**Poročilo o uvajanju modela CAF v organe javne uprave v letu 2018**

|  |  |
| --- | --- |
| 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, Urad za razvoj, Sektor za kakovost** |
| Vodja projekta:  | **Barbara Zupanc, vodja Sektorja za kakovost** |
| 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:  | 31.05.2019 |

Predhodne priprave

V  letu 2018 je na poziv Ministrstva za javno upravo, v projekt uvajanja modela CAF v organizacije, na novo pristopilo 13 organizacij javnega sektorja, med njimi nekateri organi v sestavi, organi lokalne samouprave (občine) in javni zavod.

Imenovanja predstavnikov vodstev za kakovost

Do začetka leta 2018 so vsi organi v sestavi, organi lokalne samouprave (občine) in javni zavod imenovali predstavnike vodstev za kakovost (PVK) in v januarju 2018 smo jih povabili na uvodni sestanek »Srečanje predstavnikov vodstva za kakovost«. Srečanja se je udeležilo 15 predstavnikov oziroma imenovanih PVK iz organov v sestavi, organov lokalne samouprave (občine) in javnih zavodov. Na srečanju smo jim podrobno predstavili vlogo PVK, okvir modela CAF in predviden terminski potek projekta uvedbe modela CAF v njihovi organizaciji.

Motivacijska srečanja

V pomladnih mesecih smo sodelavci Sektorja za kakovost izvajali motivacijske in izobraževalne sestanke po drugih organih in organizacijah javnega sektorja, kjer smo vodstvom predstavili prednosti in koristi uvedbe modela CAF v organizacijo, hkrati pa ponudili odgovore na vsa vsebinska in organizacijska vprašanja v zvezi s prvimi koraki v projektu.

Srečanje je bilo izvedeno na Službi Vlade RS za zakonodajo dne 14. 5. 2018, projekt in osnove modela CAFsmo predstavili petim javnim uslužbencem.

Usposabljanja

Organi v sestavi, organi lokalne samouprave (občine) in javni zavod so v nadaljevanju formirala ocenjevalne skupine. Usposabljanja članov samoocenjevalnih skupin so potekala v marcu in aprilu 2018 na osnovnih delavnicah za vodenje kakovosti in uporabo modela CAF (2-dnevno usposabljanje: 1 dan teoretični del in 1 dan 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 organov v sestavi, organov lokalne samouprave (občine) in javni zavod:

• Teoretični del: 1.03.2018, 2.03.2018, 16.03.2018 – Arhiv RS, Generalna policijska uprava, Direkcija za infrastrukturo, Urad Vlade RS za komuniciranje, Mestna knjižnica in čitalnica Idrija, Občina Dobrovnik, Občina Komen, Občina Slovenske Konjice, Občina Žalec, Občina Tržič, Občina Postojna, UE Litija, SVRK
• Praktični del: 13.03.2018 – Urad Vlade RS za komuniciranje, MJU
• Praktični del: 20.03.2018 – Arhiv RS, Generalna policijska uprava
• Praktični del: 23.03.2018 – Mestna knjižnica in čitalnica Idrija, Občina Komen, Občina Slovenske Konjice, UE Dravograd
• Praktični del: 28.03.2018 – Občina Žalec, Občina Dobrovnik, UE Slovenska Bistrica, UE Kamnik
• Praktični del: 29.03.2018 – UE Litija, UE Grosuplje, UE Ribnica
• Praktični del: 05.04.2018 – UE Sevnica, UE Velenje, UE Jesenice
• Praktični del: 06.04.2018 – UE Radovljica, UE Murska Sobota, UE Kočevje
• Praktični del: 10.04.2018 – UE Šmarje pri Jelšah, UE Krško, UE Ljubljana
• Praktični del: 12.04.2018 – UE Metlika, SVRK, Direkcija za infrastrukturo

• Praktični del: 18.04.2018 – Občina Tržič, Občina Postojna

Skupaj so bila izvedena tri teoretična predavanja in deset delavnic oz. skupaj 78 ur usposabljanja, na katerih se je usposobilo 165 udeležencev iz različnih organizacij/organov. Povprečna ocena zadovoljstva udeležencev z usposabljanjem je bila 4,6 na lestvici od 1 do 5.

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.

2. sestanek »Srečanje predstavnikov vodstva za kakovost« je bil izveden 27.09.2018. Na srečanju je bilo prisotnih 9 predstavnikov vodstva za kakovost (PVK). Predstavniki posameznih organizacij so predstavili potek izvajanja samoocene in sicer v kateri fazi so, kakšne so koristi in težave pri izvajanju samoocene, kakšne so planirane aktivnosti do konca leta, kdaj bo pripravljen in potrjen akcijski načrt, potrebujejo morebiti pomoč in kaj bi želeli posebej izpostaviti.

Sodelavci Sektorja za kakovost 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:

* Samoocenjevalna skupina iz Arhiva RS je bila sestavljena v projektni zasedbi, kar je bilo novost. Potrebno je bilo večje komuniciranje in usklajevanje medsebojnih srečanj in dogovarjanj ter končnih odločitev,
* Občina Dobrovnik je imela v samoocenjevalni skupini samo 3 člane,
* Knjižnica v Idriji, je kot prvi javni zavod pristopila k uvedbi modela CAF,
* Priprava zaključnega poročila (kako obsežen naj bo),
* Priprava akcijskega načrta (koliko in katere ukrepa naj zajema).

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.

Anketiranje predstavnikov vodstva za kakovost:

Dne 10.04.2019 smo vsem novo imenovanim predstavnikom vodstev za kakovost (PVK) v letu 2018 posredovali anketo z namenom pridobiti povratne informacije povezane s samooceno..

Za izpolnitev ankete smo prosili 12 oseb, ki so bili po posameznih organih imenovani za PVK, pretežno ženskega spola.Prejeli smo 8 odgovorov na vsa vprašanja, 1 oseba je anketo izpolnila delno, 2 osebi pa sta na anketo samo kliknili.

Ključne ugotovitve uvajanja modela CAF v letu 2018

Na osnovi sestankov s predstavniki vodstva za kakovost, analize anketiranja ter osebnih pogovorov smo prepoznali naslednje ključne elemente:

* Model CAF je primeren tako za velike, kot tudi male organizacije,
* Model CAF je primeren tudi za projektno organiziranost.

Podelitev priznanj

Za uporabnike modela CAF smo organizirali že **drugo** podelitev priznanj, svečanost je potekala v januarju 2019, podeljena so bila priznanja «CAF začetnik« in »CAF uporabnik«.

Prejemniki priznanj »CAF ZAČETNIK«

Organizacije, ki so v letu 2018 pristopile k projektu in izvedle samoocenitev po modelu CAF **prvič** ter nam poslala izdelan in s strani vodstva potrjen akcijski načrt izboljšav, so prejele priznanje »CAF ZAČETNIK« z veljavnostjo do 31.12.2021.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Zaporedna številka | Organ JU | Veljavnost priznanja |
| 1 | Mestna knjižnica in čitalnica Idrija | 31.12.2021 |
| 2 | Občina Postojna | 31.12.2021 |
| 3 | Upravna enota Litija | 31.12.2021 |
| 4 | Občina Žalec | 31.12.2021 |
| 5 | Občina Slovenske konjice | 31.12.2021 |
| 6 | Generalna policijska uprava | 31.12.2021 |
| 7 | Urad vlade RS za komuniciranje | 31.12.2021 |
| 8 | Občina Tržič | 31.12.2021 |
| 9 | Občina Dobrovnik | 31.12.2021 |
| 10 | Direkcija RS za infrastrukturo | 31.12.2021 |
| 11 | Arhiv RS | 31.12.2021 |
| 12 | Občina Komen | 31.12.2021 |

Prejemniki priznanj »CAF UPORABNIK«

Organizacije, ki so v letu 2018 **ponovno** izvedle samooceno ter pripravile akcijski načrt izboljšav so prejele priznanje »CAF UPORABNIK«, z veljavnostjo 31.12.2021.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Zaporedna številka | Organ JU | Veljavnost priznanja |
| 1 | Upravna enota Dravograd  | 31.12.2021 |
| 2 | Upravna enota Gornja Radgona | 31.12.2021 |
| 3 | Upravna enota Grosuplje  | 31.12.2021 |
| 4 | Upravna enota Jesenice | 31.12.2021 |
| 5 | Upravna enota Kamnik | 31.12.2021 |
| 6 | Upravna enota Kočevje  | 31.12.2021 |
| 7 | Upravna enota Krško | 31.12.2021 |
| 8 | Upravna enota Laško | 31.12.2021 |
| 9 | Upravna enota Metlika | 31.12.2021 |
| 10 | Upravna enota Radlje ob Dravi  | 31.12.2021 |
| 11 | Upravna enota Radovljica  | 31.12.2021 |
| 12 | Upravna enota Sevnica  | 31.12.2021 |
| 13 | Upravna enota Šmarje pri Jelšah  | 31.12.2021 |
| 14 | Upravna enota Velenje  | 31.12.2021 |
| 15 | Upravna enota Zagorje ob Savi  | 31.12.2021 |

Delovni sestanki CAF - EIPA

V letu 2018 smo se udeležili treh delovnih sestankov nacionalnih koordinatorjev za CAF pri EIPA »CAF Working Group Meeting« in sicer:

* Dne 13. 4. 2018 v Sofiji
* Dne 3. 7. 2018 v Bruslju in
* Dne 12. 10. 2018 na Dunaju.

Ker je v teku priprava prenovljenega modela CAF 2020 so bila srečanja namenjena predvsem podrobnostim in spremembam posameznih meril, podmeril in priporočil. Da bi pridobili čim več različnih mnenj smo slovenske poznavalce modela CAF, predstavnike vodstev za kakovost in sodelujoče pri samoocenjevanju pozvali k posredovanju mnenj in predlogov glede prenovljenega modela. Oblikovali smo usklajene nacionalne predloge in jih posredovali ožji skupini za prenovo modela pri EIPA. Večina mnenj in predlogov je bila upoštevana v končnih različicah.

Promocija

Novičke Kakovost

V letu 2018 smo izdali 9 številk Novičk Kakovost:

* Novičke št. 1/2018, dne 29. 1. 2018: Podelitev priznanj uporabnikom modela CAF in merjenje zadovoljstva strank
* Novičke št. 2/2018, dne 5. 3. 2018: Prvi rezultati merjenja zadovoljstva strank, novosti projekta Inovativen.si in vabilo na dogodek Poslovna odličnost organizacij
* Novičke št. 3/2018, dne 10.4.2018: Uvajanje modela CAF v organe javne uprave v letu 2018, CAF EPI in "Poslovna odličnost organizacij"
* Novičke št. 4/2018, dne 7. 5. 2018: 8. evropsko srečanje uporabnikov modela CAF v Sofiji in Jef Staes na petem srečanju inovacijske skupnosti
* Novičke št. 5/2018, dne 7. 6. 2018: Prvi hackathon Delimo znanje in razstava "Izdelujemo v zaporu, delujemo v družbi"
* Novičke št. 6/2018, dne 9. 7. 2018: Izbor najboljše ideje, Partnerstvo za spremembe, zaključen pilotni projekt CAF EPI, uspešno samoocenjevanje v javni upravi
* Novičke št. 7/2018, dne 17. 9. 2018: Konferenca SZKO, Inovacijska skupnost, zaključek projekta merjenja zadovoljstva
* Novičke št. 8/2018, dne 15. 10. 2018: Novi uporabniki CAF, OECD Deklaracija o inovativnosti v javni upravi
* Novičke št. 9/2018, dne 11. 12. 2018: Vabilo v projekte in dogodke s področja kakovosti in inovativnosti v javnem sektorju

Nova celostna grafična podoba

Z namenom enotnega predstavljanja in večje prepoznavnosti, smo oblikovali novo celostno grafično podobo modela CAF s sloganom »Izboljšujemo in skupaj napredujemo.«. Izdelali smo logotipe CAF in CAF EPI, plakata »Model CAF« in »Temeljna načela« in roll-up plakat.

Brošure

V februarju 2018 smo znova natisnili strokovno gradivo oz. priročnik za uporabo modela CAF »Skupni ocenjevalni okvir za organizacije v javnem sektorju – CAF 2013« v nakladi 1000 kosov. S tem smo vsem uporabnikom modela CAF ponovno ponudili tiskan izvod, saj je bila že nekaj let na voljo le elektronska verzija.

V novembru smo vsebinsko zasnovali in oblikovali dve novi kratki brošuri:

* Zaokrožite svojo zgodbo o uspehu - na kratko o modelu CAF
* Uspešni z modelom CAF - uporabniki modela CAF v obdobju 2016-2018.

Animiran film o modelu CAF

V dogovoru z bolgarsko predstavnico za model CAF smo v septembru v slovenščino prevedli in priredili kratek animiran film o modelu CAF in ga objavili na svetovnem spletu.

Predstavitve v okviru konferenc

Celoten projekt in model CAF smo predstavili v okviru 37. mednarodne konference o razvoju organizacijskih znanosti »Organizacija in negotovost v digitalni dobi**«** v Portorožu, dne 22. 3. 2018.

CAF Users Event Sofija (srečanje uporabnikov modela CAF)

V sklopu mednarodnih aktivnosti smo se v aprilu 2018 udeležili 8. evropskega srečanja uporabnikov modela CAF v Sofiji. Dogodek se odvija na dve leti in je namenjen izmenjavi dobrih praks in izkušenj med uporabniki modela CAF. Osrednja tema srečanja je bila prenova modela CAF, ki bo predvidoma v letu 2020, poleg tega je bila predstavljena izkušnja uvedbe modela CAF z informacijsko podporo, kot so jo izvedli na Ministrstvu za izobraževanje, znanost in šport.

Konferenca kakovosti SZKO

V soorganizaciji s Slovenskim združenjem za kakovost in odličnost (SZKO) smo organizirali 27. letno konferenco kakovosti z naslovom »Skupaj rastemo s kakovostjo«. Konferenca je potekala od 8. do 9. novembra 2018 v Portorožu, udeležilo se je 265 udeležencev, od tega je ministrstvo zagotovilo brezplačno udeležbo 100 javnim uslužbencem.

V programskem odboru konference je sodelovala Barbara Zupanc, vodja Sektorja za kakovost in se dogovorila o vsebinah, ki jih je pokrilo ministrstvo v plenarnem delu, kot tudi v programskih modulih. Tema plenarnega dela je bila inovativnost, kjer je sodelovala tudi direktorica Urada za razvoj Jelena Tabaković, v programskih modulih pa so sodelovali sodelavci ministrstva in predstavili nekatere uspešne projekte.