

Што претставува CAF?

CAF (Common Assessment Framework т.е. Заедничка рамка за оценување) претставува систем за управување со квалитетот во јавната администрација со кој вработените и раководителите ја оценуваат својата организација, ги утврдуваат нејзините јаки страни и потенцијалот за подобрување, и соодветно на тоа ги спроведуваат подобрувањата. CAF е како систем за оценување на квалитетот во јавните администрации на ниво на ЕУ, национално, регионално и локално ниво. Рамката може да се користи за целата организација или само за определени единици или сектори.

Ова се некои поважни факти за заедничката рамка за оценување (CAF):

- ✓ CAF рамката значи управување со квалитетот!
- ✓ CAF претставува самопроценка од страна на припадниците на организацијата!
- ✓ CAF рамката има потреба од тимови за самопроценка!
- ✓ CAF рамка е прашалник кој содржи 200 прашања!
- ✓ CAF рамката значи консензус!
- ✓ CAF рамката е водич за јавното управување и владеење!
- ✓ CAF рамката за самопроценка е алатка за идентификување на оние области во кои е потребно подобрување!
- ✓ CAF рамката значи споредување и учење од другите!

Графички приказ на CAF моделот



Зошто да се користи CAF?

1. Прилагоден е на потребите на јавната администрација:

CAF рамката е алатка за управување со квалитетот изготвена од јавните администрации и наменета за јавните администрации.

2. Подобрување на работењето на јавните администрации

CAF рамката ги идентификува јаките страни и областите во организацијата во кои е потребно подобрување, и истовремено е сензитивна во однос на подобрувањата и мерките потребни за иден развој.

3. Едноставна примена

CAF рамката е изготвена со цел да биде користена самостојно од јавната администрација, или со минимална надворешна поддршка.

4. Брзи и одржливи резултати со мал трошок

Прашалникот за CAF рамката може да се симне од <https://www.respaweb.eu/caf>. Споредено со другите алатки за управување со квалитетот, резултатите се достапни за брзо време.

5. Одржливост

Самопроценката и управувањето со квалитет со CAF рамката се почеток на еден континуиран процес на подобрување во една организација. Се препорачува редовна употреба на CAF рамката (оптимално е да се користи еднаш на две години).

6. Повратен одговор од надворешен субјект

Со CAF рамката може да се спроведе темелна евалуација и конфирмација од страна на надворешен субјект

7. Учење преку споредување и мрежи

CAF рамката е изготвена за да биде наменета за сите јавни администрации во ЕУ. Врз основа на CAF рамката, корисниците на CAF можат да ги споредат своите со резултатите на другите и да учат заеднички.

8. Подобрување на имиџот на јавните администрации

CAF рамката води кон современа и ефикасна организација која се карактеризира со транспарентност и учество, а со тоа и зајакнување на легитимитетот на јавните администрации. Граѓаните, клиентите, вработените и политичарите, како и администрацијата, имаат корист од подобрувањето на имиџот.

CAF рамка на за квалитет

Визија: ReSPA е меѓувладин иновативен регионален центар (hub) за целите на политичко истражување, споделување на знаењата, регионална соработка и вмрежување во областа на јавната администрација.

Мисија на ReSPA е подобрување на регионалната соработка, промовирање на заедничкото учење, поддршка на развојот на јавните администрации во земјите од Западен Балкан и, на тој начин, поддршка на интеграцијата во ЕУ.

Кои се нашите услуги:

Поддршка на имплементацијата на CAF рамката

Регионалниот центар за управување со квалитетот (RQC) на ReSPA ги придружува јавните администрации и нивните поврзани организации во изготвувањето, имплементацијата и понатамошното постапување во однос на CAF рамката.

Главни елементи на услугите за имплементација се следниве:

1. Совет во врска со адаптацијата на CAF прашалникот на индивидуалните потреби на организацијата – еднодневна **работилница за прилагодување**;
2. **Обука на тим** за самопроценка со CAF рамката – еднодневна работилница;
3. Постојан **мониторинг на целокупниот CAF процес**;
4. Подготовка и модерирање на дводневна **работилница за самопроценка со CAF**; во случај бројот на учесници да биде поголем од 150, се препорачува да се организираат паралелни работилници за проценка со користење на CAF алатката.
5. Документирање на резултатите од работилницата за CAF самопроценка во вид на **консолидиран извештај**;
6. Подготовка и модерирање на еднодневна **работилница за акциски план за CAF**.
CAF база на знаење;

Регионалниот центар за управување со квалитетот (RQC) ги обезбедува сите материјали поврзани со CAF рамката, што подразбира презентации, насоки, инструкции, едукативни видео материјали и друго на сите заинтересирани организации, извршни лица и менаџери за квалитет во јавната администрација. На нашата интернет страница <https://www.respaweb.eu/caf> ќе ги најдете сите релевантни материјали како и нашите контакт информации.

Обуки за CAF рамката:

Воведен (основен) семинар за оние кои првпат се запознаваат со CAF рамката

Регионалниот центар (RQC) нуди основни семинари за оние кои првпат се среќаваат со CAF рамката. Се работи за семинар кој трае ден и пол и кој ги запознава учесниците со основите на управувањето со квалитет, и им обезбедува други информации за CAF рамката како и други модели за управување со квалитет. Семинарот се заокружува со организирање практични вежби – симулација на процесот на самопроценка.

Обука на CAF модератори

Регионалниот центар исто така нуди обуки за CAF модераторите кои се прилагодени на потребите. На овие обуки тие ќе се стекнат со сите алатки за независно реализирање на CAF рамката во вашата организација и за успешно имплементирање на процесот на промени.

Мрежа и база на податоци за CAF:

Регионалниот центар се стреми кон градење на регионална CAF мрежа и овозможува најдобрите практики од успешната примена на CAF рамката да им бидат достапни и на други организации кои се заинтересирани:

1. Сите релевантни документи во врска со CAF рамката можат да се најдат на интернет страницата на CAF во рамките на ReSPA <https://www.respaweb.eu/10/caf>
2. CAF базата на податоци ги обединува на едно место контакт податоците на сите корисници на оваа рамка со цел пренесување на знаењето и умеењето.
3. Регионалниот центар (RQC) организира редовни средби за вмрежување со цел промовирање на размената на информации помеѓу корисниците на CAF и останатите, со цел одржливо промовирање и развој на CAF рамката како алатка за управување со квалитетот.

CAF ознака

Ознаката на CAF за квалитет, која се нарекува „Корисник на CAF рамката“ (Effective CAF User) е повратниот одговор за CAF од страна на надворешни и искусни корисници на CAF и/или од страна на менаџери за квалитет.

Организациите од јавниот сектор изразија желба да ги видат резултатите од нивните напори и да добијат повратен одговор откако ја имплементирале CAF рамката. Како надоврзување на оваа визија, на крајот од месец септември 2009 година беше изготвена CAF ознаката за квалитет од страна на експертската група во рамките на Иновативната група за јавен сектор (IPSG).

CAF ознаката ја потврдува точната примена на CAF. Исто така, препознаен е фактот дека е организацијата е веќе на патот на континуиран развој во смисла на управување со квалитетот.

Основата на процедурата за професионален, надворешен повратен одговор во врска со CAF рамката се три прашалници:

1. Еден за процесот на самопроценка со CAF,
2. Втор за процесот на подобрување со CAF и
3. Трет за зрелоста на организацијата.

Процедура за професионален повратен одговор во однос на CAF

ПРИМЕНА НА CAF ОЗНАКАТА

СТОЛБ 1
ПРОЦЕСОТ НА
САМОПРОЦЕНКА

СТОЛБ 1
ПРОЦЕСОТ НА
АКТИВНОСТИ ЗА
ПОДОБРУВАЊЕ

СТОЛБ 1
ЗРЕЛОСТА НА
ОРГАНИЗАЦИЈАТА ЗА
ЦЕЛОСНО УПРАВУВАЊЕ
СО КВАЛИТЕТОТ (TQM)

Ознаката „Корисник на CAF рамката“ може да се користи од организации кои:

- Имаат спроведено самопроценка за CAF пред шест до дванаесет месеци, и
- Се регистрирале како корисник на CAF рамката во европската (<http://caf.eipa.eu/3/98/>) и во базата на Регионалниот центар (RQC) за CAF. На интернет страницата на Регионалниот центар има формулар треба да има формулар на кој организациите самите ќе можат да се регистрираат како корисници на CAF. Како алтернативно решение, тие исто така можат да се регистрираат да ги добиваат известувања од Регионалниот центар преку емаил при што информациите ќе ги чуваат во ексел фајл. Оваа ознака важи за период од две години.

Апликација за CAF ознаката

- ✓ За CAF ознаката може да се аплицира во KDZ – Центарот за истражување на јавната администрација. Детални информации можат да се добијат на интернет страницата за CAF, во рамките на KDZ (<http://www.caf-zentrum.at/de/CAF-Center-EU>).

Контакт податоци

Регионалната школа за јавна администрација делува како CAF центар во регионот и за таа цел го има формирано Регионалниот центар за квалитет (RQC). Постојаната и непосредна комуникација помеѓу Регионалниот центар и Центарот за истражување на јавната администрација (KDZ) гарантира редовна размена на професионално искуство и умевање со другите европски земји и експертите за CAF.

Контакт информации

- ✓ Регионална школа за јавна администрација www.respaweb.eu
- ✓ Регионален центар за квалитет www.respaweb.eu/caf

Тим за CAF:

Регионален центар за квалитет

Горан Пасторовиќ (Goran Pastrovic) - Tel: +382 67 179 317; E-mail: g.pastrovic@respaweb.eu

Славен Букарица (Slaven Bukarica); Tel: +382 67 179 314; E-mail: s.bukarica@respaweb.eu

KDZ-Центар за истражување на јавната администрација

Томаж Пророк (Thomas Prorok); Tel: +43 1 892 349 218; E-mail: prorok@kdz.or.at

Филип Парцер (Philip Parzer); Tel: +43 1 8923492 10; E-mail: parzer@kdz.or.at