

E-novičke

KAKOVOST & INOVATIVNOST

19. november 2019

št. 7/2019

PONOVO ODKRIVANJE KAKOVOSTI

V Lizboni je konec oktobra potekal 63. Evropski kongres kakovosti, ki je pritegnil preko 600 udeležencev iz 52 držav. Tudi slovenska udeležba je bila tokrat močnejša, med 12 udeleženci smo imeli tudi **kandidatko za nagrado »European Quality Leader«**, gospo **Natašo Gladović**. Nosilna tema letošnjega kongresa je bila predpostavka, da se s četrto industrijsko revolucijo, vseprisotno digitalizacijo, kompleksnostjo in s tem povezanimi družbenimi spremembami, nujno spreminjajo tudi koncepti in prihodnji razvoj sistemov vodenja kakovosti. Kakšna bo torej Kakovost 2030?



Glede na predstavljene referate, jo bodo opredeljevali naslednji vidiki: agilnost, obilje podatkov, digitalizacija, celovitost, okoljska in družbena odgovornost, inoviranje in storitve. Kakovost prehaja iz besedne zveze kakovost v našem življenju v **kakovost našega življenja**. S tem je povezano novo razumevanje uporabnikov (strank), ki jih ni več dovolj samo poslušati in se na to odzivati, ampak jih je potrebno razumeti.

Digitalni uporabnik 4.0 z miško v roki ima namreč vse večjo moč, saj samo z enim klikom v trenutku zamenja storitev, proizvod ali ponudnika. Njegova vloga se spreminja, vse bolj sodeluje pri so-oblikovanju storitve/produkta, v prihodnje pa je pričakovati, da bo sam in samo zase oblikoval storitev/produkt, ki mu bo tako povsem prilagojen.

Celovitost in dolgoročnost, vključevalnost, novi načini razmišljanja, sprejemanje in uveljavljanje sprememb v dobro vseh, ravnovesje, enakopravnost in trajnost je nekaj ključnih elementov novega manifesta kakovosti in odličnosti, ki stremi k rešitvi ključnih problemov, s katerimi se sooča človeštvo.



Ves čas poteka kongresa je dogajanje beležil vizualizator-riisar in karikaturist, ki je dogajanje dveh dni kongresa strnil na 2 krat 3 metrski pano.



SLOVENSKI MODEL IMPLEMENTACIJE CAF

V okviru mednarodnega programa BACID, ki je namenjen izboljšanju administrativne sposobnosti držav Zahodnega Balkana, je bil v začetku novembra na Dunaju organiziran dogodek, na katerem je bila predstavnikom Albanije, Bolgarije, Srbije, Črne Gore, Makedonije, BiH in Hrvaške predstavljena evropska struktura uveljavljanja modela CAF v posamezne države.

K predstavitvi je bila s svojim projektom implementacije CAF v organe javne uprave **povabljena tudi Slovenija**. Loredana Leon in Barbara Zupanc sta predstavili osnovne značilnosti in posebnosti načina implementacije modela CAF, kot je bil zastavljen pred tremi leti. Udeleženci so z zanimanjem prisluhnili nekaterim novostim, ki smo jih uvedli na MJU: kako poteka letni ciklični model, zakaj smo se odločili za vsakoletno slovesno podelitev priznanj različnim vrstam uporabnikov modela CAF, kakšne so izkušnje s pilotnim in prvim rednim postopkom zunanje povratne informacije...



Predstavljene so bile še izkušnje iz Portugalske, Belgije, Avstrije, Poljske in Makedonije, na koncu pa je sledila delavnica, na podlagi katere so bili opredeljeni ključni dejavniki za uspešno organiziranost posamezne države na področju uvajanja kakovosti. Z veseljem ugotavljamo, da je slovenski model uvajanja modela CAF tudi v tujini **prepoznan kot vzorčen in inovativen**, obenem pa smo na srečanju lahko spoznali nekatere uspešne prakse, ki jih bo deloma mogoče uporabiti tudi pri nas.



NOVA SEZONA CAF IN CAF EPI

Novo leto se hitro bliža, zato vse stare in morebitne nove uporabnike modela CAF **pozivamo k (ponovni) samooceni**. Organizacijam, ki se odločijo stopiti na pot kakovosti, nudimo brezplačno usposabljanje za uporabo modela CAF za vse (nove) člane samoocenjevalnih skupin in strokovno podporo ves čas izvajanja samoocene, priprave poročila in oblikovanja ukrepov izboljšav. Organizacije, ki bodo samooceno izvedle prvič, bodo prejele priznanje »CAF uporabnik«, tiste, ki bodo model CAF uporabile ponovno, pa priznanje »CAF redni uporabnik«.

CAF

Napovedujemo pa tudi že **nov ciklus** zunanje povratne informacije CAF EPI. Vse organe javne uprave, ki so že večkrat izvedli samooceno po CAF modelu, vabimo k prijavi.



Pogoji za sodelovanje:

- redna uporaba modela CAF (najmanj dvakrat izvedena samoocena po modelu CAF),
- poročilo o samoocenitvi poslano vodstvu in
- akcijski načrt izboljšav potrjen s strani vodstva.

Pri tem je **pomembno**, da je zadnje poročilo o samoocenitvi poslano vodstvu pred najmanj 6 in največ 18 meseci od roka za prijavo v postopek. Organizacija, ki uspešno prestane zunanje ocenjevanje, pridobi certifikat »Uspešni uporabnik CAF«. Več o vseh postopkih najdete na [naših spletnih straneh](#), z veseljem pa se lahko dogovorimo tudi za predstavitev v vaši organizaciji.

Za spodbuden začetek novega leta - dodajte v koledar

Predstavnike in predstojnike organizacij javnega sektorja, ki so letos sodelovale v katerikoli kategoriji modela CAF vabimo, da si rezervirajo četrtkovo popoldne **16. januarja 2020** (med 15. in 17. uro) za udeležbo na slovesni podelitvi CAF priznanj za leto 2019. Pričakujemo, da bomo lahko podelili 12 priznanj začetnikom, 17 priznanj rednim uporabnikom in tudi prvih pet priznanj uspešnim uporabnikom CAF.

ČESTITAMO!

Projekt Ministrstva za javno upravo »**Vzpostavitev kompetenčnega modela za državno upravo**«, ki smo ga predstavili v prejšnji številki novic, je bil na razpisu **HRM projekt 2019 izbran za top finalista** v kategoriji javni in neprofitni sektor in se je predstavil na HR&M konferenci 2019 konec novembra. Komisija je ocenjevala izvirnost, aktualnost, strokovnost, učinke projekta v praksi, družbeno odgovornost ter vključenost, sodelovanje in podporo vodstva. Projekt predstavlja del širših prizadevanj za učinkovitejše upravljanje človeških virov, ki ga je Ministrstvo za javno upravo izvedlo z namenom uresničevanja zastavljenih ciljev SJU 2015-2020.



INOVATIVEN.SI

ZA NAMI
JE
ŽE

SEDMI
GOV JAM

Ljubljana se je že sedmič pridružila več kot 20 mestom na svetu v raziskovanju, povezovanju in snovanju javnih storitev, ki bi zadovoljevale potrebe državljanov in hkrati ljudi, ki te storitve zagotavljajo. Letos smo Ljubljana GovJam pospremili tudi s srečanjem Service Design Drinks, kjer so gostje predstavili primere dobrih praks načrtovanja javnih storitev doma in v tujini. Dvodnevne delavnice oblikovalskega razmišljanja Ljubljana **GovJam 2019** se je udeležilo skupno 37 udeležencev, od tega 31 zaposlenih v javnem sektorju in 6 predstavnikov kreativnih industrij.

Šest ekip je v 16 urah **načrtovalo prototipe inovativnih javnih storitev**, kot so uporabnikom dostopen e-zdravstveni karton, platforma za prostovoljce, ki prejemajo nadomestilo za brezposelne, spletna storitev za vpogled v razpoložljivost specialistov - dermatologov, informacijska točka za ozaveščanje o pomembnosti duševnega znanja, približevanje kulturne dediščine mladim in nadgradnja platforme ifeelslovenia.com na podlagi motivacij za obisk Slovenije. Podrobnosti posameznih prototipov zasnovanih storitev si lahko ogledate na <https://submit.globaljams.org/>. Več si lahko ogledate v [videu](#) z dogodka.

Na uvodnem dogodku 6. kroga Partnerstva za spremembe, nacionalne platforme sodelovanja, ki jo vodita AmCham Slovenija in Ministrstvo za javno upravo Republike Slovenije, in ki poteka pod sloganom "Povezani za akcijo", smo letos izbrali kar štiri izzive, ki jih bomo v sodelovanju in s skupnimi močmi reševali do junija prihodnje leto. »Mladi na svoje - vzpostavitev platforme sodelovanja na področju stanovanjske problematike«, »Moj košček Slovenije - vpeljava institucionalnega vrtičkarstva«, »Nakup vrednotnice za osebno dopolnilno delo« in »Mobilna aplikacija e-Davki« so štirje izzivi, ki jih bomo reševali do junija prihodnje leto.

Podrobneje o izzivih berite [na naših spletnih straneh](#).

KATERE
IZZIVE BOMO
REŠEVALI DO
POMLADI?