

The logo for CAF (Centralized Assessment Framework) is displayed in a bold, white, sans-serif font. The letters 'C' and 'A' are connected, and the 'F' is separate. The background of the slide features a dark blue grid with a line graph showing an upward trend, overlaid with semi-transparent geometric shapes and a speech bubble icon.

*Izboljšujemo in skupaj  
napredujemo*

# Uspešni z modelom CAF

## **UVAJANJE SISTEMOV KAKOVOSTI V ORGANE JAVNE UPRAVE**

Evropski model CAF je v slovenski javni upravi že vrsto let uspešen pripomoček za pregled delovanja organizacije in uvajanje izboljšav. Začetki segajo v leto 2000, ko je uporabno vrednost modela prepoznala večina upravnih enot. Na tej podlagi smo na Ministrstvu za javno upravo v letu 2016 začeli s sistematičnim uvajanjem modela CAF, pri čemer poseben pomen namenjamo usposabljanjem in neposredni pomoči organom.

Z veseljem objavljamo seznam organizacij, ki so model CAF uporabile leta 2017 in 2018.



## CAF začetniki

Organizacije, ki so se v letih 2016 – 2018 **prvič samooocenile po modelu CAF** in prejele diplomu »CAF začetnik« (po abecednem vrstnem redu) so:

- Arhiv Republike Slovenije
- Direkcija RS za infrastrukturo
- Generalna policijska uprava
- Generalni sekretariat Vlade
- Mestna knjižnica in čitalnica Idrija
- Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti
- Ministrstvo za finance
- Ministrstvo za gospodarski razvoj in tehnologijo
- Ministrstvo za infrastrukturo
- Ministrstvo za izobraževanje, znanost in šport
- Ministrstvo za javno upravo
- Ministrstvo za kmetijstvo, gozdarstvo in prehrano
- Ministrstvo za kulturo
- Ministrstvo za notranje zadeve
- Ministrstvo za obrambo
- Ministrstvo za okolje in prostor
- Ministrstvo za pravosodje
- Ministrstvo za zdravje
- Občina Dobrovnik
- Občina Komen
- Občina Postojna
- Občina Slovenske Konjice
- Občina Tržič
- Občina Žalec
- Upravna enota Litija
- Urad Vlade RS za komuniciranje

Ministrstvo za javno upravo je organizacijam nudilo podporo za izvedbo prve samoocene: motivacijske predstavitve vodstvu, usposabljanja o modelu CAF, strokovna delovna srečanja in pomoč pri vodenju procesa samoocene. Ob podpori EU sredstev smo v letih 2017 in 2018 za uporabo modela CAF **usposobili 320 javnih uslužbencev.**



*bolj postaja izziv, kako bi sistem ocenjevanja osvežili ali pa ga v celoti prenovili.*

**Janja Sever Gombač**, zunanja ocenjevalka



*Akcijski plan na podlagi naše samoocene je bil sprejet konec leta 2017, vendar smo identificirane priložnosti za izboljšave pričeli izvajati že med samim potekom samoocene. Postopek CAF smo v celoti informacijsko podprli in preko rešitve na SharePoint omogočili interaktivno delo članov projektne skupine. Člani projektne skupine in ostali zaposleni, ki so sodelovali pri pridobivanju dokazil, so tako dobili priložnost, da predstavijo vsebino svojega dela in dosežke, ki so pomembni za delovanje celotnega ministrstva.*

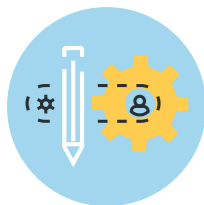
**Mag. Ksenja Hauptman**, predstavnica vodstva za kakovost in **mag. Janja Možina Breclj**, namestnica predstavnice vodstva za kakovost, Ministrstvo za izobraževanje, znanost in šport



*razmišljamo o naslednji samooceni ter o novih pristopih v skladu s potrebami in željami organizacije in zaposlenih.*

**Dr. Sara Pernuš**, predstavnica vodstva za kakovost, Generalni sekretariat Vlade RS

*Člani samoocenevalne skupine so pokazali zelo dobro poznavanje delovanja GSV ter raznolikost osebnih izkušenj in pripravili izčrpne, ažurne ter pronicljive odgovore. Pa vendar menim, da je bilo pri izvedbi samoocene najlepše to, da smo se med seboj spoznali in povezali zaposleni iz različnih notranje organizacijskih enot. V GSV zato že*



## CAF uporabniki

Organizacije, ki so se v letih 2017 in 2018 **ponovno samooценile vsaj enkrat in prejele diplomu »CAF uporabnik«** (po abecednem vrstnem redu), so:

- UE Celje
- UE Črnomelj
- UE Domžale
- UE Dravograd
- UE Gornja Radgona
- UE Grosuplje
- UE Hrastnik
- UE Idrija
- UE Ilirska Bistrica
- UE Jesenice
- UE Kamnik
- UE Kočevje
- UE Kranj
- UE Krško
- UE Laško
- UE Ljutomer
- UE Logatec
- UE Maribor
- UE Metlika
- UE Mozirje
- UE Nova Gorica
- UE Novo mesto
- UE Pesnica
- UE Postojna
- UE Ptuj
- UE Radovljica
- UE Ravne na Koroškem
- UE Ribnica
- UE Sevnica
- UE Slovenj Gradec
- UE Slovenske Konjice
- UE Šentjur pri Celju
- UE Šmarje pri Jelšah
- UE Tolmin
- UE Trbovlje
- UE Trebnje
- UE Velenje
- UE Zagorje ob Savi
- UE Žalec

UE = upravna enota

Na Ministrstvu za javno upravo **sistematično spremljamo uporabo modela CAF** v državi in pri tem **nudimo potrebno podporo** z usposabljanji, tematskimi srečanji in drugimi dogodki s področja kakovosti. Organizacije, ki model uporabljajo, nagradimo tudi s priznanji, podeljenimi na letnem svečanem dogodku.



„CAF kot orodje oz. model me je navdušil s tem, da se odlični rezultati delovanja organizacije, zaposlenih, državljanov in družbe dosežejo s skupno sinergijo delovanja vseh deležnikov med seboj. Model ponuja primere kaj odlične organizacije počnejo, ocenjevalna skupna pa analizira delovanje svoje organizacije v primerjavi z odličnostjo. Sam model me je naučil, kako z uporabo kroga PDCA lahko vsi napredujemo, se zboljšujemo in iščemo rešitve za boljši jutri. Orodje je enostavno in kaže smer kako doseči odličnost.“

**Damijana Miklavčič**, predstavnica vodstva za kakovost, Ministrstvo za obrambo



„Kot večletna aktivna udeleženka samoocenitve po modelu CAF, sem se vključila v projekt predvsem zato, da ugotovim, ali gledamo v ogledalo in iščemo rešitve za izboljšanje delovanja na pravi način. CAF EPI je dal jasen odgovor na vprašanje, ponudil pa je tudi priložnost za prvovrstno izmenjavo dobrih praks. Po izvedbi dveh pilotnih projektov lahko zaključim, da je CAF EPI motor pri nadaljnjem razvoju samoocenjevanja za tiste, ki so se po večletnem izvajanju ujeli v rutino, ki je izgubila smisel.“

**Elena Hari Pertovt**, zunanja ocenjevalka



„Uvedba modela CAF predstavlja pričetek drugačnega razmišljanja – stopiti izven uveljavljenih vzorcev dela ter razmisliti, kako lahko vsak izmed zaposlenih izboljša lastno delo, da se bo le-to odražalo na delovanju celotnega zavoda, kar bodo nenazadnje občutili predvsem uporabniki storitev. Samooценjevanje je pozitivno vplivalo na vsakega člana samoocenjevalne skupine, saj je bilo med procesom zaznati izboljšanje medsebojnih odnosov, povečanje motivacije ter večjo zavzetost za spremembe.“

**Nataša Bezeljak**, predstavnica vodstva za kakovost, Mestna knjižnica in čitalnica Idrija



## Prijavitelji v pilotnih projektih CAF EPI

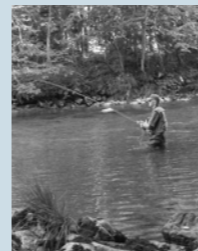
Organizacije, ki so v letih 2017 in 2018 sodelovale v dveh pilotnih projektih Zunanje povratne informacije CAF EPI in **prejele diplomu za sodelovanje** (po abecednem vrstnem redu), so:

- UE Celje
- UE Grosuplje
- UE Hrastnik
- UE Idrija
- UE Ilirska Bistrica
- UE Kočevje
- UE Kranj
- UE Krško
- UE Ljutomer
- UE Logatec
- UE Maribor
- UE Murska Sobota
- UE Nova Gorica
- UE Ormož
- UE Ptuj
- UE Ribnica
- UE Slovenska Bistrica
- UE Trbovlje
- UE Vrhnika
- UE Zagorje ob Savi

UE = upravna enota

Pilotna projekta sta prijaviteljem omogočila neodvisen pregled procesa samoocene, ministrstvu pa predstavljata podlago za uvedbo rednih zunanjih ocenjevanj CAF EPI, s katerimi začnemo leta 2019.

Ob podpori EU sredstev smo **usposobili 39 zunanjih ocenjevalcev** za ocenjevanje v projektih CAF EPI.



” Izvedli smo že enajst samoocenitev po modelu CAF in povsem upravičeno se nam je zastavilo vprašanje, ali vse te samoocenitve še prinašajo rezultate, ali jih je še smiselno izvajati oz. ali ne gre pri vsem le še za rutino in formalnost? V zunanji povratni informaciji smo se prepoznali in bili z rezultati zelo zadovoljni in s tem tudi pridobili potrditev, da smo na pravi poti in da vložen trud ni bil zaman. Zato

smo prepričani, da je CAF EPI koristen pripomoček vsakemu, ki resnično teži k večji kakovosti učinkovitosti svoje organizacije, zato tudi svetujemo, da se ga čimprej lotite.

**Roman Kladošek**, načelnik, Upravna enota Kočevje



” Ker kakovost razumemo kot stalen proces učenja in izboljševanja, smo uvedbo modela povratne informacije CAF EPI sprejeli z odobravanjem in kot dobrodošlo priložnost, da preverimo, kako je uporabo orodij kakovosti v naši organizaciji videti z drugimi očmi, torej od zunaj. Naša izkušnja je bila v celoti pozitivna. Projekt CAF EPI je na nek način prekinil obstoječo rutino, prispeval k večji motiviranosti za nadaljevanje poti stalnih izboljšav in tako prinesel prijetno novost pri nadaljnji učinkoviti uporabi orodja kakovosti CAF.

**Irena Drašlar**, načelnica, Upravna enota Zagorje ob Savi



” Po dveh izvedenih pilotnih projektih zagotavljanja zunanje povratne informacije CAF - CAF EPI ugotavljam, da omenjeni postopek omogoča medsebojno mreženje, spodbuja izmenjavo znanja, informacij ter izkušenj. Vodstvu organizacije nudi uporabne povratne informacije, hkrati pa tudi nakaže pot za nadaljnji razvoj. Kar je najpomembnejše, pred organizacijo postavi objektivno zrcalo.

**mag. Gordana Mikunovič**, zunanja ocenjevalka

**CAF** *Izboljšujemo in skupaj napredujemo*

**Projekt uvajanja modelov kakovosti v organe javne uprave** poteka skladno s cilji Strategije razvoja javne uprave 2015 – 2020 in ob podpori Evropskega socialnega sklada.

Ministrstvo za javno upravo bo tudi v prihodnje **zagotavljalo strokovno in organizacijsko podporo** vsem organom, ki bodo izkazali zanimanje za uvedbo modela CAF in sodelovanje v projektih za izboljšanje kakovosti delovanja.



**ZAOKROŽITE SVOJO ZGODBO O USPEHU!**



REPUBLIKA SLOVENIJA  
**MINISTRSTVO ZA JAVNO UPRAVO**

Ministrstvo za javno upravo  
Urad za razvoj, Sektor za kakovost  
**E:** [kakovost@gov.si](mailto:kakovost@gov.si)

Ljubljana, november 2018



EVROPSKA UNIJA  
EVROPSKI  
SOCIALNI SKLAD  
NALOŽBA V VAŠO PRIHODNOST