

### Evropski instrument za upravljanje kvalitetom u javnom sektoru

Zajednički okvir za samoprocjenu (Common Assessment Framework – u nastavku CAF) je rezultat saradnje ministarstava odgovornih za javnu upravu iz zemalja članica EU. Pilot verzija je prezentovana u maju 2000.godine, a revidirane verzije su objavljene 2002., 2006. i 2013.godine. CAF Resursni centar je osnovan u Europskom institutu za javnu upravu (EIPA) u Mاستrihtu, te on blisko saraduje sa mrežom CAF nacionalnih korespondenata.

CAF je besplatan alat koji je jednostavan za upotrebu, koji pomaže organizacijama javnog sektora širom Europe da uvedu sistem upravljanje kvalitetom, a u cilju unapređenja ukupnog učinka organizacije. Ovaj alat spada u kategoriju alata totalnog upravljanja kvalitetom (Total Quality Management – TQM), a inspirisan je opštim principima izvrsnosti TQM, kao i Modelom izvrsnosti Europske fondacije za upravljanje kvalitetom (Excellence Model of the European Foundation for Quality Management – EFQM). Posebno je dizajniran za organizacije javnog sektora, uzimaju u obzir njihove karakteristike i odgovornosti koje imaju u odnosu na pružanje usluga.

Model je baziran na pretpostavci da se izvrsni rezultati u oblastima organizacijskog učinka, građana/korisnika, ljudi i društva postižu kroz strategiju zasnovanu na liderstvu i planiranju, kao i uz pomoć ljudi u organizaciji, partnerstva, resursa i procesa. Organizacija se posmatra iz različitih uglova istovremeno kroz holistički pristup analizi organizacijskog učinka.

Svrha CAF-a je da bude katalizator za proces potpunog poboljšanja unutar organizacije, a ima pet osnovnih ciljeva:

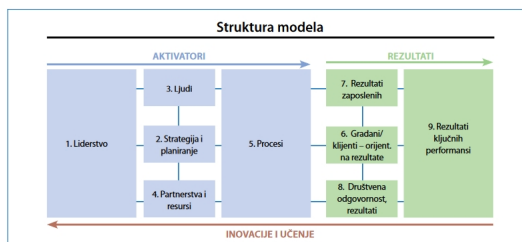
1. uvođenje kulture izvrsnosti i principa upravljanje totalnim kvalitetom (TQM) u javne uprave;
2. njihovo progresivno usmjeravanje ka potpunom ciklusu „planirati-uraditi-provjeriti-djelovati”;
3. olakšavanje samoprocjene u javnim organizacijama kako bi se dobila dijagnoza i definicija

aktivnosti unapređenja;

4. da djeluje kao most između raznih modela koji se koriste u upravljanju kvalitetom, kako u javnom tako i u privatnom sektoru;

5. olakšavanje učenja na osnovu poređenja s referentnim vrijednostima (bench learning) između organizacija javnog sektora.

Organizacije koje počinju provoditi CAF imaju ambiciju da se razvijaju u pravcu fokusa na učinke koje ostavruju i žele uvesti kulturu izvrsnosti u organizaciji. Efektivna upotreba CAF-a trebala bi vremenom voditi ka daljem razvoju ove vrste kulture i razmišljanja unutar organizacije.



CAF u Europi

Od 2000.godine, skoro 2000 organizacija iz javnog sektora u čitavoj Europi koriste model i broj korisnika CAF još uvijek raste.

### BiH i CAF

U Bosni i Hercegovini u prethodnim godinama manji broj organizacija iz javnog sektora je započeo uvođenje ovog modela. Revidiranim Akcionim planom 1 (2011.-2014.), Ured koordinatora za reformu javne uprave bio je zadužen za set mjera na uvođenje jednog od modela za totalno upravljanje kvalitetom i njegovu promociju, te uz ekspertsku podršku "Njemačkog društva za međunarodnu pomoć – GIZ" pripremio „Komparativnu analiza modela za upravljanje kvalitetom u javnoj upravi“. Ovim dokumentom preporučena su dva modela upravljanja kvalitetom u BiH: CAF i sistem baziran na standardu ISO 9001:2008. godine, nakon čega je Vijeće ministra BiH podržalo dalje uvođenje ovih modela na nivou institucija BiH.

Agencija za državnu službu jedna je od prvih institucija BiH (zajedno sa Uredom koordinatora za reformu javne uprave i Agencijom za statistiku BiH) koja je uvela ovaj standard, te je prvi ciklus samoprocjene obavljen u periodu 2016.-2018. godine.

### Relevantni sadržaj:

[Smjernice za samoprocjenu - CAF 2013](#)

[Evropski priručnik o upravljanju zadovoljstvom korisnika](#)

[Smjernice za implementaciju gmsa](#)

[Smjernice za ispitivanje zadovoljstva korisnika javne uprave BiH](#)

[Smjernice za mjerenje zadovoljstva zaposlenih u javnoj upravi](#)