

E-novičke

KAKOVOST & INOVATIVNOST

28. februar 2020

št.2 / 2020

Četrto leto sistematičnega uvajanja modela CAF

Vstopamo v četrto leto, odkar smo na MJU začeli s sistematičnim uvajanjem modela CAF v organe javne uprave in organizacije javnega sektorja. Vzpostavili smo ciklični letni model naših aktivnosti, s katerimi **promoviramo** model in **motiviramo** organizacije, da se nam pridružijo na poti kakovosti in **spremljamo** izvedbo samoocene, pripravo zaključnega poročila in izvajanje akcijskega načrta izboljšav. Uvedba modela CAF je podprta z **brezplačnimi usposabljanji** za uporabo modela za vse člane samoocenevalnih skupin pri novih uporabnikih- začetnikih in nove člane pri naših rednih uporabnikih. V preteklih treh letih se je število usposobljenih približalo **pet sto** javnim uslužbencem (487). Tudi letos so termini za dvodnevno usposabljanje, ki bodo marca in aprila, že skoraj polni, računamo na vsaj 150 udeležencev. Usposobljenih je **39 zunanjih ocenjevalcev** za postopek CAF EPI, ki se letno udeležijo tudi obveznega strokovnega posveta ter zaključnega sestanka, na katerem analiziramo izvedene aktivnosti.

Za sodelujoče organizacije vsako leto pripravimo vsaj dve **srečanju predstavnikov vodstev za kakovost**, na katerih se pogovorimo o izzivih, ki spremljajo uvajanje modela in izvedbo samoocene v posamezni organizaciji. Za redne uporabnike smo pripravili nekaj **tematskih srečanj**, na katerih smo osvežili njihovo znanje o modelu CAF in še posebej obravnavali najbolj izpostavljene teme. Nenazadnje, sodelavke na projektu smo uporabnikom vedno na voljo za **pomoč, spodbudo in svetovanje**, kadar se pojavi kakšna težava.

Za nami sta **dva pilotna projekta** in lani tudi prvi **redni postopek CAF EPI- Zunanja povratna informacija**. V pilotnih projektih je skupaj sodelovalo 20 organov, lani pa je prvih **pet** organizacij prejelo priznanje **Uspešen uporabnik CAF**.

V sodelovanju s SZKO smo pripravili že **tri** odmevne **nacionalne konference kakovosti** in leta 2017 tudi **evropski kongres kakovosti**. Vsako leto s sofinanciranjem dogodka omogočimo številnim javnim uslužbencem, da se brez plačila kotizacije udeležijo dvodnevne prireditve. Konference so dragocene za **izmenjavo znanj, mnenj in dobrih praks** med javnim in zasebnim sektorjem, pri čemer je izmenjava dvostranska. Ne glede na stereotipne predstave imata javna uprava in javni sektor veliko pokazati tudi zasebnemu.

Za sistemsko ureditev področja kakovosti je bila ustanovljena komisija za odločanje v postopkih CAF, pripravili smo tudi navodilo o pogojih za podelitev priznanj CAF (začetnik, uporabnik in uspešni uporabnik), vse z namenom, da se tudi po zaključku projekta in financiranja s strani EU nadaljujejo aktivnosti za širjenje kulture kakovosti v javnem sektorju.

Naš ključni kazalnik uspeha je število organizacij, ki so uvedle model CAF, oziroma se po izvedbi ukrepov iz akcijskega načrta izboljšav ponovno samoocenijo. Lahko se pohvalimo z **38 novimi uporabniki**, začetniki CAF, **55 rednimi uporabniki CAF** in **5** prejemniki priznanja **Uspešni uporabnik CAF**.





Zaenkrat presegamo zastavljene kazalnike projekta in verjamemo, da bo naša družina vsako leto še večja. Letos se nam na tej poti pridružuje **enajst** organizacij javnega sektorja, ki bodo samooceno izvedle **prvič**: Zdravstveni dom Ljubljana, Uprava RS za javna plačila, Zavod RS za varstvo narave, Občina Ajdovščina, Direkcija RS za vode, Osnovna šola Otočec, Zavod RS za zaposlovanje (Območna služba Ljubljana, Območna služba Celje, Območna služba Koper), Pokrajinski arhiv Koper, Občina Idrija, Zdravstveni inšpektorat RS in Biotehniški izobraževalni center Ljubljana.

Po napovedih bodo ponovno samooceno in akcijski načrt izboljšav pripravili v upravnih enotah Celje, Črnomelj, Domžale, Hrastnik, Idrija, Logatec, Maribor, Mozirje, Novo mesto, Pesnica, Postojna, Ptuj, Ravne na Koroškem, Ribnica, Slovenj Gradec, Slovenske Konjice, Tolmin, Trbovlje, Trebnje, na Ministrstvu za kmetijstvo, gozdarstvo in prehrano, Ministrstvu za infrastrukturo, Ministrstvu za finance, Ministrstvu za izobraževanje, znanost in šport, Ministrstvu za okolje in prostor, Ministrstvu za kulturo, Ministrstvu za zdravje ter Ministrstvu za gospodarski razvoj in tehnologijo.

Najbolj ambiciozni pa so letos v treh upravnih enotah, na katerih želijo preko CAF Zunanje povratne informacije pridobiti priznanje Uspešni uporabnik CAF.



Kaj pravijo naši novi uporabniki?

Robertina Benkovič, Zdravstveni dom Ljubljana

»Naša organizacija je zavezana h kakovosti in vedno znova išče načine za izboljševanje. CAF predstavlja še eno stopničko višje na poti k odličnosti in ker je odličnost del naše vizije, se nam je zdelo smiselno, da se preizkusimo na tem področju.«

Marko Pelko, Uprava RS za javna plačila:

»V Upravi RS za javna plačila se zavedamo pomena kakovosti storitev. Z uporabo modela CAF želimo poiskati nekaj možnosti za izboljšave.«



Junjski kongres kakovosti v Beogradu

Evropski kongres kakovosti bo letos gostil Beograd. 64. kongres po vrsti bo kot ključni dejavnik za uspeh obravnaval izobraževanje in usposabljanje za doseganje večje kakovosti. Tema izhaja iz predpostavke, da vzroki za nerazvitost družb, podjetij in držav ležijo v slabem upravljanju s kakovostjo, in da vključevanje učenja o kakovosti v vse stopnje izobraževanja in poklicnega usposabljanja lahko prispevajo k spremembi te paradigme. Pomembne teme bodo tudi poslovna odličnost, inovativnost in skrb za okolje.

Vabimo k čimprejšnji registraciji na spletni strani <https://www.eoqcongress2020.srmek.org/>, kjer je že objavljen osnutek programa. Kotizacija za posameznike do 15. aprila znaša 650 EUR, po tem datumu pa 790 EUR.



INOVATIVEN.SI

Kakšna je naša inovacijska zrelost?

Vsakoletno merjenje inovacijske zrelosti v organih je eden ključnih kazalnikov uspešnosti projekta Inovativen.si. Način, ki smo ga izbrali za merjenje inovacijske zrelosti je spletni anketni vprašalnik z devetimi vprašanji. Vsebino vprašalnika smo pripravili tako na podlagi dobrih praks iz mednarodnega okolja, kjer se tovrstnih pristopov lotevajo že več let in so se izkazali za zelo učinkovite, kot tudi na podlagi dobrih praks iz zasebnega sektorja.

Spletni vprašalnik "**inovacijska zrelost**" je bil aktiven ob koncu leta 2018. K izpolnjevanju smo povabili 19 organov, od tega **14 ministrstev in 5 organov v sestavi**. V vseh 19 organih je bilo konec leta 2018 zaposlenih 5521 javnih uslužbencev. Spletni vprašalnik je v celoti izpolnilo 1705 javnih uslužbencev, kar predstavlja **30 odstotni odziv**.

Analiza je pokazala, da je **najvišja** povprečna ocena v segmentu **odnosa zaposlenih do izboljšav in področja inovativnosti**. **Najnižje** ocene so bile pri segmentu **podprtosti organizacijskega procesa** na posameznem organu in **naklonjenosti ter podpori vodstva področju inovativnosti**, pri čemer je ravno odnos in podpora vodstva do področja inovativnosti ocenjen najnižje.

Meritev za leto 2019 je bila izvedena v januarju in februarju 2020. Zanimivo bo primerjati rezultate z lanskimi. Vsakokratni krog meritev bo omogočil vpogled v trend napredka. Tako bomo lahko na podlagi analize ocenili, kako uspešen je bil posamezen organ pri uveljavljanju inovativnih praks v preteklem letu. Prav tako bo omogočeno primerjanje rezultatov med organi. Poleg vsakoletnega **zviševanja izmerjene inovacijske zrelosti** organih javne uprave si v bodoče želimo večjega števila sodelujočih organov in posameznikov. Že marca bomo v meritve inovacijske zrelosti vključili tudi upravne enote.

“Kako inovacijsko razviti smo bili v letu 2018?”

INOVATIVEN.SI
Skupaj oblikujemo rešitve



19

ministrstev in organov v sestavi je v letu 2018 sodelovalo pri merjenju inovacijske zrelosti.



1705

zaposlenih je v celoti izpolnilo spletni vprašalnik z 9 vprašanji o njihovem odnosu do izboljšav delovnih procesov v organizaciji in področja inovativnosti, kar predstavlja 30 % odziv.



1,40 min

je v povprečju trajalo izpolnjevanje anketnega vprašalnika.



25%

zaposlenih meni, da njihova organizacija omogoča sodelovanje zaposlenih pri predlogih za izboljšave. Organizacija podpira in spodbuja zaposlene k oblikovanju idej, rešitev in načinov dela.



32%

zaposlenih meni, da njihova organizacija dovolj vlaga v usposabljanje in izobraževanje ter v razvoj novih znanj in veščin ter da njihove organizacije spodbujajo zaposlene k sodelovanju in izmenjavi znanj ter praks.



16%

zaposlenih vključenih v raziskavo je mnenja, da njihove organizacije prispevajo k širšim razpravam o inovativnih pristopih v javnem sektorju.



45%

zaposlenih meni, da vsi zaposleni v organizaciji dajejo predloge za izboljšave in ne samo vodstvo, pri čemer pa se predlogi po njihovem mnenju ne presojujejo in večkrat niso upoštevani.



15%

zaposlenih meni, da imajo priložnost za preizkus novih idej v tudi v kolikor obstaja možnost neuspeha. V njihovih organizacijah vodstvo spodbuja uveljavljanje sprememb in eksperimentiranja.

Razpored usposabljanj za marec in april 2020

Vabimo vas, da si ogledate [razpored usposabljanj](#) za inovativne metode z vključenimi vsebinami in predavatelji.

Vodilna tema slovenskega predsedovanja mreži EUPAN bo ravnanje s starejšimi zaposlenimi in s talenti v javni upravi.



Slovenija bo v okviru **predsedovanja Svetu Evropske unije v drugi polovici leta 2021** vodila neformalno mrežo evropskih javnih uprav (EUPAN). Mrežo EUPAN sestavljajo predstavniki javnih uprav 27 držav članic EU, katere namen je izmenjava izkušenj in dobrih praks s ciljem izboljševanja javnih storitev ter konkurenčnosti in kakovosti evropskih javnih uprav.

Vodilna tema slovenskega predsedovanja mreži EUPAN bo ravnanje s starejšimi zaposlenimi in s talenti v javni upravi.

Staranje delovne sile in nujnost **učinkovitega upravljanja s talenti** je izziv vseh držav članic EU, javne uprave pa postavlja pred nove izzive ravnanja z zaposlenimi, preoblikovanja delovnih mest in pogojev dela. Za starejše zaposlene je treba najti načine, kako kar najbolje izkoristiti njihove izkušnje in znanje, oblikovati pogoje za postopno prehajanje iz aktivne v neaktivno življenjsko dobo ter obenem zagotoviti učinkovite načine za prenos znanja na mlajše generacije.

Razvoj strategij upravljanja s talenti lahko pomaga pri zagotavljanju kontinuitete znanja, hkrati pa prinaša nova znanja in veščine. Javna uprava mora postati privlačen delodajalec, da privabi zaposlene s pravo mešanico znanj, jih zaposli, jim pomaga, da hitro napredujejo v okviru vzpostavljenih programov ter jih uspešno zadrži v svojem delovnem okolju.

O teh izzivih in rešitvah bodo razpravljali predstavniki držav članic EUPAN v okviru **srečanja ekspertov javne uprave in srečanja na ravni generalnih direktorjev** ter dveh pripravljalnih sestankov. V pomoč jim bodo izsledki študije, ki jo bo za Slovenijo pripravila Organizacija za gospodarsko sodelovanje in razvoj (OECD) in v kateri bodo predstavljeni načini in primeri najboljših praks ter priporočila za učinkovito upravljanje s starejšimi zaposlenimi in s talenti v javnih upravah članic EU. Slovenija bo predstavila model ravnanja s starejšimi in s talenti v slovenski javni upravi z naborom konkretnih ukrepov, ki jih bo mogoče čim hitreje začeti uporabljati v praksi. Dobre prakse držav članic OECD in Evropske unije bodo predstavljene tudi na osrednjem dogodku- **konferenci kakovosti in inovativnosti**, ki bo jeseni 2021 v Portorožu.

Slovenija bo predsedovala tudi **Mreži direktorjev šol in inštitutov v javni upravi (DISPA)**, ki je z mrežo EUPAN neformalno povezana. Tema njihovega srečanja bo prav tako povezana z učinkovitim ravnanjem s starejšimi zaposlenimi in s talenti, in sicer z vidika oblikovanja primernih programov usposabljanj za javne uslužbence.

Za logistično in vsebinsko pripravo in izvedbo srečanj in dogodkov v okviru predsedovanja so zadolženi zaposleni v Direktoratu za javni sektor na Ministrstvu za javno upravo.

