

Polgármesteri Hivatal CAF oktatás

2009 – 2010. ÁROP



I. rész Közös Értékelési Keretrendszer bemutatása (Common Assessment Framework – CAF)



Közös Értékelési Keretrendszer

- Egy TQM eszköz,
- Kialakulása az Európai Minőségfejlesztési Alapítvány (EFQM) modellje alapján a Speyer Közigazgatástudományi Egyetem segítségével történt.
- A szervezeti teljesítmény a szervezeti **adottságok** és **eredmények** folyamatos értékelésén és az értékelésből adódó eredmények alapján történő tervszerű fejlesztésén alapul.
- Nemzeti változatai alakultak ki.
- Önértékelés 9 kritérium (28 alkritérium - kérdés) alapján.

Kritériumok

Szervezeti **adottságok**:

1. kritérium: Vezetés
2. kritérium: Stratégia és tervezés
3. kritérium: Munkatársak
4. kritérium: Együttműködés és erőforrások
5. kritérium: Folyamatok

Szervezeti **eredmények**:

6. kritérium: Állampolgár/ügyfél központú eredmények
7. kritérium: Munkatársakkal kapcsolatos eredmények
8. kritérium: Alapvető teljesítménycélokkal kapcsolatos eredmények
9. kritérium: Társadalmi környezetre gyakorolt eredmények

Az önértékelés folyamata



Önértékelés menete

1. Előkészítő folyamatok:

- 1.1. Döntés a CAF alkalmazásáról
- 1.2. CAF koordinátor kinevezése
- 1.3. Alkritériumok (kérdések) adaptációja (pontosítása).
- 1.4. Értékelésbe bevontak oktatása

2. Önértékelés

- 2.1. Kérdőívek kitöltése
- 2.2. Kérdőívek feldolgozása (normál, konszenzusos)
- 2.3. Jelentés elkészítése

3. Javító intézkedések (fejlesztés)

- 3.1. Intézkedési terv elkészítése
- 3.2. Intézkedések végrehajtása

Az önértékelés szereplői

- Hivatal vezetője
- CAF felelős / koordinátor
- CAF képző (CONTROL Holding Tanácsadó Zrt.)
- CAF értékelők (kérdőív kitöltő munkatársak)
- CAF moderátor (konszenzus esetén)

Az önértékelés eredménye

Az önértékelés eredménye egy **Jelentés**, amelyben az egyes kritériumokon belül meghatározott kérdésekre adott válaszok:

- normál (egyszerű) értékelés

módszerrel történő összesítése és értelmezése történik.

A Jelentés alapján egy **Intézkedési terv** készül, amely a „gyengébb területek” fejlesztésére vonatkozó feladatokat, felelőségeket határozza meg. (A cél a szervezet teljesítményének javítása.)

II. rész

A CAF kritériumok értelmezése



Szervezeti adottságok

(1-5 kritérium)

1. kritérium: Vezetés

A sikeresség alapja, hogy vezető:

- meghatározza a szervezet céljait, stratégiáját, küldetését,
- „mintát” ad az elkötelezettségre,
- kialakítja és ellenőrzi a szervezet vezetői rendszerét,
- irányítja a szervezetet,
- motiválja és támogatja a munkatársakat.

2. kritérium: Stratégia és tervezés

A szervezet akkor teljesíti küldetését, ha:

- világos, az érdekelték igényeit összhangba hozó stratégiát alkot meg, amelynek kialakításakor figyelembe veszi az erőforrásokat, lehetőségeket,
- a stratégiában meghatározott feladatok elérésére célokat, a célok elérésére intézkedéseket (terveket) fogalmaz meg, hogy jóvá, hajtat végre,
- ellenőrzi a tervek megvalósulását, szükség esetén beavatkozik a végrehajtásba,
- értékeli a teljesítést és új célokat határoz meg.

3. kritérium: Munkatársak

A munkatársak alkotják a szervezet. Meghatározó az a módszer, ahogy a munkatársak a munkavégzés során együtt dolgoznak. Ennek érdekében a munkatársak elkötelezettségének biztosítása:

- a tisztelet, párbeszéd, felhatalmazás, biztonságos és egészséges munkakörnyezet biztosítása,
- stratégia és a humán erőforrások összehangolásán alapuló világos szervezetfejlesztési koncepció kialakítása,
- fejlesztésre vonatkozó – a szervezeti egységek (funkciók) feletti - kapcsolatrendszer működtetése,
- folyamatos munkatársi elégedettség mérés.

4. kritérium: Együttműködés és erőforrások

Az érdekelt felekkel történő jó együttműködés a szervezet fontos erőforrása. A szervezet ismerje és használja kapcsolatrendszerét. Természetesen egyéb erőforrásokra (pénzügy, technológia, munkakörnyezet, stb.) is szükség van, amelyek a hatékonyságot is meghatározzák. Az erőforrások komplex módon történő kezelésével biztosítható, hogy:

- az érdekelt felek igényeit figyelembe vegyék,
- a korlátozott erőforrások elégségesek legyenek,
- mérhetővé válják a teljesítmény.

5. kritérium: Folyamatok

Meghatározó, hogy a szervezet hogyan kezeli folyamatait. A folyamatok lehetnek alapfolyamatok (pl. alapszolgáltatás, ügyfélszolgálat, stb.) és támogató folyamatok (pl. vezetés, gazdálkodás, stb.). A folyamatok, mint egymást követő tevékenységek eredménye társadalmi hatásokká válnak. A társadalmi elfogadottság szempontjából fontos, hogy a folyamatok:

- Azonosítottak, ismertek legyenek,
- Szabályozottak és igazolhatók legyenek,
- Vegyék figyelembe az érintettek elvárásait,
- Időszakonkénti felülvizsgálatára sor kerüljön.

Szervezeti eredmények

(6-9 kritérium)

6. kritérium:

Állampolgár/ügyfél központú eredmények

Minden szervezet számára fontos, hogy mérje a tevékenységével összefüggő folyamatok állampolgárookra/ügyfelekre vonatkozó hatásait (elégedettségét, bevonásuk mértékét). A kapott eredményeket a szervezet fel kell, hogy használja a tevékenységének folyamatos javításához.

7. kritérium:

A munkatársakkal kapcsolatos eredmények

Minden szervezet számára fontos, hogy mérje, rögzítse munkatársai teljesítményét, eredményét, elégedettségét. Az eredményeket a szervezet fel kell használnia a munkatársak motivációjának, karrierfejlődésének, az egyéni képességek fejlesztésére, egyben a szervezet stratégiai céljainak elérésére érdekében. A szervezetnek rendelkeznie kell teljesítmény indikátorokkal, amely az összemérhetőség alapját képezik a felmérések során.

8. kritérium:

Társadalmi környezetre gyakorolt hatásokkal kapcsolatos eredmények

Minden szervezet a tevékenységével hatást gyakorol a társadalmi környezetére. A szervezetnek mérnie kell a társadalomra gyakorolt szándékolt és nem szándékos hatásokat, amelyek kapcsolatosak lehetnek:

- a gazdasággal,
- társadalmi rétegekkel,
- az általános életminőséggel,
- élő és élettelen környezettel.

9. kritérium:

Az alapvető teljesítménycélokkal kapcsolatos eredmények

A szervezet stratégiájának megfogalmazásakor mérhető célokat határoz meg. A célokkal kapcsolatos eredményeket a szervezet méri az alábbiaknak megfelelően:

- Külső eredmények: a szervezet tevékenységét a külső érdekelttek követelményeit figyelembe véve hatásosan végzi.
- Belső eredmények: a szervezet működése a belső elvárásokat figyelembe véve hatékonyan és gazdaságosan történik.

III. rész

CAF Önértékelés



Az önértékelés és feldolgozás módja

Önértékelés:

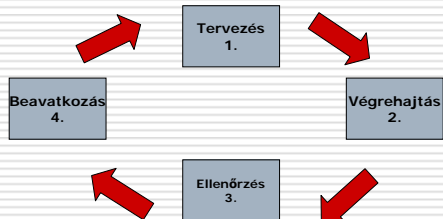
- Papír alapú v. számítógépes kérdőív kitöltés (CAF 3.0 verzió)
- Név nélküli kitöltés

Feldolgozás:

- Külső szervezet (CONTROLL Holding Tanácsadó Zrt.) bevonásával, normál (egyszerű) értékelés módszerével.

PDCA ciklus használata

Az önértékelés az 1-5. kritérium/alkritérium esetében a PDCA ciklus értelmezése alapján történik.



Az adottságok értékelése

(1-5. kritériumok)

Fázis	Adottságok Értékelési tábla	Értékszám
	Nem vagyunk aktívak ezen a területen. Nem rendelkezünk információval.	0-10
Tervezés (P)	Rendelkezünk a megfelelő intézkedésekre vonatkozó tervvel.	11-30
Megvalósítás (D)	A megfelelő intézkedéseket végrehajtjuk/tesszük.	31-50
Ellenőrzés (C)	Ellenőrizzük/felülvizsgáljuk, hogy a megfelelő dolgokat tesszük-e a megfelelő módon.	51-70
Beavatkozás (A)	Az ellenőrzés/felülvizsgálat alapján végrehajtjuk a szükséges kiigazításokat.	71-90
PDCA	Minden amit tesszünk tervezetten, végrehajtásra és ellenőrzésre kerül, javítunk - ha szükséges.	91-100

Az eredmények értékelése

(6-9. kritériumok)

Eredmény tábla	Értékszám
Nincsenek mérhető eredmények és/vagy nincs hozzáférhető információ	0-10
Az eredmények mérhetőek és csökkenő tendenciát mutatnak és/vagy az eredmények nem felelnek meg a kitűzött céloknak.	11-30
Az eredmények stagnálnak és/vagy néhány kitűzött cél teljesül.	31-50
Az eredmények javuló tendenciát mutatnak és/vagy a legtöbb kitűzött cél teljesül.	51-70
Az eredmények lényeges javulást mutatnak és/vagy minden kitűzött cél teljesül.	71-90
Az eredmények kiválóak és folyamatosan szinten tartottak.	91-100

IV. rész

Értékelést követő tevékenységek



-
- Ha mindenki kitöltötte a kérdőívet, akkor a CAF koordinátor lezárja az egyszerű értékelést.
 - A CONTROLL elkészíti az önértékelésről a Jelentést.
 - A CONTROLL által készített jelentés értelmezése a Hivatalnál.
 - A gyengébb területek fejlesztésére Intézkedési terv összeállítása, jóváhagyása, közreadása.
 - Intézkedési terv végrehajtása.
 - Végrehajtás eredményességének ellenőrzése újabb önértékelés elvégzésével.
-

**....(ISO 9001 + CAF + némi gyakorlat
=
Magyar Közigazgatási Minőség Díj)...**

Köszönöm a figyelmet!

(... és a türelmüket a kérdések értelmezésénél és a kitöltés során...)

