

Harghita Megye Tanácsa
Consiliul Județean Harghita

Common Assessment Framework

Informare privind introducerea și aplicarea modelului de management al calității serviciilor publice acceptat la nivel internațional, CAF (Common Assessment Framework) pentru a îmbunătăți calitatea furnizării de servicii publice și a funcționării organizației,

realizat în cadrul proiectului cu titlul "Planificare strategică și managementul performanței în folosul cetățenilor din județul Harghita prin implementarea CAF (CAFHR)".

Lector: Havasi Edina Director Servicii Publice

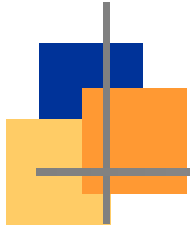
CONSACT Consultanță pentru dezvoltare și management al calității

Ltd.www.consact.com

Perioada: 29.04.2021

Proiectul cofinanțat din Fondul Social European prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014-2020. Cod SIPOCA 533/cod MySmis 126548





PROGRAMUL PREZENTARII

- Data: 28 Aprilie 2021:
- 14.00-14.45 CAF ca instrument de măsurare a performanței la nivel organizațional
Istoric
Structura și dezvoltarea modelului
Scopul CAF
Principii de baza
Prezentarea PDCA, evaluarea criteriilor
Planificarea și implementarea proiectului de autoevaluare
- 15.00-15.45 Sistemul criteriilor CAF și evaluarea
9 criterii principale si 28 criterii secundare
Criterii, exemple, date formând o baza obiectivă pentru evaluare
Evaluarea rezultatelor
Planificarea și implementarea dezvoltării



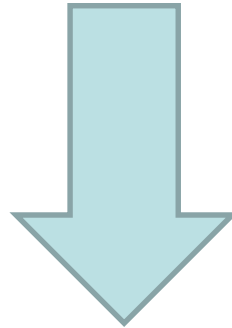
ISTORIC

- Necesitatea unui sistem specific pentru administrațiile publice aplicabil în toate statele membre ale UE ➡ este o decizie
- Common Assessment Framework –
Cadrul de Evaluare Comun
- Contribuitori la dezvoltarea conținutului (EIPA-Institutul European de Administrație Publică, EUPAN-Rețeaua Europeană de Administrație Publică, manageri responsabili de administrarea statelor membre ale UE, experți)



STRUCTURA MODELULUI

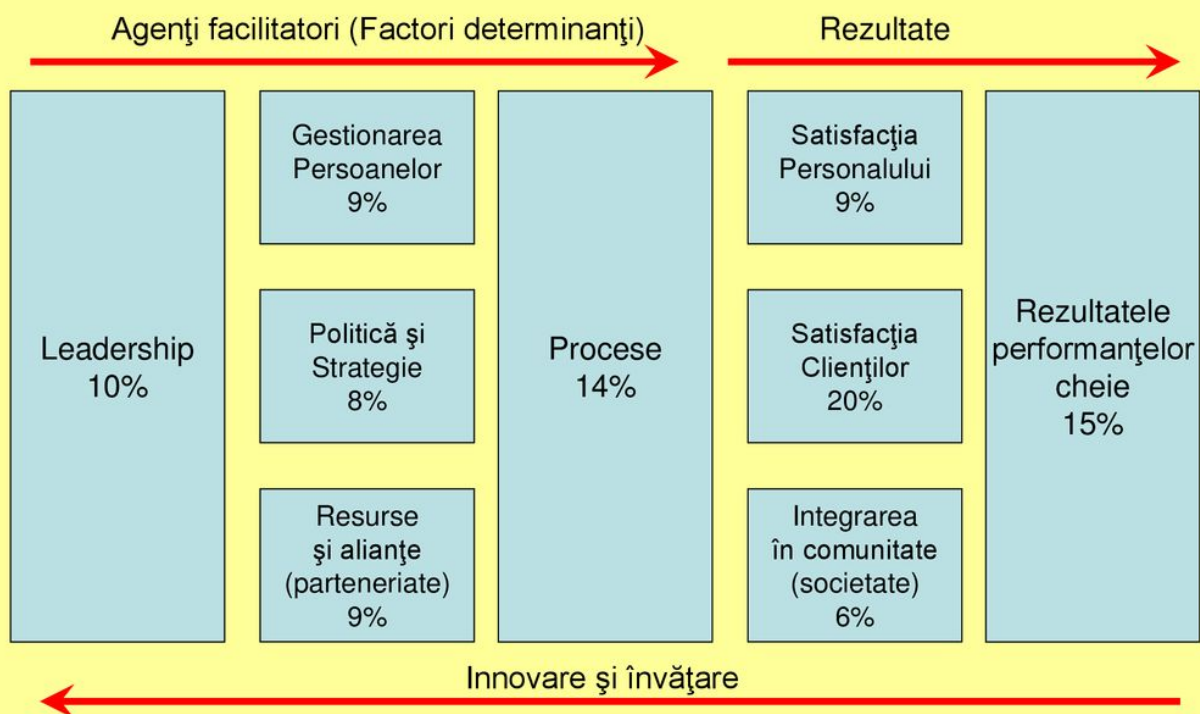
- Pe baza experienței aplicării și eficacității sistemelor și metodelor de management al calității utilizate anterior de organismele administrației publice



- Baza Modelului CAF este modelul EFQM de excelență organizațională

STRUCTURA MODELULUI

Modelul EFQM al Excelenței





EVOLUTIA MODELULUI

- Varianta experimentală (2000)
- Revizuire și modificări în 2002, 2006, 2013
- Schimbări semnificative în tendințele internaționale care afectează dezvoltarea organizațională a administrației publice → ca urmare a apariției unor noi nevoi
 - digitalizare
 - sustenabilitate
 - diversitate
 - inovatie
 - agilitate



ultima versiune model CAF

2 este aprobată în 28.11.2020t.



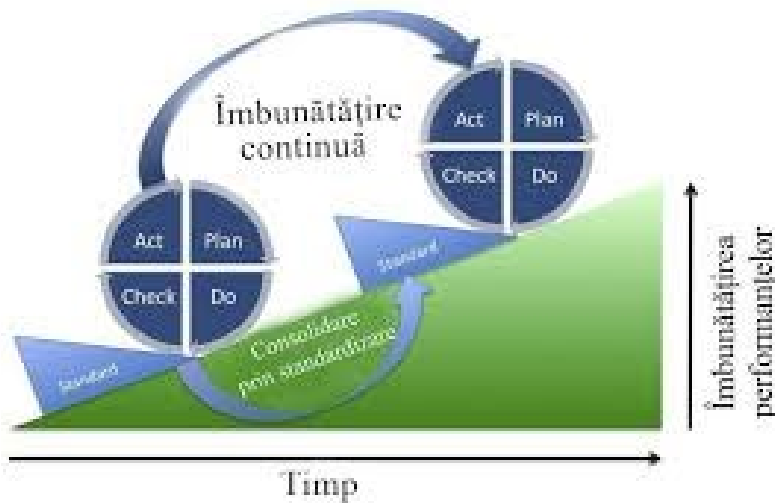
CELE 5 SCOPURI PRINCIPALE CAF

- Introducerea și diseminarea unei culturi a excelenței și a principiilor TQM în organizațiile de serviciu public;
- îndrumarea treptată a organizațiilor pe tot parcursul ciclului de dezvoltare PDCA;
- Facilitarea autoevaluării organizațiilor de servicii publice pentru identificarea erorilor și STABILIREA măsurilor de dezvoltare necesare;
- crearea unei punți între diferitele modele utilizate în managementul calității atât în sectorul privat, cât și în cel public;
- să permită și să sprijine învățarea comparativă (benchlearning) între organizațiile de servicii publice

CRITERII ȘI EVALUARE A MODELULUI CAF

- Modelul este format din 9 criterii principale și 28 de sub-criterii (constante).
- Criterii și exemple suplimentare specifice organizației pot ajuta la interpretarea și evaluarea subcriteriilor.
- Barem de evaluare: 0 -100 puncte.
- Evaluarea celor 1-5 criterii principale de pe pagina „dotări”, pe baza principiului PDCA.
- Evaluarea celor 6-9 criterii principale ale paginii „rezultate” (măsurabilitatea rezultatelor, dezvoltarea tendințelor sale, relația cu realizarea obiectivelor stabilite).

CICLUL PDCA



Plan: Planifica – faza de planificare

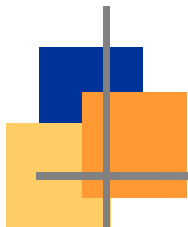
Do: Executa – Faza de efectuare

Check: Verifica – faza de verificare

Act: Interventie – faza de acțiune, reglare și corectare

EVALUAREA FACILITATILOR

nIVEL	Descrierea nivelurilor legate de facilitati	Puctaj
-	Dacă organizația nu desfășoară activitatea specificată în subcriteriu sau nu intenționează să o introducă, atunci 0 puncte; dacă ideea introducerii a apărut deja, dar planificarea nu a început, valoarea care poate fi dată este de aproximativ 10 puncte.	0-10
Planificare (Plan)	Există doar planuri de dezvoltare a practicilor aplicabile.	11-30
Realizare (Do)	Organizația își operează zona legată de sub-criteriu așa cum a fost planificat, dar nu a evaluat încă experiența.	31-50
Verificare (Check)	În zona legată de sub-criteriu, evaluarea operațiunii se efectuează în mod regulat, dar rezultatele evaluării nu au fost încă puse în practică de către organizație.	51-70
Interventie (Act)	Pe baza auditurilor și controalelor legate de sub-criteriu, organizația își dezvoltă funcționarea.	71-90
PDCA	Organizația trebuie să aplice metode de îmbunătățire continuă într-un mod sistematic (planificat și regulat) în zona legată de subcriteriu. De asemenea, încorporează rezultatele evaluării comparative și ale învățării reciproce în evoluții.	91-100



EVALUAREA REZULTATELOR

Evaluarea rezultatelor	Pontszám
Nu există rezultate măsurabile sau informații relevante legate de sub-criteriu.	0–10
Rezultatele sunt măsurabile, dezvoltarea lor în timp arată o tendință de deteriorare și / sau rezultatele nu ating obiectivele stabilite de organizație în raport cu subcriteriul.	11–30
Rezultatele sunt stagnante și / sau, în unele cazuri, au atins obiectivele organizației legate de sub-criteriu.	31–50
Rezultatele arată o tendință de îmbunătățire și / sau majoritatea obiectivelor stabilite sunt îndeplinite în raport cu sub-criteriul.	51–70
Rezultatele arată o îmbunătățire semnificativă și / sau toate obiectivele stabilite legate de sub-criteriu sunt îndeplinite.	71–90
Rezultatele sunt excelente și se mențin la un nivel constant, toate obiectivele stabilite legate de sub-criteriu sunt îndeplinite. Indicatorii importanți ai subcriteriului arată un rezultat pozitiv în comparație cu rezultatele altor organizații.	91–100



PROIECTAREA PROIECTULUI DE AUTO EVALUARE

- **Decizie** privind utilizarea unui instrument organizațional de măsurare a performanței și autoevaluare care funcționează în mod fiabil în administrația publică europeană de mai mulți ani.
- Un nivel ridicat de **angajament** managerial și **responsabilitatea comună** a conducerii superioare și a personalului sunt esențiale pentru succesul proiectului.
- Determinarea **focalizării** și **metodei** de autoevaluare.
- Numirea unui **manager de proiect**, definirea sarcinilor sale.
- **Comunicarea** proiectului de autoevaluare.
- **Crearea și instruirea** unui grup de autoevaluare.



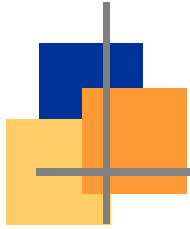
IMPLEMENTAREA PROIECTULUI DE AUTOEVALUARE

- Fiecare membru al echipei de autoevaluare evaluează
- Colectarea de date și informații servind ca bază obiectivă pentru evaluare.
- Asigurarea accesului la informații
- Evaluarea, formularea punctelor tari și a punctelor slabe, utilizarea unui tablou de bord și justificări.
- Contact continuu cu managerul de proiect, gestionarea problemelor care apar



1. CONDUCERE

- 1.1. Îndrumare pentru organizație prin definirea misiunii, viziunii și valorilor.
- 1.2. Conducerea organizației: performanță și îmbunătățire continuă.
- 1.3. Să Inspirăm, motivăm și susținem pe cei care lucrează în organizație și să dăm un exemplu bun.
- 1.4. Legătura eficientă cu autoritățile politice și alte părți interesate.



2. STRATEGIE SI PLANIFICARE

- 2.1. Identificarea așteptărilor și nevoilor părților interesate și ale mediului extern, precum și informațiilor relevante de management.
- 2.2. Elaborarea strategiilor și planurilor pe baza informațiilor colectate.
- 2.3. Comunicarea, implementarea și revizuirea strategiilor și planurilor
- 2.4. Gestionarea schimbării și inovației pentru a asigura agilitatea și rezistenței organizației.



3. ANGAJATI

- 3.1. Gestionarea și dezvoltarea resurselor umane pentru a sprijini strategia organizației.
- 3.2. Managementul și dezvoltarea competențelor angajaților.
- 3.3. Implicarea și abilitarea lucrătorilor și sprijin pentru bunăstarea acestora.



4. PARTENERIAT ȘI RESURSE

- 4.1. Stabilirea și gestionarea parteneriatelor cu organizațiile relevante.
- 4.2. Cooperarea cu cetățeni și ONG-uri.
- 4.3. Management financiar.
- 4.4. Managementul informațiilor și cunoștințelor.
- 4.5. Managementul tehnologiei.
- 4.6. Gestionarea facilităților.



5. PROCESE

- 5.1. Planificarea și gestionarea proceselor pentru a oferi mai multă valoare cetățenilor și clienților.
- 5.2. Furnizarea de produse și servicii clienților, cetățenilor, părților interesate și societății.
- 5.3. Coordonarea proceselor din cadrul organizației și cu alte organizații relevante.



6. REZULTATE ORIENTATE PE CETĂȚENI / CLIENT

- 6.1. Măsurarea percepțiilor în satisfacerea nevoilor și așteptărilor clienților (satisfația clientului).
- 6.2. Măsurarea performanței (indicatori de funcționare orientată către client)



7. REZULTATE LEGATE DE ANGAJAȚI

- 7.1. Măsurarea percepțiilor. Rezultatele organizației în ceea ce privește satisfacția și motivația propriilor angajați.
- 7.2. Măsurarea performanței (rezultatele personalului, indicatori de satisfacție).



8. REZULTATE PRIVIND RESPONSABILITATEA SOCIALĂ

- 8.1. Măsurarea percepțiilor asupra impactului social al performanței organizaționale asupra mediului.
- 8.2. Indicatori de performanță pentru impactul social.



9. REZULTATE PRIVIND PERFORMANȚA

- 9.1. Rezultate externe în atingerea obiectivelor stabilite.
Rezultate și valoare publică.
- 9.2. Rezultate interne în atingerea obiectivelor stabilite,
eficiență.



GESTIONAREA ȘI VALORIFICAREA REZULTATELOR

- Prezentarea rezultatelor către conducerea superioară
- Identificarea domeniilor de îmbunătățit
- Inițierea măsurilor necesare
- Elaborarea Planului de dezvoltare
- Verificarea implementării și eficacității măsurilor, repetarea autoevaluării CAF
- Dezvoltarea managementului calității.