



JAVNA UPRAVA

PROGRAMSKI MODUL 2

Z modelom CAF do boljšega delovanja javne uprave

Barbara Zupanc
s sodelavci Sektorja za kakovost MJU



CAF

*Izboljšujemo in skupaj
napredujemo*



Leta 2017 in 2018 je

- Samooceno po modelu CAF prvič izvedlo 25 organov javne uprave
- 33 organov javne uprave samooceno izvedlo ponovno kot redni uporabnik
- 320 udeležencev se je udeležilo usposabljanj za uporabo modela CAF



Analiza 25 akcijskih načrtov ukrepov izboljšav in njihovega izvajanja

- Voditeljstvo
- Strategija in načrtovanje
- Zaposleni
- Partnerstva in viri
- Procesi
- Rezultati za državljane
- Rezultati za zaposlene
- Rezultati za širšo družbo
- Ključni rezultati delovanja



ukrepi

- Vzpostavitev sistema spremljanja dela, rezultatov in obremenjenosti zaposlenih
- Vzpostavitev sistema pretoka informacij med oddelki, področji...
- Intranetne spletne strani za boljšo informiranost in participacijo zaposlenih
- Načrt komunikacije rezultatov dela (interno in eksterno)

dejstvo- že izvedeni

ukrepi

- ✓ Oblikovanje vizije, poslanstva in ciljev
- ✓ Redna srečanja vodstva z zaposlenimi
- ✓ Prenova spletnih strani in določitev odgovornih oseb za posamezna področja
- ✓ Vzpostavljen proces zbiranja in obdelave predlogov za izboljšave



Strategija in načrtovanje- predlagani ukrepi

- Oblikovanje strateških ciljev organa
- Priprava (več)letnih programov dela
- Vključevanje širšega kroga zaposlenih v strateško načrtovanje
- Participacija javnosti (kot povratna informacija uporabnikov, pri oblikovanju predpisov..)

Strategija in načrtovanje- izvedeni ukrepi

- ✓ Pregleden proračun glede na vire in področja dela ter redno spremljanje realizacije
- ✓ Predstavitev letnih načrtov dela zaposlenim (prioritete in usmeritve)



Zaposleni- predlagani ukrepi

- Uvedba kompetenčnega modela
- Priprava letnega načrta usposabljanj
- Izobraževanja na daljavo
- Obveščanje o spremembah na delovnih mestih
- Mobilnost med delovnimi mesti
- Določen primopredajni proces
- Mentorstvo
- Spremljanje in analiza odsotnosti in fluktuacije
- Sistem prenosa znanj
- Zdravje na delovnem mestu
- Sistem nematerialnega nagrajevanja
- Prilagodljiv delovni čas
- Neformalna druženja



Zaposleni- izvedeni ukrepi

- ✓ Uvedba procesa prenosa znanja ob odhodu zaposlenega
- ✓ Usposabljanje za vodje
- ✓ Govorilne ure (vodja z zaposlenimi)
- ✓ Proces izmenjave znanj
- ✓ Matrika nadomeščanj
- ✓ Spodbujanje zaposlenih za dajanje predlogov
- ✓ Osebna izkaznica organa- kaj moram vedeti o...?
- ✓ Proces uvajanja novega zaposlenega (on-boarding)



Partnerstva in viri-predlagani ukrepi

- Izboljšanja komunikacija z zunanjimi deležniki
- Sklenitev dogovorov s posameznimi partnerji
- Ažurirane adreme ključnih deležnikov
- Boljša dosegljivost uslužbencev
- Pomoč obiskovalcem pri orientaciji
- Izboljšanje delovnega okolja in opreme
- Službena vozila- navodila in

kontakti

Partnerstva in viri - izvedeni ukrepi

- ✓ Srečanja in neformalna druženja s ključnimi deležniki
- ✓ Ažurirane spletne strani organa in FAQ
- ✓ Pomoč uporabnikom aplikacij (odgovorna oseba)
- ✓ Sistem souporabe prostorov/avta



Procesi – predlagani ukrepi

- Posodobitev/poenostavitev internih navodil (delovni čas, dopusti, finančno poslovanje, e-poslovanje...)
- Oblikovanje procesa prenosa dobrih praks med podobnimi organi
- Predvideti prihodnje potrebe uporabnikov
- Zagotoviti enakomerno obremenjenost zaposlenih

Procesi- izvedeni ukrepi

- ✓ Vzpostavitev procesa stalnih izboljšav
- ✓ Popis ključnih in podpornih procesov z nosilci
- ✓ Objava popisa ključnih procesov



Rezultati za državljane— predlagani ukrepi

- Analiza potreb uporabnikov
- Definiranje dejavnikov zadovoljstva uporabnikov/strank/odjemalcev
- Izvedba merjenja zadovoljstva uporabnikov
- Forum na spletni strani
- Pridobivanje povratnih informacij o uporabniški izkušnji

Rezultati za državljane- izvedeni ukrepi

- ✓ Pilotno merjenje zadovoljstva
- ✓ Anketa o uporabnosti informacijskega sistema



Rezultati za zaposlene – predlagani ukrepi

- Oblikovanje modela za enakomerno obremenitev zaposlenih
- Oblikovanje in izvedba ankete o zadovoljstva zaposlenih
- Prostorske ureditve delovnega okolja
- Uvedba vsakodnevne sprostitve/razgibavanja na delovnem mestu

Rezultati za zaposlene-izvedeni ukrepi

- ✓ Merjenje organizacijske klime



Družbena odgovornost – predlagani ukrepi

- Okoljski ukrepi (ločeno zbiranje odpadkov, prezračevanje namesto AC...)
- Spodbujanje udeležbe zaposlenih v prostovoljnih in humanitarnih akcijah
- Oblikovanje kazalnikov družbene odgovornosti

Družbena odgovornost - izvedeni ukrepi

- ✓ Sodelovanje zaposlenih v prostovoljnih akcijah
- ✓ Sodelovanje z izobraževalnimi institucijami (teme diplomskih nalog)



Ključni rezultati delovanja – predlagani ukrepi

- Spremljanje izvajanja ciljev
- Priprava poročil o izvajanju programa dela
- Spremembe poslovanja glede na poročila RS
- Redno izvajanje samoocene

Ključni rezultati delovanja – izvedeni ukrepi

- ✓ Objava revizijskega poročila
- ✓ Priprava skupnega poročila in javna objava
- ✓ Dostopnost vseh poročil na enem mestu



CAF *Izboljšujemo in skupaj
napredujemo*



Hvala za
vašo pozornost!

kakovost@gov.si