SUSTAV UPRAVLJANJA KVALITETOM
u javnoj upravi Republike Hrvatske

Upravljanje kvalitetom u javnoj upravi

15. godišnji seminar unutarnjih revizora za javni sektor
Zagreb, 11. prosinca 2019. – EFZG

Tomislav Mičetić, viši savjetnik - specijalist

Europska unija
Zajedno do fondova EU
EUROPSKI STRUKTURNI I INVESTICIJSKI FONDOVI
ESF UČINKOVITI LJUDSKI POTENCIJALI
REPUBLIKA HRVATSKA
Ministarstvo uprave
Državna škola za javnu upravu
Projekt je sufinancirala Europska unija iz Europskog socijalnog fonda.

SUSTAV UPRAVLJANJA KVALITETOM
u javnoj upravi Republike Hrvatske

Zašto kvaliteta u javnoj upravi?

- Provedba važećih planskih dokumenata:
  - Strategija razvoja javne uprave 2015.-2020.
  - Program VRH 2016.-2020.
  - Nacionalni program reformi
- Zbog:
  - Uvođenja standarda upravljanja kvalitetom (centralno upravljanje kvalitetom na razini države i svih tijela javne uprave)
  - Jačanja administrativnih kapaciteta i kompetencija (posebice rukovodećih)
  - Jačanja povjerenja i zadovoljstva korisnika

Europska unija
Zajedno do fondova EU
EUROPSKI STRUKTURNI I INVESTICIJSKI FONDOVI
ESF UČINKOVITI LJUDSKI POTENCIJALI
REPUBLIKA HRVATSKA
Ministarstvo uprave
Državna škola za javnu upravu
Projekt je sufinancirala Europska unija iz Europskog socijalnog fonda.

Što je kvaliteta i upravljanje kvalitetom?

- **Kvaliteta** je:
  - Stupanj izvrsnosti
  - Sukladnost sa zahtjevima/normama
  - Ukupnost obilježja za potrebe korisnika
- **Sustav upravljanja kvalitetom (QMS)** je formalizirani sustav koji dokumentira procese, postupke i odgovornosti za postizanje politika i ciljeva kvalitete, odnosno za:
  - Poboljšanje procesa
  - Smanjenje troškova
  - Olakšavanje i utvrđivanje mogućnosti razvoja kompetencija
  - Postavljanje smjera organizacije

Projekt je sufinancirala Europska unija iz Europskog socijalnog fonda.

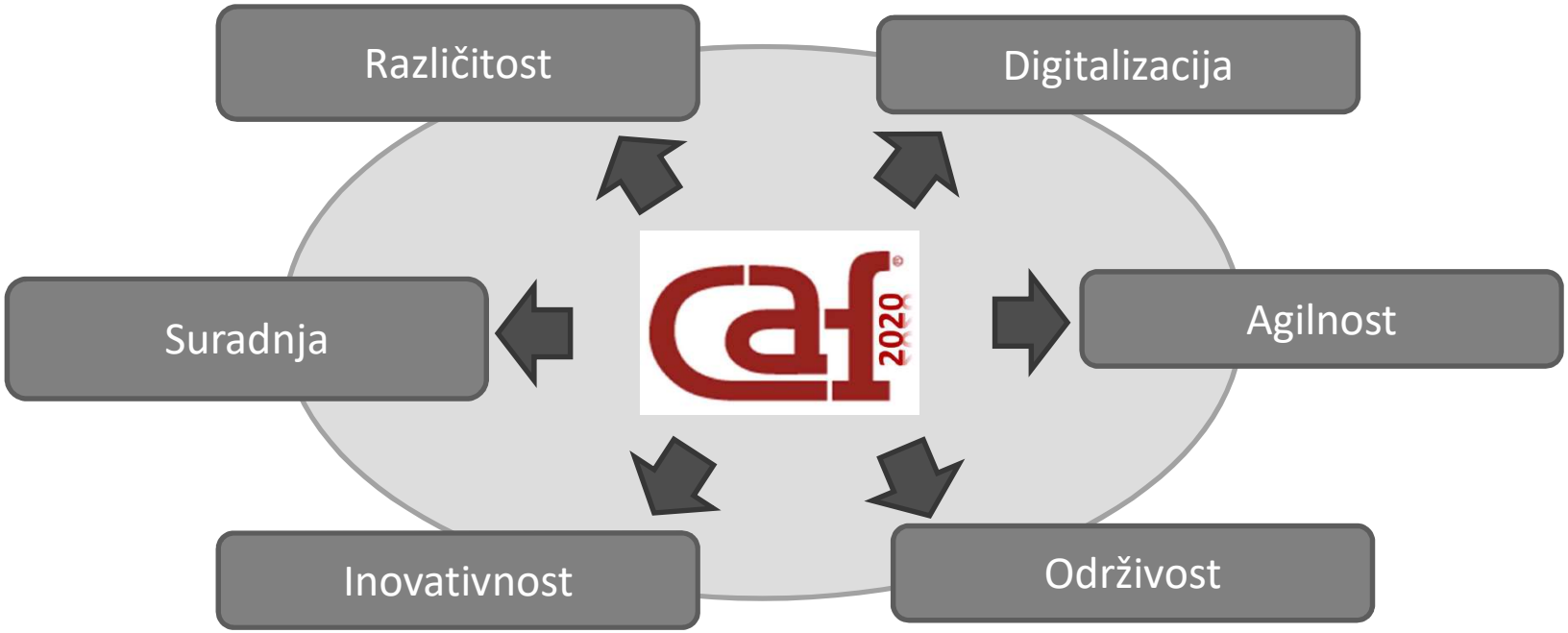
Common Assessment Framework 2020 (CAF) – Zajednički okvir za procjenu

- europski vodič za dobro upravljanje i izvrsnost javne uprave
- 5. unaprijeđena verzija usvojena 28.11.2019. u Helsinkiju
- koristi ga oko 4.100 institucija u Europi

Projekt je sufinancirala Europska unija iz Europskog socijalnog fonda.

SUSTAV UPRAVLJANJA KVALITETOM
u javnoj upravi Republike Hrvatske

CAF2020 - fokus



Europska unija
Zajedno do fondova EU
EUROPSKI STRUKTURNI I INVESTICIJSKI FONDOVI
REPUBLIKA HRVATSKA
Ministarstvo uprave
Državna škola za javnu upravu
Projekt je sufinancirala Europska unija iz Europskog socijalnog fonda.

SUSTAV UPRAVLJANJA KVALITETOM
u javnoj upravi Republike Hrvatske

CAF 2020

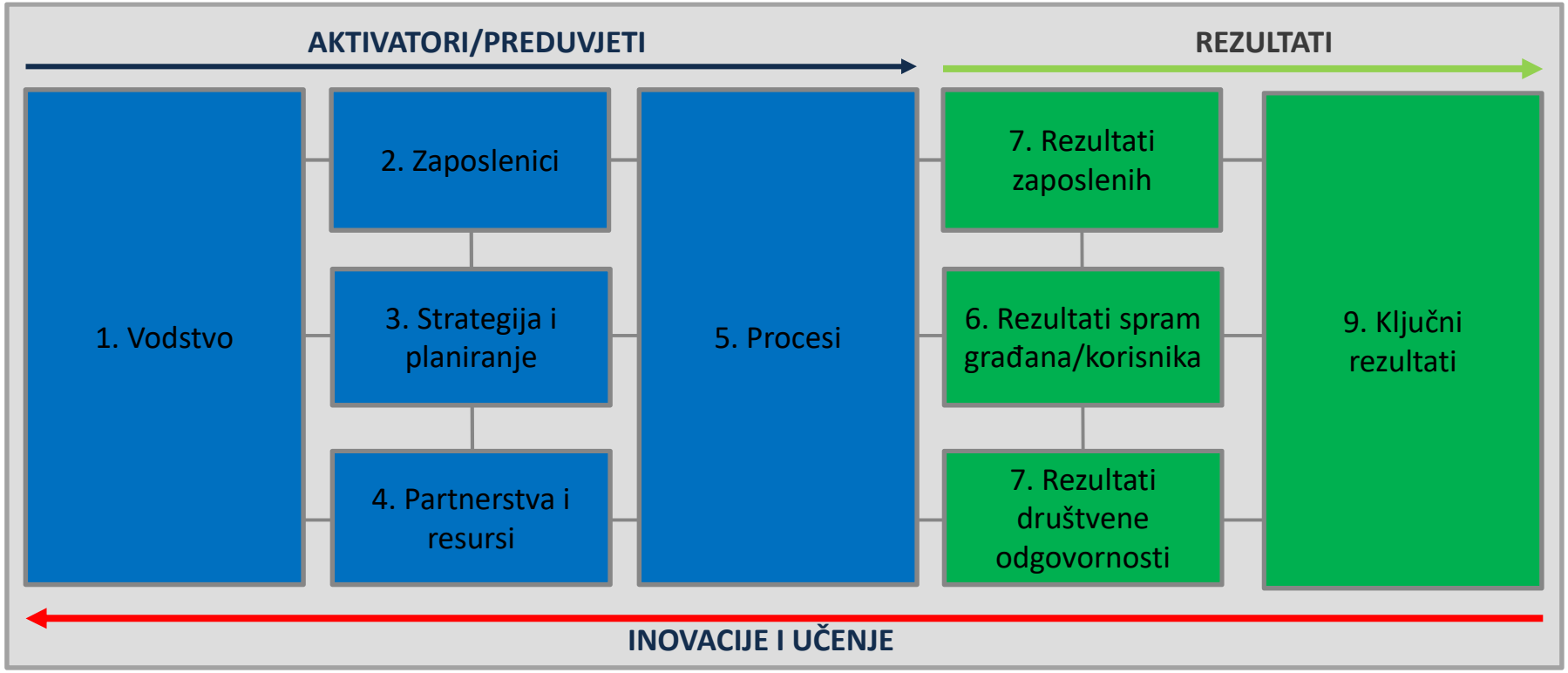
- Glavni dio - upitnik za samoprocjenu s oko 200 pitanja
- Cilj:
  - Pokretanje kontinuiranog unapređenja procesa institucije
  - Stvaranje preduvjeta za učinkovite i visoko-kvalitetne javne usluge
- Zajednička aktivnost/odgovornost rukovoditelja i zaposlenika s ciljem unapređenja institucije na temelju europskih principa i vrijednosti

Europska unija
Zajedno do fondova EU
EUROPSKI STRUKTURNI I INVESTICIJSKI FONDOVI
ESF UČINKOVITI LJUDSKI POTENCIJALI
REPUBLIKA HRVATSKA
Ministarstvo uprave
Državna škola za javnu upravu
Projekt je sufinancirala Europska unija iz Europskog socijalnog fonda.

SUSTAV UPRAVLJANJA KVALITETOM
u javnoj upravi Republike Hrvatske

CAF 2020 - Okvir

CAF (Common Assessment Framework) 2020



https://www.eipa.eu/wp-content/uploads/2019/11/CAF-2020.pdf

Europska unija
Zajedno do fondova EU
EUROPSKI STRUKTURNI I INVESTICIJSKI FONDOVI
REPUBLIKA HRVATSKA
Ministarstvo uprave
Državna škola za javnu upravu
Projekt je sufinancirala Europska unija iz Europskog socijalnog fonda.

CAF2020 - načela izvrsnosti

Europska unija
Zajedno do fondova EU
EUROPSKI STRUKTURNI I INVESTICIJSKI FONDOVI
REPUBLIKA HRVATSKA
Ministarstvo uprave
Državna škola za javnu upravu
Projekt je sufinancirala Europska unija iz Europskog socijalnog fonda.

SUSTAV UPRAVLJANJA KVALITETOM
u javnoj upravi Republike Hrvatske

CAF 2020
Kriterij 1. Vodstvo

- Podkriteriji:

  1.1. Usmjeravati instituciju razvijanjem njezine misije, vizije i vrijednosti

  1.2. Upravljati institucijom, njezinim učinkom i kontinuiranim unapređenjem

  1.3. Inspirirati, motivirati i podržavati zaposlene te biti primjerom

  1.4. Učinkovito upravljati odnosima s političkim i drugim dionicima

Europska unija
Zajedno do fondova EU
EUROPSKI STRUKTURNI I INVESTICIJSKI FONDOVI
ESF UČINKOVITI LJUDSKI POTENCIJALI
REPUBLIKA HRVATSKA
Ministarstvo uprave
Državna škola za javnu upravu
Projekt je sufinancirala Europska unija iz Europskog socijalnog fonda.

SUSTAV UPRAVLJANJA KVALITETOM
u javnoj upravi Republike Hrvatske

CAF 2020
Kriterij 2. Strategija i planiranje

- Podkriteriji:

  2.1. Identificirati potrebe i očekivanja dionika, vanjskog okruženja i upravljačke informacije

  2.2. Razviti strategiju i planove na temelju prikupljenih informacija

  2.3. Komunicirati, provoditi i pratiti strategije i planove

  2.4. Upravljati promjenama i inovacijama s ciljem osiguranja agilnosti i otpornosti institucije

Europska unija
Zajedno do fondova EU
EUROPSKI STRUKTURNI I INVESTICIJSKI FONDOVI
ESF UČINKOVITI LJUDSKI POTENCIJALI
REPUBLIKA HRVATSKA
Ministarstvo uprave
Državna škola za javnu upravu
Projekt je sufinancirala Europska unija iz Europskog socijalnog fonda.

SUSTAV UPRAVLJANJA KVALITETOM
u javnoj upravi Republike Hrvatske

CAF 2020
Kriterij 3. Zaposleni

- Podkriteriji

  3.1. Upravljati i unapređivati ljudske potencijale za podršku strategije institucije

  3.2. Razvijati i upravljati kompetencijama zaposlenih

  3.3. Uključivati i osposobljavati zaposlene te pružati podršku njihovoj dobrobiti

Europska unija
Zajedno do fondova EU
EUROPSKI STRUKTURNI I INVESTICIJSKI FONDOVI
ESF UČINKOVITI LJUDSKI POTENCIJALI
REPUBLIKA HRVATSKA
Ministarstvo uprave
Državna škola za javnu upravu
Projekt je sufinancirala Europska unija iz Europskog socijalnog fonda.

SUSTAV UPRAVLJANJA KVALITETOM
u javnoj upravi Republike Hrvatske

CAF 2020
Kriterij 4. Partnerstva i resursi

- Podkriteriji:
  - 4.1. Razvijati i upravljati partnerstvima s relevantnim organizacijama
  - 4.2. Surađivati s građanima i udrugama civilnoga društva
  - 4.3. Upravljati financijama
  - 4.4. Upravljati informacijama i znanjem
  - 4.5. Upravljati tehnologijom
  - 4.6. Upravljati imovinom

Europska unija
Zajedno do fondova EU
EUROPSKI STRUKTURNI I INVESTICIJSKI FONDOVI
ESF UČINKOVITI LJUDSKI POTENCIJALI
REPUBLIKA HRVATSKA
Ministarstvo uprave
Državna škola za javnu upravu
Projekt je sufinancirala Europska unija iz Europskog socijalnog fonda.

SUSTAV UPRAVLJANJA KVALITETOM
u javnoj upravi Republike Hrvatske

CAF 2020
Kriterij 5. Procesi

- Podkriteriji:

  5.1. Dizajnirati i upravljati procesima s ciljem povećanja vrijednosti za građane/korisnike

  5.2. Isporučiti proizvode i usluge građane/korisnike

  5.3. Koordinirati procese unutar institucije i s drugim relevantnim organizacijama

Europska unija
Zajedno do fondova EU
EUROPSKI STRUKTURNI I INVESTICIJSKI FONDOVI
ESF UČINKOVITI LJUDSKI POTENCIJALI
REPUBLIKA HRVATSKA
Ministarstvo uprave
Državna škola za javnu upravu
Projekt je sufinancirala Europska unija iz Europskog socijalnog fonda.

CAF 2020
Kriterij 6., 7, 8. Rezultati

- Kriterij 6: Rezultati usmjereni ka građanima/korisnicima
  - Podkriterij 6.1. Mjerenja percepcije
  - Podkriterij 6.2. Mjerenja učinka
- Kriterij 7: Rezultati zaposlenih
  - Podkriterij 7.1. Mjerenja percepcije
  - Podkriterij 7.2. Mjerenja učinka
- Kriterij 8: Rezultati društvene odgovornosti
  - Podkriterij 8.1. Mjerenja percepcije
  - Podkriterij 8.2. Mjerenja učinka

Projekt je sufinancirala Europska unija iz Europskog socijalnog fonda.

SUSTAV UPRAVLJANJA KVALITETOM
u javnoj upravi Republike Hrvatske

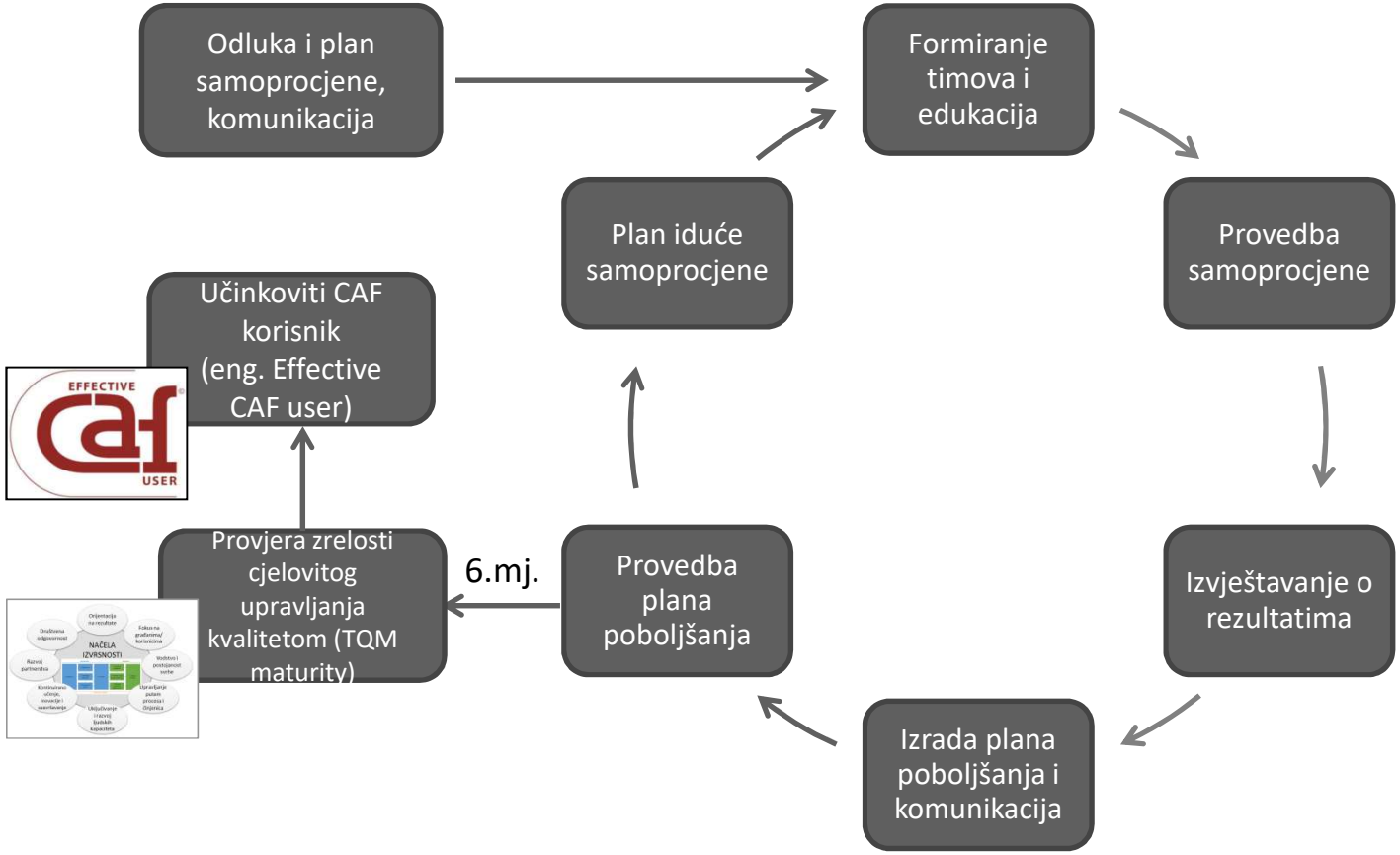
CAF 2020
Kriterij 9. Ključni pokazatelji učinka

- Podkriteriji:
  - 9.1. Vanjski rezultati: izlazni rezultati i javna vrijednost
  - 9.2. Unutarnji rezultati: razina učinkovitosti

Europska unija
Zajedno do fondova EU
EUROPSKI STRUKTURNI I INVESTICIJSKI FONDOVI
ESF UČINKOVITI LJUDSKI POTENCIJALI
REPUBLIKA HRVATSKA
Ministarstvo uprave
Državna škola za javnu upravu
Projekt je sufinancirala Europska unija iz Europskog socijalnog fonda.

SUSTAV UPRAVLJANJA KVALITETOM
u javnoj upravi Republike Hrvatske

CAF 2020 – hodogram izvrsnosti



Europska unija
Zajedno do fondova EU
EUROPSKI STRUKTURNI I INVESTICIJSKI FONDOVI
UČINKOVITI LJUDSKI POTENCIJALI
REPUBLIKA HRVATSKA
Ministarstvo uprave
Državna škola za javnu upravu
Projekt je sufinancirala Europska unija iz Europskog socijalnog fonda.

SUSTAV UPRAVLJANJA KVALITETOM
u javnoj upravi Republike Hrvatske

Projekt „Uvođenje sustava upravljanja kvalitetom u javnu upravu RH”

ciljevi, rezultati, elementi

Europska unija
Zajedno do fondova EU
EUROPSKI STRUKTURNI I INVESTICIJSKI FONDOVI
ESF UČINKOVITI LJUDSKI POTENCIJALI
REPUBLIKA HRVATSKA
Ministarstvo uprave
Državna škola za javnu upravu
Projekt je sufinancirala Europska unija iz Europskog socijalnog fonda.

SUSTAV UPRAVLJANJA KVALITETOM
u javnoj upravi Republike Hrvatske

Vrijednost i trajanje

- Projekt financiran iz ESI fondova – OP ULJP
- Korisnik: Ministarstvo uprave
- Partner: Državna škola za javnu upravu (DŠJU)
- Vrijednost projekta: 40.545.200,00 kn
- Vrijeme trajanja projekta: 36 mjeseci

Europska unija
Zajedno do fondova EU
EUROPSKI STRUKTURNI I INVESTICIJSKI FONDOVI
ESF UČINKOVITI LJUDSKI POTENCIJALI
REPUBLIKA HRVATSKA
Ministarstvo uprave
Državna škola za javnu upravu
Projekt je sufinancirala Europska unija iz Europskog socijalnog fonda.

SUSTAV UPRAVLJANJA KVALITETOM
u javnoj upravi Republike Hrvatske

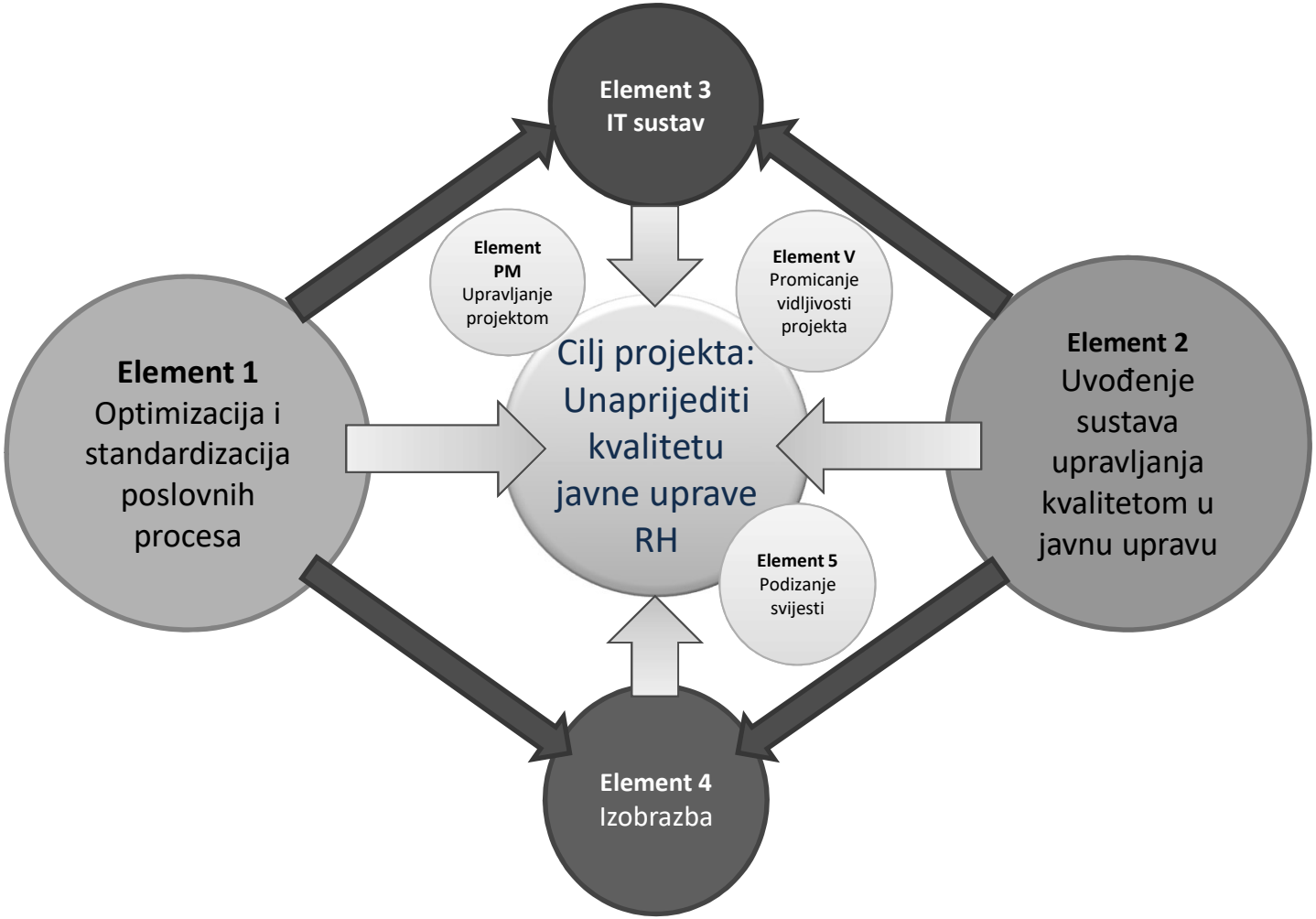
Očekivani rezultati i pokazatelji

- Uveden sustav upravljanja kvalitetom u javnu upravu (*118 tijela*)
- Prilagođen opseg i kvaliteta usluga (*100 optimiziranih procesa*) u javnoj upravi.
- Pojednostavljen postupak pružanja javnih usluga i prijedlog potrebnih izmjena propisa.
- Usklađen broj i kompetencije zaposlenih (*educirano 600 zaposlenih*).
- Izrađen IT sustav za uvođenje sustava upravljanja kvalitetom javne uprave (procesi i kvaliteta)
- Izgrađena svijest

Europska unija
Zajedno do fondova EU
EUROPSKI STRUKTURNI I INVESTICIJSKI FONDOVI
ESF UČINKOVITI LJUDSKI POTENCIJALI
REPUBLIKA HRVATSKA
Ministarstvo uprave
Državna škola za javnu upravu
Projekt je sufinancirala Europska unija iz Europskog socijalnog fonda.

SUSTAV UPRAVLJANJA KVALITETOM
u javnoj upravi Republike Hrvatske

Elementi projekta



Europska unija
Zajedno do fondova EU
EUROPSKI STRUKTURNI I INVESTICIJSKI FONDOVI
REPUBLIKA HRVATSKA
Ministarstvo uprave
Državna škola za javnu upravu
Projekt je sufinancirala Europska unija iz Europskog socijalnog fonda.

SUSTAV UPRAVLJANJA KVALITETOM
u javnoj upravi Republike Hrvatske

Kvaliteta.

Naša odgovornost.

Zajednička budućnost.

Europska unija
Zajedno do fondova EU
EUROPSKI STRUKTURNI I INVESTICIJSKI FONDOVI
ESF UČINKOVITI LJUDSKI POTENCIJALI
REPUBLIKA HRVATSKA
Ministarstvo uprave
Državna škola za javnu upravu
Projekt je sufinancirala Europska unija iz Europskog socijalnog fonda.

SUSTAV UPRAVLJANJA KVALITETOM
u javnoj upravi Republike Hrvatske

Hvala na pozornosti!

kvaliteta@uprava.hr

Europska unija
Zajedno do fondova EU
EUROPSKI STRUKTURNI I INVESTICIJSKI FONDOVI
ESF UČINKOVITI LJUDSKI POTENCIJALI
REPUBLIKA HRVATSKA
Ministarstvo uprave
Državna škola za javnu upravu
Projekt je sufinancirala Europska unija iz Europskog socijalnog fonda.