.3	<ul style="list-style-type: none"> • Провеждане на публични обсъждания на проектите на бюджета на общината, както и на отчетите за изпълнение на бюджета; • Изготвяне и публикуване на документи, показващи изпълнението на стратегическите документи на общината – годишни отчети за изпълнение на програмата за управление, 	<ul style="list-style-type: none"> • годишно планиране във всяко звено от структурата на администрацията; • запознаване на отделните звена в администрацията с дейността на останалите • Превръщането на стратегическите цели на 	56	<ul style="list-style-type: none"> • Разработване на годишен план и програма с посочени цели и резултати/индикатори за изпълнение от администрацията, обвързани с поставените стратегически цели; • Привеждане на стратегическите и оперативни цели на администрацията в подходящи планове и задачи за всяко



	<p>годишни доклади за наблюдение изпълнението на Общинския план за развитие;</p> <ul style="list-style-type: none"> Запознаване на обществеността с изпълнените дейности чрез изготвяне на отчети, провеждане на регулярни брифинги, срещи с граждани и заинтересовани лица. 	<p>администрацията в конкретни планове и задачи за отделните звена и за служителите на администрацията.</p>		<p>административно звено и отделните служители в администрацията</p> <ul style="list-style-type: none"> Периодичен преглед за настъпили промени в законодателството и актуализация на съответните документи при необходимост
2.4	<ul style="list-style-type: none"> Обсъждане възможностите за иновации със съответните заинтересовани страни; Технологична обезпеченост на работните места; Използване на възможностите за електронен обмен; Анализ на необходимостта от специализирани обучения на служителите и обучение на служителите в същите; Предлагане на електронни услуги от общината, които са оповестени на официалната интернет страница 	<ul style="list-style-type: none"> Въвеждане на иновации на база добри практики Обмяна на опит и знания между служителите, участвали в различни обучения. 	50	<ul style="list-style-type: none"> Обмен на опит и добри практики – прилагане на европейски практики.
	ОБЩ РЕЗУЛТАТ/ 400		228	
	СРЕДНО/ 100		57	

КРИТЕРИАЛНА ОБЛАСТ: БЛАГОПРИЯТСТВАЩИ ФАКТОРИ

КРИТЕРИЙ 3: ХОРА

ПОДКРИТЕРИИ:

3.1. Управлява и подобрява човешките ресурси, за да подпомага стратегията на организацията

3.2. Развива и управлява компетенциите на служителите				
3.3. Ангажира и угълномоощава служителите, подкрепя тяхното благополучие				
ПК	СИЛНИ СТРАНИ	ОБЛАСТИ НА ПОДОБРЕНИЕ	ТОЧКИ	МЕРКИ ЗА ПОДОБРЕНИЕ
3.1	<p>Осигурени са добри работни условия в администрацията, вкл. техническа обезпеченост и зона за отдих;</p> <p>Осигурени са технологични почивки за служителите;</p> <p>Прилагане на механизми за кариерно развитие – повишаване в длъжност на служителите, когато отговарят на нормативните изисквания;</p> <p>Прозрачност и равни възможности при провеждане на конкурсите за заемане на съответните ръководни длъжности;</p> <p>Прозрачност и равни възможности при назначаване на служители – подбор чрез провеждане на интервю.</p> <p>Осигурени са здравословни и безопасни условия на труд на работните места в администрацията. Утвърдена е Програма за управление на риска за здравето и безопасността при работа в Община Ботевград за 2020 г.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Осигуряване на обратна връзка от служителите към ръководството за удовлетвореността за условията на труд; Проучване на възможностите за допълнително материално стимулиране на служителите при вменяване на допълнителни задължения и отговорности; Подобряване на необходимите компетентности и способности, умения за адаптиране и приемане на иновации 	52	<ul style="list-style-type: none"> Регулярно провеждане на анонимни анкети за удовлетвореността на служителите от условията на труд; Вменяването на допълнителни задължения на служителите да бъде стимулирано съобразно нормативните изисквания и възможностите на бюджета. Да се използва политика на заменяемост на всеки служител в отделните звена на администрацията. Провеждане на специализирани обучения при констатирана необходимост
3.2	<ul style="list-style-type: none"> Разработване на годишни планове за обучение и развитие на служителите; Осигурен достъп до обучения за професионално развитие; Участие на служителите в специализирани обучения съобразно сферата на дейност 	<ul style="list-style-type: none"> Разработване на индивидуални планове за обучение; Идентифициране на настоящите компетенции на служителите, както на индивидуално, така и на организационно ниво и систематичното им сравняване 	58	<ul style="list-style-type: none"> Осигуряване на обучения за повишаване на компетенциите на служителите при идентифицирана необходимост и съобразно нуждите и целите на администрацията; Разработване и съгласуване с ръководството на личните планове за обучение и развитие на всички служители



	<ul style="list-style-type: none"> • Идентифицират се настоящите компетенции на служителите по отношение на знания, умения и нагласи; • Актуализират се длъжностите характеристики на служителите при вменяване на допълнителни задължения и отговорности. 	спрямо нуждите на администрацията		
3.3	<ul style="list-style-type: none"> • Разработване и постигане на консенсус при определяне на целите в индивидуалните работни планове на служителите; • Служителите са подпомагани от ръководството при изпълнение на техните задължения, планове и цели; • Има готовност от страна на ръководството да приемат препоръки/предложения от страна на служителите и да реагират на конструктивните предложения; • Организиране и насърчаване участието на служители в специализирани обучения, с цел повишаване компетентностите и знанията на служителите. • Упълномощаване на служители да заместват своите преки ръководители при тяхното отсъствие и да взимат решения в съответствие със Заповедите и Вътрешните правила на администрацията. 	<ul style="list-style-type: none"> • Разработване на система за събиране на идеи и предложения от служители, с цел подобряване дейността на администрацията като цяло; • Осигуряване на обратна връзка на служителите към ръководството за удовлетвореността за условията на труд; • Подобряване на вътрешната комуникация между отделните звена в администрацията 	54	<ul style="list-style-type: none"> • Организиране на регулярни работни срещи, с цел повишаване ефективността на комуникацията между отделните звена в администрацията; • Периодично проучване сред служителите чрез анкетиране или обсъждане за резултатите и действията за подобрене; • Попълване на анонимни анкети 1 или 2 пъти годишно за удовлетвореността на служителите от условията на труд;
	ОБЩ РЕЗУЛТАТ/ 300		164	
	СРЕДНО/ 100		55	

КРИТЕРИАЛНА ОБЛАСТ: БЛАГОПРИЯТСТВАЩИ ФАКТОРИ

КРИТЕРИЙ 4: ПАРТНЬОРСТВО И РЕСУРСИ



ПОДКРИТЕРИИ:				
4.1. Развива и управлява партньорства със съответните организации				
4.2. Работи съвместно с граждани и организации на гражданското общество (Създава и осъществява партньорства с гражданите/потребителите)				
4.3. Управлява финансите				
4.4. Управлява информация и знания				
4.5. Управлява технологии				
4.6. Управлява инфраструктурата				
ПК	СИЛНИ СТРАНИ	ОБЛАСТИ НА ПОДОБРЕНИЕ	ТОЧКИ	МЕРКИ ЗА ПОДОБРЕНИЕ
4.1	<ul style="list-style-type: none"> Идентифицирани са ключови партньори от частния, неправителствения и публичния сектор, определено е естеството на взаимоотношенията с тях Създадени партньорства с представители на НПО, както и с други общини с конкретна цел за изпълнение на съвместни проекти; Разработени и подписани са споразумения за партньорство за реализацията на конкретни проекти с ясно разписани отговорности и задачи на партньорите Търсене на възможности за нови партньорства и активна комуникация със заинтересовани страни; Включват се социални критерии при възлагане на обществени поръчки; Поддържат се добри взаимоотношения с политическите сили 	<ul style="list-style-type: none"> Използване на възможностите за съвместна работа с партньори от частния сектор за съвместно изпълнение на проекти Проучване на възможности за работни стажове в партньорски организации; наблюдение и оценка на изпълнението и резултатите от съвместните партньорски дейности; обмяна на опит с други общини 	72	<ul style="list-style-type: none"> създаване на ефективен комуникационен канал за създаване на партньорства с представители на частния сектор; разработване на механизъм за наблюдение и оценка на постигнатите резултати от изпълнението на партньорствата посещения с цел обмяна на опит и добри практики между партньорите
4.2	<ul style="list-style-type: none"> осигурена е прозрачност на дейността на администрацията чрез публикуване на официалната интернет страница на 	<ul style="list-style-type: none"> Анализиране на резултатите от анкетите и проучванията сред гражданите; 	70	<ul style="list-style-type: none"> Анализиране и използване на информацията от проведените анкети и проучвания;

<p>задължителните категории информация – публикуване на регистри, отчети, доклади и пр.</p> <ul style="list-style-type: none"> • осигурени публичност и прозрачност на дейността на администрацията чрез провеждане на публични обсъждания, пресконференции, информационни дни и информационни срещи, регулярно публикуване на актуална информация на интернет страницата на община Ботевград, онлайн излъчване на заседанията на Общински съвет – Ботевград; • осигурени подходящи форми за приемане на предложения и оплаквания на граждани и оценка на удовлетвореността на потребителите на административни услуги – чрез анкети, онлайн платформи, в социалните мрежи • насърчаване участието на гражданите и съвместната работа с тях чрез анкети, обществени обсъждания на инвестиционните намерения на общината, включване на предложения на граждани за обсъждане на Общински съвет – Ботевград. • Разработена „Харта на клиента на община Ботевград“; • Провеждане на политики, насочени към обществото – активна социална политика на община Ботевград: <ul style="list-style-type: none"> - Финансово стимулиране на млади семейства; - Осигуряване на безплатен транспорт на ученици и хора в пенсионна възраст; 	<ul style="list-style-type: none"> • Систематизиране и анализ на постъпилите предложения от граждани; • Периодичен преглед и актуализиране на публикуваната информация в интернет страницата на общината 	<ul style="list-style-type: none"> • Преглед на постъпилите предложения на граждани и предприемане на съответни действия при необходимост; • Актуализиране на публикуваната информация в интернет страницата на общината
---	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> - Финансово подпомагане на деца с изявени дарби; - Осигуряване на дърва за огрев на ветераните от войните и военноинвалидите; - Подпомагане дейността на пенсионерските клубове в общината; - Подпомагане дейността на социалните центрове. - Подпомагане на хора в надтрудоспособна възраст – осигуряване на топъл обяд, предоставяне на мобилни интегрирани здравно социални услуги. <ul style="list-style-type: none"> • Предоставяне на социални услуги от община Ботевград – в община Ботевград се предоставят следните социални услуги: <ul style="list-style-type: none"> - „Дом за стари хора“ – с 60 потребителя; - Центрове за настаняване от семеен тип за деца и младежи с увреждания – 2 сгради с по 14 потребителя; - Център за социална интеграция и рехабилитация – 30 потребителя капацитет; - Дневен център за деца и младежи с увреждания – капацитет 20 потребители; - Център за обществена подкрепа – 100 потребителя; - Дневен център за подкрепа на деца с увреждания и техните семейства – 30 потребители; 			
--	--	--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> - Разкрито е на звено „Лична помощ“ – предоставяне на услугата личен асистент/домашен помощник; - Предоставя се патронажна грижа за възрастни хора; - Предоставя се услугата домашен социален патронаж. 			
4.3	<ul style="list-style-type: none"> • Прилага се Система за финансово управление и контрол (СФУК) в съответствие с разпоредбите на ЗФУКПС и указанията на МФ по прилагането му. СФУК съдържа специализирани процедури по основните финансови и бюджетни дейности на организацията съобразно утвърдените национални стандарти. • Планирането, изпълнението и отчитането на бюджета се извършва в съответствие с разпоредбите на Закона за публичните финанси, Закона за счетоводството, националните счетоводни стандарти и местните нормативни актове. • Анализирани са рисковете и възможностите за финансови решения. • Осигурена е бюджетна и финансова прозрачност, вкл. чрез публично обсъждане на проекта на бюджета и на отчета за неговото изпълнение. 	<ul style="list-style-type: none"> • Приоритизиране на разходите съобразно поставените цели на администрацията 	75	<ul style="list-style-type: none"> • Периодично приоритизиране на разходите, съобразно поставените цели на администрацията и актуализация на бюджета при необходимост
4.4	<ul style="list-style-type: none"> • Установени са процедури за ефективност на работните процеси; • Има създадени вътрешни канали за разпространение на информация в рамките на 	<ul style="list-style-type: none"> • Да се проучи възможността за дигитална трансформация на техническа документация – проекти. 	72	<ul style="list-style-type: none"> • Да се създаде вътрешен канал с информация от всички обучения на служителите, достъпен до всички.

	<p>организацията и служителите имат достъп до нея и до изготвяне на документи, свързани с техните задачи и цели;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Полагат се усилия за подобряване и улесняване на достъпа на заинтересованите лица до информация; • В организацията се прилагат редица вътрешни правила, свързани със защитата на личните данни, за оборота на електронни документи и на документи на хартиен носител. • Осигурен достъп до информация за изпълняваните от община Ботевград проекти. • Дигитализирани са документи по гражданско състояние, включващи регистри по ГС от 1913 до 1929 г. и семейни регистри, поддържани в Общината в периода 1958-1978 г. 	<ul style="list-style-type: none"> • Да се извършва наблюдение на информацията и знанията в организацията, като се гарантира техния правилен подбор, точност, надеждност и сигурност. 		<ul style="list-style-type: none"> • Да се предприемат действия за дигитализиране на техническия архив.
4.5	<ul style="list-style-type: none"> • Осигурено е безопасно, ефективно и ефикасно използване на компютърните системи и технологии; • Въведени са електронни административни услуги • Прилага се политика за мрежова и информационна сигурност на община Ботевград, като е определено отговорно лице за мрежовата и информационна сигурност. • Осигурен е достъп до регистрови справки чрез платформата RegiX. Служители на ОА достъпват до 33 справки от 18 регистъра, администрирани от 13 първични администратори на данни. 	<ul style="list-style-type: none"> • Проучване на възможности за подобряване на предоставяните административни услуги, вкл. и електронни • Осигуряване на възможности за предоставяне на нови електронни услуги; • Планиране на разходи за софтуер и техника 	70	<ul style="list-style-type: none"> • Осигуряване публичност на разработените електронни услуги; • Намаляване на административната тежест при обслужване на гражданите, вкл. чрез уведомяване на гражданите, в случай че не е възможно да бъдат обслужени в определен времеви период; • Съдействие за реализиране на ефективен електронен обмен. • Повторно използване на тонер-касетите; • Използване на КЕП и за вътрешни документи, например заявление за отпуск.

	<ul style="list-style-type: none"> • Използват се Системата за сигурно електронно връчване (ССЕВ) и Системата за електронен обмен на съобщения (СЕОС) за осъществяване на дейностите по получаване и изпращане на съобщения; приемане, регистриране и изпращане на документи; предоставяне на електронни административни услуги. 			
4.6	<ul style="list-style-type: none"> • Осигурена е удобна работна среда за служителите – безопасна, ефективна и ефикасна употреба на офис-оборудването в съответствие с потребностите на служителите; • Осигурена е регулярна поддръжка на сградата на администрацията, на наличната техника и оборудване; • Работните места са технически обезпечени; • Осигурена е подходяща физическа достъпност за хора с увреждания до сградата на администрацията. • Ежегодно предаване на ел. отпадъци • Предоставяне на помещения за безвъзмездно ползване на сдружения с идеална цел, вкл. на Клуба на инвалида и на Клуба на пчеларя; 	<ul style="list-style-type: none"> • Поддържане на база данни за текущото състояние на общинската инфраструктура и необходимостта от извършване на ремонтни и др. подобни дейности • Разработване на политика за управление на материалните ресурси, вкл. безопасното им разделно събиране, рециклиране и изхвърляне 	70	<ul style="list-style-type: none"> • Анализ на текущото състояние на общинската инфраструктура и определяне на необходимите финансови средства за ремонт и поддръжка на инфраструктурата • Разделно събиране на отпадъци, вкл. електронни
	ОБЩ РЕЗУЛТАТ/ 600		429	
	СРЕДНО/ 100		71	

КРИТЕРИАЛНА ОБЛАСТ: БЛАГОПРИЯТСТВАЩИ ФАКТОРИ

КРИТЕРИЙ 5: ПРОЦЕСИ

ПОДКРИТЕРИИ:				
5.1. Разработва и управлява процеси, за да повиши стойността на организацията за гражданите и потребителите				
5.2. Предоставя продукти и услуги за потребители, граждани, заинтересовани страни и общество				
5.3. Координира процесите вътре в организацията, както и с други свързани организации				
ПК	СИЛНИ СТРАНИ	ОБЛАСТИ НА ПОДОБРЕНИЕ	ТОЧКИ	МЕРКИ ЗА ПОДОБРЕНИЕ
5.1	<ul style="list-style-type: none"> Изготвени и приети Вътрешни правила, процедури и инструкции за дейността на Общинска администрация – Ботевград; Разработени са стратегически документи в съответствие с нормативните изисквания Създаден е механизъм за проследяване постигнатия напредък при изпълнение на приоритетите и целите на администрацията – изготвяне на отчети и доклади за извършените през годината дейности от администрацията 	<ul style="list-style-type: none"> Съответствие на стратегическите документи, вътрешните правила и инструкции с актуалните нормативни документи Създаване на механизъм за проследяване дали се изпълняват заложените в стратегическите документи цели и приоритети 	55	<ul style="list-style-type: none"> Създаване на работни групи с цел анализ и оценка на процесите в организацията; Да съгласува стратегическите цели на администрацията с потребностите на потребителите и заинтересованите страни Да съгласува целите и задачите на отделните звена/отдели на ОА с потребностите на служителите
5.2	<ul style="list-style-type: none"> Използват се надеждни системи за обмен на информация с други институции и организации – Система за електронен обмен на съобщения, Система за сигурно електронно връчване Разработени са процедури за обработка и предоставяне на отговори на заявления/запитвания/жалби от граждани и други заинтересовани лица Заявяване и предоставяне на административни услуги по електронен път – общо 156 услуги, предоставяни от Община Ботевград, се предоставят и като електронни такива 	<ul style="list-style-type: none"> Намаляване на административната тежест чрез предоставяне на Комплексни административни услуги Повишаване на административния капацитет при работа с хора с увреждания 	60	<ul style="list-style-type: none"> Проучване на възможностите за предоставяне на нови КАО Осигуряване на специализирано обучение на служителите за работа с хора с увреждания Периодичен анализ на анкетите и резултатите от тях и актуализация на анкетите при необходимост

	<ul style="list-style-type: none"> Осигурена е достъпност на администрацията – достъп до сградата за хора с увреждания, непрекъснато работно време на служителите в ЦАО, възможност за предоставяне на административни услуги по електронен път Изготвени са анкети за измерване на степента на удовлетвореност на гражданите и на потребителите на административни услуги като цяло 	<ul style="list-style-type: none"> Преглед и анализ на анкетите за измерване степента на удовлетвореност 		
5.3	<ul style="list-style-type: none"> Идентифициране на резултатите от дейността на администрацията и представянето им на широката общественост чрез публикуване на отчети, доклади и информация на официалната интернет страница на общината Създаден механизъм за идентифициране на нуждите и проблемите на заинтересованите страни – разработена онлайн – платформа „Диалози за Ботевград“ за мнения, препоръки, предложения от гражданите и други заинтересовани лица Провеждане на работни срещи между представители на различни заинтересовани страни за определяне изпълнението на съвместни задачи и координиране на съвместните дейности 	<ul style="list-style-type: none"> Координация на процесите в цялата администрация 	60	<ul style="list-style-type: none"> Подобряване на комуникацията между отделните звена в администрацията за създаване на организационно свързани процеси
	ОБЩ РЕЗУЛТАТ/ 300 СРЕДНО/100		175	

КРИТЕРИАЛНА ОБЛАСТ: РЕЗУЛТАТИ

КРИТЕРИЙ 6: РЕЗУЛТАТИ, ОРИЕНТИРАНИ КЪМ ГРАЖДАНИТЕ / ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

ПОДКРИТЕРИИ:

6.1. Измерване на възприятието				
6.2. Измерване на изпълнението				
ПК	СИЛНИ СТРАНИ	ОБЛАСТИ НА ПОДОБРЕНИЕ	ТОЧКИ	МЕРКИ ЗА ПОДОБРЕНИЕ
6.1	<ul style="list-style-type: none"> • Добър имидж на община Ботевград; • Положително възприемане от страна на гражданите • Добра достъпност на организацията – осигурен достъп за хора с увреждания; работно време без прекъсване на ЦАО; • Община Ботевград изисква от своите служители компетентни, професионално, етично и обективно отношение към проблемите на гражданите; • Ангажиране на гражданското общество чрез провеждане на публични обсъждания, допитване до гражданите за удовлетвореността им чрез анкети, осигурена възможност за получаване на мнения/препоръки чрез онлайн платформи; • Осигурен достъп до публична информация за дейността на администрацията 	<ul style="list-style-type: none"> • Честота на извършване на проучване на мненията на гражданите за администрацията; • Подобряване на условията за включване и участие на гражданите в процесите по обратна връзка с администрацията 	55	<ul style="list-style-type: none"> • Определяне на честотата на проучванията, да се анализират постъпилите мнения и при необходимост да се актуализират анкетите. • Да се изготвят брошури/информационни листове за функциите и правомощията на организацията, както и за прилаганите добри практики. • Да се създадат допълнителни канали за анкетиране на степента на удовлетвореност – чрез изготвяне на онлайн анкета, която да бъде публикувана във всички комуникационни канали на община Ботевград
6.2	<ul style="list-style-type: none"> • Утвърдени са и се спазват общите стандарти за публични услуги, включени в Хартата на клиента и в Наредбата за административно обслужване; • Непрекъснато работно време за ЦАО; • Информационните табла са поставени на достъпно място и се актуализират периодично. На информационните табла се помества актуална информация и обявления за дейността на администрацията. 	<ul style="list-style-type: none"> • Липсват измервания на изпълнението – обратната връзка е свързана само с бр. обработени преписки; • Извършване на съвместни прегледи със заинтересованите страни за наблюдение на промяната в техните нужди и степента на удовлетвореност; 	65	<ul style="list-style-type: none"> • Да се изготви система за измерване на изпълнението с резултати по отношение на включването, за достъпност на организацията, относно прозрачността и качеството на предоставяните услуги • Да се преразгледа процеса за обработка на постъпили документи, като се утвърди технологично време на служителите за обработка на документите, с цел



	• Оценка на удовлетвореността на гражданите относно ползването на административните услуги се извършва с анкета в специална за целта кутия в ЦАО	• Използване на нови и иновативни начини в работата с гражданите		недопускане на грешки при обслужване на гражданите
	ОБЩ РЕЗУЛТАТ/ 200		120	
	СРЕДНО/ 100		60	

КРИТЕРИАЛНА ОБЛАСТ: РЕЗУЛТАТИ				
КРИТЕРИЙ 7: РЕЗУЛТАТИ, СВЪРЗАНИ С ХОРАТА				
ПОДКРИТЕРИИ:				
7.1. Измерване на възприятието				
7.2. Измерване на изпълнението				
ПК	СИЛНИ СТРАНИ	ОБЛАСТИ НА ПОДОБРЕНИЕ	ТОЧКИ	МЕРКИ ЗА ПОДОБРЕНИЕ

7.1	<ul style="list-style-type: none"> • За по-голямата част от служителите е чест да работят в Общинска администрация – Ботевград, харесват работата си и са достатъчно мотивирани да си вършат добре работата. • Осигурени благоприятни условия на труд; • Участие на служителите в различни обучения за повишаване на компетентностите; • Участие на служителите в доброволчески инициативи и кампании, свързани със социалната отговорност на община Ботевград; • Адаптивност на организацията към настъпващите промени; • Добра управленска дейности създадени добри условия на работа; • Обсъждане на възможностите за обучение и кариерно развитие. • Приемане на предложения за въвеждане на подобрения и иновации 	<ul style="list-style-type: none"> • Вътрешна комуникация между отделните звена в администрацията; • Обратна връзка между служителите и ръководството • Служителите да бъдат информирани за целите и задачите на организацията; • Периодично провеждане на вътрешна анкета за удовлетвореността на служителите. 	55	<ul style="list-style-type: none"> • Да се повиши нивото на ангажираност на хората в организацията – да се даде възможност на служителите да предлагат годишни цели и да взимат участие в тяхното изпълнение. • Да се подобри вътрешната комуникация между звената, както и между служители и ръководители за повишаване ефективността на оперативното управление на задачите. Възприятие за кариерно развитие и развитието на уменията, чрез: <ul style="list-style-type: none"> - Системно кариерно и компетентностно развитие; - Осигуряване на достъп до качествено обучение професионално развитие.
7.2	<ul style="list-style-type: none"> • По-голямата част от служителите посочват, че са достатъчно мотивирани да си вършат добре работата. • Участие на служителите в дейности за подобрене • доброволно участие от страна на служители в инициативи, свързани със социалната отговорност • Висок процент на участие и успех в обучителни дейности; • Добри резултати от атестациите на служителите. 	<ul style="list-style-type: none"> • Разработване на индикатори за определяне на степента на индивидуалната възможност за справяне с поставените цели и задачи. • Определяне на индикатори относно мотивацията и ангажираността на служителите • Управление на етични казуси и личностни конфликти 	60	<ul style="list-style-type: none"> • Проследяване на индикаторите относно мотивацията и ангажираността на служителите; • Проследяване на индикаторите за определяне на степента на индивидуалната възможност за справяне с поставените цели и задачи; • Участие във вътрешни дискуссионни групи за решаване на конкретни етични казуси.



	ОБЩ РЕЗУЛТАТ/ 200		115	
	СРЕДНО/ 100		57	

КРИТЕРИАЛНА ОБЛАСТ: РЕЗУЛТАТИ				
КРИТЕРИЙ 8: РЕЗУЛТАТИ, СВЪРЗАНИ СЪС СОЦИАЛНАТА ОТГОВОРНОСТ				
ПОДКРИТЕРИИ:				
8.1. Измерване на възприятието				
8.2. Измерване на изпълнението				
ПК	СИЛНИ СТРАНИ	ОБЛАСТИ НА ПОДОБРЕНИЕ	ТОЧКИ	МЕРКИ ЗА ПОДОБРЕНИЕ

8.1	<ul style="list-style-type: none"> Участие на община Ботевград в инициативи, свързани със социалната отговорност – в кампании за почистване и облагородяване на терени Участие на община Ботевград в благотворителни кампании – коледни и великденски инициативи в подкрепа на крайно нуждаещи се и самотно живеещи жители на общината, кампании в подкрепа в борбата с COVID-19 Предоставяне на помещения за безвъзмездно ползване на сдружения с идеална цел, вкл. на Клуба на инвалида и на Клуба на пчеларя. Въведен открит и прозрачен подход на управление – публикуване на информация, свързана с политиките и дейностите, извършвани от страна на администрацията; Въвеждане на мерки за енергийна ефективност в обществени сгради и оптимизация на разходите за енергия в общински сгради; Провеждане на информационни кампании за повишаване осведомеността на гражданите по отношение енергийната ефективност 	<ul style="list-style-type: none"> Насърчаване участието на повече служители и граждани в различни инициативи Запознаване на по-широк кръг от обществеността със социалните инициативи, организирани и провеждани от общината 	70	<ul style="list-style-type: none"> Да се мотивира участието на служители и граждани в организирани от община Ботевград събития Да се повиши информираността на обществеността относно социалните инициативи, провеждани от община Ботевград чрез обособяване на отделен раздел на интернет страницата за дейностите, свързани със социалната отговорност Да се проведе проучване за нови социални инициативи от страна на гражданите. Предложените инициативи да се популяризират и да се изпълни поне една от тях.
8.2	<ul style="list-style-type: none"> Получени награди за социална отговорност Провеждане на политики, насочени към обществото – активна социална политика на община Ботевград: <ul style="list-style-type: none"> Финансово стимулиране на млади семейства; Осигуряване на безплатен транспорт на ученици и хора в пенсионна възраст; 	<ul style="list-style-type: none"> Програми за предотвратяване на здравните рискове от инциденти за гражданите/посетителите и служителите 	75	<ul style="list-style-type: none"> Участие в програми за предотвратяване на здравните рискове от инциденти за гражданите/посетителите и служителите и ангажиране на служителите като цяло

	<ul style="list-style-type: none"> - Финансово подпомагане на деца с изявени дарби; - Осигуряване на дърва за огрев на ветераните от войните и военноинвалидите; - Подпомагане дейността на пенсионерските клубове в общината; - Подпомагане дейността на социалните центрове. - Подпомагане на хора в надтрудоспособна възраст – осигуряване на топъл обяд, предоставяне на мобилни интегрирани здравно социални услуги. • Осигуряване на подкрепа на гражданите в неравностойно социално положение • Предоставяне на социални услуги от община Ботевград – в община Ботевград се предоставят следните социални услуги: <ul style="list-style-type: none"> - „Дом за стари хора“; - Центрове за настаняване от семеен тип за деца и младежи с увреждания; - Център за социална интеграция и рехабилитация; - Дневен център за деца и младежи с увреждания; - Център за обществена подкрепа; - Дневен център за подкрепа на деца с увреждания и техните семейства - Разкрито е звено „Лична помощ“ – предоставяне на услугата личен асистент/домашен помощник; 			
--	---	--	--	--

<p>- Предоставя се патронажна грижа за възрастни хора;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Предоставя се услугата домашен социален патронаж и „Топъл обяд“ • Приет правилник за финансово подпомагане на изследвания на процедури, свързани с лечение на безплодие на лица, двойки във фактическо съжителство и семейства с репродуктивни проблеми, живеещи на територията на община Ботевград • Община Ботевград подкрепя дейността на всички социални институции на нейната територия; • Изпълнение на политики и дейности в подкрепа на многообразието, интеграцията и приобщаването на етническите малцинства и хората с увреждания – включване на представители на етнически малцинства и уязвими групи във временна заетост • Назначени здравни и образователни медиатори за намаляване броя на преждевременно напусналите образователните институции деца и за подпомагане учебния процес на ученици от уязвими групи • Изнесена приемна на отдел „Хуманитарни и социални дейности“ за улесняване на гражданите и запознаване на заинтересованите лица с предоставяните на територията на общината социални услуги; • Спечелен проект за осигуряване на равен достъп до качествено образование на деца от 		
--	--	--



	<p>сегрегирани квартали в приемни детски градини и продължаване на образователната десегрегация в гр. Ботевград</p> <ul style="list-style-type: none"> • Наети служители с увреждания в общинска администрация • Насърчаване гражданското участие при обсъждането на политики за местно развитие, както и за инвестиционните намерения на общината – организиране на публични обсъждания и срещи; излъчване на живо на заседанията на Общински съвет; функционираща платформа за мнения, препоръки, предложения от гражданите и други заинтересовани лица. 			
	ОБЩ РЕЗУЛТАТ/ 200		145	
	СРЕДНО/ 100		72	

КРИТЕРИАЛНА ОБЛАСТ: РЕЗУЛТАТИ				
КРИТЕРИЙ 9: КЛЮЧОВИ РЕЗУЛТАТИ ОТ ИЗПЪЛНЕНИЕТО				
ПОДКРИТЕРИИ:				
9.1. Резултати и стойност за обществото				
9.2. Вътрешни резултати: ниво на ефикасност				
9.1	<ul style="list-style-type: none"> • Община Ботевград изпълнява дейностите в съответствие с приложимите национални, регионални и секторни политики и програми 	<ul style="list-style-type: none"> • Проследяване на показатели по отношение на въздействието (ефектът от крайните резултати/ 	70	<ul style="list-style-type: none"> • Включване на показатели за измерване на въздействието (ефектът от крайните резултати/ предоставените продукти и



	<ul style="list-style-type: none"> • Изпълнение на предлаганите административни услуги съгласно приложимите стандарти и регламенти; • Проследява се добро изпълнение на целите на администрацията при изготвянето на годишните отчети към Програмата за управление и на годишните доклади към плана за развитие; • Наблюдават се добри резултати и положителни становища за дейността на администрацията след извършени проверки от контролни органи и проверяващи институции 	<p>предоставените продукти и услуги върху обществото)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Проследяване нивото на качеството на предоставените продукти и услуги • Популяризиране на резултатите от извършените проверки от контролни органи и други проверяващи институции 		<p>услуги върху обществото) в стратегически и отчетни документи на администрацията и анализ на информацията</p> <ul style="list-style-type: none"> • Периодично анкетиране на обществеността за нивото на качеството на предоставяните услуги и анализ на данните • Публикуване на интернет страницата на общината информация за извършените проверки от контролни органи и други проверяващи институции, с цел популяризиране на резултатите и запознаване на обществеността в детайли с работата на администрацията
9.2	<ul style="list-style-type: none"> • Резултатите от извършени финансови проверки и одити показват спазване на нормативните изисквания в областта на управление на публичните финанси • Успешно реализизирани проекти/ съвместни дейности в партньорство с неправителствени организации • Прилагане на принципа за ефективност на разходите – реализиране на дейности с възможно най-ниски разходи 	<ul style="list-style-type: none"> • Повишаване ефикасността на администрацията в управлението на човешките ресурси, управление на знанието и съоръженията/оборудването по оптимален начин 	70	<ul style="list-style-type: none"> • Използване на инфомационни и комуникационни технологии за повишаване на ефикасността и намаляване на административната тежест • Кандидатстване за външна оценка и присъждане на етикет Ефективен CAF потребител
	ОБЩ РЕЗУЛТАТ/ 200		140	
	СРЕДНО/ 100		70	



IV. АНАЛИЗ НА РЕЗУЛТАТИТЕ

Обобщените резултати от самооценката по всеки един критерий, представени в таблица:

РЕЗУЛТАТИ ОТ САМООЦЕНКАТА		Точки
БЛАГОПРИЯТСТВАЩИ ФАКТОРИ		
Критерий 1: ЛИДЕРСТВО		
1	Подкритерий 1.1 Определя насоката за развитие на организацията чрез разработване на нейната мисия, визия и ценности.	65
2	Подкритерий 1.2 Управлява организацията, нейното изпълнение и непрекъснатото и усъвършенстване	60
3	Подкритерий 1.3 Вдъхновява, мотивира и подкрепя хората в организацията и дава личен пример	55
4	Подкритерий 1.4 Управлява ефективни взаимоотношения с политическите власти и други заинтересовани страни	62
Критерий 2: СТРАТЕГИЯ И ПЛАНИРАНЕ		
5	Подкритерий 2.1 Идентифицира потребностите и очакванията на заинтересованите страни, външната среда, както и релевантната управленска информация	70
6	Подкритерий 2.2 Разработва стратегия и планове въз основа на събраната информация	52
7	Подкритерий 2.3 Комуникира, изпълнява и преглежда стратегии и планове	56
8	Подкритерий 2.4 Управлява промените и иновациите, за да гарантира адаптивност и устойчивост на организацията	50
Критерий 3: ХОРА		
9	Подкритерий 3.1 Управлява и подобрява човешките ресурси, за да помага стратегията на организацията	52
10	Подкритерий 3.2 Развива и управлява компетенциите на служителите	58

11	Подкритерий 3.3 Включва и упълномощава служителите, подкрепя тяхното благополучие	54
Критерий 4: ПАРТНЬОРСТВА И РЕСУРСИ		
12	Подкритерий 4.1 Развива и управлява партньорства със съответните организации	72
13	Подкритерий 4.2 Работи съвместно с граждани и организации на гражданското общество	70
14	Подкритерий 4.3 Управлява финанси	75
15	Подкритерий 4.4 Управлява информация и знание	72
16	Подкритерий 4.5 Управлява технологии	70
17	Подкритерий 4.6. Управлява инфраструктурата	70
Критерий 5: ПРОЦЕСИ		
18	Подкритерий 5.1 Разработва и управлява процеси, за да повиши стойността за гражданите и потребителите	55
19	Подкритерий 5.2 Предоставя продукти и услуги за потребители, граждани, заинтересовани страни и общество	60
20	Подкритерий 5.3 Координира процеси в организацията и с други свързани организации	60
РЕЗУЛТАТИ		
Критерий 6: РЕЗУЛТАТИ ОРИЕНТИРАНИ КЪМ ГРАЖДАНИ/ПОТРЕБИТЕЛИ		
21	Подкритерий 6.1 Измервания на възприятията	55
22	Подкритерий 6.2 Измервания на изпълнението	65
Критерий 7: РЕЗУЛТАТИ, СВЪРЗАНИ С ХОРАТА		
23	Подкритерий 7.1 Измервания на възприятията	55
24	Подкритерий 7.2 Измервания на изпълнението	60

Критерий 8: РЕЗУЛТАТИ, СВЪРЗАНИ СЪС СОЦИАЛНАТА ОТГОВОРНОСТ		
25	Подкритерий 8.1 Измервания на възприятията	70
26	Подкритерий 8.2 Измервания на изпълнението	75
Критерий 9: КЛЮЧОВИ РЕЗУЛТАТИ ОТ ИЗПЪЛНЕНИЕТО		
27	Подкритерий 9.1 Външни резултати: резултати и стойност за обществото	70
28	Подкритерий 9.2 Вътрешни резултати: ниво на ефикасност	70

1. Анализ на резултатите от оценяването на критериите *Благоприятстващи фактори* по PDCA - цикъла

Средните оценки на четири от благоприятстващите фактори *Критерий 1: Лидерство, Критерий 2: Стратегия и планиране, Критерий 3: Хора и Критерий 5: Процеси* са в областта на Провери на PDCA - цикъла - „Правим проверка/преглед дали извършваме правилните дейности по правилния начин“. Единствено *Критерий 4: Партньорства и ресурси*, със своите 71 точки, е в обхвата от 71 до 90 точки, съответстващ на етап Действай, т.е. организацията има потенциал да прави промени в подхода на основата на проверка и преглед, но не го прилага системно.

На ниво подкритерий оценките варират от 50 точки за 2.4 *Управлява промените и иновациите, за да гарантира адаптивност и устойчивост на организацията* до 75 точки за 4.3 *Управлява финанси*.

От подкритериите на благоприятстващите фактори само един е оценен с точки – 50 , което е в горната граница на етап Извърши.

Шестнадесет от подкритериите са със средни оценки от 52 до 70, което ги поставя на ниво Провери. Три от подкритериите попадат в границите на етап Действай със средни оценки 72 и 75 точки - 4.1 *Развива и управлява партньорства със съответните организации;*

4.3 *Управлява финанси* и 4.4 *Управлява информация и знание*.

2. Анализ на резултатите от оценяването на критериите. *Резултати* спрямо цели и тенденции.

Извършеното точкуване по отношение на резултатите на организацията за три от критериите *Критерий 6: Резултати ориентирани към граждани/потребители, Критерий 7: резултати, свързани с хората и Критерий 9: Ключови резултати от изпълнението* са със средна стойност

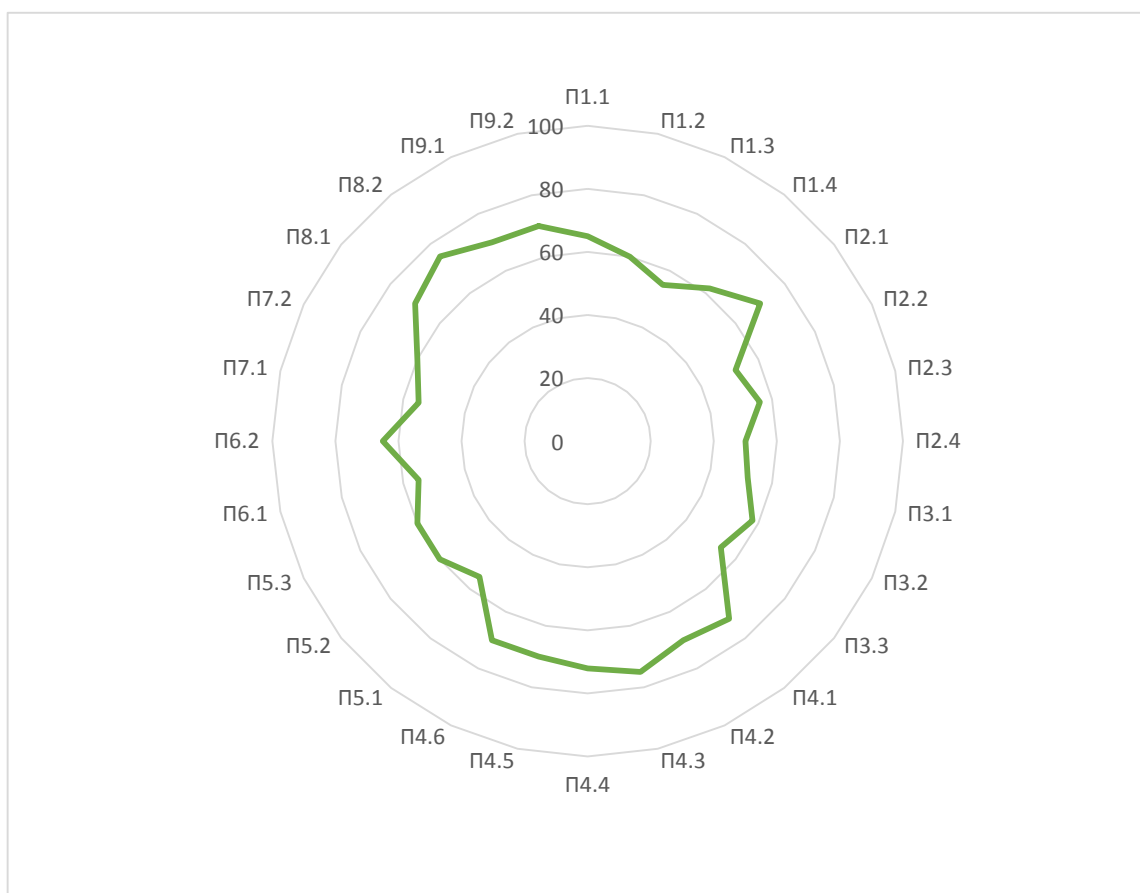
43

на оценката в интервала от 51 до 70 точки, което ги поставя на ниво, предполагащо, че резултатите показват подобряващи се тенденции и/или повечето цели са постигнати.

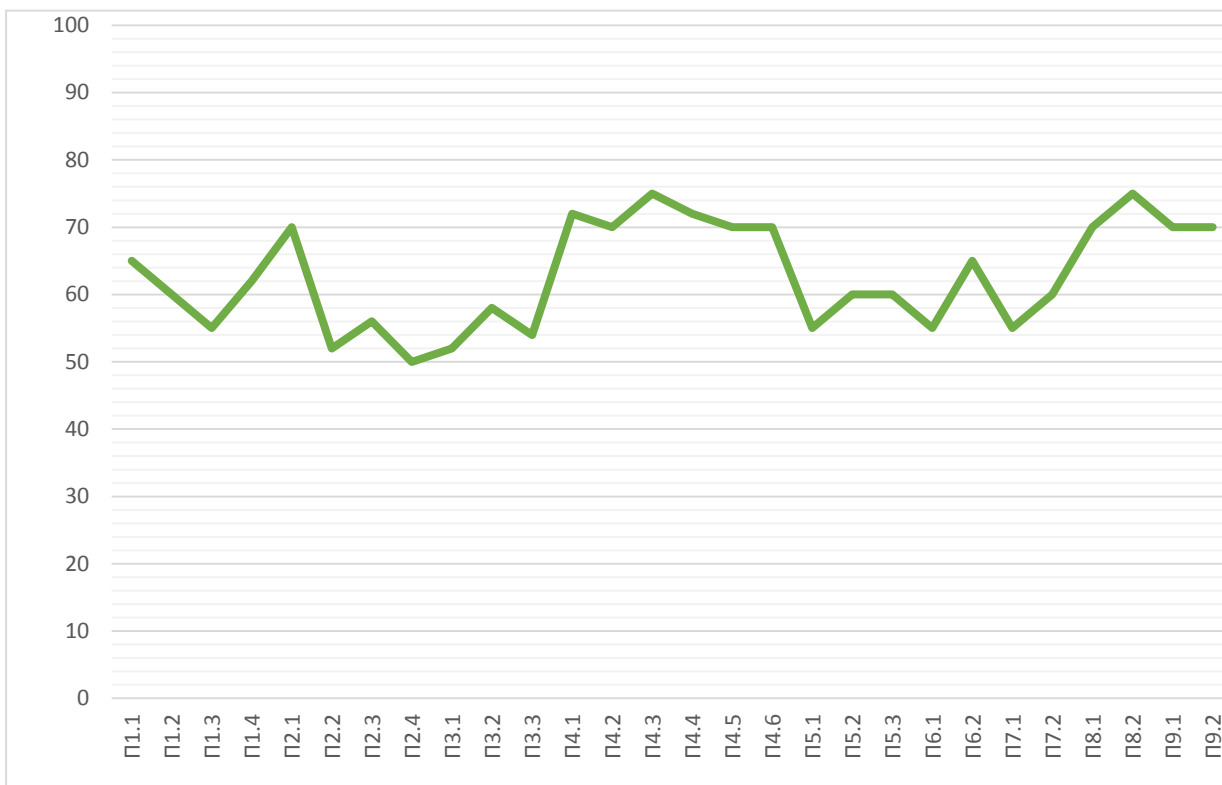
На ниво подкритерии оценките варират от 55 точки за подкритерии 6.1 и 7.1 до 75 точки за подкритерии 8.2 Седем от подкритериите са със средни оценки от 55 до 70, което ги поставя на ниво „Резултатите показват подобряващи се тенденции и/или повече от установените цели са постигнати“. Така в контекста на тенденциите и изпълнението на установените цели, организацията постига резултати, очертаващи тенденция към подобрене и изпълнение на повече от поставените цели.

Един от подкритериите 8.2 е със средна оценка 75 точки, което го поставя на ниво „Резултатите показват значителен успех и/или всички установени цели са постигнати“.

Резултатът на този подкритерии на *Критерий 8: Резултати, свързани със социалната отговорност* показва наличие на причинно-следствена връзка между благоприятстващия фактор *Критерий 4: Партньорства и ресурси* и Резултати.



Радарна диаграма с резултатите от самооценката



Хистограма с резултатите от самооценката

V. ИЗВОДИ ОТНОСНО СИЛНИТЕ СТРАНИ НА ОРГАНИЗАЦИЯТА

Извършената самооценка на администрацията по модела CAF помогна да се изведат силните страни на Община Ботевград. Екипът, извършил самооценката на администрацията, е идентифицирал 149 силни страни:

По отношение критериите за благоприятстващите фактори от направената самооценка могат да бъдат формулирани следните изводи:

- Община Ботевград има ясно формулирано мисия, визия и цели за развитие, съответстващи на стратегическите документи на общината;
- Общинска администрация Ботевград отговаря на потребностите на гражданите и другите заинтересовани лица, като им гарантира публичност, достъпност, прозрачност



и законност при предоставянето на административните услуги, осигурявайки качествено административно обслужване;

- ръководството на община Ботевград насочва своите усилия към непрекъснато подобряване дейността на администрацията – чрез залагане на ключови приоритети за развитие в основните стратегически документи на общината

- въведен е открит и прозрачен подход на управление, включващ следното:

- провеждат се обсъждания с обществеността на основните дейности, осъществявани от администрацията – обсъждане на проекта на бюджет, както и на отчета за неговото изпълнение; на инвестиционните намерения на общината за реализация на проекти с обществено значение; на стратегическите документи за развитие на общината.

- осведомяване на обществеността за дейностите на общината чрез регулярно публикуване на информация на интернет страницата на общината, в социалните мрежи, както и в други онлайн платформи;

- запознаване на обществеността с изпълнените дейности чрез изготвяне на отчети, чрез провеждане на регулярни брифинги, срещи с граждани и заинтересовани лица.

- Община Ботевград поддържа добри взаимоотношения с представители на различни заинтересовани страни – НПО, други публични институции, представители на бизнеса, граждани. Поддържа се добър диалог с политическите сили.

- Идентифицирани са ключови партньори от частния, неправителствения и публичния сектор, определено е естеството на взаимоотношенията с тях.

- Създадени са партньорства с представители на НПО, както и с други общини с конкретна цел за изпълнение на съвместни проекти.

- Община Ботевград търси възможности за нови партньорства и поддържа активна активна комуникация със заинтересовани страни;

- Община Ботевград се стреми да ангажира заинтересованите страни в разработването на стратегическите документи, като същевременно събира информация за потребностите на заинтересованите страни чрез провеждане на анкети, публични обсъждания, работни срещи.

- Осигурени са подходящи форми за приемане на предложения и оплаквания на граждани и оценка на удовлетвореността на потребителите на административни услуги – чрез анкети, онлайн платформи, в социалните мрежи.

- Община Ботевград насърчава участието на гражданите и съвместната работа с тях чрез анкети, обществени обсъждания на инвестиционните намерения на общината, включване на предложения на граждани за обсъждане на Общински съвет – Ботевград.



ИНСТИТУТ
ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



- Служителите са подпомагани от ръководството при изпълнение на техните задължения, планове и цели. Има готовност от страна на ръководството да приемат препоръки/предложения от страна на служителите и да реагират на конструктивните предложения.

- Осигурена е бюджетна и финансова прозрачност на администрацията.

- Въведени са електронни административни услуги. Предлаганите електронни услуги от общината, които са оповестени на официалната интернет страница.

- Осигурени са непрекъснато работно време на служителите в ЦАО, както и възможност за предоставяне на административни услуги по електронен път.

- Осигурено е безопасно, ефективно и ефикасно използване на компютърните системи и технологии;

- установени са процедури за ефективност на работните процеси;

- Осигурява се регулярна поддръжка на сградата на администрацията, на наличната техника и оборудване.

- Осигурена е подходяща физическа достъпност за хора с увреждания до сградата на администрацията.

По отношение критериите, свързани с резултати, от направената самооценка могат да бъдат формулирани следните изводи:

- Община Ботевград има добър имидж и се възприема положително от страна на гражданите.

- Осигурена е добра достъпност на организацията – осигурен достъп за хора с увреждания; работно време без прекъсване на ЦАО.

- Община Ботевград изисква от своите служители компетентни, професионално, етично и обективно отношение към проблемите на гражданите.

- За по-голямата част от служителите е чест да работят в Общинска администрация – Ботевград, харесват работата си и са достатъчно мотивирани да си вършат добре работата.

- Община Ботевград се стреми да ангажира гражданското общество чрез провеждане на публични обсъждания, допитване до гражданите за удовлетвореността им чрез анкети, осигурена възможност за получаване на мнения/препоръки чрез онлайн платформи;

- Осигурен е достъп до публична информация за дейността на администрация

- Оценява се удовлетвореността на гражданите относно ползването на административните услуги се извършва с анкета в специална за целта кутия в ЦАО.

- Служителите на администрацията участват в различни обучения за повишаване на компетентностите – наблюдава се висок процент на участие и успех в обучителни дейности.



- Служителите на администрацията участват в доброволчески инициативи и кампании, свързани със социалната отговорност на община Ботевград.
- Осъществяват се добри управленски дейности, обсъждат се възможностите за обучение и кариерно развитие със служителите. Приемат се предложения за въвеждане на подобрения и иновации
- Служителите участват в дейности за подобрене. Наблюдават се добри резултати от атестациите на служителите.
- Община Ботевград участва както в инициативи, свързани със социалната отговорност, така и в благотворителни кампании
- Община Ботевград е получила редица награди за социална отговорност.
- Община Ботевград провежда политики, насочени към обществото – активна социална политика, включваща както финансово подпомагане на нуждаещи се лица, възрастни хора, млади семейства и деца с изявени дарби, така и в подпомагане дейността на социалните центрове и пенсионерските клубове и в предоставяне на социални услуги на деца и лица.
- Община Ботевград изпълнява политики и дейности в подкрепа на многообразието, интеграцията и приобщаването на етническите малцинства и хората с увреждания.
- Наблюдават се добри резултати и положителни становища за дейността на администрацията след извършени проверки от контролни органи и проверяващи институции.
- Резултатите от извършени финансови проверки и одити показват спазване на нормативните изисквания в областта на управление на публичните финанси.
- В община Ботевград се прилага принципа за ефективност на разходите – реализиране на дейности с възможно най-ниски разходи.

По критериите за благоприятстващите фактори се установи, че лидерството в организацията е в основата на ценностите на организацията. Хората в организацията се чувстват пълноценни в реализирането на целите на организацията и са мотивирани да си вършат добре работата. Извършената самооценка показва, че ресурсите се управляват по ефикасен начин. Община Ботевград има изградени добри партньорски взаимоотношения с редица организации, като същевременно е отворена и за формиране на нови партньорства. Община Ботевград прилага открит и прозрачен подход на управление, включващ информиране на обществеността и на заинтересованите страни до информация, свързана с политиките и дейностите, извършвани от страна на администрацията, както и включване на заинтересованите лица в процесите на планиране и обсъждане на политики и инвестиционни намерения.

Община Ботевград е администрация с добре развита социална политика, подкрепяща множество социални инициативи. Община Ботевград осъзнава своята социална отговорност и се стреми по ефективен начин на реализира дейността си и да



информира обществеността и заинтересованите лица за предприетите действия и реализираните дейности.

VI. ИЗВОДИ ОТНОСНО ОБЛАСТИТЕ ЗА ПОДОБРЕНИЕ

При извършване на самооценката по отделните критерии, се установиха 67 области за подобрене, които екипът, извършил самооценката, е извел:

По отделните критерии и подкритерии са обособени общо 67 конкретни области за подобрене, като в зависимост от това към кой конкретен критерий/подкритерий се отнасят, са налице области, които до известна степен се припокриват. Предвид посоченото, са предложени 66 мерки за подобрене.

Въз основа на изведените области за подобрене се установи, че основно е необходимо да се предприемат мерки в следните области:

- запознаване на всички служители в администрацията с мисията, визията и целите на организацията;
- създаване на по-ефективна комуникация за осъществяване на процесите в рамките на администрацията;
- приоритизиране на цели на администрацията и определяне на мерки за изпълнението им;
- обвързване на поставените цели и резултати с достатъчно ресурси при планирането и изпълнението, включително годишно планиране във всяко звено от структурата на администрацията
- подобряване на вътрешната комуникация между отделните звена в администрацията, включително и запознаване на отделните звена в администрацията с дейността на останалите
- получаване на обратна връзка от служителите за оценка на управленските методи на ръководството, както и за удовлетвореността за условията на труд;
- Периодичен преглед на публикуваната информация в интернет страницата на общината
- Създаване на механизъм за проследяване дали се изпълняват заложените в стратегическите документи цели и приоритети, включително засилване на контрола и проследяване за постигане целите на администрацията
- Периодично провеждане на вътрешна анкета за удовлетвореността на служителите.
- Разработване на индикатори за определяне на степента на индивидуалната възможност за справяне с поставените цели и задачи, както и определяне на индикатори относно мотивацията и ангажираността на служителите
- Преглед и анализ на анкетите за измерване степента на удовлетвореност
- Честота на извършване на проучване на мненията на гражданите за администрацията;



ИНСТИТУТ
ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



- Подобряване на условията за включване и участие на гражданите в процесите по обратна връзка с администрацията
- Систематизиране и анализ на постъпилите предложения от граждани;
- Проследяване на показатели по отношение на въздействието (ефектът от крайните резултати/ предоставените продукти и услуги върху обществото)
- Проследяване нивото на качеството на предоставените продукти и услуги.

Идентифицираните области за подобрене са обвързани с основно с критериите лидерство, хора, процеси, както и с критериите, свързани с резултати. На база изведените области за подобрене се забелязва, че е необходимо преди да се предприемат други мерки да се популяризират мисията, визията и целите на общината, да се обвържат поставените цели на организацията като цяло с целите на отделните звена, както и да се подобри комуникацията между отделните звена вътре в администрацията. Посочените области за подобрене е необходимо да се разглеждат като приоритетни и след това да се премине към изпълнение на мерки, свързани с останалите области на подобрене, които са относими към критериите, свързани с резултати.

Екипът, извършил самооценката смята, че изпълнението на предложените мерки съгласно приоритизираните области за подобрене ще подпомогне организацията ще допринесе за по-доброто изпълнение на дейностите на организацията като цяло.

VII. ХИПОТЕЗА ЗА НАЛИЧИЕ НА ВРЪЗКИ „ПРИЧИНА - СЛЕДСТВИЕ“ МЕЖДУ ОБЛАСТЕТЕ НА ПОДОБРЕНИЕ

При проследяване на връзките „причина-следствие“ се налага изводът, че основния благоприятстващ фактор е лидерството. Този фактор задава стратегическата основа на организацията и създава организационните основи. Добрият лидер използва стратегически инструменти и планиране, управлява човешки ресурси, работи съвместно с партньори и управлява ресурси. На базата на всичко това организацията дефинира и документира вътрешните процеси и ги развива постоянно. Подобряването на благоприятстващия фактор създава отлични резултати за граждани, потребители, служители, заинтересовани страни и обществото като цяло.



ИНСТИТУТ
ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



Ясната формулировка на мисията, визията и целите на Община Ботевград в основните стратегически документи - Програма за управление и План за интегрирано развитие има основно значение върху цялостното управление на организацията. Наличието на програма и план, определя общата стратегическа рамка, но и дава възможност за сравнение на постигнатия спрямо целения резултат. Популяризирането на мисията, визията, ценностите и целите на организацията допринася за по-голяма мотивация и съдействие на служителите на ОА и заинтересованите страни по пътя към тяхната реализация.

Чрез доброто управление на човешките ресурси се подпомага цялостната стратегия на организацията и се допринася за повишаване на нейния авторитет.

За да се възползва по-добре от благоприятстващите фактори и да постигне по-добри резултати спрямо цели и тенденции, е необходимо в ОА да се подобри комуникацията между отделните структурни звена. Това ще рефлектира положително и ще окаже благоприятно въздействие върху процеса на комуникация с гражданите и потребителите.

Наличието на връзка „причина-следствие“ между резултатите за хората и причините (благоприятстващите фактори) е особено изразена. Доброто управление на човешките ресурси води до повишаване на тяхната мотивация в процеса на изпълнение на целите им и тези на организацията. Организацията е желано място за работа, а за служителите е чест да бъдат част от нея.

Управлението на Община Ботевград се основава на общи принципи, ценности и лични и екипни компетентности, капацитет и стандарти за добро управление и изпълнение.

VIII. ПРЕПОРЪКИ ОТНОСНО ПЛАНА ЗА ПОДОБРЕНИЯ

В хода на самооценката Групата по самооценка изведе общо 66 мерки за подобрене по всичките 9 критерия и 28 подритерия. Обобщени, предложените мерки са:



ИНСТИТУТ
ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



- Мерки, насочени към популяризиране на мисията, визията и целите на общинската администрация. Изготвянето на стратегически и планови документи, съобразно формулираната мисия и визия за развитие.
- Мерки, насочени към поощряване и насърчаване на служителите от Общинска администрация, за повишаване на тяхната квалификация и компетенции и за подобряване на комуникация между отделните звена в администрацията.
- Мерки, насочени към подобряване на качеството на административното обслужване, предоставяне на повече възможности за КАО, популяризиране на електронните административни услуги и намаляване на административната тежест, чрез използване на информационни и комуникационни технологии.
- Мерки, насочени към подобряване на текущото състояние на общинската инфраструктура и планиране на необходимите разходи в бюджета.

Може да се обобщи, че задачите, които стоят пред администрацията и са с висок приоритет са тези за популяризиране на мисията, визията и целите на администрацията, обвързването им със стратегически и оперативни планове – чрез пълен цикъл на стратегическо планиране, при гарантирана връзка на стратегическото изпълнение с оперативното управление на организацията.

Друга основна тема и задача, която стои пред администрацията е повишаване на мотивацията и ангажираността на служителите от администрацията и подобряване на тяхното взаимодействие. Основният фактор за организационното развитие и подобряване на организационното изпълнение са хората. Без тяхното професионално и лично развитието е немислимо цялостното развитие на организацията.

Друга основна тема, свързана с развитието на администрацията е качествено обслужване на гражданите и потребителите на услуги. Мерките за подобрене посочени в хода на самооценката са свързани с повишаване на информираността на гражданите за предоставяните услуги, осигуряване на нови канали за достъп до услуги, периодично получаване на обратна връзка от потребителите за удовлетвореност и анализиране на резултатите.

Основните констатации от самооценката, областите, в които са необходими най-много действия, и планираните подобрения следва да бъдат сведени до знанието на всички



служители от администрацията. В противен случай съществува риск да бъде изпусната възможността за създаване на подходяща платформа за промяна и усъвършенстване.

От особена важност е да бъдат подчертани и силните страни на организацията - какво тя прави добре и какво планира да подобри допълнително. Има много примери за организации, които приемат за даденост силните си страни, като понякога забравят или дори не осъзнават колко важно е успехът да бъде отбелязан.

IX. ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Моделът CAF е полезен с унифицирания си подход за самооценка в различните публични организации.

Прилагането му от повече организации ще сближи ценностите им и ще се създаде уеднаквен и усъвършенстван подход към гражданите/потребителите на услуги и висока удовлетвореност на работещите в съответните организации.

Моделът CAF е от особена значимост за община Ботевград, тъй като това е първият модел за управление на качеството, който общината въвежда. Прилагането на CAF като устойчива управленска практика ще насърчи непрекъснатото усъвършенстване на организацията, ще допринесе за постигането на по-добри резултати за общинска администрация – Ботевград, включително за служителите ѝ, за потребителите на услуги, за партньорите и за обществото като цяло.

VIII. ПРИЛОЖЕНИЯ

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

СПИСЪК НА ДОКАЗАТЕЛСТВОТА ЗА ПОРТФОЛИОТО НА ОБЩИНА БОТЕВГРАД
1. Програма за управление на община Ботевград 2019-2023 г., приета с <i>Решение на Общински съвет – Ботевград № 2 от 30.01.2020 г.</i>
2. Годишен отчет за изпълнение на Програмата за управление за 2020 г., приет с <i>Решение на Общински съвет – Ботевград № 1 от 28.01.2021 г.</i>
3. Годишен доклад за наблюдение изпълнението на Общинския план за развитие на община Ботевград 2014-2020 за периода 01.01.2020-31.12.2020 г., приет с <i>Решение на Общински съвет – Ботевград № 104 от 27.05.2021 г.</i>
4. Стратегия за развитие на образованието, приета с <i>Решение на Общински съвет – Ботевград № 255 от 25.10.2018 г.</i>
5. Стратегия за устойчиво развитие на туризма в община Ботевград 2019-2025 г., приета с <i>Решение на Общински съвет – Ботевград № 274 от 28.11.2018 г.</i>
6. Дългосрочна програма за насърчаване използването на енергия от възобновяеми източници и биогорива на територията на община Ботевград за периода 2019-2029, приета с <i>Решение на Общински съвет – Ботевград № 10 от 03.12.2019 г.</i>
7. Краткосрочна програма за насърчаване използването на енергия от възобновяеми източници и биогорива на територията на община Ботевград за периода 2021-2024, приета с <i>Решение на Общински съвет – Ботевград № 178 от 30.09.2021 г.</i>
8. Програма за енергийна ефективност на община Ботевград за периода 2021-2025, приета с <i>Решение на Общински съвет – Ботевград № 177 от 30.09.2021 г.</i>
9. Устройствен правилник – <i>заповед №ОА – 383/23.04.2020 г.</i>
10. Етичен кодекс – <i>заповед №ОА – 415/13.05.2020</i>
11. Вътрешни правила за финансово управление и контрол в Община Ботевград
12. Вътрешни правила за управление на човешките ресурси
13. Стратегия за управление на риска
14. Единна счетоводна политика на Община Ботевград, <i>в сила от 01.01.2017</i>
15. Вътрешни правила за счетоводния документооборот
16. Вътрешни правила за извършване на инвентаризация в Община Ботевград
17. Вътрешни правила за осъществяване на предварителен контрол за законосъобразност
18. Вътрешни правила за защита на личните данни в Община Ботевград



ИНСТИТУТ
ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



19. Вътрешни правила за обработване, съхранение и защита на лични данни при видеонаблюдение в сградата на Община Ботевград и видеонаблюдение на обществени места на територията на община Ботевград
20. Вътрешни правила за информационните системи в администрацията на Община Ботевград
21. Политика за мрежова и информационна сигурност Община Ботевград – <i>заповед №ОА – 41/20.01.2020 г.</i>
22. Вътрешни правила за оборот на електронни документи и документи на хартиен носител в Община Ботевград – <i>заповед №ОА – 141/11.03.2020 г.</i>
23. Вътрешни правила за дейността на учредения архив в общинска администрация – Ботевград – <i>заповед №ОА – 30/13.01.2017 г.</i>
24. Вътрешни правила за организация на административното обслужване в Община Ботевград – липсва заповед, <i>в сила от 27.06.2016 г.</i>
25. Вътрешни правила за деловодната дейност в община Ботевград – <i>заповед №ОА – 341/21.07.2016 г.</i>
26. Правила за работа в системата за електронен обмен на съобщения в общинска администрация Ботевград – <i>заповед №ОА – 506/02.11.2018 г.</i>
27. Вътрешни правила при осъществяване на дейностите по получаване и изпращане на съобщения, документи и електронни административни услуги чрез Системата за сигурно електронно връчване на Община Ботевград – <i>заповед №ОА – 678/04.09.2019 г.</i>
28. Правилник за вътрешния трудов ред и пропускателен режим на Община Ботевград – <i>заповед №ОА – 388/12.08.2016 г.</i>
29. Вътрешни правила за контрол и предотвратяване изпирането на пари и финансирането на тероризма - <i>заповед №ОА – 631/21.08.2020 г.</i>
30. Харта на клиента – <i>заповед №ОА – 456/05.06.2020 г.</i>
31. Програма за управление на риска за здравето и безопасността при работа в Община Ботевград за 202г.
32. Годишен доклад за състоянието на администрацията (ИИСДА)
33. Формуляри за оценка на изпълнението - формуляр за атестиране
34. Общинска стратегия за развитие на социалните услуги 2016-2020 г., <i>приета с Решение на Общински съвет – Ботевград №38 от 25.02.2016 г.</i>
35. План за действие за подкрепа на интеграционните политики 2015-2020 г., <i>приет с Решение на Общински съвет - Ботевград №85 от 30.04.2015 г.;</i>



ИНСТИТУТ
ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



ПРИЛОЖЕНИЕ 2

Анализ на резултатите от анкета за проучване мнението на служителите на общинска администрация Ботевград

Анкетата съдържа 30 твърдения, разделени в 7 секции, както следва:

- Въпроси, свързани с институцията
- Въпроси, свързани с професионалните задължение
- Въпроси, свързани с лидерството и управлението
- Въпроси, свързани с възможностите за обучение и развитие
- Въпроси, свързани със заплащането
- Въпроси, свързани с комуникацията
- Въпроси, свързани с екипната работа и колегиалността

От 4 възможни отговора се избира само 1, като те са еднакви за всички твърдения – от Напълно съм съгласен – 1 до Изобщо не съм съгласен – 4.

От изведените резултати в % по отношение на твърденията в първия раздел „Въпроси, свързани с институцията“ може да се обобщи, че служителите имат положително отношение към институцията и за тях е чест, че са част от екипа на ОА.

От изведените резултати в % по отношение на твърденията във втория раздел “Въпроси, свързани с професионалните задължения“ е видно, че служителите имат положително отношение към работата си и са мотивирани да работят добре. С „Изобщо не съм съгласен“ са отговорили на различните твърдения в раздела едва от 1% до 5% от служителите.

Третият раздел в анкетата обхваща въпроси, свързани с лидерството и управлението.

От изведените резултати в % по отношение на твърденията от третия раздел, може да се направи извода, че преобладаващата част от служителите са изградили колегиални отношения с прекия ръководите и се чувстват достатъчно подкрепени от него.

Четвъртият раздел включва въпроси, свързани с възможностите за обучение и развитие.

От получените отговори, може да се счита, че служителите са доволни от възможностите за кариерно развитие, които им се предоставят, но 10% от анкетираните са заявили, че трябва да им се предостави по-голяма възможност да се обучават и развиват.

Петият раздел включва въпроси, свързани със заплащането и след като бяха анализирани получените резултати може да се каже, че процентното съотношение на съгласните с твърденията в раздела и тези, които не са съгласни са почти равни. ¼ от



ИНСТИТУТ
ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



служителите заявяват, че заплащането е справедливо, но също така $\frac{1}{4}$ са отговорили, че съотношението възнаграждение-работа изобщо не е справедливо.

Шестият раздел обхваща въпроси, свързани с комуникацията. От получените отговори става ясно, че преобладаващата част от служителите, а именно 58% от анкетиранияте, считат, че не получават необходимата информация за задачите, които се изпълняват в администрацията и тези, които се изпълняват, съвместно с други колеги. Изводът, който може да се изведе, е че трябва да се подобри комуникацията между отделите/дирекциите, както и да се повиши информираността на служителите относно целите и задачите на администрацията.

Седмият раздел, включва въпроси, свързани с екипната работа и колегиалността. По категоричен начин служителите са отговорили, че се разбират и работят ефективно в екип.

Раздел	Номер	Въпрос	Степен на удовлетвореност				Общо отговори	Процент
			1	2	3	4		
I. Институцията/организацията	1	За мен е чест да работя в тази организация.	61	11	6	0	78	100%
	2	Бих препоръчал на други хора да работят в тази организация.	62	14	1	1	78	100%
	3	Искам да работя за тази организация.	64	10	4	0	78	100%
	4	Нашата организация се развива в крак с времето.	52	21	5	0	78	100%
II. Професионални задължения	5	Харесвам работата си.	65	11	1	1	78	100%
	6	Не съм наясно какво се очаква от мен.	5	3	11	59	78	100%
	7	Смятам, че дейността в тази организация е добре регламентирана и има ясни процедури.	40	28	9	1	78	100%
	8	Имам достатъчно свобода да решавам как да изпълнявам задълженията си.	44	25	5	4	78	100%
	9	Трябва да работя много усилено, за да постигам резултатите, които се очакват от мен.	50	18	6	4	78	100%
	10	Достатъчно мотивиран съм да си върша работата добре.	45	20	9	4	78	100%
	11	Балансът между професионалния и личния ми живот е незадоволителен	7	12	11	48	78	100%
III. Лидерство и управление	12	Висшият ни ръководител/ръководство върши добре своята управленска дейност и създава добри условия и атмосфера на работа.	59	17	2	0	78	100%
	13	Моят ръководител ми дава конкретни насоки на работа.	61	11	4	2	78	100%
	14	Моят ръководител ме информира ясно и навреме за задачите, в които ще участвам.	64	8	4	2	78	100%
	15	Моят ръководител не ме подкрепя достатъчно.	3	6	12	57	78	100%
	16	Моят ръководител ми помага да подобра цялостното ми изпълнение.	64	9	4	1	78	100%
	17	Моят ръководител се отнася справедливо към всички.	65	8	2	3	78	100%
IV. Обучение и развитие	18	Имам възможност да участвам в различни форми за развитие на моите знания и умения.	45	16	8	9	78	100%
	19	Доволен съм от възможностите за кариерно развитие, които ми се предоставят.	35	30	8	5	78	100%
	20	Не ми се дава достатъчна възможност да обсъждам нуждите си от обучение и развитие.	8	7	18	45	78	100%
V. Заплащане	21	Съотношението заплащане- работа е справедливо за дейността, която върша.	25	22	21	8	76	97%
	22	Смятам, че заплащането ми не отговаря на добавената стойност, която осигурявам за организацията.	15	20	14	28	77	99%
	23	Заплащането ми е по-добро в сравнение с други подобни позиции в държавната администрация.	19	16	24	19	78	100%
VI. Комуникация	24	Считам, че не съм достатъчно информиран за задачите, които се изпълняват в тази организация и за общите задачи с моите колеги.	12	12	12	42	78	100%
	25	Вътрешната комуникация между различните звена в организацията е добра.	24	23	12	19	78	100%
	26	Считам, че колективът е запознат с мисията, визията и целите на организацията.	47	24	6	1	78	100%
	27	Мисля, че има разминавания между разбирането за приоритети в различните звена на организацията.	10	31	10	27	78	100%
VII. Работа в екип и колегиалност	28	Мисля, че служителите от моето звено работят ефективно заедно.	57	14	4	3	78	100%
	29	Считам, че служителите от моето звено работят ефективно с колегите от други звена	53	17	7	1	78	100%
	30	Мисля, че се разбирам с моите колеги.	67	10	1	0	78	100%



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ
ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Номер	Въпрос	Общо анкети 78			
		1 - Напълно съм съгласен	2	3	4 - Изобщо не съм съгласен
1	За мен е чест да работя в тази организация.	78%	14%	8%	0%
2	Бих препоръчал на други хора да работят в тази организация.	79%	18%	1%	1%
3	Искам да работя за тази организация.	82%	13%	5%	0%
4	Нашата организация се развива в крак с времето.	67%	27%	6%	0%
5	Харесвам работата си.	83%	14%	1%	1%
6	Не съм наясно какво се очаква от мен.	6%	4%	14%	76%
7	Смятам, че дейността в тази организация е добре регламентирана и има ясни процедури.	51%	36%	12%	1%
8	Имам достатъчно свобода да решавам как да изпълнявам задълженията си.	56%	32%	6%	5%
9	Трябва да работя много усилено, за да постигам резултатите, които се очакват от мен.	64%	23%	8%	5%
10	Достатъчно мотивиран съм да си върша работата добре.	58%	26%	12%	5%
11	Балансът между професионалния и личния ми живот е незадоволителен	9%	15%	14%	62%
12	Висшият ни ръководител/ръководство върши добре своята управленска дейност и създава добри условия и атмосфера на работа.	76%	22%	3%	0%
13	Моят ръководител ми дава конкретни насоки на работа.	78%	14%	5%	3%
14	Моят ръководител ме информира ясно и навреме за задачите, в които ще участвам.	82%	10%	5%	3%
15	Моят ръководител не ме подкрепя достатъчно.	4%	8%	15%	73%
16	Моят ръководител ми помага да подобра цялостното ми изпълнение.	82%	12%	5%	1%
17	Моят ръководител се отнася справедливо към всички.	83%	10%	3%	4%
18	Имам възможност да участвам в различни форми за развитие на моите знания и умения.	58%	21%	10%	12%
19	Доволен съм от възможностите за кариерно развитие, които ми се предоставят.	45%	38%	10%	6%
20	Не ми се дава достатъчна възможност да обсъждам нуждите си от обучение и развитие.	10%	9%	23%	58%
21	Съотношението заплащане- работа е справедливо за дейността, която върша.	33%	29%	28%	11%
22	Смятам, че заплащането ми не отговаря на добавената стойност, която осигурявам за организацията.	19%	26%	18%	36%
23	Заплащането ми е по-добро в сравнение с други подобни позиции в държавната администрация.	24%	21%	31%	24%
24	Считам, че не съм достатъчно информиран за задачите, които се изпълняват в тази организация и за общите задачи с моите колеги.	15%	15%	15%	54%
25	Вътрешната комуникация между различните звена в организацията е добра.	31%	29%	15%	24%
26	Считам, че колективът е запознат с мисията, визията и целите на организацията.	60%	31%	8%	1%
27	Мисля, че има разминавания между разбирането за приоритети в различните звена на организацията.	13%	40%	13%	35%
28	Мисля, че служителите от моето звено работят ефективно заедно.	73%	18%	5%	4%
29	Считам, че служителите от моето звено работят ефективно с колегите от други звена	68%	22%	9%	1%
30	Мисля, че се разбирам с моите колеги.	86%	13%	1%	0%



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



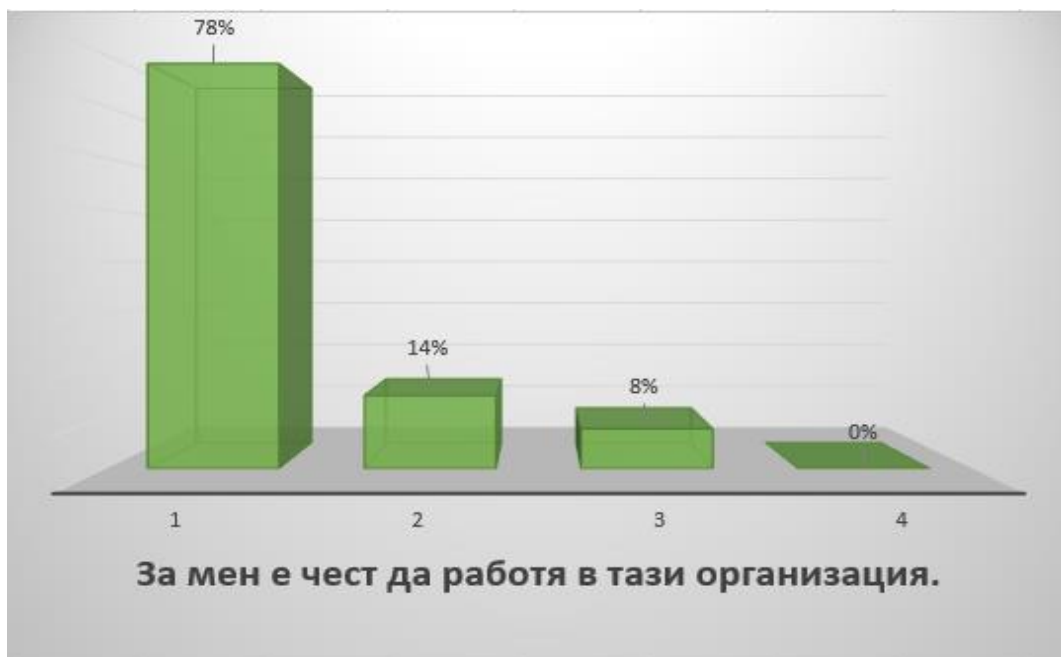
ИНСТИТУТ
ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



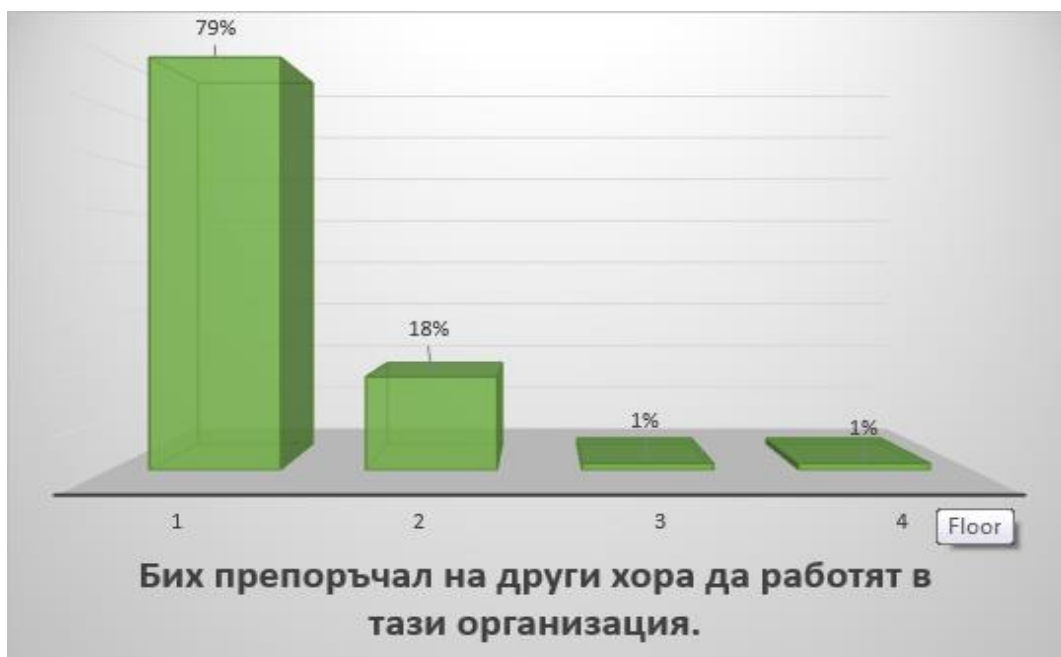
ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Резултати от анкета за проучване мнението на служителите на общинска администрация Ботевград

Въпрос 1 /Отговори 78/



Въпрос 2 /Отговори 78/





ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД

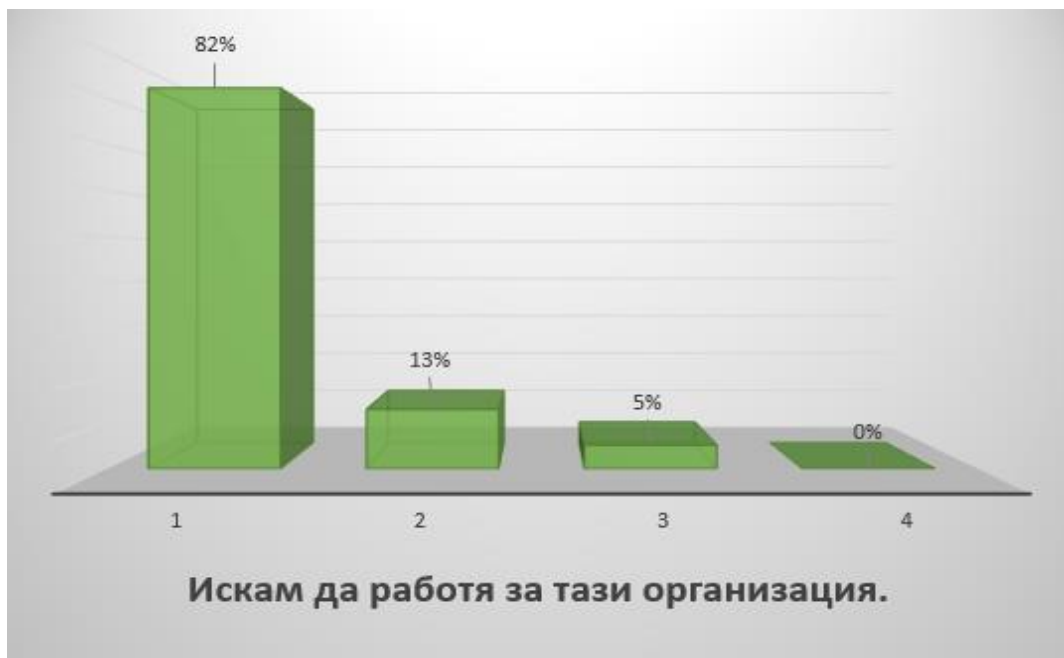


ИНСТИТУТ
ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ

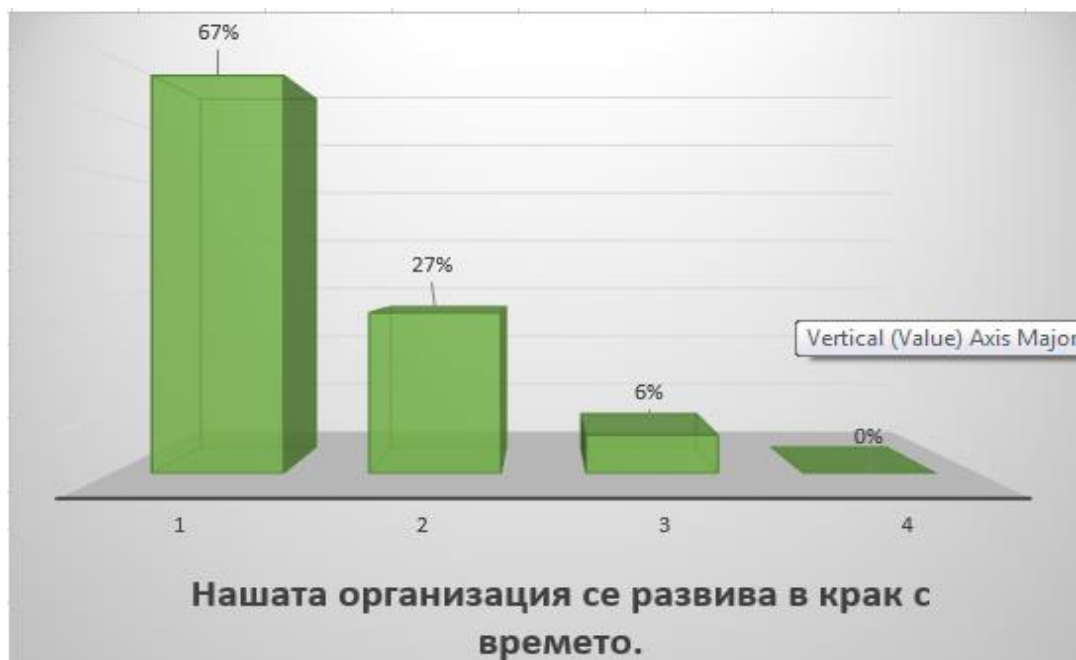


ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Въпрос 3 /Отговори 78/



Въпрос 4 /Отговори 78/





ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД

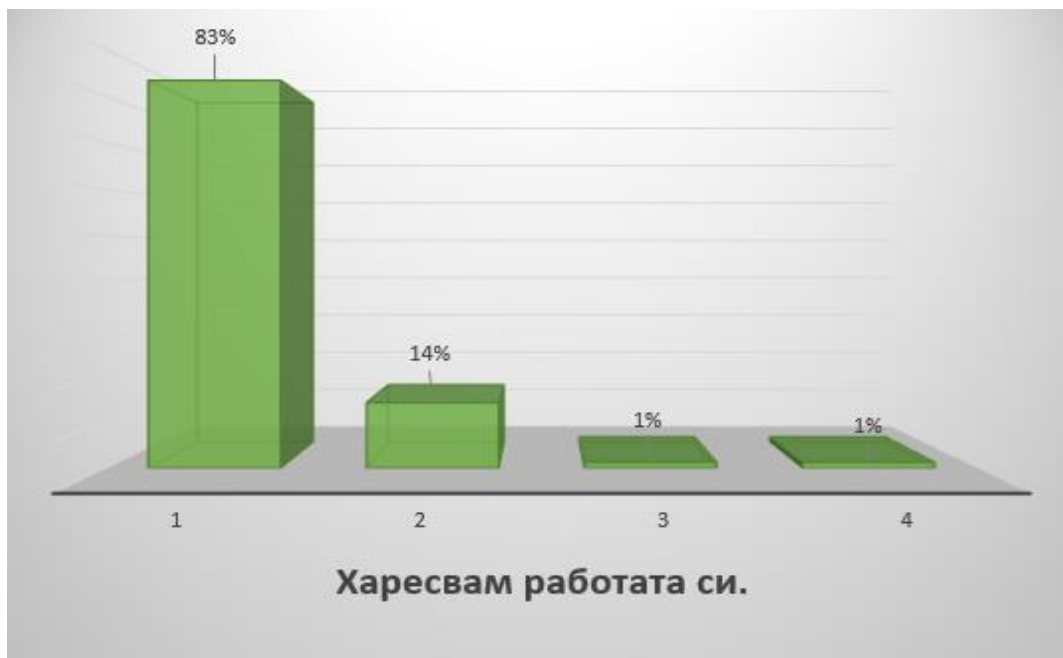


ИНСТИТУТ
ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Въпрос 5 /Отговори 78/



Въпрос 6 /Отговори 78/





ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД

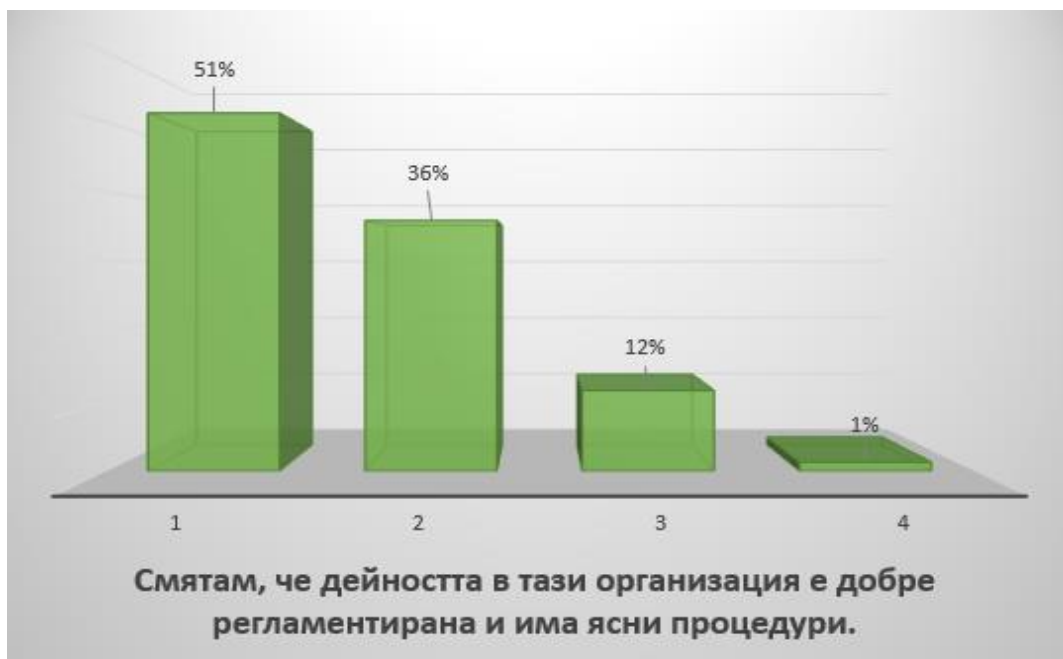


ИНСТИТУТ
ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ

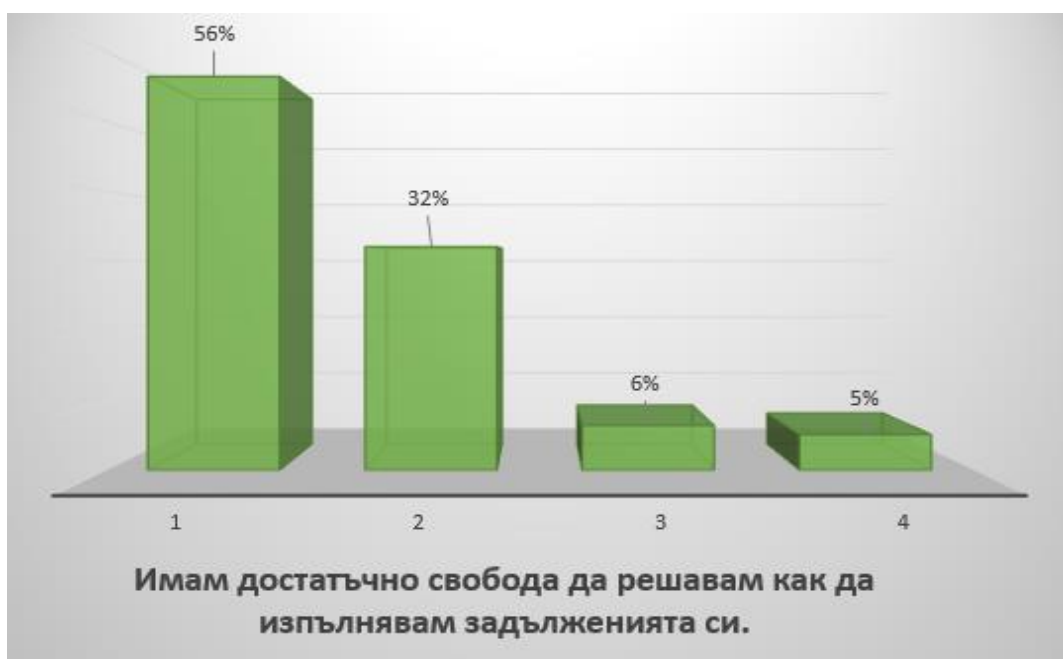


ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Въпрос 7 /Отговори 78/



Въпрос 8 /Отговори 78/





ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД

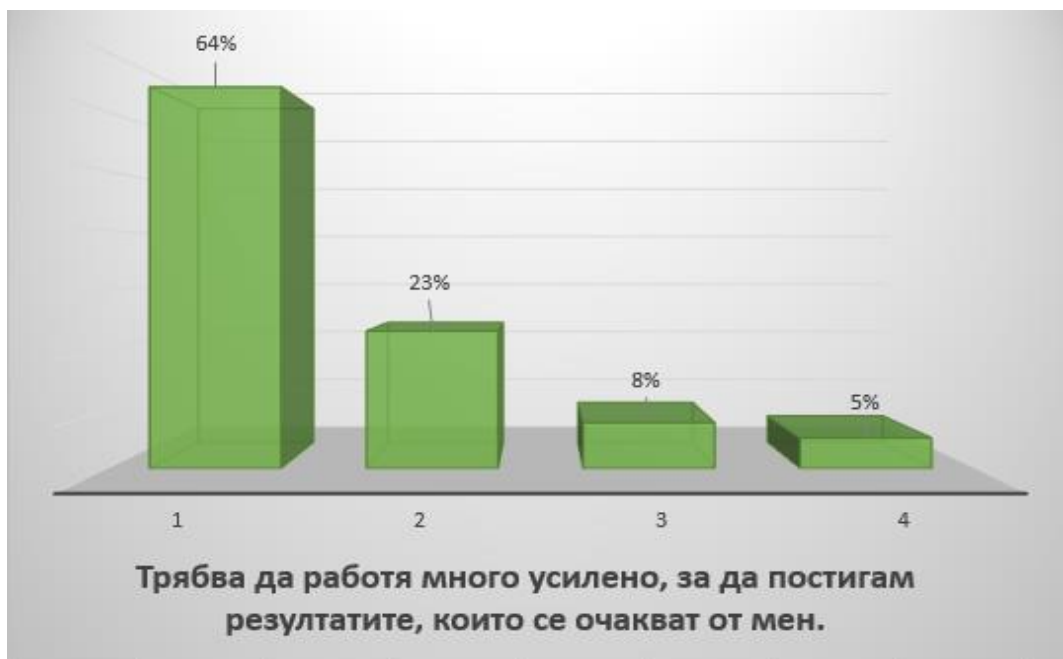


ИНСТИТУТ
ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ

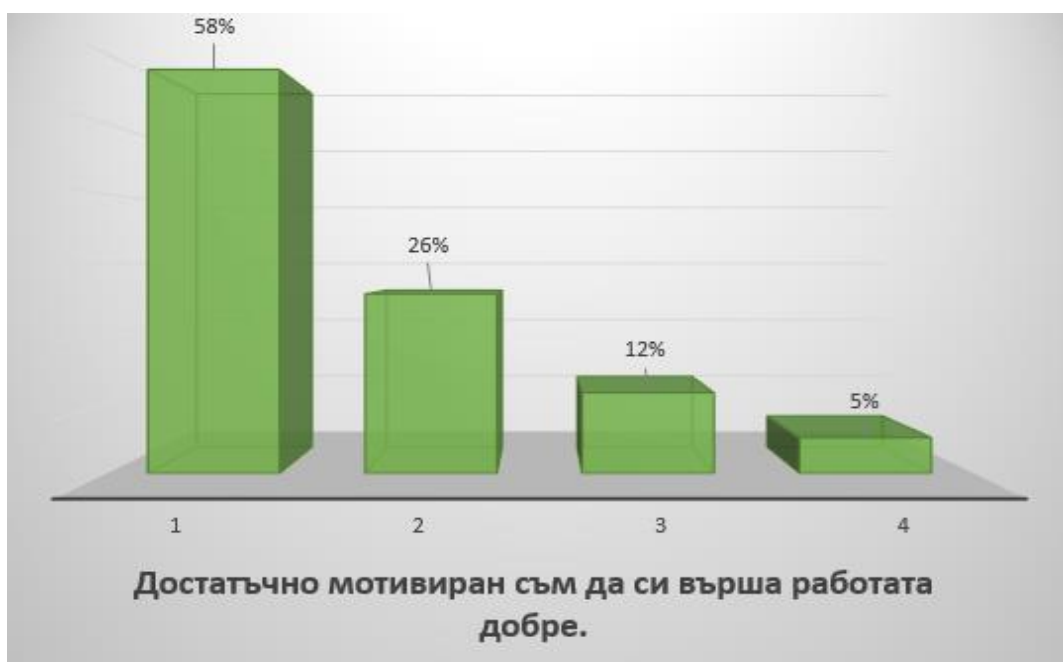


ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Въпрос 9 /Отговори 78/



Въпрос 10 /Отговори 78/





ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД

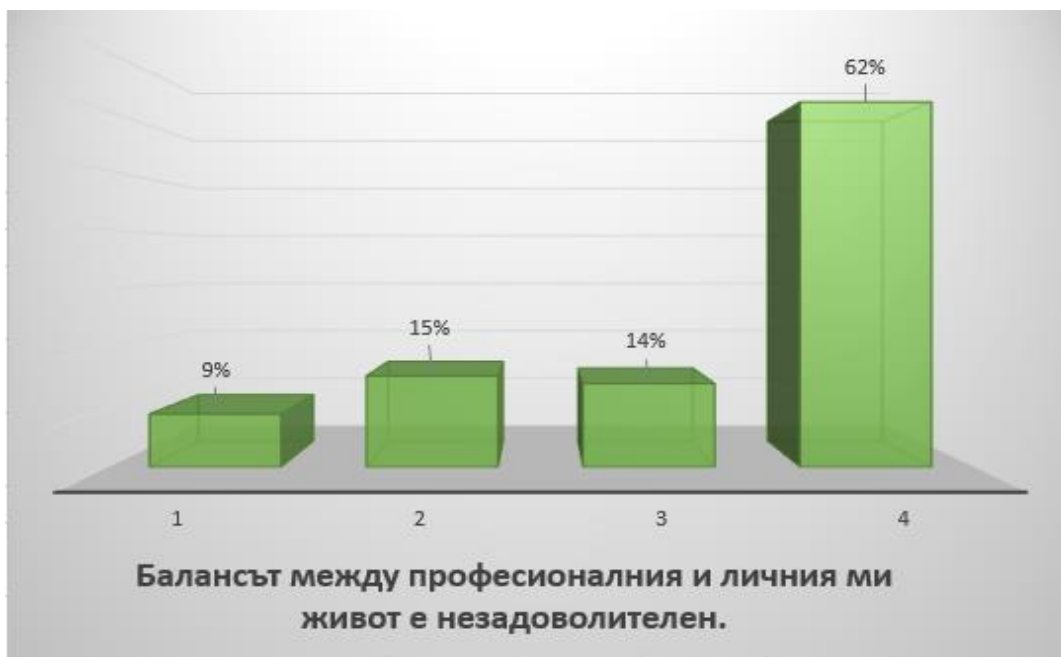


ИНСТИТУТ
ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ

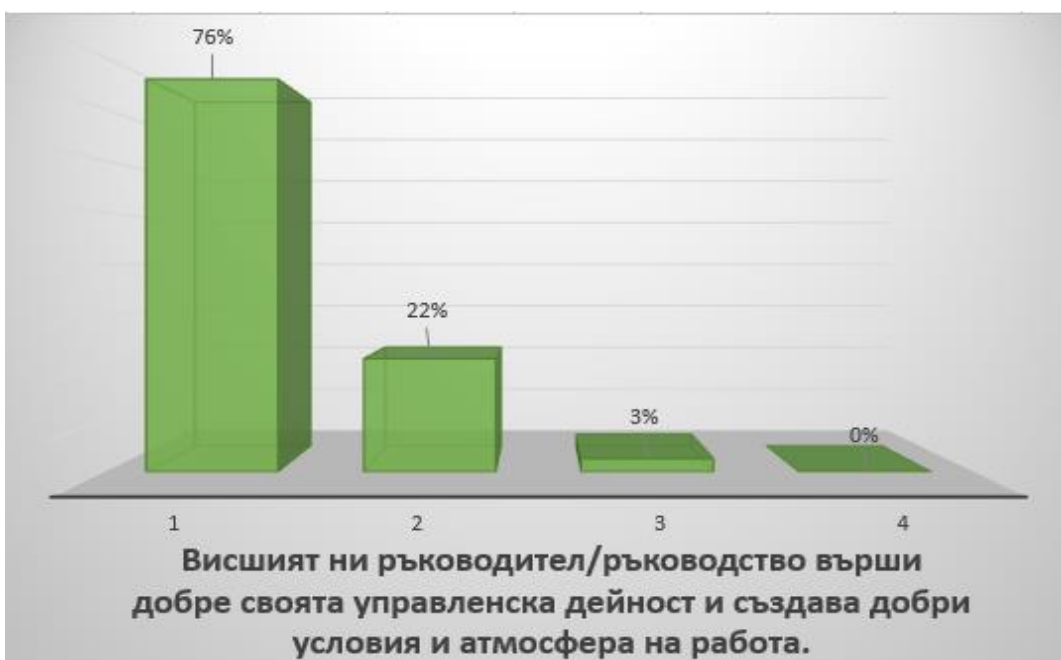


ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Въпрос 11 /Отговори 78/



Въпрос 12 /Отговори 78/





ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД

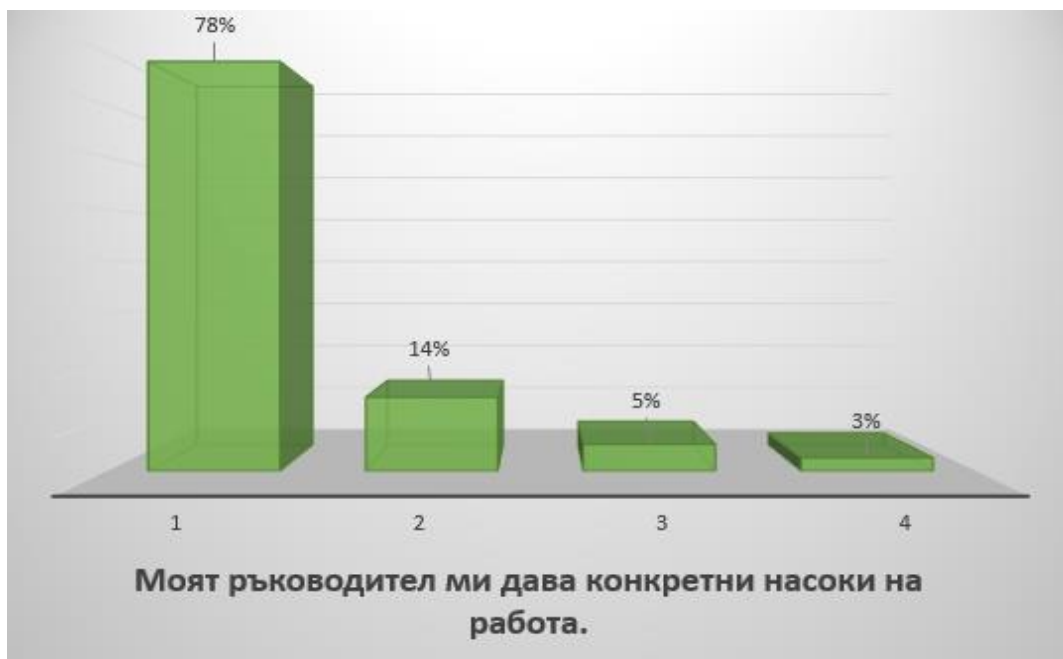


ИНСТИТУТ
ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ

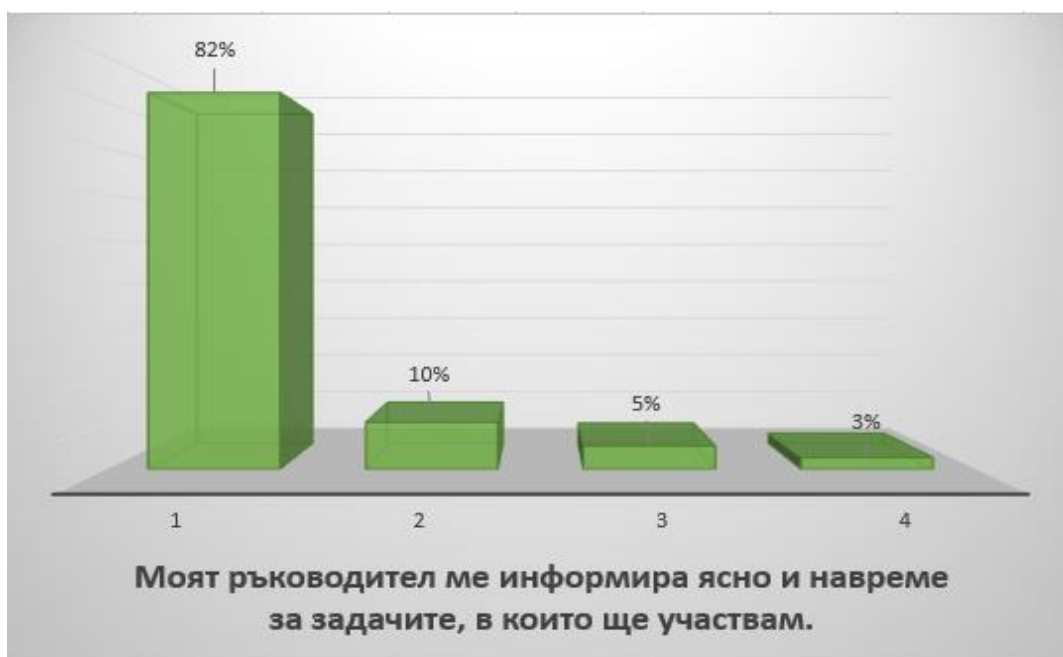


ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Въпрос 13 /Отговори 78/



Въпрос 14 /Отговори 78/





ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД

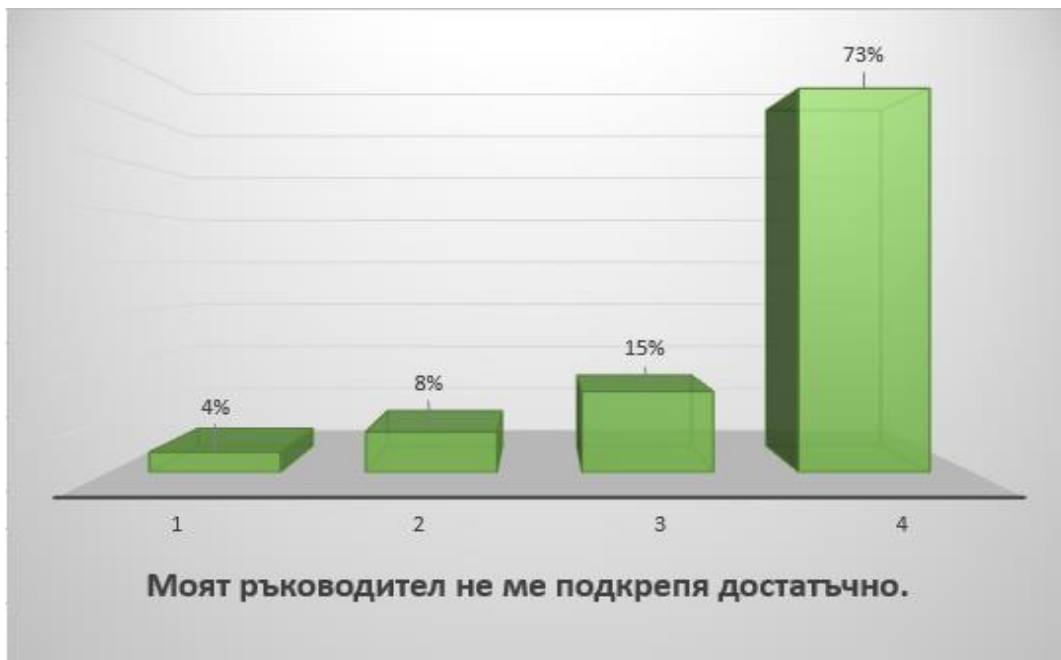


ИНСТИТУТ
ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ

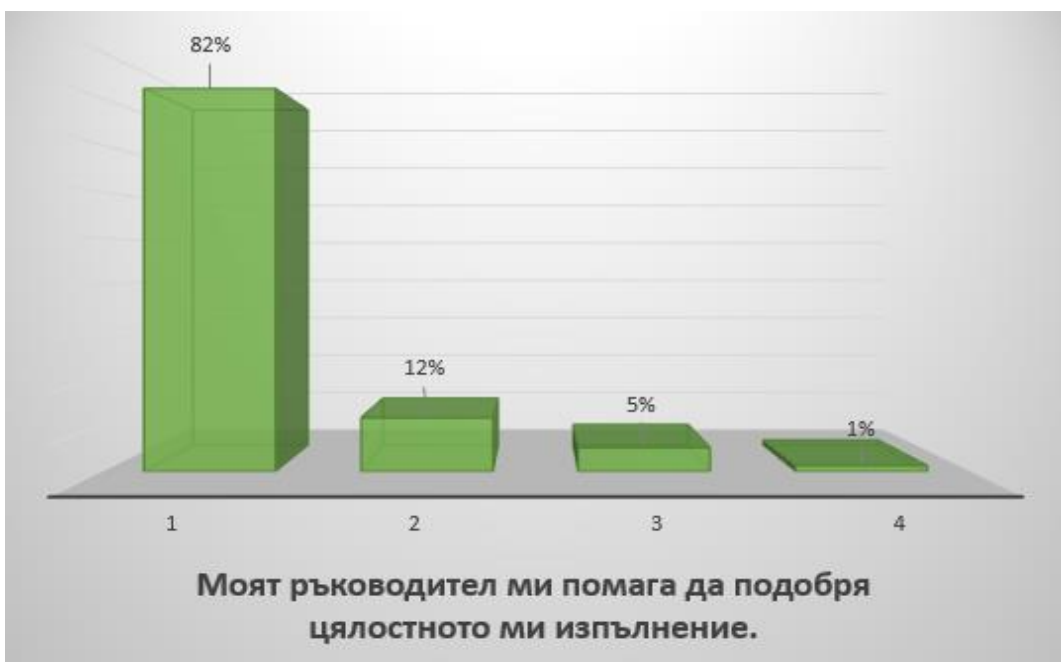


ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Въпрос 15 /Отговори 78/



Въпрос 16 /Отговори 78/





ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД

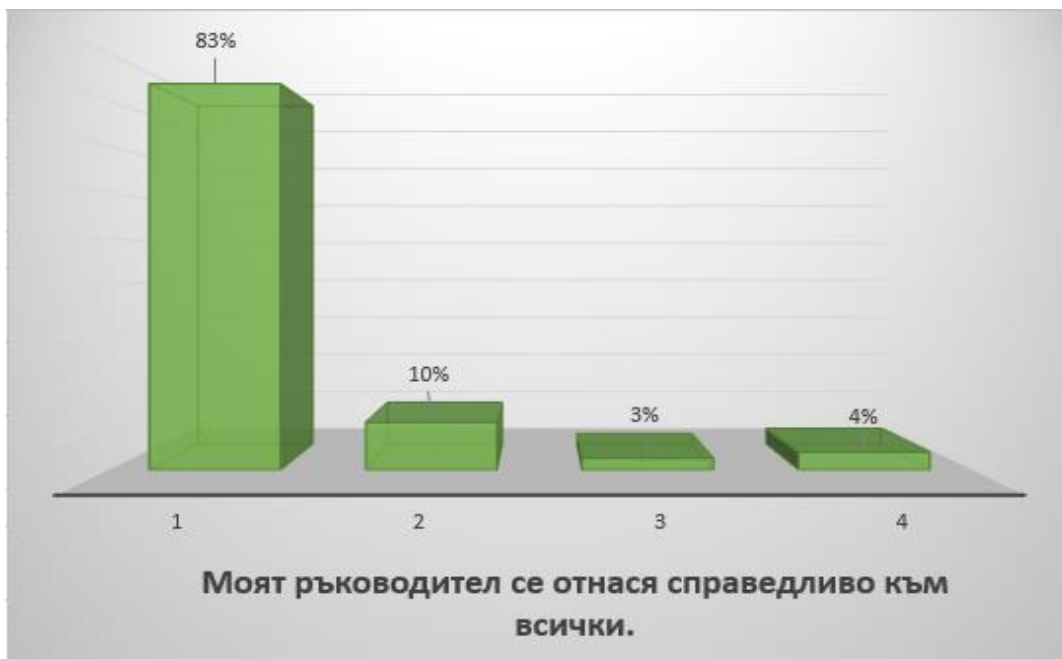


ИНСТИТУТ
ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ

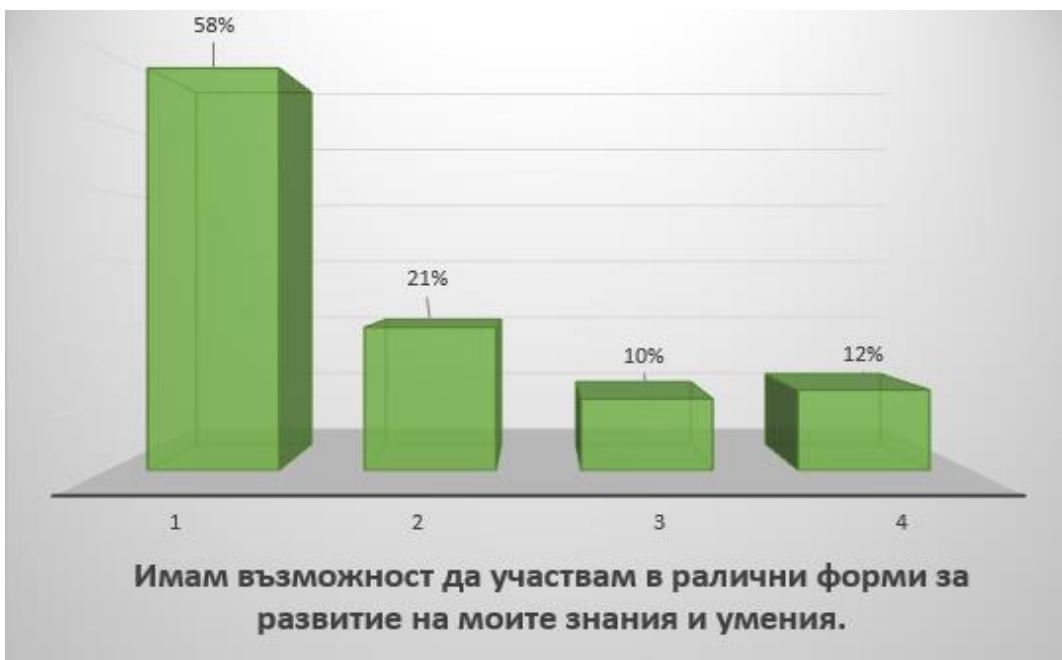


ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Въпрос 17 /Отговори 78/



Въпрос 18 /Отговори 78/





ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД

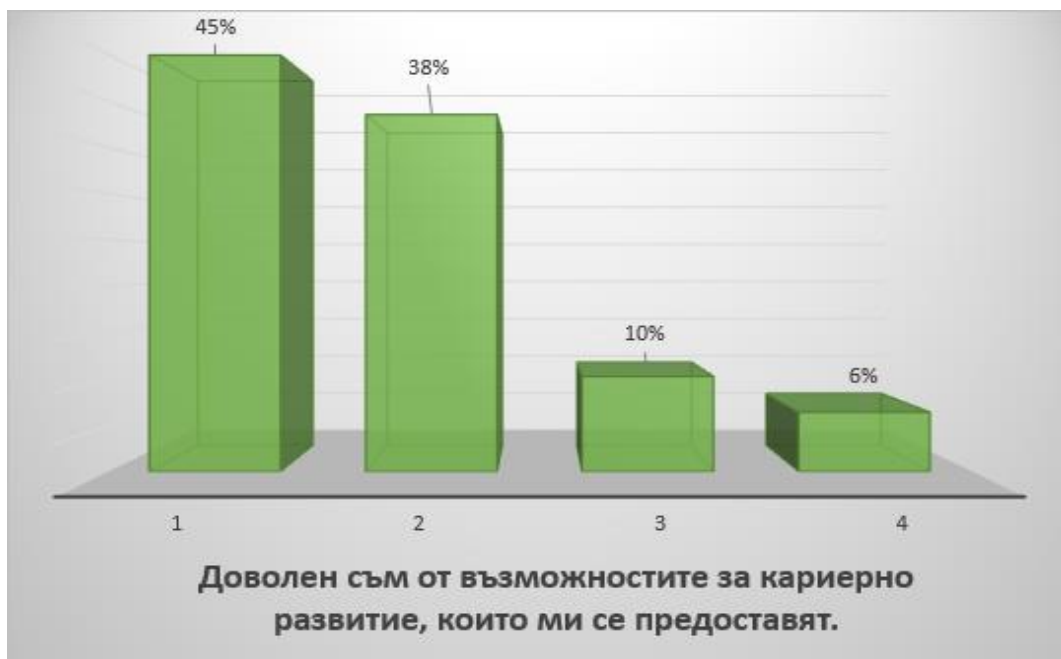


ИНСТИТУТ
ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ

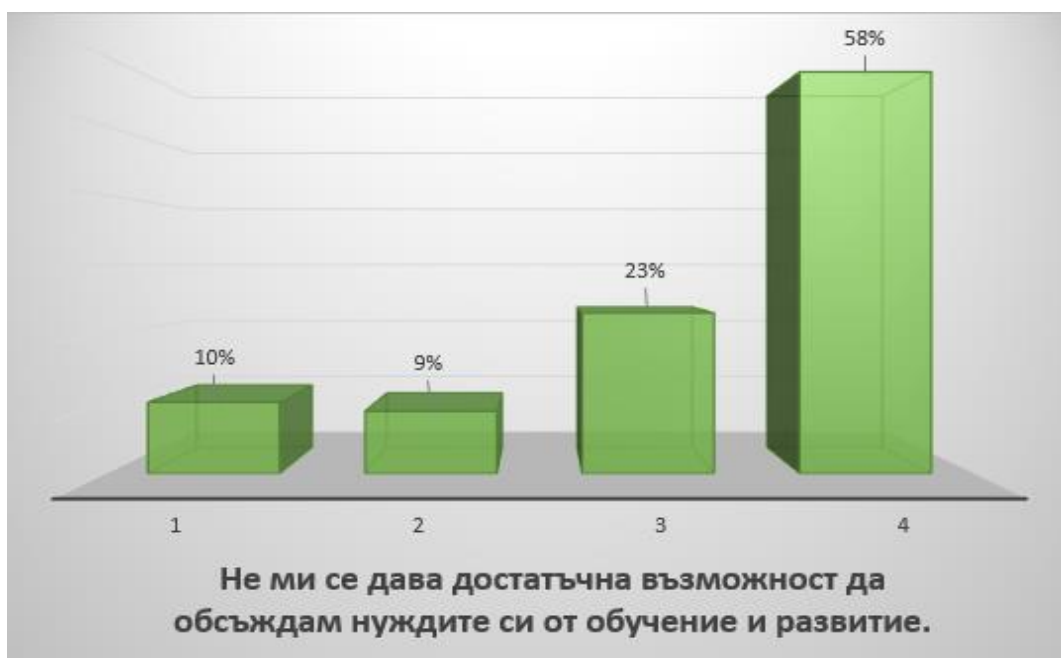


ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Въпрос 19 /Отговори 78/



Въпрос 20 /Отговори 78/





ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД

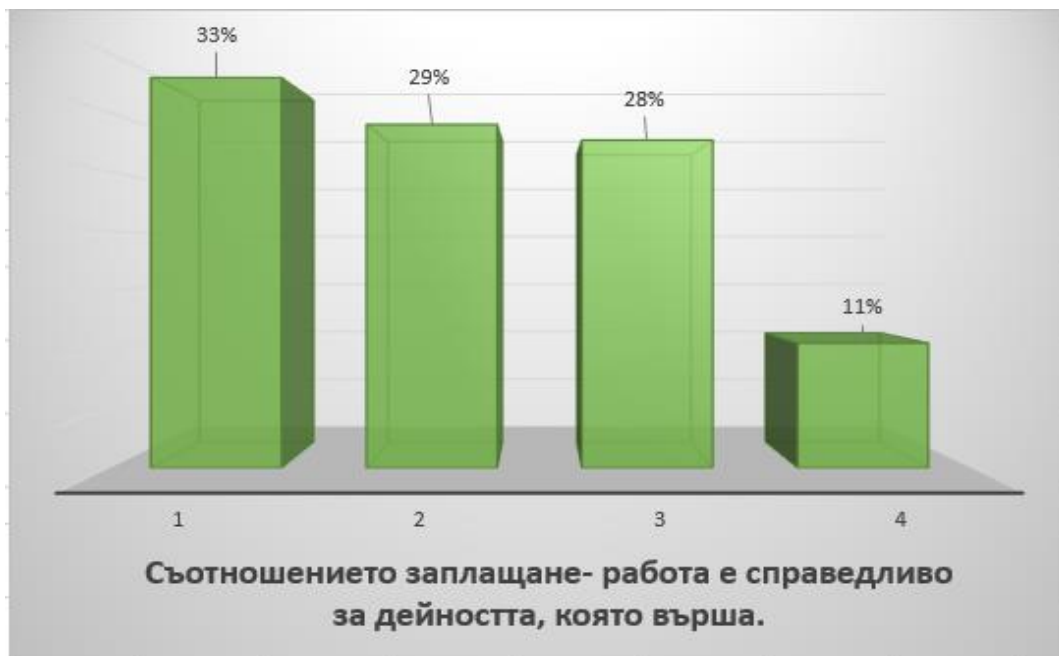


ИНСТИТУТ
ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ

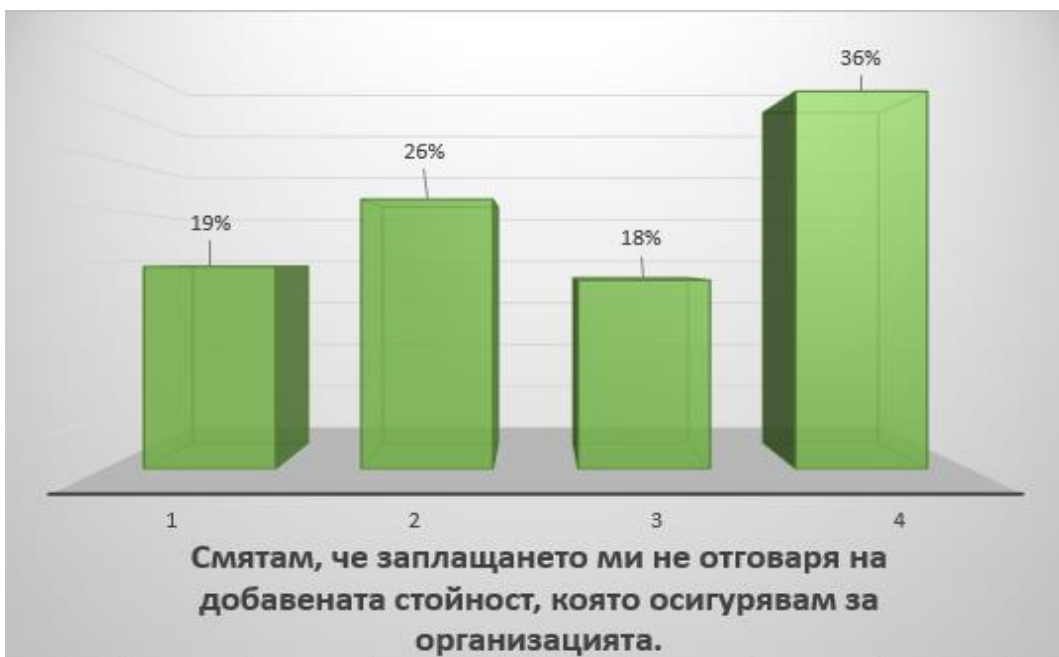


ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Въпрос 21 /Отговори 76/



Въпрос 22 /Отговори 77/





ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД

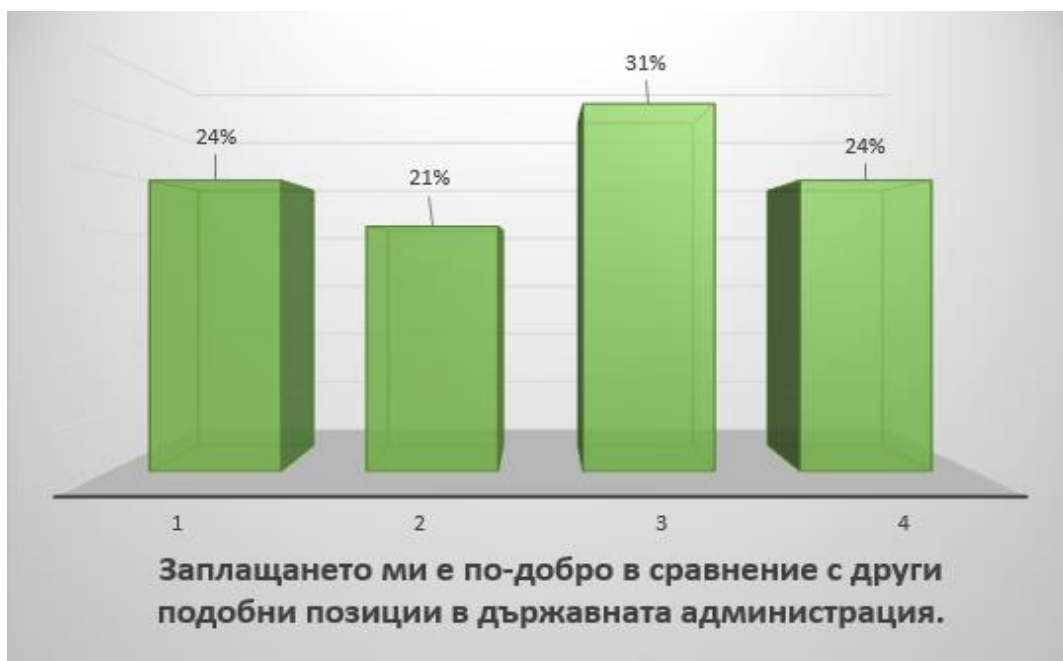


ИНСТИТУТ
ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ

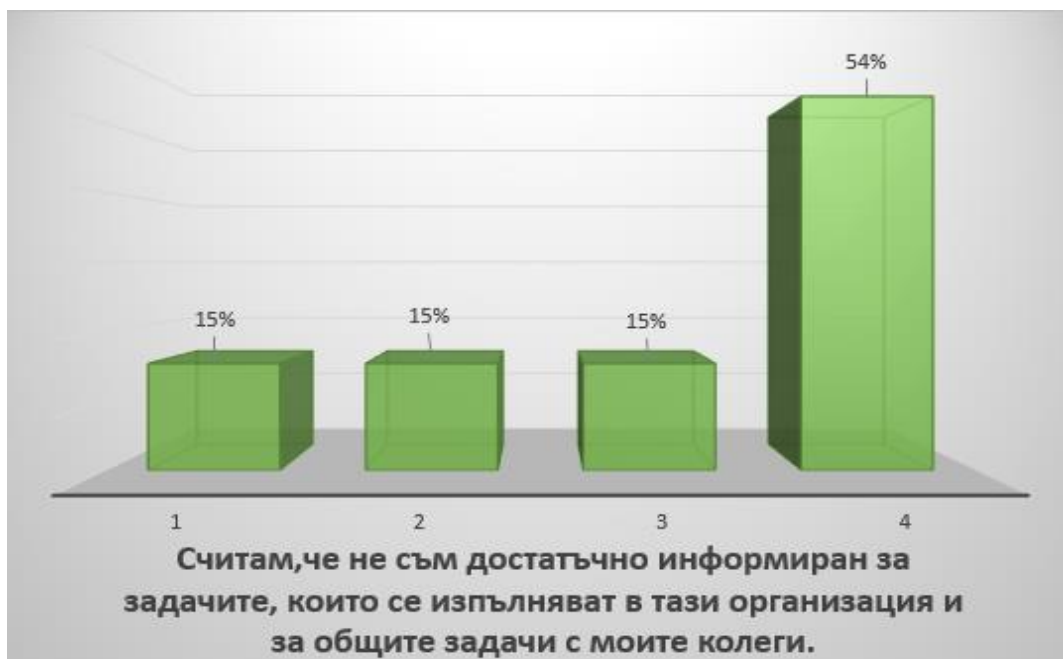


ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Въпрос 23 /Отговори 78/



Въпрос 24 /Отговори 78/





ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД

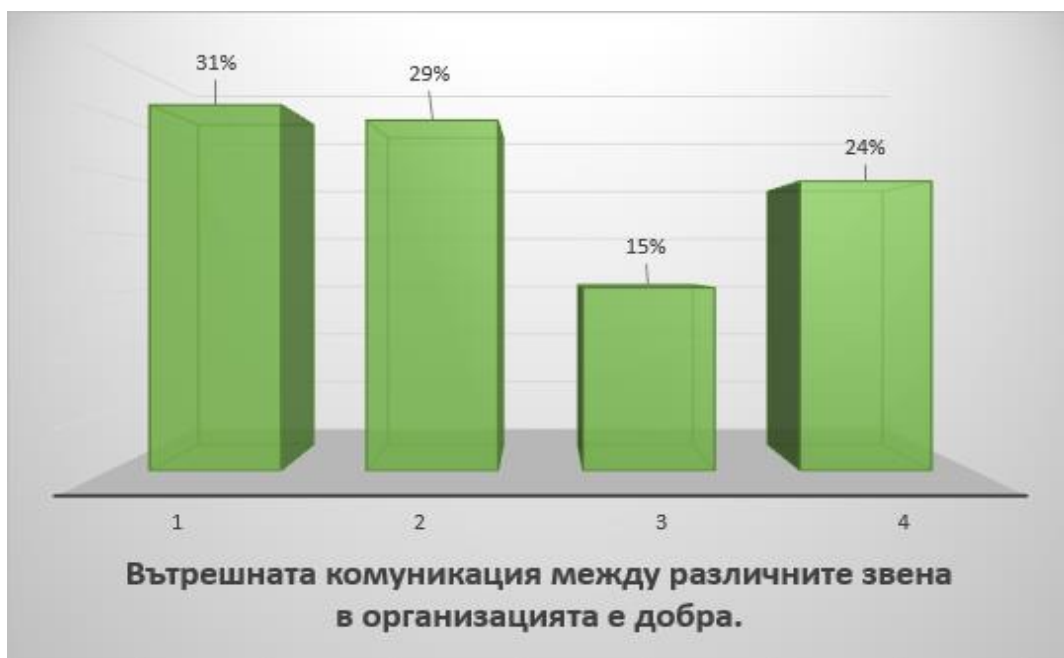


ИНСТИТУТ
ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Въпрос 25 /Отговори 78/



Въпрос 26 /Отговори 78/





ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД

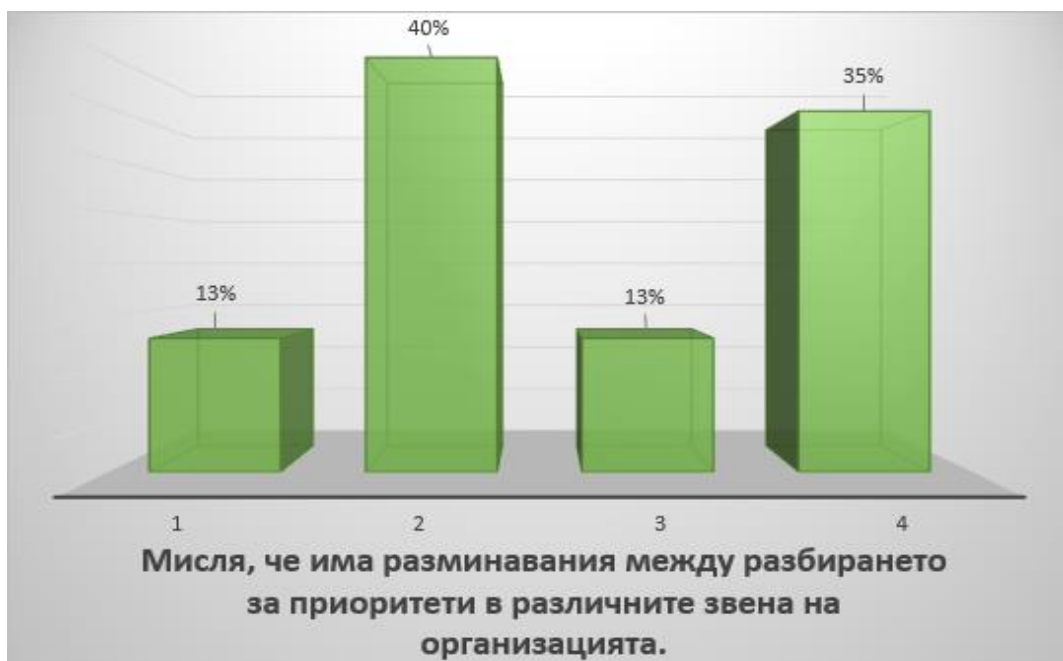


ИНСТИТУТ
ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ

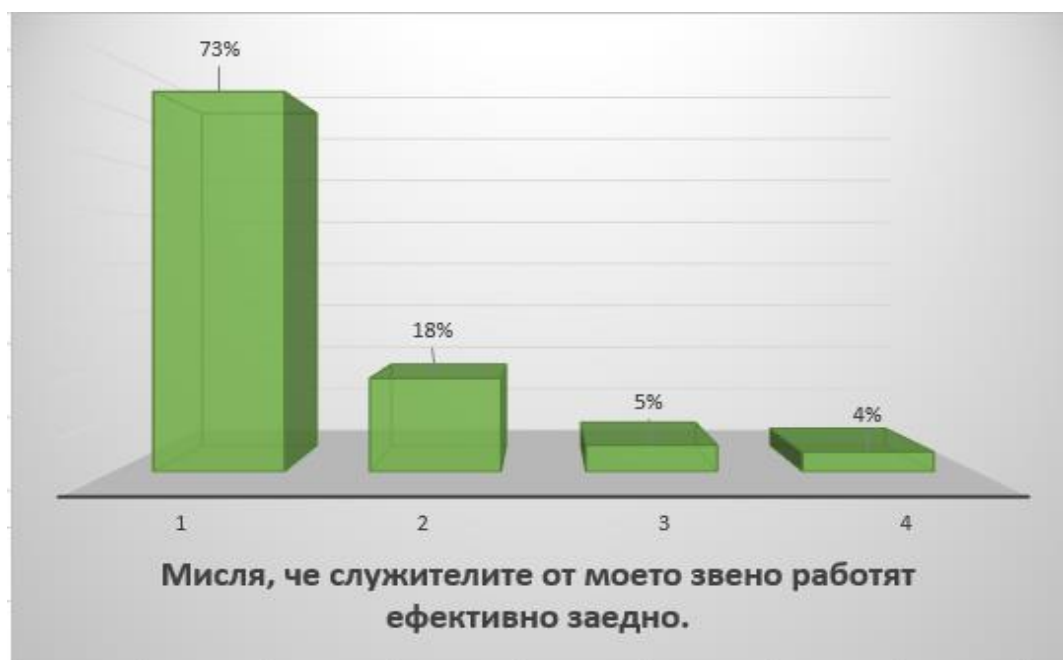


ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Въпрос 27 /Отговори 78/



Въпрос 28 /Отговори 78/





ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД

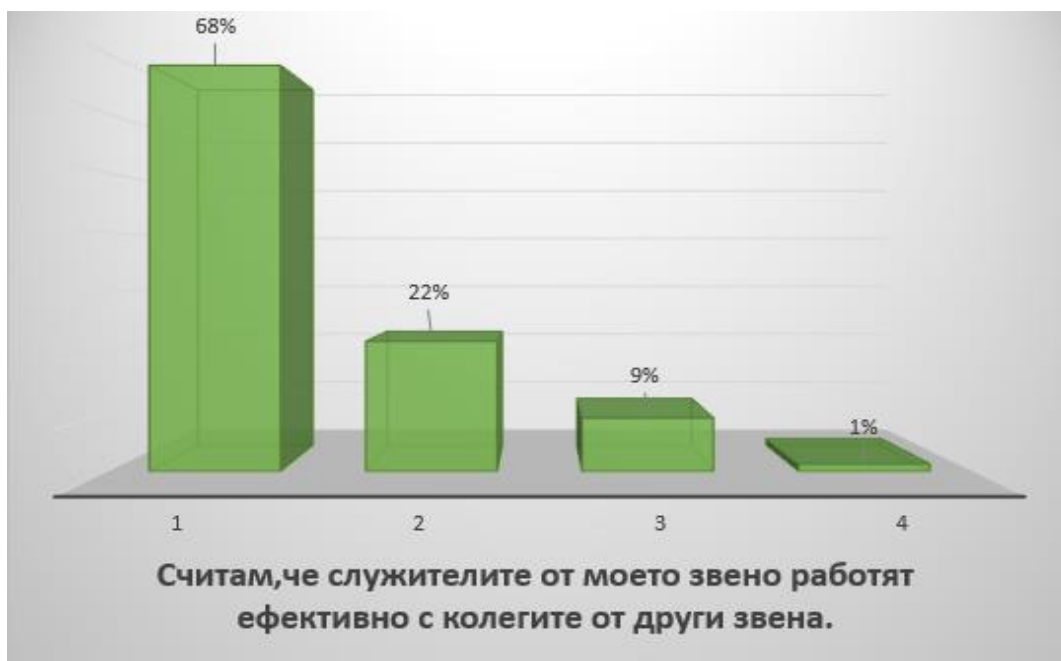


ИНСТИТУТ
ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ

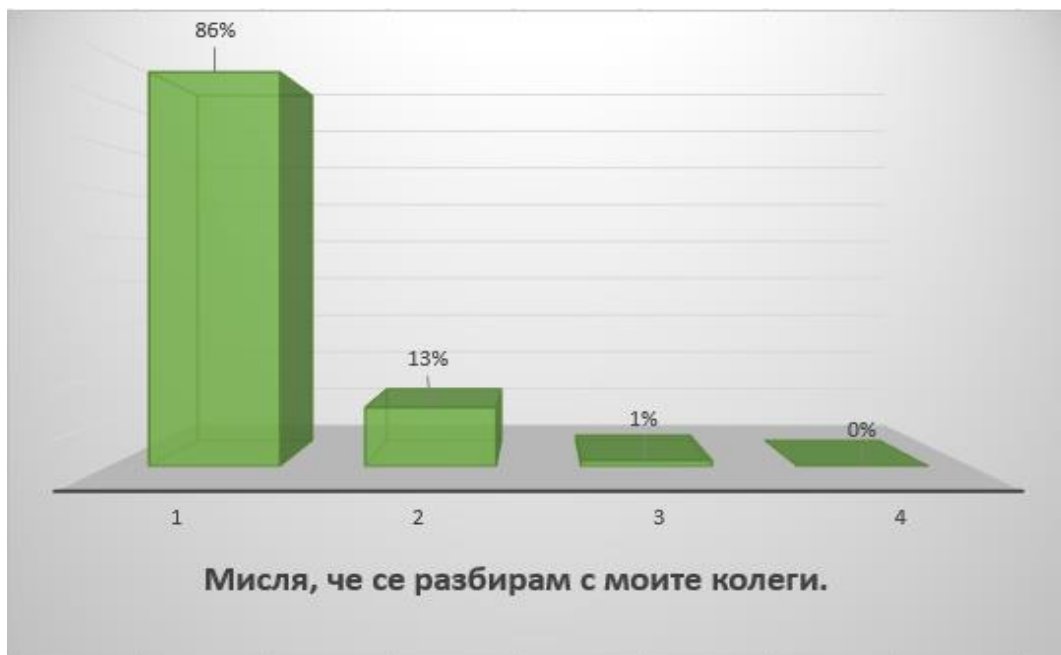


ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Въпрос 29 /Отговори 78/



Въпрос 30 /Отговори 78/





ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ
ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Резултати от анкета за проучване мнението на външните потребители относно дейността на община Ботевград

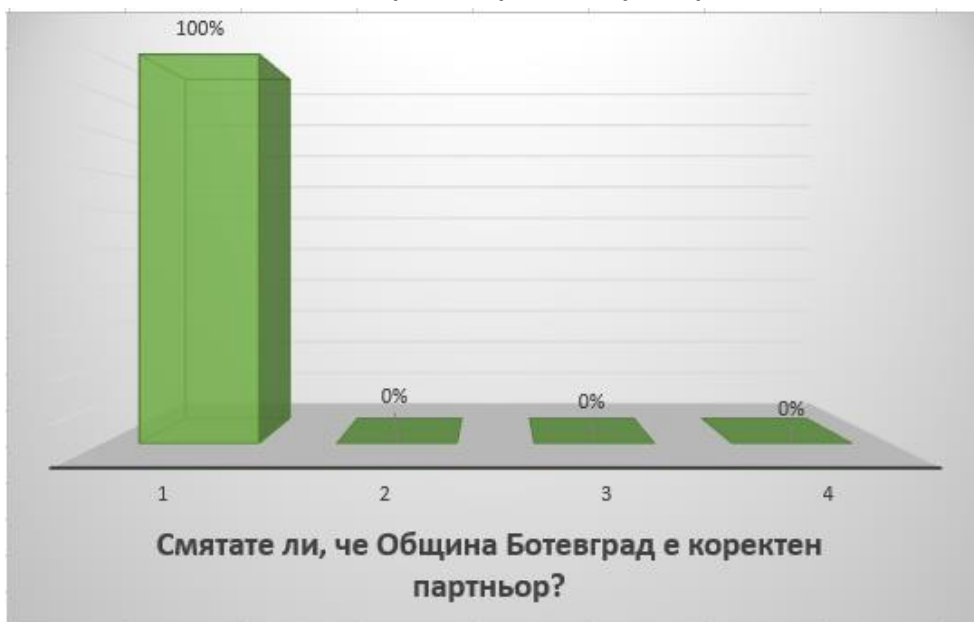
Въпрос 1 /Брой анкети -6/

Смятате ли, че сте изградили добри взаимодействия със служителите на Общинска администрация Ботевград?



Въпрос 2 /Брой анкети -6/

Смятате ли, че Община Ботевград е коректен партньор?





ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



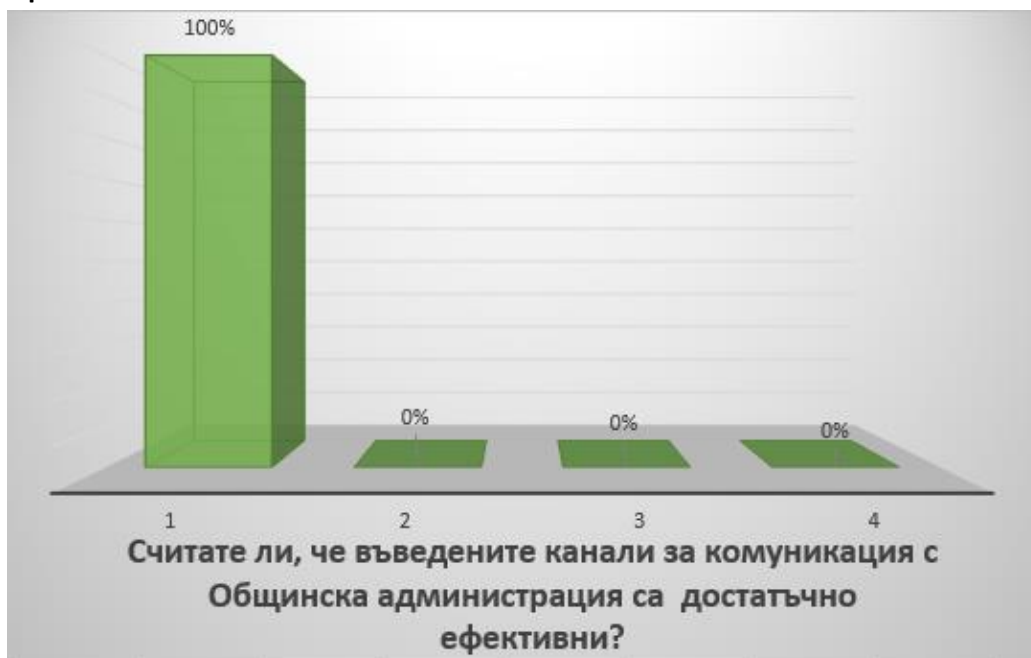
ИНСТИТУТ
ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Въпрос 3 /Брой анкети -6/

Считате ли, че въведените канали за комуникация с Общинска администрация са достатъчно ефективни?



Въпрос 4 /Брой анкети -6/

Смятате ли, че Община Ботевград е динамично развиваща се община, предоставяща качествени услуги?





ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ
ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Въпрос 5 /Брой анкети -6/

Кой аспект от дейността на ОА смятате, че се нуждае от подобрене?

- Компонент 1: достъп до информация;



- Компонент 2: спазване на сроковете;





ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ
ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

- **Компонент 3: отношение на служителите към външните потребители на услуги;**



- **Компонент 4: компетентност на служителите;**





Докладът за самооценка на Общинска администрация Ботевград е изготвен от Екипът за самооценка, определен със заповед Заповед №ОА – 353/26.07.2021г. на кмета на община Ботевград, в състав:

1. Стефка Граматикова – секретар на община Ботевград
2. Веселка Николова – директор на дирекция АИОиУС
3. Гергана Николова – началник отдел „Управление на проекти и програми“
4. Васил Василев – началник отдел ТСУ
5. Николай Николов – началник отдел ПНО
6. Калина Петкова – главен експерт „Контрол“, дирекция МДТ
7. Калинка Лазарова – счетоводител, дирекция СДиБ