****

# Poročilo o uvajanju modela CAF v organe javne uprave v letu 2023

|  |  |
| --- | --- |
| Projekt:  | **Uvajanje sistemov vodenja kakovosti v organe javne uprave** |
| Povezava:  | **Strategija razvoja javne uprave 2015 – 2020** |
| Trajanje projekta:  | **2016 – 2023** |
| Izvajanje projekta:  | **Ministrstvo za javno upravo, Direktorat za kakovost** |
| Vodja projekta:  | **Barbara Zupanc** |
| Sofinanciranje:  | Republika Slovenija in Evropska unija iz Evropskega socialnega sklada, v okviru operacije POVEZLJIVOST, ODPRTOST, KAKOVOST (POK), aktivnost Ciljno vodenje, dvig učinkovitosti in kakovosti v javni upravi |
| Datum poročila:  | 30.11.2023 |

## Podelitev priznanj CAF za leto 2022

Podelitev priznanj za leto 2022 je bila izvedena 19.januarja 2023 v prostorih MJU za vse tiste organizacije, ki so sodelovale pri uvedbi ali nadgradnji modela CAF v svoje delovanje. Priznanja so bila podeljena ZAČETNIKOM CAF, UPORABNIKOM CAF ter USPEŠNIM UPORABNIKOM CAF. Sodelovalo je preko 70 udeležencev.

Organizacije, ki so v letu 2022 pristopile k projektu in izvedle samoocenitev po modelu CAF prvič poslale izdelan in potrjen akcijski načrt izboljšav, so prejele priznanje »ZAČETNIK CAF« z veljavnostjo do 31.12.2025.

***Prejemniki priznanj »ZAČETNIK CAF« za leto 2022 so:***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Zaporedna številka | Organ JU | Veljavnost priznanja |
| 1 | Javna agencija Republike Slovenije za varnost prometa | 31.12.2025 |
| 2 | Zavod RS za zaposlovanjeObmočna služba Kranj | 31.12.2025 |
| 3 | Zavod RS za zaposlovanjeObmočna služba Murska Sobota | 31.12.2025 |
| 4 | Zavod RS za zaposlovanjeObmočna služba Novo Mesto | 31.12.2025 |
| 5 | Zavod RS za zaposlovanjeObmočna služba Sevnica | 31.12.2025 |
| 6 | Zavod RS za zaposlovanjeObmočna služba Trbovlje | 31.12.2025 |
| 7 | Zavod RS za zaposlovanjeObmočna služba Velenje | 31.12.2025 |

Organizacije, ki so v letu 2022 ponovno izvedle samooceno ter pripravile akcijski načrt izboljšav so prejele priznanje »UPORABNIK CAF«, z veljavnostjo 31.12.2025.

***Prejemniki priznanj »UPORABNIK CAF« za leto 2022 so:***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Zaporedna številka | Organ JU | Veljavnost priznanja |
| 1 | Agencija RS za kmetijske trge in razvoj podeželja | 31.12.2025 |
| 2 | Knjižnica Josipa Vošnjaka Slovenska Bistrica | 31.12.2025 |
| 3 | Knjižnica Mirana Jarca Novo mesto | 31.12.2025 |
| 4 | Ministrstvo za gospodarski razvoj in tehnologijo | 31.12.2025 |
| 5 | Občina Razkrižje  | 31.12.2025 |
| 6 | Razvojna agencija ROD Ajdovščina | 31.12.2025 |
| 7 | Upravna enota Domžale  | 31.12.2025 |
| 8 | Upravna enota Gornja Radgona | 31.12.2025 |
| 9 | Upravna enota Grosuplje  | 31.12.2025 |
| 10 | Upravna enota Koper | 31.12.2025 |
| 11 | Upravna enota Kranj  | 31.12.2025 |
| 12 | Upravna enota Krško | 31.12.2025 |
| 13 | Upravna enota Mozirje  | 31.12.2025 |
| 14 | Upravna enota Murska Sobota | 31.12.2025 |
| 15 | Upravna enota Slovenske Konjice | 31.12.2025 |
| 16 | Upravna enota Trebnje | 31.12.2025 |
| 17 | Upravna enota Velenje  | 31.12.2025 |
| 18 | Upravna enota Vrhnika  | 31.12.2025 |
| 19 | Upravna enota Žalec | 31.12.2025 |
| 20 | Urad RS za nadzor proračuna | 31.12.2025 |

Na podelitvi so priznanja prejele tudi organizacije, ki so leta 2022 sodelovale v rednem postopku zunanjega ocenjevanja CAF EPI (Zunanja povratna informacija), saj so vse dosegle dovolj visoko oceno za pridobitev priznanja »USPEŠEN UPORABNIK CAF«.

***Prejemniki priznanja »USPEŠEN UPORABNIK CAF« za leto 2022 so:***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Zaporedna številka | Organ JU | Veljavnost priznanja |
| 1 | Ministrstvo za finance | 19.01.2025 |
| 2 | Upravna enota Šmarje pri Jelšah | 19.01.2025 |
| 3 | Upravna enota krško | 19.01.2025 |

## Predhodne priprave

V  letu 2023 se je na poziv Ministrstva za javno upravo v projekt uvajanja modela CAF v organizacije odzvalo

* **kot CAF začetniki** štiri organizacije in sicer: centralna služba Zavoda RS za zaposlovanje Dom dr. Janka Benedika Radovljica, posebni socialni zavod Doma na Krasu in Občina Kočevje.
* **kot CAF uporabniki** 29 organizacij javne uprave/sektorja

## Imenovanja in prvo srečanje predstavnikov vodstev za kakovost

V začetku leta 2023 so vse zainteresirane organizacije imenovale predstavnika vodstva za kakovost (PVK), ki smo jih 16.februarja 2023 povabili na uvodno srečanje predstavnikov vodstva za kakovost. Kot novost smo prvič na srečanje povabili predstavnike za kakovost tako začetnikov kot že obstoječih uporabnikov CAF, z namenom medsebojne izmenjave izkušenj in motivacije. Srečanja se je udeležilo 26 predstavnikov organizacij, ki so v letu 2023 uporabljale CAF.. Na srečanju smo jim podrobno predstavili vlogo PVK, okvir modela CAF in predviden terminski potek projekta uvedbe modela CAF v letu 2023.

## Usposabljanja za uporabo modela CAF

Sodelujoče organizacije, tako novi uporabniki modela kot redni uporabniki, so v nadaljevanju oblikovale ocenjevalne skupine. Usposabljanja za nove člane so potekala v marcu in aprilu 2023. Poleg Osnovnega usposabljanja za vodenje kakovosti in uporabo modela CAF za začetnike (2-dnevno usposabljanje: 1 dan teoretični del in 2 dan delavnica-praktični del) je bilo ponovno organizirano še Obnovitveno usposabljanje za vodenje kakovosti in uporabo modela CAF (1-dnevno usposabljanje: skupaj teoretični del in delavnica-praktični del). Vsa usposabljanja smo organizirali in izvedli v sodelovanju z Upravno akademijo in so bila sofinancirana iz Evropskega socialnega sklada, delno iz operacije Učinkovito upravljanje zaposlenih in delno iz projekta kakovost ( za zaposlene v javnih zavodih, ki po pravilih UUZ ne spadajo med javne uslužbence, ki so upravičeni usposabljanja v okviru operacije UUZ).

Usposabljanja so potekala 6.marca, 8. marca, 9, marca, 10.marca. 23. marca, 24. marca in 5. aprila 2023. Usposabljanje so izvajale štiri izvajalke, Zdenka Bajuk, Barbara Peharc, Ksenja Hauptman in Nina Hadžimulić. Skupaj je bilo usposobljenih 198 javnih uslužbencev iz 29 organizacij, od tega 44 t.i. začetnikov CAF.

Povprečna ocena zadovoljstva udeležencev z usposabljanjem je bila 4,4 na lestvici od 1 do 5. Ocene samih izvajalk so višje, v povprečju 4,6. Usposabljanja s strani udeležencev so bila dobro sprejeta in pohvaljena, udeleženci pa so podali tudi nekaj predlogov za izboljšave, ki jih bomo uveljavili v naslednjih letih.

## Usposabljanja za zunanje ocenjevalce v postopku CAF EPI

Na podlagi dobrega sodelovanja in odličnih referenc zunanjega izvajalca KDZ, Center for Public Administration Research z Dunaja, smo v februarju in marcu izvedli dve vrsti usposabljanj, za nove in za že obstoječe zunanje ocenjevalce CAF EPI. Teoretični del usposabljanj je potekal na daljavo preko video povezav, praktični del pa v živo. Opravljeno usposabljanje in pridobljen certifikat (veljaven tudi v mednarodnem okolju) je pogoj za sodelovanje v postopkih CAF EPI.

Za udeležbo na praktičnem delu usposabljanja so morali udeleženci predhodno opraviti in oddati pisni izdelek, v katerem so uporabili pridobljeno teoretično znanje na konkretnem študijskem primeru oziroma samooceni CAF v lastni organizaciji. Usposabljanje je uspešno zaključilo sedem novih in šest obstoječih zunanjih ocenjevalcev.

## Potek samoocenjevanja v organizacijah

Po zaključenih usposabljanjih so člani ocenjevalnih skupin pristopili k izdelavi samoocen v svojih organizacijah, sledilo je usklajevanje po skupinah in priprava končne dokumentacije. Članici projektne skupine sva bili ves čas poteka procesa samoocenjevanja na voljo vsem organizacijam za morebitno pomoč tako pri organizacijskih kot vsebinskih vprašanjih.

## Drugo srečanje predstavnikov vodstva za kakovost

Ponovno srečanje predstavnikov vodstva za kakovost je bilo izvedeno 25. maja. Namenjeno je bilo predstavitvi aktivnosti v procesu samoocenitve po modelu CAF po posameznih organizacijah in razrešitvi morebitnih dilem ali težav, ki so se pri tem pojavile. Izmenjali smo si tudi izkušnje ter izpostavili dobre prakse. Srečanja se je udeležilo 29 udeležencev. Ugotovili smo, da organizacije nimajo večjih problemov pri izvajanju samoocen in da tudi časovno krajši roki za oddajo poročila in akcijskega načrta izboljšav CAF niso težava.

## Izdelava končne dokumentacije v organizacijah

Po zaključeni samooceni organizacije so samoocenjevalne skupine izdelale zaključna poročila in predlog akcijskega načrta izboljšav, kjer so si začrtali nekaj ukrepov za izboljšanje svojega delovanja, in sicer za realizacijo v obdobju do naslednje samoocenitve. Zaradi zaključevanja projekta je bil rok za oddajo zaključnih poročil in akcijskih načrtov izboljšav skrajšan, in sicer na 15. september, ki smo ga za nekatere organizacije zaradi opravičljivih razlogov podaljšali do konca septembra 2023. Konec septembra je dokazila o opravljeni samooceni (s strani vodstva potrjen načrt ukrepov za izboljšave) oddalo skupaj 25 organizacij ( 22 uporabnikov, 3 začetniki).

## Komisija CAF

## (Komisija za odločanje v postopkih uvajanja in spremljanja uporabnikov modela CAF in CAF EPI )

Komisija CAF je bila ustanovljena s sklepom ministra leta 2019 z naslednjimi nalogami:

* potrjevane predloga prejemnikov listin CAF;
* določanje pogojev za sodelovanje prijaviteljev v postopku CAF EPI
* določanje pogojev za sodelovanje zunanjih ocenjevalcev v postopku CAF EPI
* določanje kriterijev za sestavo ocenjevalnih skupin CAF EPI;
* potrjevanje izbora prijaviteljev v postopku CAF EPI
* potrjevanje izbora zunanjih ocenjevalcev v postopku CAF EPI
* določanje sestave ocenjevalnih skupin v postopku CAF EPI
* predlaganje sprememb internih navodil v postopkih CAF.

Leta 2023 se je Komisija CAF sestala trikrat in sicer:

* 6. februarja 2023 je potrdila pogoje sodelovanja za organizacije v postopku CAF EPI 2023, potrdila prijavitelje in pogoje za zunanje ocenjevalce v tem postopku;
* 23. marca 2023 je potrdila zunanje ocenjevalce in sestavo ocenjevalnih skupin v postopku CAF EPI 2023;
* 13. oktobra 2023 je potrdila predloge za podelitev priznanje Začetnik CAF, Uporabnik CAF in Uspešen uporabnik CAF za leto 2023.

## Promocijski izdelki in aktivnosti

V želji po čim večji prepoznavnosti modela CAF in njegovi širitvi v vse več organizacij javnega sektorja, pa tudi zaradi krepitve zavedanja o pomenu kakovosti v javnem sektorju in spodbujanju stalnega sodelovanja med različnimi uporabniki, smo nadaljevali z izdajanjem **e-novičk Kakovost in inovativnost.**

V letu 2023 je bilo izdanih šest številk z naslednjimi vsebinami:

* **Novičke št. 1/2023**, dne 14.2.2023: Poročilo s podelitve priznanj CAF za leto 2022, vabilo na konferenco kakovosti 2023 , poročilo o izvedeni inovacijski skupnosti na temo dostopnejših informacij (lahko branje), poročilo o obisku pri inovacijskih laboratorijih na Nizozemskem in nagrada projektu Skrinja.
* **Novičke št. 2-3/2023,** dne 18.4.2023: Poročilo iz 31. konference kakovosti, novica o izvedenih usposabljanjih za CAF in za zunanje ocenjevalce CAF EPI, o usposabljanju za pripravo predpisov z vključevanju javnosti te inovacijski skupnosti na temo strahu.
* **Novičke št. 4-5/2023**, dne 27.8.2023: Nova metodologija za oceno učinkov predpisov, vabilo na Pozitivni september, razpis nagrade EPSA, Evropski kongres kakovosti , poročilo o izvedenem postopku CAF EPI, predstavitev bilateralnega sodelovanja na področju kakovosti med Slovenijo in Hrvaško, predstavitev projekta razogličenja Slovenije….
* **Novičke št. 6/2023**, dne 30.11.2023: poročilo iz zaključnega srečanja treh projektov Inovativen.si, Stop Birokraciji! in Kakovost in povzetki dosežkov in rezultatov vseh treh projektov, ki so se zaključili konec novembra 2023

Za potrebe promocije smo naročili tudi **promocijski material z logotipom in sloganom CAF**- Izboljšujemo in skupaj napredujemo, v okviru skupnega javnega naročila na MJU, in sicer 400 blokov, 400 navadnih svinčnikov, 50 USB ključkov in 250 darilnih vrečk.

Za potrebe nadaljnjih usposabljanj za uporabo modela CAF smo ponatisnili tudi 1000 izvodov **Priročnika CAF**.

## 31. Konferenca kakovosti

31. Konferenca kakovosti z naslovom **»Mislim ZELENO. Delujem MODRO«** je bila **4. in 5. aprila 2023** v Ankaranu (kongresni center Adria). Ministrstvo za javno upravo je soorganizator konference, katere nosilec je Slovensko združenje za kakovost in odličnost. Na otvoritvi je sodelovala ministrica za javno upravo **Sanja Ajanovć Hovnik** in nosilec projekta Razogljičenje Slovenije iz podjetja Climate KIC, Bert Stegeman. Pred uradnim začetkom konference je bila s strani MJU organizirana delavnica **»Modre rešitve za učinkovite storitve«**, na kateri so udeleženci iskali možnosti za izboljšave najbolj problematičnih storitev. Program sekcije za javno upravo je obsegal naslednje vsebine

* predstavitev projekta **Razogljičenje Slovenije** preko prehoda v krožno gospodarstvo,
* sistem **zelenega javnega naročanja v Sloveniji** in njegovi učinki na okolje, družbo in finance,
* predstavitev misije **100 podnebno nevtralnih mest**, v kateri sodelujejo Ljubljana, Velenje in Kranj,
* predstavitev **reforme visokega šolstva** za zeleni in digitalni prehod,
* rezultati ponovljene raziskave **Oko zaposlenih,**
* samoocena po modelu **EFQM** na Ministrstvu za pravosodje in
* primer **implementacije e- vročanja** na Agenciji RS za kmetijske trge in razvoj podeželja.

Ministrstvo za javno upravo je na podlagi podpisanega dogovora med SZKO in MJU omogočilo brezplačno udeležbo na konferenci stotim javnim uslužbencem. Med 220 udeleženci konference je bilo 80 javnih uslužbencev v okviru te kvote. Na podlagi mnenj udeležencev je bila 31. konferenca kakovosti uspešna in je prinesla številne zanimive prispevke, prejeli smo veliko pohval za vsebine s področja prehoda v trajnostno podnebno nevtralnost in izboljševanja kakovosti.

## Zaključni dogodek in podelitev priznanj CAF za leto 2023

Dne 26. oktobra 2023 je v hotelu Mons potekalo zaključno srečanje ustvarjalcev in uporabnikov projektov, ki se konec novembra 2023 zaključujejo na Ministrstvu za javno upravo: Inovativen.si, Stop Birokraciji in Uvajanje sistemov vodenja kakovosti v organe javne uprave. Dopoldanski del srečanja je bil namenjen pogovoru z uporabniki in soustvarjalci vseh treh projektov. V razpravi so svoje vtise, mnenja in izkušnje soočili po trije sogovorniki z vsakega od projektov.

V prvi razpravi so sodelovali: Zdenka Bajuk, Upravna enota Novo mesto; Ana Kyra Bekš, Servis 8, zavoda za storitveno oblikovanje in inoviranje na področju javnega sektorja; Andreja But, Tržni inšpektorat Republike Slovenije, Ministrstvo za gospodarstvo, turizem in šport; Alen Gril, Dom Dr. Janka Benedika Radovljica; Branka Knafelc, Urad vlade Republike Slovenije za komuniciranje; Sonja Robnik, Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti; Franc Vesel, nekdanji državni sekretar za malo gospodarstvo v kabinetu predsednika vlade; Ana Vodičar, Zavoda za zdravstveno zavarovanje Slovenije in Mirjana Zgaga, Zavod Republike Slovenije za zaposlovanje. Govorci so se strinjali, da so vsi projekti pustili na sodelujočih velik in neizbrisen pečat. Poleg znanja, izkušenj, vtisov in konkretnih rešitev, so se stkale mnoge vezi in poznanstva, ki bodo ostala tudi v prihodnje. Prav vsi udeleženci razprave so se strinjali, da bi morali projekti živeti naprej, saj prinašajo nove vizije, nove načine delovanja in mnoge inovativne metode, pri tem pa gradijo medsebojno razumevanje in upoštevanje, kar je temelj sodelovanja posameznikov in institucij javnega in zasebnega sektorja. Vse to je tudi korak na poti spreminjanja mentalitete in pojmovanja kakovosti kot pomembnega dejavnika v organizacijah javnega sektorja.

Sledila je retrospektiva projektov in pogovor o prihodnjih izzivih skozi oči uporabnikov. Vsi, udeleženke in udeleženci dogodka, smo skupaj razmišljali in reševali ankete o tem, katere aktivnosti velja obdržati, katere lahko opustimo ter kakšne novosti potrebujemo v prihodnosti.To sta skupaj z moderatorjem Tonijem Cahunekom premišljevala tudi Genovefa Ružič in Til Rozman z Direktorata za kakovost Ministrstva za javno upravo.

Sledil je slavnostni del s podelitvijo priznanj CAF za leto 2023. Po uvodnem govoru je priznanja podelil državni sekretar Jure Trbič. Državni sekretar se je v imenu vodstva Ministrstva za javno upravo zahvalil za odlično opravljeno delo in pozitivno naravnanost vsem trem vodjem projektov.

Tri organizacije, ki so v letu 2023 pristopile k projektu in izvedle samoocenitev po modelu CAF prvič ter poslale izdelan in potrjen akcijski načrt izboljšav, so prejele priznanje »ZAČETNIK CAF« z veljavnostjo do 31.12.2026.

***Prejemniki priznanj »ZAČETNIK CAF« za leto 2023 so:***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Zaporedna številka | Organ JU | Veljavnost priznanja |
| 1 | Občina Kočevje | 31.12.2026 |
| 2 | Dom dr. Janka Benedika Radovljica | 31.12.2026 |
| 3 | Zavod RS za zaposlovanjeCentralna služba | 31.12.2026 |

Dvaindvajset organizacij, ki so v letu 2023 ponovno izvedle samooceno ter pripravile akcijski načrt izboljšav je prejelo priznanje »UPORABNIK CAF«, z veljavnostjo 31.12.2026.

***Prejemniki priznanj »UPORABNIK CAF« za leto 2023 so:***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Zaporedna številka | Organ JU | Veljavnost priznanja |
| 1 | Arhiv Republike Slovenije | 31.12.2026 |
| 2 | Biotehniški izobraževalni center- BIC Ljubljana | 31.12.2026 |
| 3 | Ministrstvo za kulturo | 31.12.2026 |
| 4 | Ministrstvo za javno upravo | 31.12.2026 |
| 5 | Ministrstvo za notranje zadeve | 31.12.2026 |
| 6 | Občina Ajdovščina | 31.12.2026 |
| 7 | Občina Dobrovnik | 31.12.2026 |
| 8 | Pokrajinski arhiv Koper | 31.12.2026 |
| 9 | Upravna enota Hrastnik  | 31.12.2026 |
| 10 | Upravna enota Idrija | 31.12.2026 |
| 11 | Upravna enota Izola | 31.12.2026 |
| 12 | Upravna enota Lendava | 31.12.2026 |
| 13 | Upravna enota Ljutomer | 31.12.2026 |
| 14 | Upravna enota Maribor | 31.12.2026 |
| 15 | Upravna enota Novo mesto | 31.12.2026 |
| 16 | Upravna enota Ormož | 31.12.2026 |
| 17 | Upravna enota Postojna | 31.12.2026 |
| 18 | Upravna enota Ruše | 31.12.2026 |
| 19 | Upravna enota Slovenj Gradec | 31.12.2026 |
| 20 | Upravna enota Slovenska Bistrica | 31.12.2026 |
| 21 | Zavod CMEPIUS, Ljubljana | 31.12.2026 |
| 22 | Zdravstveni dom Ljubljana | 31.12.2026 |

Na podelitvi je priznanja prejelo tudi šest organizacij, ki so leta 2023 sodelovale v rednem postopku zunanjega ocenjevanja CAF EPI (Zunanja povratna informacija), saj so vse dosegle dovolj visoko oceno za pridobitev priznanja »USPEŠEN UPORABNIK CAF«.

***Prejemniki priznanja »USPEŠEN UPORABNIK CAF« za leto 2023 so:***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Zaporedna številka | Organ JU | Veljavnost priznanja |
| 1 | Knjižnica Josipa Vošnjaka Slovenska Bistrica | 31.12.2026 |
| 2 | Upravna enota Domžale | 31.12.2026 |
| 3 | Upravna enota Logatec | 31.12.2026 |
| 4 | Upravna enota Mozirje | 31.12.2026 |
| 5 | Upravna enota Murska Sobota | 31.12.2026 |
| 6 | Upravna enota Vrhnika | 31.12.2026 |

##

## Mednarodno sodelovanje

V letu 2023 smo sodelovali na **dveh sestankih nacionalnih koordinatorjev CAF**, ki so bili organizirani pod švedskim in pod španskim predsedovanjem Svetu EU. Aprila V Maastrichtu so bili na dnevnem redu naslednje teme: končno poročilo projekta krepitev odpornosti s CAF, dodana vrednost uporabe CAF, revizija CAF EPI, povezava in korelacije med CAF in UN cilji trajnostnega razvoja, prav tako smo poročali o aktualnih zadevah na področju uvajanja CAF po posameznih državah. Drugo srečanje nacionalnih koordinatorjev ve bilo oktobra v Madridu z naslednjim dnevnim redom: predstavitev španskega okvira kakovosti v javnem sektorju, Evropska komisija in upravljanje s kakovostjo, problem prepoznavnosti CAF in novosti v zvezi z razvojem in širjenjem modela CAF ( revizija CAF, projekt tehnične pomoči, Digitalna podpora CAF).

Kot člani delovne skupine za **revizijo postopka CAF EPI** smo se aktivno vključili v uvodne aktivnosti za prenovo postopka, za začetek s posredovanjem in pozivom ocenjevalcem in uporabnikom CAF EPI za izpolnitev vprašalnika. Odgovori na vprašanja so pokazali smer reforme postopka CAF EPI, da bo ta prijaznejši do uporabnikov. Delovna skupina se je doslej sestala na dveh sestankih na daljavo in postavila terminski načrt aktivnosti revizije in vsebinske sklope, ki so bili pripravljeni na podlagi povratnih informacij iz vprašalnika, kot tudi povratnih informacij s strani nacionalnih koordinatorjev držav, ki imajo večletne izkušnje na tem področju in so se vključile v projekt (Avstrija, Italija, Belgija, Poljska, Slovaška, Slovenija, Hrvaška in Bolgarija, BiH in ReSPA). Spremembe gredo predvsem v smeri poenostavitve faz (10 korakov) postopka in posodobitve glede na novosti iz CAF 2020. Projekt naj bi se zaključil do aprila 2024.

V sodelovanju z desetimi državami smo na program tehnične pomoči prijavili projekt **Merjenje zadovoljstva državljanov s ključnimi javnimi storitvami z namenom povečanja zaupanja v javne ustanove** (Measuring Citizens' Satisfaction with Key Government Services for Better Performance and Enhanced Trust). Namen projekta je oblikovanje metodologije za merjenja zadovoljstva državljanov s ključnimi javnimi storitvami ter razvoj kazalnikov za ugotavljanje njihove  dostopnosti, kakovosti, hitrosti … Projekt se bil potrjen in se je začel izvajati septembra 2023. S tem v zvezi so bile izvedene naslednje aktivnosti:

* Priprava vseh vhodnih podatkov o obstoječih sistemih zbiranja odziva uporabnikov (institucionalni in organizacijski okvir, strateške podlage, praksa…) za pripravo uvodnega poročila in priprava informacij o definiranih življenjskih dogodkih
* Intervju z nacionalno kontaktno osebo za dodatne obrazložitve v zvezi z vhodnimi podatki za uvodno poročilo
* Udeležba na uvodnem sestanku svetovalne skupine ( kot nacionalni kontakt Barbara Zupanc).

V okviru **bilateralnega sodelovanja na področju kakovosti z Republiko Hrvaško** sta bili izvedeni dve srečanji. Potem, ko je bila spomladi ministrica Sanja Ajanović Hovnik na delovnem obisku pri hrvaškem ministru dr. Ivanu Malenici, so junija 2023 hrvaški kolegi obisk vrnili. Na srečanju na bolj operativnem nivoju je tekla na razprava o rešitvah in orodjih za upravljanje kakovosti in procesov v javni upravi. Hrvaška namreč zaključuje obsežen projekt uvajanja kakovosti na vseh nivojih oblasti, v okviru katere so pripravili tudi Nacionalni načrt razvoja javne uprave do leta 2027. Največ pozornosti so posvetili metodologiji za popis, standardizacijo in optimizacijo temeljnih, upravljavskih in podpornih procesov z namenom, da se storitve javne uprave čimbolj približajo potrebam in pričakovanjem uporabnikov. Za nas zanimiva je tudi njihova izkušnja uskladitve in rangiranja pomena vseh državnih razvojnih strategij.

Pripravili:

Loredana Leon, podsekretarka

Barbara Zupanc, vodja projekta