Zkušenosti se zaváděním modelu CAF na úřadech ÚSC

Důvody implementace CAF na USC

- Využití možnosti zapojení do výzev financovaných z Evropského sociálního fondu
- Snaha o získání ocenění (zvýšení prestiže úřadu)
- Snaha o zvýšení kvality poskytovaných služeb úřadu (např. tlak z vnějšku – negativní ohlasy na činnost úřadu, benchmarkingové srovnání apod.)
- Rozhodnutí vedení města („politické rozhodnutí“)

Vlastní realizace CAF z pohledu potřeby odborné pomoci

- 10 kroků realizace CAF…

3 varianty:

1) na úřadě je proškolená osoba, která má nějak jinak získané zkušenosti s CAF (např. je externím hodnotitelem CAF, na předchozím působišti byla do CAF zapojena apod.) – velká výhoda
2) externí konzultant pro CAF (EKC) – kde jej získat?
3) „úřad sobě“

- využití metodických příruček, odb. literatury, účast na konferencích týkajících se kvality
- Postačuje to?
- Potřeba metodického poradenství a vedení, odborné semináře, možnost benchlearningu

Důležitost proškolení principů CAF

- u „prvoaplikantů“ CAF – je naprosto nezbytné proškolení o smyslu a principech CAF (nejen tým, ale i vedení, popř. v nějaké formě všechny zaměstnance)
- proškolení i u zkušených realizátorů CAF – oživení principů, obměna týmu, nové principy hodnocení, změna situace na úřadě atd..

Způsoby pomoci při vedení hodnocení z pohledu externího konzultanta pro CAF

- Metodická pomoc (obsah kritérií, subkritérií)
- Pomoc v rámci výběru typu bodování (zdůraznit klady a zápory jednotlivých typů, ale rozhodnutí ponechat na týmu)
- Předání znalostí a zkušeností k průběhu sebehodnocení, k hledání koncensu, vytipování silných stránek úřadu a oblastí pro zlepšování

Pomoc při zpracování sebehodnoticí zprávy (SZ)

- Forma SZ (ne slohové cvičení)
- Obsah – vše, co je uvedeno, musí být možno prokázat nějakým výstupem, dokumentem atd.
- Oblasti pro zlepšování – důležité zaznamenávat všechny podněty
- Oblast výsledkových kritérií – častý problém, jsou uváděna nikoli tvrdá data, ale předpoklady!!!
- Důležitost stanovování cílů a hodnot pro činnost a rozvoj úřadu

Závěr sebehodnocení

- Shrnutí – přínosy, naplnění očekávání, splnění cílů sebehodnocení
- Je vhodné seznámit vedení úřadu, zaměstnance s průběhem a závěrem sebehodnocení
- Jak dál …

1)Vyhodnocení stavu, výsledku, představa „strategie“ dalšího postupu s cílem naplnění PDCA

2) Sestavení Plánu zlepšování (EKC by neměl zasahovat do obsahu, ale může být metodicky nápomocen v stanovení reálnosti termínů, zdrojů atd.)

3)Další kola sebehodnocení

Důležitost přezkumu přijatých opatření

- Každé opatření by mělo mít stanovený cíl (např. *elektronický oběh dokumentů po úřadě by měl vést ke zkrácení doby vyřízení o 2 dny*)
- Vyhodnocení vhodnosti, smysluplnosti, přínosu stanoveného cíle
- Vyhodnocení reálnosti stanoveného cíle
- I přezkum je nutno provádět systémově

Informovanost o realizaci CAF

- Ve všech 10 krocích implementace CAF stanovit – jak, kdy, kým a komu bude podána informace – dovnitř a vně úřadu – plán informovanosti o CAF
- Základní teze poskytnutí informací:

- co je CAF
- proč CAF
- za kolik CAF
- přínosy zavedení CAF – zejména pro veřejnost, až následně pro úřad

Benchlearning v rámci CAF

- Představuje možnost „bezpracného“ zlepšení podmínek pro zkvalitnění služeb a dosažení lepších výsledků – využití know-how ostatních úřadů (zejména vyzkoušené a „odladěné“ postupy, které evidentně zlepšily kvalitu poskytnutých služeb).

Děkuji za pozornost

Ing. Lubomír Baláš