

Врз основа на член 6 став 1 од Законот за воведување на систем за управување со квалитетот и заедничката процена на работењето и давањето на услуги во државната служба (“Службен весник на Република Македонија” бр. 69/13), министерот за информатичко општество и администрација донесе

УПАТСТВО  
ЗА ПОДГОТВУВАЊЕ И ДОНЕСУВАЊЕ НА ПЛАН ЗА ПОДОБРУВАЊЕ НА  
СОСТОЈБАТА ВО ПОСТАПКАТА ЗА ЗАЕДНИЧКАТА РАМКА НА ПРОЦЕНА

ОПШТА ОДРЕДБА

Член 1

Со ова упатство се пропишува подготвувањето и донесувањето на планот за подобрување на состојбата во постапката за заедничката рамка на процена .

ОДЛУКА ЗА ИЗБОР НА АКТИВНОСТИ КОЈ ЌЕ ЈА ПОДОБРАТ СОСТОЈБАТА

Член 2

Планот за подобрување на состојбата започнува со донесување на одлука за избор на мерки кој ќе ја подобрат состојбата.

Мерките за подобрување на состојбата се:

- брзо спроводливи мерки за подобрување на состојбите во институцијата, се активности кои не изискуваат големи ресурси, можат брзо и лесно да се реализираат и истите ќе ја подобрат состојбата во институцијата на краток рок
- мерки за подорување на состојбите во институцијата

ПОДГОТОВКА НА ПЛАНОТ ЗА ПОДОБРУВАЊЕ НА СОСТОЈБАТА

Член 3

Планот за подобрување на состојбата се подготвува од службеник кој го координира процесот на воведување на стандардите и инструментите за управување со квалитет.

Член 4

Планот за подобрување на состојбата се подготвува и донесува согласно насоките донесени од страна на Министерството за информатичко општество и администрација.

Член 5

Планот за подобрување на состојбата содржи:

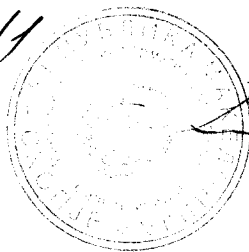
- листа на избрани брзо спроводливи мерки за подобрување на состојбите, со дефиниран рок за реализација на истата, дефинирана организационата единица по надлежност, како и одговорно лице за спроведување на истата
- избрани мерки за подобрување на состојбите во институцијата со одговорно лице за спроведување на истата, со поделба по активности на следниве елементи: цел која се остварува, одговорно лице за активността, индикатори за успешност, потребно ресурси за реализација, ризици, и рок за спроведување.
- методологија на следење на реализацијата на планот опфаќа: дефинирање на период на известување од страна на одговорно лице за спроведување на секоја мерки за подобрување на состојбите до службеник кој го координира процесот на воведување на стандардите и инструментите за управување со квалитет за текот на реализација на истата; подготовка на месечен/тримесечен извештај за реализација на мерките од службеник кој го координира процесот на воведување на стандардите и инструментите за управување со квалитет, како и координативно состаноци во институцијата за следење на реализацијата на планот.
- план за комуникација со вработените опфаќа термин, начин и фреквенција на доставување на извештаи за реализација на Планот за подобрување на состојбите од службеник кој го координира процесот на воведување на стандардите и инструментите за управување со квалитет до вработените во институцијата

## ЗАВРШНА ОДРЕДБА

### Член 6

Ова Упатство влегува на сила со денот на донесувањето.

Бр 02 = 1964/1  
08.07.2013  
Скопје



МИНИСТЕР  
М-Р ИВО ИВАНОВСКИ

**Насоки**  
за подготвување и донесување план за подобрување на состојбата во  
постапката за Заедничка рамка на процена

Постапката на процена треба да опфаќа повеќе од она што е наведено во извештајот за процена за да ја исполни целта на имплементирањето на Заедничката рамка за процена. Таа треба да води директно до подготовка на План на активности за подобрување на работењето на организацијата.

Подготвувањето и донесувањето на план за подобрување на состојбата е еден од главните цели на напорот на процената на Заедничката рамка за процена и исто така претставува средство за внесување на витални информации во стратешкиот програмски систем на организацијата. Мора да се реализира интегриран план за организацијата да го надгради своето севкупно функционирање. Конкретно, суштинската логика на планот е во следното:

1. Тој претставува систематско акциско планирање за целиот опсег на функционалност и операбилност на организацијата.
2. Произлегува од извештајот за процена, така што се заснова врз докази и податоци што ги дава самата организација и – апсолутно витално – од аспект на луѓето во организацијата.
3. Ги надградува предностите, ги решава слабостите, и на секоја од нив реагира со соодветни активности за подобрување.

Подредете ги според приоритет областите за подобрување

При подготовка на план за подобрување, раководството можеби сака да размисли за употреба на структуриран пристап, вклучувајќи ги прашањата:

- каде сакаме да стигнеме за една до две години, во поглед на севкупната визија и стратегија на организацијата?
- какви активности треба да се преземат за да се постигнат овие цели (дефинирање на стратегија/задача)?

Процесот на изработка на план за подобрување би можел да биде структуриран на следниов начин:

Раководството – во консултација со релевантните засегнати страни –

1. собира идеи за подобрување од извештајот за процена и ги подредува овие идеи за подобрување под заеднички теми;
2. анализира области што треба да се подобрат и предлага идеи, а потоа формулира активности за подобрување земајќи ги предвид стратешките

- цели на организацијата;
3. ги подредува според приоритет областите за подобрување – со употреба на усогласени критериуми за калкулирање на нивното влијание (мало, средно, големо) во областите за подобрување, како:
  4. - стратешка тежина на активноста (комбинација од влијанието врз чинителите, влијание врз резултатите на организацијата, внатрешна/надворешна препознатливост);
  5. - леснотија во имплементирањето на активностите (разгледување на нивото на тежина, потребните ресурси и брзината на реализација);
  6. определува кој ќе ја изврши која активност, како и временска рамка и ориентациони точки, и ги идентификува потребните.

Може да биде корисно да ги поврзете тековните активности за подобрување со структурата на Заедничката рамка за процена заради јасен преглед.

Еден начин да се постават приоритети е да се комбинира:

- 1 нивото на постигнати резултати по критериум или поткритериум, што дава слика за работните постигнувања на организацијата на сите полиња
- 2 клучните стратешки цели

## Препораки

Додека процената со Заедничката рамка за процена се смета за почеток на долгорочна стратегија за подобрување, процената неизбежно ќе нагласи неколку области што може да се решат релативно брзо и лесно. Ако се пристапи на работа со нив, тоа ќе му помогне на кредибилитетот на програмата за подобрување и ќе претставува доказ за брзо исплатување на инвестицијата во време и обука, а ќе овозможи и поттик да се продолжи – успехот носи успех.

Добро е да се вклучат луѓето што го извршувале процената во активностите за подобрување. Ова кај нив обично предизвикува позитивен одглас и им ја зголемува нивната доверба и ентузијазам. Тие може да станат и амбасадори на иницијативи за натамошно подобрување.

Во најдобар случај, акцискиот план што резултира од процената треба да се интегрира во стратешкиот процес на планирање на организацијата и да стане дел од севкупното управување со организацијата.

## Соопштете за планот за подобрување

Како што претходно беше споменато, комуникацијата е еден од клучните фактори на успех за процената и активностите за подобрување што следат.

Активностите поврзани со комуникацијата мора да им обезбедат соодветни информации на соодветните медиуми до соодветната целна група во соодветниот момент - не пред или во текот на, туку и по процената.

Секоја организацијата треба поединечно да одлучи дали ќе го направи достапен извештајот за процена, но претставува добра практика да се информира целиот кадар за резултатите од процената, т.е. главните заклучоци од него, областите во коишто е најпотребно делување, и планираните активности за подобрување. Ако тоа не се оствари, тогаш постои ризик дека ќе се изгуби можноста да се создаде соодветна платформа за промена и подобрување.

При секое пренесување на резултатите, секогаш е добра практика да се истакнат работите што организацијата ги извршува добро и како има намера натаму да се подобрува. Постојат многу примери за организации што ги земаат своите предности здраво за готово, понекогаш заборавајќи, па дури и несфаќајќи, колку е важно да се пофали успехот.

Спроведете го планот за подобрување

Формулирањето на акциски план за подобрување со подредени приоритети е многу важно.

Имплементацијата на активностите за подобрување треба да се заснова врз соодветен и доследен пристап, процес на надзор и процена; треба да се разјаснат крајните рокови и очекуваните резултати; треба да се назначи одговорно лице за секоја активност („носител“), и треба да се земат предвид алтернативни сценарија за сложени активности.

Секој процес на управување со квалитетот треба да се заснова врз редовен надзор на имплементацијата и евалуацијата на аутпутите и исходите. Со надзорот е можно да се приспособи она што било планирано во текот на имплементацијата и по евалуацијата (аутпути и исходи), да се провери што било постигнато и целосното влијание од тоа. За да се постигне ова потребно е да се востанови начини за мерење на работните достигнувања на активностите (показатели за успешно работење, критериуми за успех итн.). Организациите може да го користат Деминговиот циклус (Планирај, Направи, Провери и Делувај) за да управуваат со активностите за успех. За да имаат целосна корист од активностите за подобрување, треба да се интегрираат во обичниот процес на организациите.