



Poročilo o izvedbi rednega postopka CAF EPI 2022

Redni postopek:	CAF EPI 2022
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 (MJU), Direktorat za kakovost, Sektor za kakovost predpisov in javne uprave
Vodja projekta:	Barbara Zupanc, sekretarka
Sofinanciranje:	Republika Slovenija in Evropska unija iz Evropskega socialnega sklada, v okviru operacije POVEZLJIVOST, ODPRTOST, KAKOVOST (POK)
Datum poročila:	Maj 2023

Namen projekta

S projektom želimo slovenskim organizacijam v javni upravi pomagati na poti nenehnih izboljšav s pomočjo modela CAF in obenem ponuditi tudi možnost zunanjega ocenjevanja preko prenosa modela Evropskega inštituta za javno upravo EIPA – CAF PEF («CAF Procedure of External Feedback») v slovensko okolje. Cilj tega je, da organizacijam omogočimo pridobitev konkretne in neodvisne povratne informacije za nadaljnje izboljševanje procesa samoocene CAF. Po dveh pilotnih projektih in več rednih postopkih smo s pomočjo sodelujočih (prijavitelji in ocenjevalci) v postopku in njihovih povratnih informacij, uspešno zaključili postopek CAF EPI 2022.

Poziv k prijavi organizacij za sodelovanje

K prijavi smo povabili organizacije, ki so izpolnjevale pogoje. Prijavilo se je Ministrstvo za finance, Upravna enota Šmarje pri Jelšah in Upravna enota Krško. Slednja je v redni postopek vstopila že drugič. Organizacije je ocenjevalo 9 zunanjih ocenjevalcev.

Pogoji za sodelovanje

Pogoji za sodelovanje so bili, glede na preteklo leto nespremenjeni: najmanj dvakrat izvedena samoocena po modelu CAF, vodstvu poslano poročilo o samooceni, potrjen akcijski načrt izboljšav s strani vodstva. Pri tem pa je bilo potrebno upoštevati, da je bilo zadnje poročilo o samooceni poslano vodstvu pred najmanj šestimi in največ 18 meseci od roka za prijavo, ki je bil 21. 1. 2022.

Posvet za prijavitelje

Posvet za prijavitelje smo izvedli 17. 2. 2022 na daljavo (orodje Zoom). Virtualno smo se sprehodili skozi vse stopnje postopka, vključno s predvidenim terminskim načrtom in časovnimi roki, zlasti tistimi, ki so bili pomembni za prijavitelje (predložitev dokumentacije, obiski prijaviteljev, prejeta končna poročila). Predstavili smo jim tudi dodatni obisk prijavitelja kot (zadnje) izbirno stopnjo v postopku.

Strokovni posvet za zunanje ocenjevalce

Na daljavo smo izvedli tudi strokovni posvet za zunanje ocenjevalce (7. 3. 2022). Takratno Ministrstvo za izobraževanje, znanost in šport je sprejelo naše povabilo k sodelovanju in nam prijazno dovolilo uporabo njihovega gradiva v učne namene; njihova predstavnica vodstva za kakovost, mag. Ksenja Hauptman pa je nesebično podelila z ocenjevalci svoje izkušnje v postopku CAF EPI. Brez sodelovanja z ocenjevalno skupino in izkušeno vodilno ocenjevalko CAF EPI, Janjo Sever Gombač iz takratnega Ministrstva za gospodarski razvoj in tehnologijo, posvet ne bi bil tako uspešen, saj je izvedla praktični del usposabljanja z delavnicami in ocenjevalce obogatila s svojim znanjem in dragocenimi izkušnjami. Posveta se je udeležilo 13 ocenjevalcev.

Dokumentacija prijaviteljev

Tudi v tem letu se navodila MJU glede priprave dokumentacije niso spremenila. Prijavitelji so za potrebe ocenjevanja bili naprošeni, da do 3. 3. 2022 pošljejo naslednjo dokumentacijo:

- kratko predstavitev organizacije,
- opis procesa zadnje samoocenitve po CAF,
- zadnje samoocenitveno poročilo, ki je bilo predstavljeno vodstvu organizacije,
- zadnji akcijski načrt izboljšav,
- izpolnjen Vprašalnik 1 – Proces samoocenjevanja (1.steber),
- izpolnjen Vprašalnik 2 – Načrt izboljšav (2.steber) in
- izpolnjen Vprašalnik 3 – Osem načel odličnosti (3.steber).

V dokumentaciji so navedli kateri dve načeli odličnosti želijo, da ju ocenjevalna skupina podrobneje pregleda in oceni. Z vidika popolnosti podatkov smo na MJU prejeto dokumentacijo pregledali. Nepopolno dokumentacijo so prijavitelji dopolnili.

Postopek ocenjevanja in podelitev priznanj

Zunanje ocenjevalce smo razporedili v tri ocenjevalne skupine z upoštevanjem načela, da sta v vsaki skupini najmanj dva ocenjevalca. Upoštevali smo tudi načelo heterogenosti in uravnoteženosti skupin glede na izkušnje ocenjevalcev.

Prijavitelji so bili obveščeni o sestavi svoje ocenjevalne skupine, ocenjevalci pa so za potrebe ocenjevanja prijavitelja, kateri jim je bil dodeljen, prejeli njihovo celotno dokumentacijo skupaj z navodili in obrazci, ki jih je pripravil MJU.

V postopku smo nadaljevali s prakso poenostavitve in digitalizacije procesa. Poleg elektronskega podpisovanja procesne dokumentacije, smo letos vzpostavili še elektronsko podpisovanje zahtevkov za povračilo stroškov za opravljeno delo zunanjih ocenjevalcev.

Ocenjevanje je potekalo po enaki metodologiji kot v predhodnih postopkih: devet korakov procesa samoocenjevanja (1. in 2. steber) in osem načel odličnosti (3. steber). Ocenjevalci so na podlagi

pregleda dokumentacije podali svoja mnenja in ocene, ki so jih nato znotraj skupin uskladili. Skladno z dogovori s posameznimi prijavitelji so ocenjevalne skupine do konca maja obiskale prijavitelje in izvedle pogovore z vodstvom in izbranimi zaposlenimi.

Po izvedenih obiskih prijaviteljev so ocenjevalci še pred začetkom poletnih dopustov oddali na MJU končna poročila o ocenjevanju. Poročila so vključevala ugotovitve o prednostih, področjih za izboljšave, priporočila in ocene, vključno s predlogom skupine, ali se organizaciji podeli priznanje »Uspešen uporabnik CAF«. Po pregledu poročil s strani MJU, so bila poročila do sredine meseca julija poslana prijaviteljem.

Možnost izvedbe dodatnega obiska ocenjevalne skupine z namenom obrazložitve končnega poročila ni izkoristil nihče od prijaviteljev.

Ocenjevanje prijaviteljev je izvedlo 9 zunanjih ocenjevalcev: Alenka Burnik, Nina Hadžimulić, Elena Hari Pertovt, Gordana Mikunovič, Vitomir Pretnar, Janja Sever Gombač, Nataša Šterk, Tinka Teržan in Jelko Urbančič.

Na 13. seji Komisije za odločanje v postopkih uvajanja in spremljanja uporabe modela CAF in CAF EPI so se prisotni strinjali s predlogom podelitve priznanj »Uspešen uporabnik CAF« vsem trem organizacijam. Priznanja so jim bila podeljena na slovesnosti 19. januarja.

Zaključni sestanek sodelujočih v postopku

Formalno je bilo delo v okviru postopka zaključeno s sestankom 6. 10. 2022, na katerem smo se najprej zahvalili vsem sodelujočim v postopku (prijavitelji, ocenjevalci), ki predstavljajo ambasadorje modela CAF, saj s svojim zgledom širijo duh kakovosti v svojih sredinah ter na druge organe javne uprave. Zahvala je bila dana tudi v smislu dobrega sodelovanja, katerega rezultat je bil, da so bile vse aktivnosti v postopku izvedene v pričakovanih vsebinskih in časovnih okvirjih. Prisotni so bili seznanjeni tudi z informacijo o načrtovanem usposabljanju za (nove in obstoječe) ocenjevalce CAF EPI s tujimi izvajalci v februarju in marcu 2023 ter o tem, da je MJU v okviru mreže EIPA in CAF nacionalnih koordinatorjev pristopil k reformi postopka zunanje povratne informacije CAF EPI. Povabljeni so bili k podaji predlogov za izboljšave.

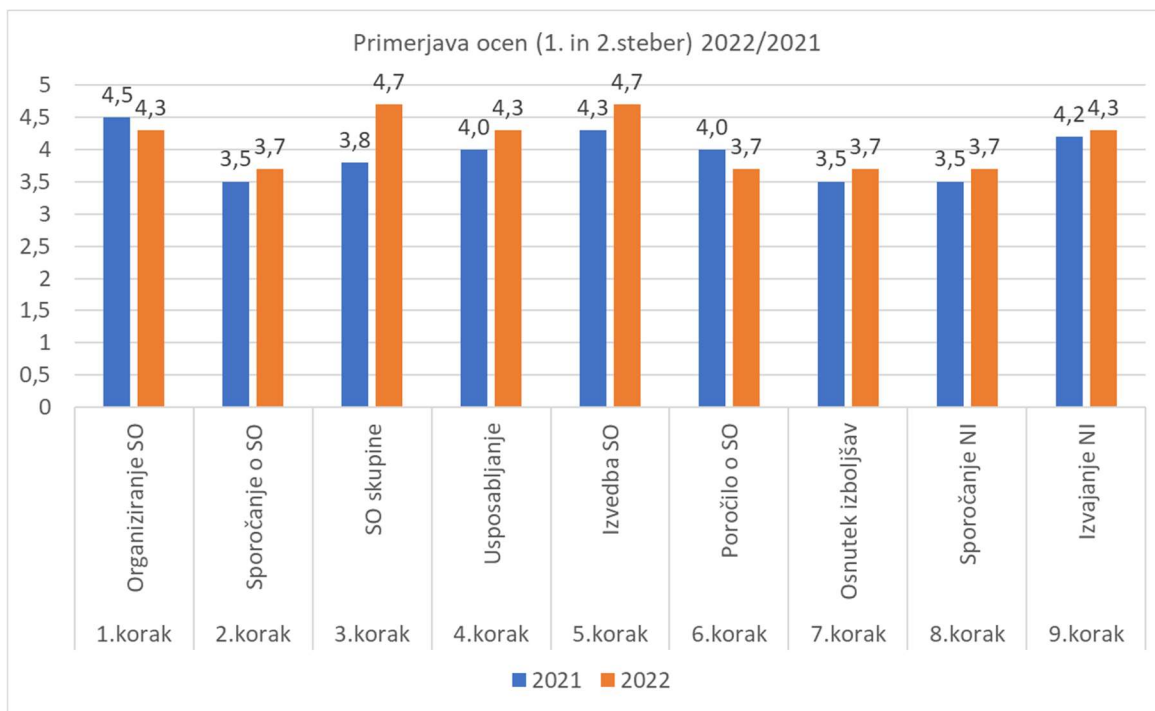
V drugem delu sestanka so bili predstavljeni rezultati analize ocen prijaviteljev in analize ugotavljanja zadovoljstva sodelujočih v postopku.

Rezultati letošnjega ocenjevanja in primerjave z letom 2021

S primerjavo rezultatov ocenjevanja prijaviteljev v letošnjem in lanskem postopku CAF EPI (za 1. in 2. steber ocenjevanja), pridemo do zanimive ugotovitve, ki je prikazana v grafu 1 spodaj (Graf 1). Namreč, v povprečju so se letos rezultati izboljšali na skoraj vseh korakih v primerjavi s preteklim letom, razen na dveh (1. Organiziranje samoocene in 6. Priprava poročila o izvedeni samooceni), pri čemer je bil ta padec ocene samo za 0,2 oz. 0,3 točke.

Najnižje povprečne ocene so bile letos dosežene pri korakih 2., 6., 7. in 8.

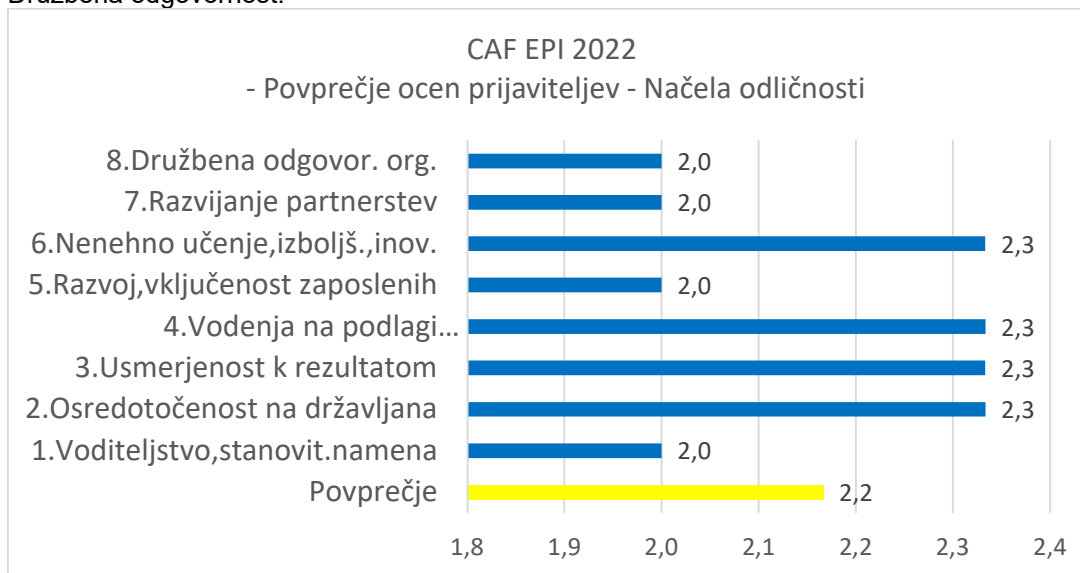
Medtem, ko nam Graf 1 po drugi strani kaže, zlasti pri koraku 3. Sestava samoocenjevalnih skupin, znatno izboljšavo povprečne ocene (za 0,9 točke), nekoliko manj tudi pri koraku 5. Izvedba samoocene (za 0,4 točke).



Graf 1: CAF EPI 2021 in 2022 – primerjava povprečij ocen prijaviteljev (1. in 2. steber)

Pogled na rezultate ocen po načelih odličnosti v Grafu 2 kaže na to, da so v povprečju letošnji prijavitelji dosegli najvišjo oceno (2,3 na lestvici od 1 do 5) za načela: 6. Nenehno učenje, izboljševanje in inoviranje, 4. Vodenje na podlagi procesov in dejstev, 3. Usmerjenost k rezultatom in 2. Osredotočenost na državljana.

Nekoliko nižje (z oceno 2,0) pa so bila v povprečju ocenjena ostala štiri načela: 1. Voditeljstvo in stanovitnost namena, 5. Razvoj in vključenost zaposlenih, 7. Razvijanje partnerstev in 8. Družbena odgovornost.



Graf 2: CAF EPI 2022 - Povprečje ocen prijaviteljev - Načela odličnosti

Ključne ugotovitve in predlogi izboljšav

- aktivnosti CAF EPI 2022 so bile izvedene v pričakovanih vsebinskih in časovnih okvirjih,
- dosežene ocene prijaviteljev sicer niso najbolj pomembne z vidika dodane vrednosti izvedenih CAF samoocen, so pa potrebne z namenom merjenja in primerjanja za doseg izboljšav,
- najvišje povprečne ocene, dosežene pri korakih 3. in 5.,
- najnižje povprečne ocene pri korakih 2., 6., 7. in 8., kar pomeni, da so izboljšave potrebne zlasti pri komuniciranju o rezultatih samoocen, pripravi načrtov izboljšav ter informiranosti med zaposlenimi, kot tudi navzven; (Graf 1)
- prijavitelji najbolj ocenjeni za načela 6., 4., 3. in 2., bo pa potrebno še veliko postoriti na ostalih načelih, oz. področjih družbene odgovornosti, vključevanja zaposlenih in razvoju partnerstev, (Graf 2)
- predstavnik vodstva za kakovost je ključna oseba v sistemu vodenja kakovosti, ki ima nalogo povezovalca med samoocenjevalno skupino in vodstvom, ter v svoji sredini uživa zaupanje,
- bistvo CAF samoocene je priprava akcijskega načrta izboljšav, vključenost zaposlenih v njegovo pripravo, njegova potrditev s strani vodstva ter redno spremljanje njegovega uresničevanja z uporabo kroga PDCA,
- potrebno je najti ustrezne načine za motivacijo zaposlenih za vključitev v aktivnosti samoocene ter nagrajevanje najbolj zaslužnih,
- analiza zadovoljstva: ugotovljeno visoko zadovoljstvo z delom ocenjevalnih skupin, s sodelovanjem prijaviteljev, s končnimi poročili ter z izvedenim strokovnim posvetom za ocenjevalce,
- podane priložnosti za izboljšave: pri sestavi ocenjevalnih skupin upoštevati kompatibilnost ocenjevalcev (na podlagi predhodnih sodelovanj), dodatno motiviranje ocenjevalcev (omogočanje udeležbe na konferencah, usposabljanjih), še več izmenjav dobrih praks (tudi s tujino) ter pridobitev povratne informacije o tem, kaj je sodelujoča organizacija pričakovala in kaj pridobila s sodelovanjem v postopkih CAF EPI.

Pripravila:

Loredana Leon, sekretarka

Sektor za kakovost predpisov in javne uprave