



Europejski model doskonalenia organizacji sektora publicznego poprzez samoocenę

Seminarium: Wyniki badania nt. znajomości i zainteresowania CAF w Polsce - wnioski, rekomendacje i plany
Katarzyna Dudzik | 25 lutego 2022 r.

Co to jest CAF?



Europejski model zarządzania jakością, oparty na Modelu Doskonałości Europejskiej Fundacji Zarządzania Jakością

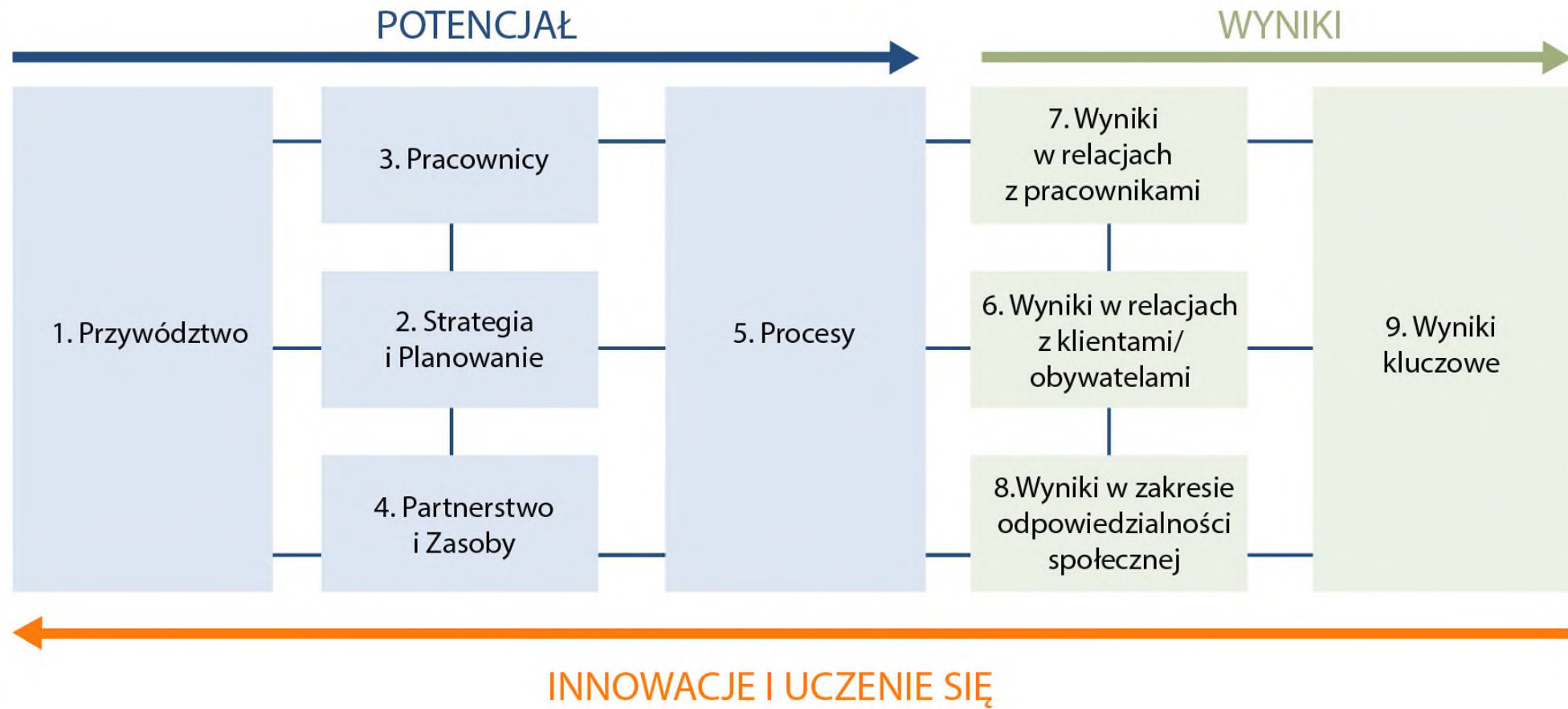


Autor: Europejska Sieć Administracji Publicznej krajów członkowskich Unii Europejskiej

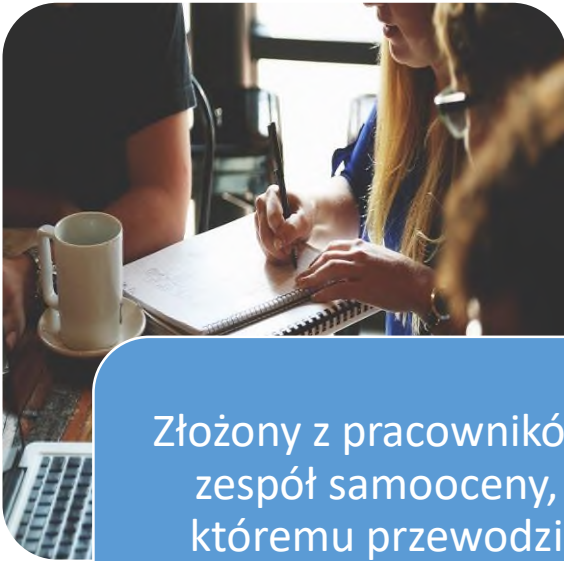
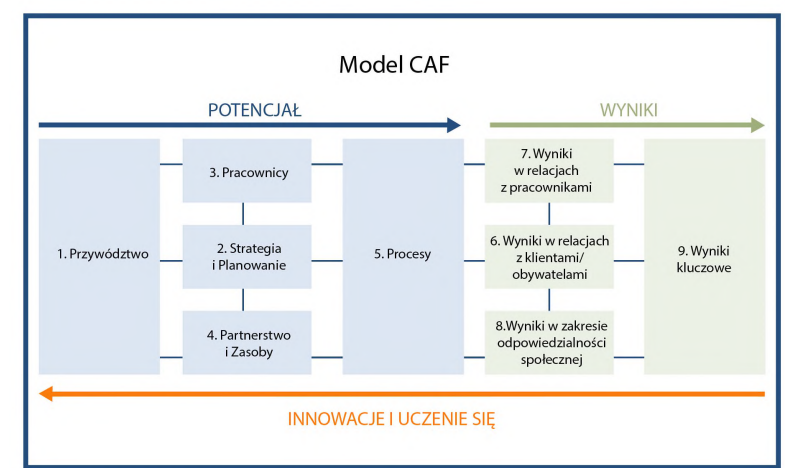


Nadzór: Europejskie Centrum Zasobów CAF przy EIPA w Maastricht we współpracy z siecią Krajowych Korespondentów CAF

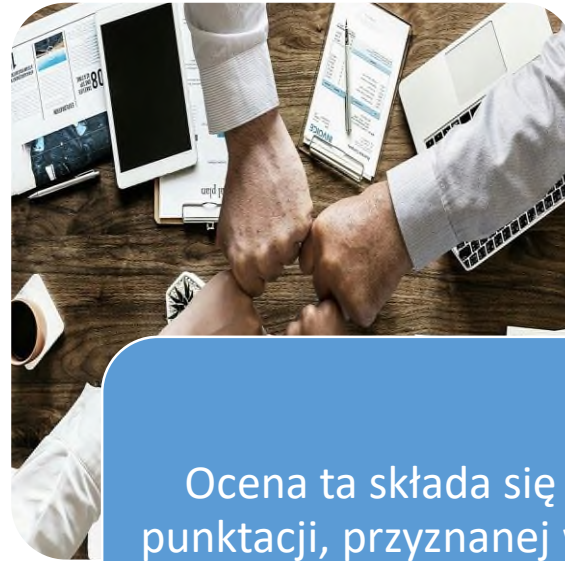
Model CAF



Na czym polega zastosowanie modelu?



Złożony z pracowników zespół samooceny, któremu przewodzi wybrany przez kierownictwo urzędu lider samooceny, ocenia instytucję w obszarach kryteriów modelu



Ocena ta składa się z punktacji, przyznanej w 9 kryteriach modelu oraz z określenia mocnych stron organizacji i obszarów jej doskonalenia



Wyniki samooceny są przedstawiane kierownictwu, a na ich podstawie dokonuje się wyboru i zaplanowania działań usprawniających, możliwych do przeprowadzenia siłami organizacji.

CAF w liczbach

- W 2021: 4079 zarejestrowanych użytkowników CAF z 59 krajów
- Ponad 10 % - 424 - to urzędy i instytucje z Polski
- Polska nadal w światowej piątce krajów z największą liczbą użytkowników CAF
- 77 urzędów otrzymało Poświadczenie Jakości Zastosowania CAF w latach 2015 - 2020
- Dobre praktyki z Polski prezentowane na forach międzynarodowych, tj. CAF Users' Event i European Quality Conference, m.in.:
 - Izba Celna w Białymstoku
 - Izba Administracji Skarbowej we Wrocławiu
 - Urząd Miasta Krakowa
 - Urząd Gminy Sękowa



Organizacje, które cyklicznie wykorzystują wyniki samooceny CAF do planowania i realizacji działań doskonalących **stale usprawniają swoje funkcjonowanie i podnoszą jakość świadczonych usług.**



Jakie korzyści daje cykliczne stosowanie CAF?

- ocena funkcjonowania organizacji oparta na faktach
- możliwość ustalenia postępu i osiągnięć organizacji
- sposób budowania entuzjazmu pracowników poprzez włączanie ich w proces doskonalenia
- bezdyskusyjny dowód prawidłowości i efektywności zarządzania wg najwyższych standardów polityki jakości
- dowód zaangażowania w doskonalenie funkcjonowania urzędu dla dobra klientów/obywateli

**Korzyści dla
kierownictwa**



- lepszy wgląd w organizację
- wzrost kompetencji
- „współwłasność” rozwiązań usprawniających
- wzrost satysfakcji
- poprawa klimatu współpracy
- wzbogacenie życiorysu zawodowego
- ...

**Korzyści dla
pracowników**



Co jest największym atutem CAF?

- wybrane opinie polskich użytkowników CAF z IX 2021

Wprowadzenie koncentracji na efektywności w organizacji i nastawienie na jakość efektów pracy

Całościowa ocena/ diagnoza organizacji, poparta konkretnymi dowodami

Budowanie zespołu – wspólne zaangażowanie kierownictwa i pracowników. Czyli likwidacja silosu horyzontalnego w organizacji

Stosowanie CAF ułatwia wprowadzanie nowych rozwiązań, które poprawiają jakość pracy, wytwarzanych produktów i świadczonych usług

Geneza modelu CAF w cyklu PDCA, który jest praktycznym podejściem w zarządzaniu organizacją, strategiczne i wieloaspektowe podejście do zarządzania

Niskie koszty – CAF jest tani w stosowaniu

Co jest największym atutem CAF?

- wybrane opinie polskich użytkowników CAF z IX 2021 r. c.d.

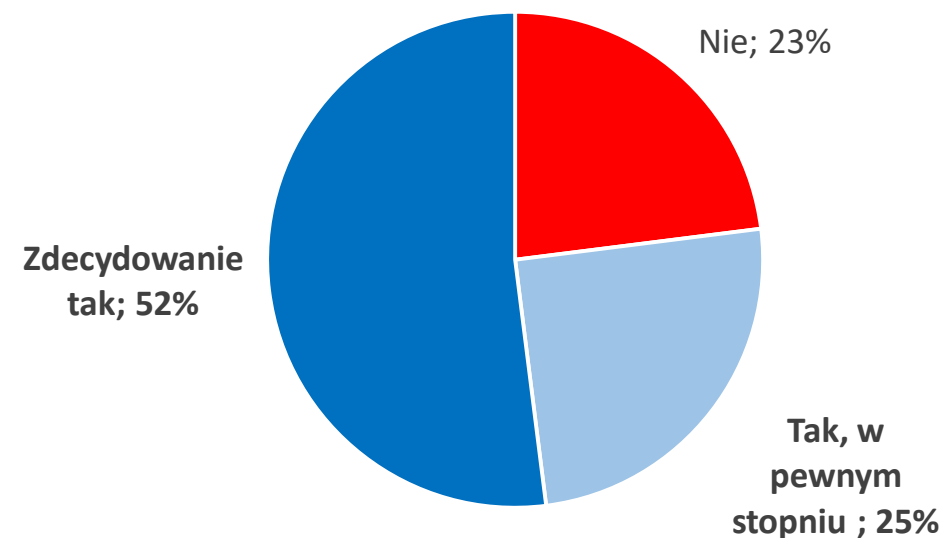
Zastosowanie Wspólnej Metody Oceny CAF naprawdę dostarcza kompleksowych informacji na temat funkcjonowania organizacji wskazując na mocne strony, umożliwiając określenie obszarów do poprawy. Po przeprowadzeniu CAF łatwiej można wskazać pożądany kierunek działania.

Przydatność CAF w czasie kryzysu COVID-19

- wyniki badania OECD/KE/EIPA*

- Zebrano opinie od 174 organizacji publicznych z 23 krajów, w tym 14 z Polski
- **77% respondentów potwierdziło, że stosowanie modelu CAF pomogło organizacji w czasie kryzysu**
- Obszary, w których model CAF pomógł najbardziej to **procesy i pracownicy**

Czy model CAF pomógł organizacji podczas pandemii COVID-19?



*Strengthening the resilience of public administration after the COVID19 crisis with CAF 2020

CAF2020 to piąta wersja modelu



W zaktualizowanej wersji większy nacisk na:

- wpływ **cyfryzacji** na organizacje sektora publicznego
- zwinność/sprawność (ang. **agility**) organizacji
- **innowacyjność**
- **zrównoważony rozwój**
- zarządzanie **różnorodnością**
- **współpraca z obywatelami** i społeczeństwem obywatelskim

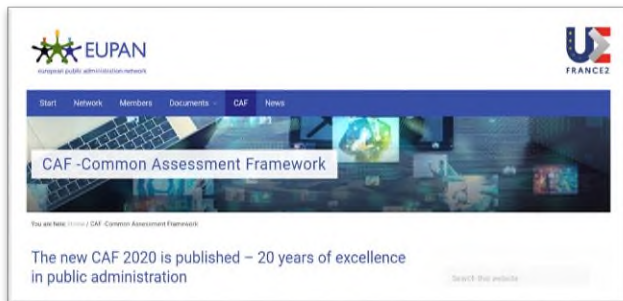
Bez zmian: struktura modelu, zasady przygotowania i przeprowadzania samooceny oraz zasad przeprowadzania oceny punktowej

Główne zagraniczne źródła wiedzy o CAF



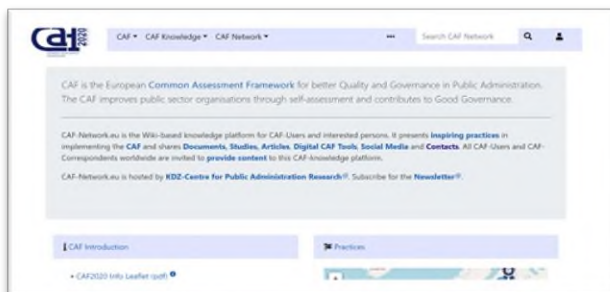
Zakładka na stronie EIPA, dedykowana CAF Resource Centre:

<https://www.eupan.eu/caf/>



Zakładka na stronie Sieci EUPAN

<https://www.eupan.eu/caf/>



Strona dedykowana CAF:

<https://www.caf-network.eu/CAF>

Główne krajowe źródła wiedzy o CAF

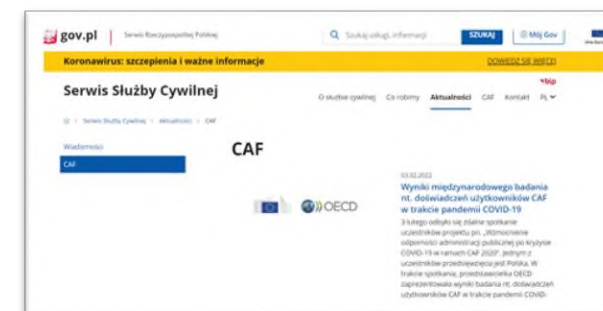
Zakładki w Serwisie Służby Cywilnej

- dedykowana informacji na temat modelu CAF:

<https://www.gov.pl/web/sluzbacywilna/caf>

- dedykowana wydarzeniom związanym z CAF:

<https://www.gov.pl/web/sluzbacywilna/wiadomosci-caf>



Zakładka na stronie NIST:

- dedykowana CAF: <https://www.nist.gov.pl>





Zadzwoń, napisz!
Porozmawiajmy o CAF!

Krajowa Korespondentka CAF
Katarzyna Dudzik

katarzyna.dudzik@kprm.gov.pl

tel. 22 694 66 64

tel. kom.: 0 607 490 624