****

## Poročilo o uvajanju modela CAF v organe javne uprave v letu 2020

|  |  |
| --- | --- |
| Projekt: | **Uvajanje sistemov vodenja kakovosti v organe javne uprave** |
| Povezava: | **Strategija razvoja javne uprave 2015 – 2020** |
| Trajanje projekta: | **2016 – 2022** |
| Izvajanje projekta: | **Ministrstvo za javno upravo, Direktorat za javni sektor** |
| 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: | 01.07.2021 |

**Predhodne priprave**

V  letu 2019 se je na poziv Ministrstva za javno upravo v projekt uvajanja modela CAF v organizacije odzvalo 14 organizacij javnega sektorja, med njimi nekateri organi v sestavi, organi lokalne samouprave (občine) in javni zavodi. Vendar se jih je 5 takoj v začetku leta 2020, zaradi korona situacije premislilo. Tako je ostalo 9 organizacij javnega sektorja, med njimi pokrajinski arhiv, en izobraževalni center, nekaj lokalne samouprave (občine) ter en javni zavod (v nadaljevanju organizacije).

**Imenovanja predstavnikov vodstev za kakovost**

Do začetka leta 2020 so vse zainteresirane organizacije imenovale predstavnika vodstva za kakovost (PVK), ki smo jih v 23.01.2020 povabili na uvodno srečanje predstavnikov vodstva za kakovost. Srečanja se je udeležilo 8 predstavnikov sodelujočih organizacij. Na srečanju smo jim podrobno predstavili vlogo PVK, okvir modela CAF in predviden terminski potek projekta uvedbe modela CAF v letu 2020.

**Motivacijska srečanja**

V letu 2020 je bila 16.03.2020 razglašena epidemijo COVID-19, zato srečanja v živo v tem času niso bili dovoljena, za srečevanje na daljavo pa smo bili še premalo izkušeni. Tako do konca maja 2020 praktično nismo imeli nobenih večjih druženj, kot je bila to praksa prejšnjih let. V tem času smo se pravzaprav učili in prilagajali res nepričakovani situaciji.

**Usposabljanja**

Sodelujoče organizacije, tako novi uporabniki modela kot redni uporabniki, so v nadaljevanju oblikovale ocenjevalne skupine. Usposabljanja za nove člane so potekala v juniju in septembru 2020, prej vedno marec, april in so bila zaradi COVID -19 razmer prilagojena, tako da so trajala samo en dan. Osnovna delavnica za vodenje kakovosti in uporabo modela CAF (1-dnevno usposabljanje: skupaj teoretični del in praktični del), ki smo jih organizirali in izvedli v sodelovanju z Upravno akademijo in so bile sofinancirane iz Evropskega socialnega sklada, operacije Učinkovito upravljanje zaposlenih.

Usposabljanj so se udeležili javni uslužbenci samoocenjevalnih skupin naslednjih organizacij:

• 17.06.2020 – Občina Muta, Občina Idrija, ZD LJ,

• 22.06.2020 – Pokrajinski arhiv KP, BIC LJ, , UE Ribnica,  
• 23.06.2020 – OŠ Otočec, UE Celje, UE Domžale,  
• 02.09.2020 – MGRT, Direkcija za vode, UE Maribor, UE Slovenska Bistrica, UE Ruše, UE Pesnica,   
• 08.09.2020 – Občina Ajdovščina, UE Logatec, UE Ribnica, UE Ravne na Koroškem, UE Maribor,  
• 15.09.2020 – UE Ribnica, UE Postojna, UE Črnomelj, Občina Ajdovščina,  
• 18.09.2020 – ZRSZ, MF,  
• 24.09.2020 – ZRSZ, UE Mozirje, UE Krško, UE Tolmin.

Skupaj je bilo izvedenih 8 rednih usposabljanj s področja CAF »Osnovna delavnica za vodenje kakovosti in uporabo modela CAF«, skupaj usposobljenih 132 udeležencev. Povprečna ocena zadovoljstva udeležencev z usposabljanjem je bila 4,4 na lestvici od 1 do 5.

Na koncu smo bili zelo veseli, da nam je uspelo usposabljanje izpeljati na klasičen način. Mnenja smo namreč, da delavnice izpeljane na daljavo niso tako učinkovite kot delavnice, kjer so osebe fizično prisotne.

**Drugo srečanje predstavnikov vodstva za kakovost**

Ponovno srečanje predstavnikov vodstva za kakovost zaradi Corona krize ni bilo izvedeno. Je bila pa vsem PVK-jem posredovana informacija (osebno po telefonu in pa v novičkah), da je uvedba modela CAF v organizacije podaljšana na sprva 3 mesece (do konca januarja 2021). Na koncu se je izkazalo, da je bilo za uspešno uvedbo modela CAF potrebno rok prestaviti za vsega pol leta, torej do konca aprila 2021.

**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. Člani projektne skupine smo bili ves čas poteka procesa samoocenjevanja na voljo vsem organizacijam za morebitno pomoč tako pri organizacijskih kot vsebinskih vprašanjih.

PVK in člani samoocenjevalnih skupin so iskali nasvete in pomoč pri naslednjih izzivih:

* Pri vseh organizacijah, tako tistih, ki so uvajale model CAF prvič, kot tudi tistih, ki so ga v preteklosti že uvaja je bila dilema, kako to izvesti v spremenjenih Covid-19 razmerah (odsotnost na delu, delo od doma, sestanki v živo praktično niso bili dovoljeni in izvedljivi,…)

**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 naslednjem dvoletnem obdobju do naslednje samoocenitve.

Ključne posebnosti (na osnovi telefonskih osebnih pogovorov s predstavniki vodstva za kakovost):

* ZRSZ je pristopil k uvedbi modela CAF s tremi Območnimi službami in sicer OS LJ, OS CE ter OS KP. Pri samoocenjevanju so ugotovili, da nekatere ukrepe lahko sprejme in potrdil samo centralna služba ZRSZ, zato so pripravili poseben dokument, ukrepov, ki se je nanašal na centralno službo ZRSZ.

**Anketiranje predstavnikov vodstva za kakovost za leto 2020**

Anketa v letu 2020 ni bila izvedena. Razmišljamo, da jo bomo izvedli v drugi polovici leta 2021.

**Podelitev priznanj CAF za leto 2020**

Podelitev priznanj za leto 2020 je bila namesto v januarju 2021 izvedena šele junija 2021 za vse tiste organizacije, ki so kakorkoli sodelovali pri uvedbi ali nadgradnji modela CAF v svoje delovanje. Razlog je ponovno Corona kriza, ki je uvajanje modela CAF v organizacije podaljšala za celo polovico leta. Prvič v vsej zgodovini podeljevanja je bila podelitev priznanj izvedena na daljavo preko Teams-ov. Podelitev je bila izvedena 10.06.2021 s pričetkom ob 15.uri. Uvodni nagovor je pripravila državna sekretarka Urška Ban, za aktivno udeležbo na podelitvi pa so poskrbeli tudi sami prejemniki priznanj. Sodelovalo je preko 70 udeležencev.

Priznanja so bila podeljena ZAČETNIKOM CAF, UPORABNIKOM CAF ter USPEŠNIM UPORABNIKOM CAF.

Organizacije, ki so v letu 2020 pristopile k projektu in izvedle samoocenitev po modelu CAF prvič ter nam poslale izdelan in potrjen akcijski načrt izboljšav, so prejele priznanje »ZAČETNIK CAF« z veljavnostjo do 31.12.2023.

*Prejemniki priznanj »ZAČETNIK CAF« za leto 2020 so:*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Zaporedna številka | Organ JU | Veljavnost priznanja |
| 1 | Biotehniški izobraževalni center Ljubljana | 31.12.2023 |
| 2 | Pokrajinski arhiv Koper | 31.12.2023 |
| 3 | Občina Ajdovščina | 31.12.2023 |
| 4 | Občina Idrija | 31.12.2023 |
| 5 | Občina Muta | 31.12.2023 |
| 6 | Zavod RS za zaposlovanje Območna služba Koper | 31.12.2023 |
| 7 | Zavod RS za zaposlovanje Območna služba Ljubljana | 31.12.2023 |
| 8 | Zavod RS za zaposlovanje Območna služba Celje | 31.12.2023 |
| 9 | Zdravstveni dom Ljubljana | 31.12.2023 |

Organizacije, ki so v letu 2020 ponovno izvedle samooceno ter pripravile akcijski načrt izboljšav so prejele priznanje »UPORABNIK CAF«, z veljavnostjo 31.12.2023.

*Prejemniki priznanj »UPORABNIK CAF« za leto 2020 so:*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Zaporedna številka | Organ JU | Veljavnost priznanja |
| 1 | Generalna policijska uprava | 31.12.2023 |
| 2 | Ministrstvo za finance | 31.12.2023 |
| 3 | Ministrstvo za izobraževanje, znanost in šport | 31.12.2023 |
| 4 | Ministrstvo za kmetijstvo, gozdarstvo in prehrano | 31.12.2023 |
| 5 | Ministrstvo za kulturo | 31.12.2023 |
| 6 | Upravna enota Idrija | 31.12.2023 |
| 7 | Upravna enota Krško | 31.12.2023 |
| 8 | Upravna enota Novo mesto | 31.12.2023 |
| 9 | Upravna enota Postojna | 31.12.2023 |
| 10 | Upravna enota Ravne na Koroškem | 31.12.2023 |
| 11 | Upravna enota Ribnica | 31.12.2023 |
| 12 | Upravna enota Ruše | 31.12.2023 |
| 13 | Upravna enota Slovenj Gradec | 31.12.2023 |

Na podelitvi so priznanja prejele tudi organizacije, ki so leta 2020 sodelovale v prvem 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 2020 so:*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Zaporedna številka | Organ JU | Veljavnost priznanja |
| 1 | Upravna enota Ljutomer | 10. 6.2023 |
| 2 | Upravna enota Gornja Radgona | 10. 6.2023 |
| 3 | Upravna enota Grosuplje | 10. 6.2023 |

**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 2020 je bilo izdanih sedem številk z naslednjimi vsebinami:

* Novičke št. 1/2020, dne 24.01.2020: Podelitev priznanj uporabnikom modela CAF v letu 2019, Predstavitev »Oko zaposlenih«,
* Novičke št. 2/2020, dne 28.02.2020: Aktivnosti na področju uvedbe modela CAF in CAF EPI »Četrto leto sistematičnega uvajanja modela CAF« ter Inovativen.si »Inovacijska zrelost«,
* Novičke št. 3/2020, dne 08.05.2020: Prve »Corona« novičke, Ministrovo razmišljanje o kakovosti ter Inovativen.si (nekaj o Hechathonu in »Smo inovacijsko bolj zreli kot v letu 2018?«),
* Novičke št. 4/2020, dne 15.07.2020: Informacije o sprejetih smernicah za spodbujanje uporabe modela CAF na evropski ravni, o načrtih za jesenske aktivnosti na obeh projektih in o zanimivih rešitvah hackathona o stanovanjski problematiki mladih. Objavljen je bil tudi natečaj za prosto delovno mesto v CAF Resource Center pri EIPA,
* Novičke št. 5/2020, dne 30.09.2020: Napoved dveh večjih dogodkov, letne konference kakovosti in globalnega inovativnega dogodka Governments after Shock. Analiza izvedbe usposabljanj na obeh področjih in možnost prijave izziva v že sedmem krogu programa Partnerstvo za spremembe,
* Novičke št. 6/2020, dne 15.11.2020: Sodelovanje na letošnji konferenci kakovosti, 11. in 12. novembra, teden dni kasneje pa možnost sodelovanja pri globalnemu odzivu na posledice COVID epidemije,
* Novičke št. 7/2020, dne 16.12.2020: Ozrli smo se na minulo leto. Ugotavljamo, da smo kljub nepredvidljivim razmeram dosegli večino zastavljenih ciljev, organizirali odmevne dogodke na daljavo in nadaljevali z začetimi aktivnostmi.
* ***Priročnik CAF 2020***

V letu 2020 je izšla nova verzija Priročnika CAF, ki je bil preveden v slovenščino in delno prilagojen slovenski praksi-Priročnik CAF 2020, Natisnili smo 1000 izvodov.

**Konferenca kakovosti**

29. Konferenca kakovosti z naslovom **»Kakovost v novi dobi- dobi domišljije«** je potekala 11. in 12. novembra 2020, kot virtualni dogodek na daljavo (<https://szko.si/2020/06/05/29-letna-konferenca-2020/> ). Ministrstvo za javno upravo je bilo soorganizator konference, katere nosilec je Slovensko združenje za kakovost in odličnost.

Ministrstvo je za soorganizacijo konference namenilo 3.750 EUR (brez DDV) .Skladno z določbami dogovora je predstavnica MJU (Barbara Zupanc, Direktorat za javni sektorja) sodelovala tudi v programskem odboru konference, katerega delo pa je bilo zaradi pomladanskega prvega vala epidemije in kadrovskih menjav na SZKO močno okrnjeno. V končni program konference je bilo uvrščenih 7 prispevkov na predlog MJU, ki so bili vsi predstavljeni v sekciji »javna uprava«. V otvoritvenem plenarnem delu konference (prvi dan) je z uvodnim nagovorom sodeloval minister za javno upravo Boštjan Koritnik (<https://www.gov.si/novice/2020-11-11-kakovost-v-novi-dobi-dobi-domisljije/> ), medtem ko je sekcijo javna uprava vodila Barbara Zupanc, DJS. Del sekcije je bil namenjen obeležitvi 20.letnice modela CAF v organizacijah javne uprave (primeri iz tujine) in predstavitvi prenovljenega modela CAF 2020 s strani EIPA. V drugem delu so bili predstavljeni nekateri projekti, ki tečejo na MJU in druge dobre prakse uvajanja kakovostnih inovativnih pristopov iz Slovenije. Skupno število vseh udeležencev konference je bilo 173, od tega je sekcijo »javna uprava« neposredno spremljalo 88 poslušalcev.

**Mednarodno sodelovanje**

Z namenom izmenjave izkušenj in prenosa dobrih praks s področja uvajanja modela CAF z ostalimi državami - članicami EU, smo se tudi v preteklem letu udeležili dveh rednih srečanj nacionalnih korespondentov CAF (NC CAF), ki jih organizira in vodi Evropski inštitut za javno upravo – EIPA v sodelovanju s predsedujočo državo Svetu EU. Zaradi epidemije sta bili obe srečanji nacionalnih koordinatorjev pod hrvaškim in nemškim predsedstvom na daljavo. Poleg tega je bilo zaradi lažje organizacije mednarodnih dogodkov preko spletnih platform organizirano tudi več ostalih mednarodnih dogodkov na temo kakovosti, ki smo se jih redno udeleževali. Zaradi bližnjega slovenskega predsedovanja in vse bolj prepoznavnih dobrih slovenskih praks pri implementaciji modela CAF smo bili večkrat vabljeni kot aktivni udeleženci. Tako smo denimo slovensko prakso uvajanja modela CAF predstavili v publikaciji Transforming Public Administration with CAF (izdajatelj KDZ, Dunaj) in na dogodkih, ki so potekali v okvirih projekta BACID ( prenos dobrih praks upravljanja v države Zahodnega Balkana). V pripravah na predsedovanje smo v sodelovanju s portugalskimi kolegi zasnovali tudi dve povezani študiji o dolgoročnih učinkih uporabe modela CAF, ki se izvajata v letu 2021.

Pripravili:

Barbara Peharc, višja svetovalka Barbara Zupanc

Loredana Leon, podsekretarka vodja projekta