



Zkušenosti z externího hodnocení CAF u cen MV za kvalitu

Pavel Kajml

Ceny MV za kvalitu a inovaci

- ❖ Jejich účelem je podpořit ty organizace veřejné správy, které hledají a nacházejí cesty ke zvyšování své kvality.
- ❖ Udělují se zatím 2 typy ceny za kvalitu: bronzová cena "Organizace zvyšující kvalitu veřejné služby", stříbrná cena "Organizace dobré veřejné služby" a zvláštní cena za inovaci ve veřejné správě

Použitelné metody

- ❖ Ceny MV za kvalitu lze získat za aplikaci některé z těchto metod: CAF, EFQM, ISO 9001, ISO14001 a ISO 27001, Balanced Scorecard, benchmarking, charta služby pro občany, místní Agenda 21 a komunitní plánování

3

Rekapitulace udělených cen MV

- ❖ v pilotním ročníku 2005 bylo uděleno 33 cen (15x bronz, 9x stříbro, 9x inovace) pro 27 organizací
- ❖ v ročníku 2006 bylo uděleno 48 cen (18x bronz, 18x stříbro, 12x inovace) pro 41 organizací
- ❖ v posledním ročníku 2007 bylo uděleno 44 cen (27x bronz, 12x stříbro, 5x inovace) pro 44 organizací

4

Externí hodnocení CAF zpráv

- ❖ využívá se při posouzení plnění požadavků na udělení bronzového či stříbrného stupně
- ❖ postup – externí hodnotitel obdrží přihlášku do soutěže, závěrečnou zprávu z realizace projektu, eventuálně její přílohy, což je ve většině případů sebehodnotící zpráva dle CAF a akční plán zlepšování
- ❖ externí hodnotitelé postupuje dle **Pokynů pro hodnocení cen MV za kvalitu a inovaci**

5

Pokyny pro hodnocení cen MV

Hodnotitel se zaměřuje na:

- ❖ formální stránku závěrečné zprávy, eventuálně příloh
- ❖ posouzení reálnosti popisovaného průběhu realizace projektu
- ❖ posouzení splnění plánovaných cílů projektu
- ❖ posouzení ukazatelů/důkazů dokladujících dosažení plánovaných cílů
- ❖ uvedení hlavních přínosů projektu

U stříbra ještě provede hodnocení na místě

6

Prověřování u metody CAF v rámci EU

Asi před rokem vrcholila mezi členskými státy EU debata o možném sjednocení přístupu k externímu posuzování sebehodnocení podle modelu CAF. Pod patronací EIPA proběhlo šetření stavu externího hodnocení v jednotlivých státech (odpovědělo 19 zemí), nebyla však vydána žádná závazná pravidla.

Můžeme tedy konstatovat, že externí hodnocení CAF není v současnosti sjednoceno ani v EU ani v ČR

7

Výsledky šetření

- ❖ není žádný sjednocený postup či metodika externího hodnocení CAF zpráv
- ❖ hodnotitelé většinou mají určité odborné znalosti a dovednosti
- ❖ hodnotitelé většinou absolvují speciální výcvik, eventuálně mají k dispozici metodiku hodnocení
- ❖ hodnotí se jak sebehodnotící zprávy tak akční plán zlepšování
- ❖ hodnotitelé jsou za tuto činnost odměněni buď osobním certifikátem či penězi

8

Důvody externího hodnocení dle EIPA

- ❖ **vnitřní důvody** (ověřit sebehodnocení pro vedení organizace, podrobněji analyzovat vybraná kritéria, nalézt příležitosti ke zlepšování)
- ❖ **externí důvody** (ověření výsledků hodnocení pro ostatní partnery v projektu, pro správné porovnání dat v rámci BLN, v rámci soutěže o nejrůznější ceny)

9

Hloubka a předmět prověřování

Závisí na cíly prověřování:

- **prověření procesu sebehodnocení** (dodržení metodiky CAF)
- **prověření výsledků hodnocení** (hledání důkazů, silných a slabých stránek, správné uplatnění panelů hodnocení)
- **hodnocení akčního plánu zlepšování** (je v souladu se závěry CAF zprávy?, je vhodně navržený - SMART cíle?)
- **hodnocení příkladu dobré praxe** (jde skutečně o dobrou praxi?)

10

Použití v praxi

uplatňují se tak 2 typy externího hodnocení CAF:

- ❖ tzv. **hodnocení na 1. úrovni** - ověření procesu hodnocení či vhodnosti akčního plánu zlepšování (jednodušší metoda, rychlejší, jde o celkové posouzení aniž by se zpochybňovaly body)
- ❖ tzv. **hodnocení na 2. úrovni** - prověření výsledků hodnocení či zhodnocení příkladu dobré praxe (náročnější, delší, hodnotitel sám boduje a musí být dobře připraven)

11

Očekávaný vývoj cen MV

Po tříletém cyklu lze očekávat změny

- ❖ zpřísnění podmínek pro získání bronzového a především stříbrného stupně – **hodnocení na 2. úrovni**
- ❖ s tím bude souviset **náročnější příprava hodnotitelů** (prokázaná praxe, školení, auditorské dovednosti ...)
- ❖ **dořešení zlatého stupně** - ať v rámci Národní ceny nebo jako nový zlatý stupeň cen MV

12

Děkuji za pozornost
prosím o dotazy

Pavel Kajml
odbor reformy regulace a kvality veřejné
správy MV
tel.: 974 816 279
email: kajml@mvcv.cz