

PËRMIRËSIMI I CILËSISË SË SEKTORIT PUBLIK NËPËRMJET KORNIZËS SË PËRBASHKËT PËR VLERËSIM (CAF)



PËRMIRËSIMI I CILËSISË SË SEKTORIT PUBLIK NËPËRMJET KORNIZËS SË PËRBASHKËT PËR VLERËSIM (CAF)





CIP - Каталогизација во публикација
Национална и универзитетска библиотека "Св. Климент Охридски", Скопје

35.08:005.334.3(497.7)

PËRMIRËSIMI i cilësisë së sektorit publik nëpërmjet kornizës së përbashkët për vlerësim (CAF). - Skopje : OBSE, 2017. - 27 стр. : илустр. ; 24 см

ISBN 978-608-4788-29-4

а) Јавен сектор - Квалитет - Подобрување
COBISS.MK-ID 105542410



Organizata për Siguri dhe
Bashkëpunim në Evropë
Misioni në Shkup

Përmbajtja e këtij publikimi nuk përfaqëson medoemos këndvështrimet apo qëndrimet e Misionit të OSBE-së në Shkup. Misioni i përmbahet vendimit PC.DEC/81 të Këshillit të Përhershëm të OSBE-së.



HYRJE

Korniza e përbashkët për vlerësim (Common Assessment Framework - CAF) është instrument evropian për menaxhim me cilësinë në institucionet sektorit publik. Implementimi i modelit CAF ka për qëllim të të punës, në thelbin e të cilit është avancimi i vazhdueshëm i punës dhe i proceseve të organizatave, përmirësimi i motivimit të të punësuarve dhe ndjekja e rezultateve të përgjithshme të punës. Zbatimi i modelit CAF do të ketë ndikim pozitiv mbi sistemin e gjithmbarshëm të administratës publike dhe do të kontribuojë për të pasur një administratë bashkëkohore, efikase dhe profesionale që është në shërbim të qytetarëve.

Ky publikim ka për qëllim ta lehtësojë zbatimin e modelit CAF në institucionet e vendit, duke siguruar informata të shkurta për përmbajtjen dhe strukturën e modelit CAF, për dobitë nga zbatimi i tij dhe për procesin e implementimit të tij. Në këtë dokument, poashtu, janë dhënë edhe shembuj praktikë për zbatimin e modelit CAF në dy institucione.

Mijëra organizata nga Evropa dhe më gjerë e zbatojnë modelin CAF dhe kanë dëshmuar se ai funksionon dhe se jep rezultate.

Ju bëjmë thirrje edhe Juve që të na bashkangjiteni dhe të bëheni anëtarë të bashkësisë së shfrytëzuesve të modelit CAF!

Mirëserdhët në botën e menaxhimit të plotë me cilësinë në sektorin publik dhe ju dëshirojmë fat në rrugëtimin drejt arritjes së rezultateve të shkëlqyeshme në punë!



Përfitimet nga implementimi i modelit CAF

Përmirësimi i shërbimeve që institucionet qeveritare ua ofrojnë qytetarëve është njëri nga prioritetet kryesore të qeverisë. E udhëhequr nga këto parime, Ministria për Shoqëri Informatike dhe Administratë e koordinon procesin e futjes së njërit nga standardet më të rëndësishme për menaxhim me cilësinë -Kornizës së përbashkët për vlerësim - CAF.

Me futjen e modelit CAF, vendi u bashkëngjitet trendeve evropiane për vendosjen e cilësisë në punën e administratës publike dhe për modernizimin e shërbimeve publike. Futja dhe arritja e normave të shkëlqyeshme në punë do të sigurojë zbatim më të suksesshëm të të gjitha iniciativave aktuale për reforma, veçanërisht në procesin e integritimit evropian, për të cilën gjë nevojitet kapacitet i zhvilluar mirë, menaxhim bashkëkohor dhe efikas, si dhe realizim në kohë i qëllimeve të vendosura.



Pse të implementohet modeli CAF si instrument për menaxhim me cilësinë në sektorin publik?

1. CAF-i është vegël për vetëvlerësim të organizatave në sektorin publik që është i lehtë për përdorim dhe është pa pagesë.
2. Modeli CAF është i dizajnuar në atë mënyrë që të sigurojë përmirësim të proceseve dhe të punës së institucioneve dhe në të njëjtën kohë e regjistron përparimin e arritur në të gjitha fushat e punës së institucioneve.
3. Përparësia e CAF-it në krahasim me modelet e tjera për menaxhim me cilësinë qëndron në atë se ai është një vegël që është dizajnuar në mënyrë të posaçme për nevojat e sektorit publik.
4. Ajo që është karakteristike për modelin CAF është fakti që ai i përfshin të gjithë të punësuarit në të gjitha nivelet e institucionit, kontribuon për përmirësimin e motivimit të të punësuarve, më lehtë menaxhon me ndryshimet dhe promovon kulturë të re organizative që ka për qëllim përmirësimin e vazhdueshëm.
5. Modeli CAF është kompatibil me modelet dhe veglat e tjera për menaxhim me cilësinë, dhe nuk e përjashton përdorimin edhe të modeleve të tjera për menaxhim me cilësinë në organizatë.

Në bazë të përvojave të deritanishme mund të identifikohen dobi të shumta nga implementimi i modelit CAF në institucionet e sektorit publik.



Në qoftë se zbatohet në mënyrë të drejtë, modeli CAF mund ta rrisë cilësinë e shërbimeve që i ofrojnë institucionet shtetërore. Përdorimi i modelit CAF u ndihmon institucioneve që ta përmirësojnë cilësinë në çdo aspekt të punës së tyre, duke i vendosur me këtë rast qytetarët dhe nevojat e tyre në fokus.

CAF-i kontribuon për **ngritjen e vetëdijes dhe krijimin e kulturës për menaxhim me cilësinë** dhe përmirësimin e vazhdueshëm të të punësuarve dhe të udhëheqësisë së lartë të institucioneve.

Modeli CAF mund ta **përmirësojë punën dhe rezultatet e organizatës**. CAF-i është i dobishëm për zhvillimin e proceseve më të mira në institucion, si dhe për vendosjen e prioriteteve dhe qëllimeve strategjike. Modeli CAF u ndihmon institucioneve që t'i identifikojnë fushat për përmirësimin e punës së tyre dhe në këtë mënyrë i nxit që të bëjnë ndryshime, përshtatje dhe të fusin novacione në punën e tyre. Modeli CAF u tregua si vegël e dobishme që i nxit të punësuarit të mendojnë në



mënyrë novatore dhe të propozojnë mënyra të reja të punës në institucione.

Duke e pasur parasysh se modeli CAF **i përfshin të punësuarit në procesin e marrjes së vendimeve për prioritetet dhe qëllimet kyçe**, futja e CAF-it kontribuon për përmirësimin e komunikimit ndërmjet të punësuarve dhe për pjesëmarrjen e tyre më të madhe, si dhe për motivim më të madh të tyre. Poashtu, ai e përmirëson transparencën e institucionit, gjë që mund të çojë në rezistencë më të vogël ndaj ndryshimeve.



Korniza ligjore për implementimin e modelit CAF

Me qëllim që të rritet implementimi i standardeve për menaxhim me cilësinë në institucionet shtetërore të vendit, në vitin 2013 Kuvendi e solli **Ligjin për futjen e sistemit për menaxhim me cilësinë dhe kornizën e përbashkët për vlerësimin e punës dhe ofrimit të shërbimeve në shërbimin shtetëror.**

Me këtë ligj, i cili hyri në fuqi në vitin 2014, u fut obligimi në shërbimin shtetëror të vendit që të implementohen dy standardet e mëposhtme për cilësi: ISO 9001 dhe Korniza e përbashkët për vlerësim - CAF.

Që të sigurohet implementim adekuat i modelit CAF në institucione, Ministria për Shoqëri Informatike dhe Administratë përgatiti udhëzime për futjen e modelit CAF. U përgatitën tre lloje të udhëzimeve, edhe atë:

- Udhëzimi për futjen e Kornizës së përbashkët për vlerësim, formimin dhe punën e ekipit për vlerësim, vlerësimin e gjendjeve dhe përgatitjen e raporteve për gjendjet
- Udhëzimi për caktimin e prioriteteve për masat për përmirësimin e gjendjes, duke bërë përzgjedhjen e tyre
- Udhëzimi për përgatitjen dhe miratimin e planit për përmirësimin e gjendjes në procedurën për Kornizën e përbashkët për vlerësim.

Këto udhëzime e përshkruajnë në mënyrë të detajuar çdo hap në procesin e futjes së modelit CAF. Udhëzimet kanë për qëllim:



- t'i udhëheqin institucionet nëpër gjithë procesin e implementimit të modelit CAF
- t'i mbrojnë institucionet nga keqpërdorimi nga ana e konsulentëve joadekuatë (të cilët i ofrojnë shërbimet e tyre për ta lehtësuar procesin e futjes së CAF-it)
- të sigurojnë zbatim adekuat dhe të drejtë të modelit CAF.

Udhëzimet për futjen e modelit CAF janë vendosur në ueb-faqen e Ministrisë për Shoqëri Informatike dhe Administratë.¹

Ligji, poashtu, parasheh që institucionet të krijojnë **vend pune që do ta koordinojë procesin e implementimit të standardeve dhe të instrumenteve për menaxhim me cilësinë.** Për këtë Ministria për Shoqëri Informatike dhe Administratë përgatiti Rekomandime për detyrat dhe përgjegjësitë e Koordinatorit të procesit të futjes së standardeve dhe të instrumenteve për menaxhim me cilësinë. Këto detyra dhe përgjegjësi u dhanë si udhëzim për institucionet dhe nuk janë të detyrueshme, gjegjësisht institucionet mundën lirisht t'i ndryshojnë dhe t'i plotësojnë ato sipas nevojave të tyre.

Mbikëqyrje të zbatimit të drejtë të Ligjit për futjen e sistemit për menaxhim me cilësinë dhe kornizën e përbashkët për vlerësimin e punës dhe ofrimit të shërbimeve në shërbimin shtetëror bën Inspektorati shtetëror administrativ.

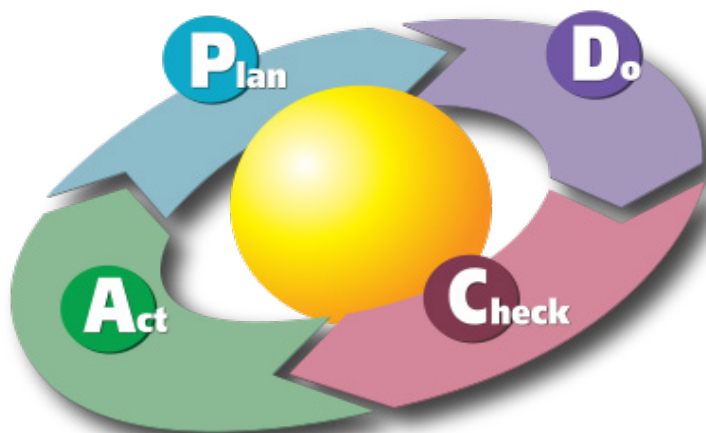
¹ <http://www.mioa.gov.mk/?q=node/3699>



Përmbajtja e modelit CAF

Korniza e përbashkët për vlerësim (Common Assessment Framework - CAF) është instrument evropian për menaxhim me cilësinë në sektorin publik. Modeli bazohet në zbatimin e vetëvlerësimit nga ana e punëtorëve të vetë institucionit dhe përgatitjen e planit për përmirësim në më tepër fusha.

Korniza e përbashkët për vlerësim (CAF) është vegël për **menaxhim të plotë me cilësinë** dhe është e inspiruar nga Modeli për cilësi të shkëlqyer i Fondacionit evropian për menaxhim me cilësinë.



Modeli CAF bazohet në supozimet se rezultatet e shkëlqyeshme në organizata, arrihen nëpërmjet udhëheqësisë së bazuar në strategji dhe planifikim cilësor, dhe me mbështetjen



e të punësuarve si kapital më i çmueshëm, duke ndërtuar partneritete, duke i shfrytëzuar resurset në mënyrë racionale dhe duke i avancuar proceset e punës.

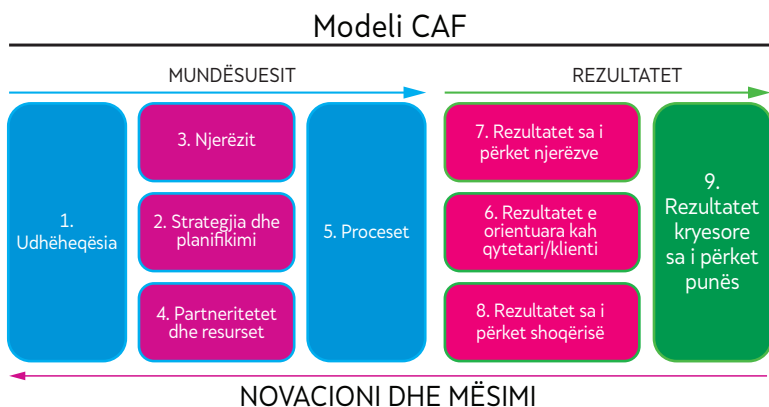
Njëkohësisht, përdorimi i CAF-it i mundëson organizatës të inicojë proces të avancimit të vazhdueshëm të punës së saj; të bëjë vlerësime të punës në bazë të dëshmive për cilësinë e menaxhimit sipas kriterëve të cilat janë të pranuarra gjerësisht në sektorin publik në Evropë; t'i identifikojë si përparimin, ashtu edhe dobësitë në rezultatet e punës; të gjejë mënyrë për të arritur konsekuencë dhe konsensus për atë që duhet bërë që të përmirësohet organizata; të sigurojë lidhshmëri ndërmjet rezultateve që duhet të arrihen dhe praktikave të mira, të udhëzojë si duhet bërë kjo dhe si të matet përparimi nëpërmjet vetë-vlerësimeve periodike nga ana e punëtorëve.

CAF-i është vegël e lehtë për përdorim dhe pa pagesë, e cila do t'u ndihmojë organizatave të sektorit publik të përdorin **teknika për menaxhim me cilësinë me qëllim që ta përmirësojnë punën e tyre**. Modeli CAF është i përshtatshëm për përdorim në të gjitha pjesët e sektorit publik dhe ai mund të zbatohet për organizatat publike në nivel nacional dhe lokal. Organizatat që e zbatojnë CAF-in kanë për qëllim të arrijnë cilësi të shkëlqyer në punë dhe dëshirojnë të fusin kulturë të tillë organizative në organizatë.



Struktura e modelit

Sipas CAF-it, puna e organizatës mund të analizohet nëpërmjet nëntë segmenteve kyçe, të ashtuquajtura kritere, të cilat pastaj ndahen në 28 nën-segmente më të detajuara, të ashtuquajtura nën-kritere. Nëntë kriteret janë aspektet kryesore të cilave kushtuar vëmendje gjatë punës së organizatës. Në procesin e vetë-vlerësimit, i cili e paraqet thelbin e futjes së modelit CAF, të punësuarit e analizojnë punën nëpërmjet këtyre nëntë aspekteve.



Kriteret prej 1 deri në 5 pasqyrojnë mënyrën e brendshme të punës së organizatës dhe ato janë të ashtuquajturit **MUNDËSUES**. Ato përcaktojnë se çka bën organizata dhe si funksionon ajo me qëllim që të arrihen rezultatet e dëshiruara.

Kriteret prej 6 deri në 9 i pasqyrojnë **REZULTATET** e arritura të organizatës sa i përket qytetarëve/klientëve, të punësuarve,



përgjegjësisë shoqërore dhe sa i përket aspekteve kyçe të punës (rezultatet kryesore për realizimin e të cilave ajo ekziston).

Çdo kriter pastaj zbërthehet në nën-kritere. Të gjitha 28 nënkriteret i përcaktojnë çështjet kryesore që duhet të shqyrtohen gjatë vetë-vlerësimit të organizatës.

Organizatat mund ta përshtatin zbatimin e modelit sipas nevojave dhe rrethanave të tyre të veçanta; megjithatë, rekomandohet fuqishëm që të ruhet struktura e modelit, me 9 kriteret dhe 28 nën-kritere, si dhe përdorimi i njërit nga panelet për vlerësim (që janë dhënë në Doracakun për **Kornizën e përbashkët për vlerësim – CAF 2013**), gjë që do të ndihmojë në zbatimin e procesit sipas udhëzimeve të dhëna.



Si të përdoret modeli CAF

Procesi i implementimit të modelit CAF mund të realizohet në disa mënyra.

Madhësia e organizatës, kultura e punës, fushëveprimi dhe përvoja paraprake me veglat për menaxhim të plotë me cilësinë, janë disa nga parametrat që ndihmojnë të përcaktohet mënyra më adekuate për zbatimin e modelit CAF.

Në këtë pjesë japim një pasqyrë të **planit për zbatimin e modelit CAF në 10 hapa**, i cili mund të konsiderohet si relevant për shumicën e organizatave.

DHJETË HAPA PËR PËRMIRËSIMIN E ORGANIZATËS ME CAF

FAZA 1: FILLIMI I RRUGËTIMIT ME CAF

Hapi 1.
Vendosni si ta organizoni dhe si ta planifikoni vetë-vlerësimin

Hapi 2.
Kumtojeni projektin për vetë-vlerësim

FAZA 2: PROCESI I VETË-VLERËSIMIT

Hapi 3.
Formoni një ose më tepër grupe për vetë-vlerësim

Hapi 4.
Organizoni trajnime

Hapi 5.
Bëni vetë-vlerësim

Hapi 6.
Përgatitni raport që e përshkruan rezultatin e vetë-vlerësimit

FAZA 3: PËRMIRËSIMI I PLANIT/VENDOSJA E PRIORITETEVE

Hapi 7.
Përgatitni plan për përmirësim të bazuar në raportin e vetë-vlerësimit

Hapi 8.
Kumtojeni planin për përmirësim

Hapi 9.
Implementoni planin për përmirësim

Hapi 10.
Planifikoni vetë-vlerësimin



Me qëllim që organizatat ta zbatojnë modelin CAF në mënyrë sa më efikase dhe më efektive, rekomandohet që ato t'i ndjekin hapat e mëposhtëm:



Merrni vendim për mënyrën e realizimit të modelit CAF në institucionin tuaj.

Njoftoni të punësuarit në institucionin tuaj për procesin e zbatimit të modelit CAF në institucionin tuaj (miratoni Plan për njoftim).



Formoni një ose më tepër grupe për vetë-vlerësim.



Realizojeni vetë-vlerësimin.

Organizoni trajnim për të punësuarit.



Përgatitni plan për përmirësim, në bazë të raportit të miratuar për vetë-vlerësim.





Kumtojeni planin
për përmirësim.



Realizojeni planin
për përmirësim.



Planifikojeni procesin e
ardhshëm të zbatimit të modelit
CAF në institucionin tuaj.





Qendra nacionale e resurseve për CAF

Ministria për Shoqëri Informatike dhe Administratë paraqet pikë nacionale të kontaktit dhe qendër të resurseve për futjen e modelit CAF.

Si pikë qendrore që i koordinon aktivitetet për implementimin e modelit CAF në vend, Ministria për Shoqëri Informatike dhe Administratë:

- është qendër me ekspertizë për implementimin e modelit CAF në sektorin publik;
- kujdeset për implementimin adekuat të modelit CAF;
- promovon praktika të mira përdorimin e modelit CAF;
- e udhëheq regjistrin e institucioneve që e kanë implementuar modelin CAF;
- ofron mbështetje për institucionet e vendit sa i përket implementimit të modelit CAF;
- e udhëheq regjistrin e lehtësuesve të certifikuar për implementimin e modelit CAF.

Sipas informatave të Ministrisë për Shoqëri Informatike dhe Administratë, deri tani gjithsej 29 institucione në vend e kanë futur modelin CAF. Prej tyre, 17 janë institucione në nivel qendror, ndërsa 12 janë institucione në nivel lokal.

SHEMBUJ TË IMPLEMENTIMIT TË SUKSESSHËM TË MODELIT CAF



Implementimi i modelit CAF në Drejtorinë doganore



Të dhënat kryesore

Drejtoria doganore është organ në përbërje të Ministrisë për Financa, me status të personit të veçantë juridik, që i zbaton ligjet dhe dispozitat e tjera në fushën e doganave.

Përcaktim strategjik i Drejtorisë doganore është krijimi i politikës efektive doganore, e cila i mbështet politikat ekonomike qeveritare, si dhe mbajtja e balancit ndërmjet interesave të bashkësisë afariste dhe përgjegjësi të kontrollit doganor, me qëllim që të sigurojë mbështetje për tregtinë e ligjshme dhe arkëtimin më të mirë të taksave.



VIZIONI

Të bëhemi model i shërbimit bashkëkohor dhe më të mirë për qytetarët, operatorët ekonomikë dhe shtetin, në përputhje me praktikatat më të mira të pranuar vendore dhe ndërkombëtare, dhe të bëhemi institucion udhëheqës në procesin e anëtarësimit në Bashkësinë doganore evropiane.



MISIONI

T'i ruajmë interesat financiare të vendit, ta mbrojmë shëndetin dhe jetën e njerëzve, ta ruajmë ambientin konkurrues ekonomik, t'i realizojmë politikat ekonomike të qeverisë, t'i mbështesim aktivitetet për fillimin e negociatave para-aderuese për anëtarësim në Bashkimin Evropian.

Procesi i implementimit të modelit CAF

Modeli CAF në Drejtorinë doganore implementohet në nivel të gjithë organizatës. Roli i modelit CAF në punën organizative të Drejtorisë doganore është që të futet një metodë e përmirësimit të vazhdueshëm të organizatës, në korrelacion me politikat dhe praktikatat për menaxhim me cilësinë të cilat tashmë janë vendosur.

Ekipi për vlerësim është formuar me Vendimin për fillimin e procesit të Kornizës së përbashkët për vlerësim (KPV) në përbërje prej shtatëmbëdhjetë anëtarësh, nga të cilët njëri është koordinator dhe një tjetër zëvendës-koordinator. Në ekipin për vetë-vlerësim janë përfshirë përfaqësues të të gjitha njësive organizative, duke i përfshirë edhe përfaqësuesit e zyrave doganore.

Ekipi për vetë-vlerësim bëri analizë dhe i definoi anët e forta dhe fushat që duhet të përmirësohen, dhe propozoi aktivitete për përmirësimin e gjendjes në Drejtorinë doganore.



Pasi ekipi për vetë-vlerësim ndoqi një trajnim dyditor (në gusht të vitit 2017) procedurën për vetë-vlerësim e realizoi për dy muaj, gjegjësisht në periudhën shtator dhe tetor të vitit 2017.

Pastaj, në muajin nëntor u përgatit Raporti për kornizën e përbashkët për vlerësim në Drejtorinë doganore, si dhe Plani për njoftim për futjen e kornizës së përbashkët për vlerësim në DDRM, ndërsa në javën e parë të dhjetorit u mbajt punëtori dyditore për caktimin e prioriteteve për masat e CAF-it, ku mori pjesë udhëheqësia më e lartë e Drejtorisë doganore (Grupi i kolegjiut) dhe ekipi për vetë-vlerësim.

Nga gjithsej 132 masa të propozuara nga Ekipi punues, si më prioritare u caktuar 36 masa.

Në bazë të masave prioritare për përmirësim, në fund të muajit dhjetor u përgatit Plani për përmirësimin e gjendjeve në Drejtorinë doganore në përputhje me Kornizën e përbashkët për vlerësim, i cili përfshin edhe një matricë të detajuar për planin aksional të masave për përmirësimin e gjendjeve, si dhe metodologji për ndjekjen e planit për përmirësim. Ky plan përmban 18 masa për realizim të shpejtë dhe 18 masa për përmirësimin e gjendjeve me afate për realizim deri në 24 muaj, të cilat në të njëjtën kohë janë përfshirë edhe në Planin e miratuar aksional të Drejtorisë doganore për periudhën 2017-2019.

Rezultatet e arritura

Realizimi i masave që mund të zbatohen shpejtë, si dhe i masave për përmirësimin e gjendjeve ndiqet në periudhë tremujore.

Në tremujorin e parë të vitit 2017 (janar-mars) u realizuan gjithsej 13 masa apo 36,1%, në tremujorin e dytë (prill-qershor 2017) u realizuan 16 masa ose 44,44%, ndërsa në tremujorin e tretë (korrik-shtator 2017) realizimi i këtyre ka masave ka qenë në nivelin 50%.

Raportimet për implementimin e modelit CAF janë dorëzuar në MSHIA, në qeveri dhe në Ministrinë për Financa,



ndërsa në Raportin vjetor të Drejtorisë doganore, i cili është publikuar dhe gjendet në ueb-faqen e saj, është futur një tekst me informatë për zbatimin e këtij instrumenti. Raporti për realizimin e masave të CAF-it në periudhë tremujore i dorëzohet Grupit të kolegjiut dhe ekipit për vetë-vlerësim.



Leksionet e mësuara/rekomandimet

Në përgjithësi qëndrimi i pjesëmarrësve në procedurën e implementimit të modelit CAF është se në qoftë se kjo vegël implementohet në mënyrë të drejtë dhe konsekuente, me të vërtetë mund të kontribuojë në përmirësimin e proceseve për menaxhim në institucionin tonë.

Konsiderojmë se njëri nga faktorët më të rëndësishëm për implementim të suksesshëm është mbështetja nga udhëheqësia më e lartë, njoftimi i një numri sa më të madh të të punësuarve me këtë model, mirëpo edhe përzgjedhja e mirë e përbërjes së ekipit për vetë-vlerësim, i cili duhet ta bëjë vetë-vlerësimin në mënyrë reale dhe të paanshme, në bazë vullnetare.

Ky model njëkohësisht ndihmon edhe për projektimin e drejtë të qëllimeve të institucionit tonë dhe të nevojave për burime njerëzore, teknike dhe financiare për realizimin e tyre.

Të dhënat për kontakt të koordinatores për CAF në Drejtorinë doganore

Mr. Julija Nikollovska,
kryeshefe e Seksionit për integritet,
Sektori për përgjegjësi profesionale
tel: 070/315-490
e-mail: Julija.Nikolovska@customs.gov.mk



Implementimi i modelit CAF në Qytetin e Shkupit



Të dhënat kryesore

Vetëqeverisja lokale është përgjegjëse për rregullimin dhe kryerjen e punëve me interes publik që kanë rëndësi lokale. Si qendër kryesore administrative, afariste, kulturore dhe arsimore, Qyteti i Shkupit, synon të sigurojë kushte për jetë cilësore të qytetarëve dhe për subjektet afariste duke i kryer në mënyrë profesionale punët që janë në kompetencë të tij.



MISIONI

Si njësi e veçantë e vetëqeverisjes lokale, Qyteti i Shkupit ka mision të definuar qartë për realizimin e interesit publik me rëndësi lokale për qytetin e Shkupit, veçanërisht planifikimin dhe rregullimin e hapësirës, ofrimin e infrastrukturës së mirë, mbrojtjen dhe avancimin e mjedisit jetësor, zhvillimin ekonomik lokal, kultivimin e trashëgimisë kulturore-historike etj.



VIZIONI

Vizioni i Qytetit të Shkupit është përforcimi i kapaciteteve për shfrytëzimin e praktikave botërore dhe mbështetjeje financiare me qëllim të krijimit të kushteve për jetë cilësore, sukses afatgjatë, përparim dhe promovim të qytetit si destinacion i dëshiruar i investuesve dhe mjedis i favorshëm për biznes. Qytetarëve t'u sigurohet jetë dhe punë në mjedis të sigurt dhe të shëndoshë, me cilësi më të mirë të jetës së tyre.

Procesi i implementimit të modelit CAF

Qyteti i Shkupit vazhdimisht insiston që ta përmirësojë cilësinë e punës së tij, duke synuar të arrijë cilësi të shkëlqyer me administratë bashkëkohore, profesionale dhe efikase në shërbim të qytetarëve, përmirësim të motivimit të të punësuarve dhe përparim të vazhdueshëm të punës.

Për këtë qëllim, Qyteti i Shkupit u paraqit në Thirrjen publike të shpallur nga ana e Ministrisë për Shoqëri Informatike dhe Administratë, për futjen e Kornizës së përbashkët për vlerësim (Common Assessment Framework) e njohur si CAF, në organizatën e tij. Korniza kohore për realizimin e procesit të vetë-vlerësimit ishte periudha prej muajit shkurt deri në muajin



korrik të vitit 2013. Për këtë arsye, u organizua trajnim për dy përfaqësues të Qytetit të Shkupit (koordinatorin dhe zëvendës-koordinatorin). Kishim kënaqësinë që ekspertë të trajnuar nga MSHIA-ja të na japin mbështetje gjatë gjithë procesit të implementimit të këtij standardi dhe bënë prezantim të modelit para sekretarit të Qytetit të Shkupit dhe udhëheqësve të institucionit. U formua ekipi për vetë-vlerësim dhe më pas u bë trajnimi i tij nga ana e trajnuesve nga MSHIA-ja. Detyra e ekipit ishte të bëjë analizë dhe t'i definojë të gjitha anët e forta dhe fushat të cilat duhet të përmirësohen, si dhe të propozojë aktivitete për përmirësimin e gjendjes. Metoda e punës së ekipit për çdo kriter përbëhej nga dy pjesë edhe atë:

- Vlerësimi individual i çdo anëtari të ekipit, me qëllim që secili veç e veç t'i vlerësojë anët e forta, fushat e mundshme për përmirësim, si dhe të propozojë një ose më tepër propozim-masa për fushat që duhet të përmirësohen;
- Vlerësimi ekipor, duke mbajtur takime dhe duke arritur konsensus gjatë përcaktimit të anëve të forta, fushave për përmirësim dhe formulimit të propozim-masave të përbashkëta.

Ekipi për vetë-vlerësim u formua në baza vullnetare, ku u paraqitën të punësuar në Qytetin e Shkupit, me ç'rast në ekip kishte njerëz me tituj të ndryshëm profesionalë, shkallë të ndryshme të arsimit, gjini dhe moshë të ndryshme, mirëpo, para së gjithash, të punësuar të përkushtuar dhe të përgjegjshëm, që i respektojnë afatet dhe që duan të jenë pjesë e ekipit.

U realizua procesi i vetë-vlerësimit dhe u përgatit Raport për gjendjen, i cili iu dorëzua udhëheqësisë më të lartë për t'u njoftuar me të. Gjatë muajit maj u mbajt një punëtori për koordinatorin dhe zëvendës-koordinatorin për njoftim me metodën për zgjedhjen e masave, të cilat pastaj do të zhvillohen në plane aksionale. Në qershor u mbajt një punëtori ku mori pjesë ekipi për vetëvlerësim dhe struktura udhëheqëse, ku u caktuan prioritete të aktiviteteve të propozuara. Nga



gjithsej 146 aktivitete të propozuara nga ekipi, u zgjodhën 25 aktivitete që mund të realizohen shpejt (Quick Wins) dhe 10 aktivitete prioritare, të cilat ishin pjesë përbërëse e Planit për përmirësimin e gjendjes në Qytetin e Shkupit nëpërmjet Kornizës së përbashkët për vlerësim.

Rezultatet e arritura

Plani për përmirësimin e gjendjes në Qytetin e Shkupit nëpërmjet Kornizës së përbashkët për vlerësim u miratua nga ana e kryetarit të komunës së Shkupit. Realizimi i masave nga Plani për përmirësim ndiqej në çdo dy muaj.

Edhe pse pranimi i masave të propozuara kërkonte ndryshime të mëdha në funksionimin e institucionit, megjithatë u pranua se ndryshimet janë të domosdoshme për një administratë efikase publike me qëllim të përmirësimit të shërbimeve që u ofrohen shfrytëzuesve të fundit.

Në periudhën e implementimit të planit u realizuan rreth 90% e masave që mund të realizohen shpejt dhe e masave për përmirësimin e gjendjeve.

Njoftim për implementimin e modelit CAF iu dërgua Ministrisë për Shoqëri Informatike dhe Administratë. Raport për realizimin e masave të CAF-it dorëzohej çdo dy muaj deri te udhëheqësia më e lartë dhe deri te të gjithë të punësuarit.



Leksionet e mësuar/rekomandimet

Në përgjithësi, përvoja e Qytetit të Shkupit nga realizimi i këtij procesi është pozitive, me ç'rast është dhënë mund i madh dhe ka pasur entuziazëm të pashoq nga ana e të punësuarve, të cilët në këtë mënyrë panë mundësi që vetë të jenë shtytës të ndryshimeve dhe të trendeve pozitive në kuadër të organizatës.

Në të ardhmen do të ishte mirë që të përpunohet mënyra e implementimit të modelit, që të punësuarit të mund të përkushtohen plotësisht, pa u ngarkuar me aktivitetet e rregullta të punës, dhe të sigurohet buxhet adekuat për futjen e modelit. Do të ishte e pëlqyeshme që të inicohet formimi i seksionit për menaxhim me cilësinë, me qëllim që zbatimi i planit të mos jetë obligim i vetëm një të punësuar.

**Të dhënat për kontakt të koordinatores për
CAF të Qytetit të Shkupit**

Mr. Cvetanka Sokolova-Mlladenovska,
ndihmës-udhëheqëse e Sektorit për çështje juridike
tel: 02/3297-398 mob: 075/443-253
e-mail: cvetankas@skopje.gov.mk



Për më tepër informata në lidhje
me modelin CAF:

Ministria për Shoqëri Informatike dhe Administratë
bul. “Shën Kirili dhe Metodi”, nr.54
1000 Shkup
www.mioa.gov.mk

Personi për kontakt:
Marija Nikollovska Arsovska
tel: 02/3200-876
e-mail: marija.nikoloska@mioa.gov.mk

