

ПОДОБРУВАЊЕ НА КВАЛИТЕТОТ НА ЈАВНИОТ СЕКТОР ПРЕКУ ЗАЕДНИЧКАТА РАМКА ЗА ОЦЕНКА (CAF)



**Министерството за информатичко
општество и администрација**

Поттик за квалитетот во јавниот сектор

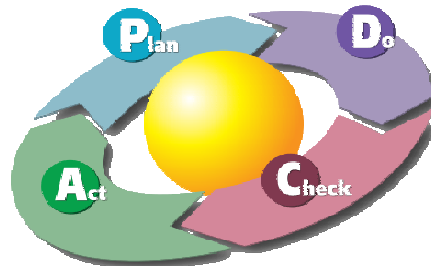
Јавниот сектор како никогаш досега се наоѓа пред предизвикот на општеството да ја покаже и подобри својата **додадена вредност**. Во време на социо-економска криза и штедење, ефективните политики, оперативното работење и квалитетот на јавните услуги се битен фактор во задоволувањето на променливите потреби и очекувања на граѓаните и претпријатијата.

Јавниот сектор веќе со години се соочува со ваквите предизвици. Направени се интензивни напори да се спроведат нови техники и методи за подобрување на **ефикасноста, ефективноста, и економската и општествената одговорност** на организациите. Применети се различни пристапи во различни видови на јавни организации и за сите сектори од јавна одговорност, и тоа на европско, национално, сојузно, регионално и локално ниво. Многу од овие иницијативи беа успешни; други пак, не успеаја, а тоа понекогаш се должеше на недостигот од доследен и одржлив пристап.

Европската мрежа за јавна администрација (ЕУПАН), местото каде што се среќаваат државните службеници на земјите-членки на Европската Унија беше свесна за алката што недостасува и ги покани своите експерти да изготват холистичка алатка која ќе помогне на јавниот сектор во заложбите за континуирано подобрување. Во мај 2000 г. се воспостави **Заедничката рамка за оценка (CAF)** како прв инструмент за управување со квалитетот скроен за и развиен од самиот јавен сектор. Таа претставува општ и едноставен модел, **лесен за употреба**, наменет за сите организации од јавниот сектор низ Европа и се занимава со сите аспекти на организациска одличност. Над 3000 јавни администрации се регистрирани за употреба на CAF моделот и уште илјадници други низ и надвор од Европа ја користат за своите конкретни развојни цели. Динамиката на CAF на европско ниво е поддржана од страна на **Европскиот ресурсен центар за CAF**, со седиште во **Европскиот институт за јавна администрација (EIPA)** во Мاستрихт, Холандија.

Содржината на CAF моделот

Заедничката рамка за оценка (CAF) е алатка за целосно управување со квалитетот развиена од јавниот сектор и инспирирана од Моделот на одличност на Европската фондација за управување со квалитетот (ЕФУК). Таа се заснова на претпоставката дека одличните резултати во организациското работење, кај граѓаните/клиентите, луѓето и општеството се постигнуваат по пат на раководство кое ќе нуди стратегија и планирање, и ќе води луѓе, партнерства, ресурси и процеси. Истовремено на организацијата гледа од поинаков агол: **холистички пристап** за анализа на работењето на организацијата.



CAF е достапна во јавниот сектор, таа е бесплатна и нуди лесно употреблива алатка која ќе им помогне на организациите од јавниот сектор низа Европа да употребуваат **техники за управување со квалитетот со цел да го подобрат работењето**. CAF е конципирана за употреба во сите делови од јавниот сектор и истата е применлива за јавни организации на национално, регионално и локално ниво.

CAF се стреми кон тоа да биде катализатор во процесот на целосно подобрување во рамките на организацијата, при што има пет главни **цели**:

1. на јавните администрации да им ја **претстави** културата на одличност и принципите на TQM;
2. активно да ги води **кон целосен Демингов циклус (Plan-Do-Check-Act)**.
3. на јавната организација да и овозможи **само-оценување** со цел да се утврди дијагноза и да се дефинираат активностите насочени кон подобрување;
4. да делува како **мост** за различни модели на управување со квалитетот, и тоа во јавниот и приватниот сектор;
5. да овозможи **заемно учење (bench learning)** помеѓу организациите од јавниот сектор.

Организациите што допрва ќе ја применуваат CAF се стремат кон одличност во работењето и сакаат да воведат култура на одличност во организацијата. Ефективната употреба на CAF со време би требало да доведе до понатамошен развој на ваквата култура и начин на размислување во организацијата.

Структурата на Моделот



Структурата од девет полиња ги одредува главните аспекти на кои треба да се обрне внимание при анализа на организацијата. Критериумите 1-5 се насочени кон практиките на управување во организацијата: тоа се таканаречените **Овозможувачи**. Тие одредуваат што прави организацијата и како истата им приоѓа на задачите со цел да се постигнат саканите резултати. Во критериумите 6-9, постигнатите **Резултатите** во областите граѓани/клиенти, луѓе, општествена одговорност и клучен учинок се мерат според мерките за перцепција и работење. Секој критериум понатаму се разложува на пот-критериуми. Сите 28 пот-критериуми ги одредуваат главните прашања што треба да се разгледаат при оценката на дадена организација. Тие се илустрирани преку примери што детално ја појаснуваат содржината на истите и укажуваат на можни области кои треба да се земат предвид, сè со цел да се испита начинот на кој администрацијата ги исполнува барањата изнесени во пот-критериумите. Овие примери прикажуваат многу добри практики од имплементација на моделот од цела Европа. Сите не се релевантни за секоја организација, но многу можат соодветно да се разгледуваат при само-оценувањето. Со интегрирањето на заклучоците од оценката на

инструментите и резултатите во практиките на управување се образува континуираниот циклус на **иновација и учење** што е попатен на организациите во насока на постигнување одличност.

Како да се користи САФ моделот

Организациите можат да го прилагодат спроведувањето на моделот според посебните потреби и околностите; сепак, силно се препорачува да се задржи структурата на моделот, со 9-те критериуми и 28-те пот-критериуми, како и употребата на еден од панелите за оценување, што ќе помогне во спроведувањето на **процесот** според дадените насоки.

Употребата на САФ моделот претставува **процес на учење** за секоја организација. Извлечените поуки во текот на неколкугодишната имплементација може да му бидат од корист на секој нов корисник. Според тоа, беше развиен **план за спроведување од 10 чекори** кој ќе им помогне на организациите да го употребат моделот на најефикасен и најефективен начин.

