

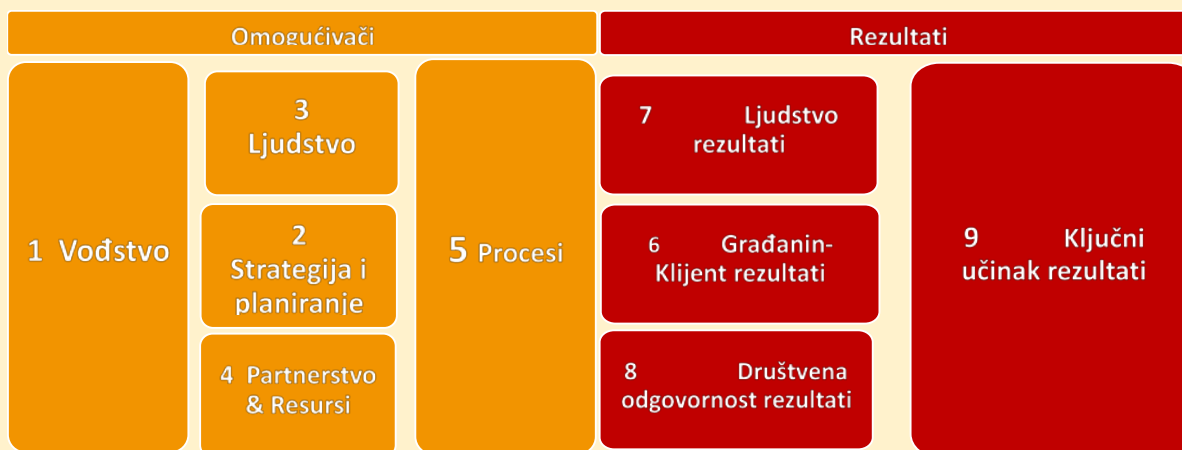
## Šta je CAF?

CAF (*Common Assessment Framework – Zajednički okvir procjene*) je sistem upravljanja kvalitetom za institucije javne uprave, na osnovu kog zaposleni i menadžeri procijenjuju sopstvenu organizaciju, utvrđuju svoje prednosti i potencijal za napredak, a potom primjenjuju mjere poboljšanja. CAF je sistem procjene koji je pogodan za javne uprave na nivou EU, kao i na nacionalnom, regionalnom i lokalnom nivou. CAF model se može koristiti za čitavu organizaciju ili za odabrana odjeljenja.

### Najvažnije činjenice o CAF modelu:

- ✓ CAF je upravljanje kvalitetom!
- ✓ CAF je samoprocjena od strane članova organizacije!
- ✓ CAF zahteva timove za samoprocjenu!
- ✓ CAF je upitnik sa 200 pitanja!
- ✓ CAF podrazumijeva konsenzus!
- ✓ CAF je vodič za javnu upravu!
- ✓ CAF je alat za identifikovanje oblasti koje je potrebno unaprijediti!
- ✓ CAF je *benchlearning* (učenje na osnovu poređenja sa referentnim vrijednostima)!

## Grafički prikaz CAF modela



## Zašto koristiti CAF model?

### 1. Prilagođen potrebama javne uprave:

CAF je alat za upravljanje kvalitetom koji su razvile javne uprave i namijenjen je za javne uprave.

### 2. Unaprijeđuje učinak javne uprave

CAF model prepoznaje prednosti i unaprijeđene oblasti organizacije, istovremeno identifikujući šta je potrebno poboljšati i koje su mjere potrebne za dalji razvoj.

### 3. Jednostavna primjena

CAF model je osmišljen da ga institucije javne uprave koriste samostalno, ili uz minimalnu eksternu podršku.

### 4. Brzi i održivi rezultati po niskoj cijeni

CAF upitnik se može preuzeti na sljedećoj adresi: <https://www.respaweb.eu/caf>. U poređenju sa ostalim alatima za upravljanje kvalitetom, rezultati su brzo dostupni.

### 5. Održivost

Samoprocjena i upravljanje kvalitetom uz pomoć CAF modela predstavljaju početak kontinuiranog procesa unapređenja određene organizacije. Preporučuje se redovno korišćenje CAF modela (optimalno na svake dvije godine).

## 6. Eksterne povratne informacije

Ukoliko ste korisnik CAF modela, na raspolaganju vam je detaljna evaluacija i potvrda kroz eksterne povratne informacije.

## 7. Učenje kroz poređenje i mreže

CAF model je razvijen za sve javne uprave u EU. Na osnovu CAF mreže, korisnici mogu da poredе sopstvene rezultate sa drugima i da zajedno uče.

## 8. Poboljšanje imidža javnih uprava

CAF model vodi ka savremenoj i efikasnoj organizaciji, koja je usmjerena na građane, a koja zastupa transparentnost i učešće, te tako osnažuje legitimitet javnih uprava. Građani, klijenti, zaposleni, kao i politika i administracija imaju korist od boljeg imidža.

# CAF model – Usluge Regionalnog centra za upravljanje kvalitetom

**Vizija:** Regionalna škola za javnu upravu (ReSPA) je međuvladin inovativni regionalni centar za istraživanje politika, razmjenu znanja, regionalnu saradnju i umrežavanje u oblasti javne uprave.

**Misija** koju sprovodi ReSPA je da unaprijedi regionalnu saradnju, promoviše zajedničko učenje i podrži razvoj javnih uprava na Zapadnom Balkanu, a, samim tim, i da podrži integraciju u EU.

## Naše usluge:

### Podrška u primjeni CAF modela

ReSPA ima svoj Regionalni centar za upravljanje kvalitetom (RQC) koji prati javne uprave i njihove organizacije u pripremi, primjeni i narednim koracima vezanim za korišćenje CAF modela.

Glavni elementi usluga koje se pružaju prilikom primjene su:

1. Savjeti o prilagođavanju CAF upitnika individualnim potrebama organizacije – **Jednodnevna radionica prilagođavanja;**
2. CAF – **obuka tima za samoprocjenu** – jednodnevna radionica;
3. Konstantno **praćenje cjelokupnog CAF procesa;**
4. Priprema i moderiranje dvodnevne CAF **radionice za samoprocjenu;** Ukoliko ima više od 150 zaposlenih, preporučuje se sprovođenje paralelnih radionica za procjenu preko CAF modela.
5. Dokumentacija o rezultatima CAF radionice za samoprocjenu u **konsolidovanom izvještaju;**
6. Priprema i moderacija jednodnevne **radionice za CAF akcioni plan.** CAF – Baza znanja;

RQC obezbjeđuje materijale vezane za CAF model, kao i prezentacije, smjernice, obrazovne video snimke i drugo, svim zainteresovanim organizacijama, direktorima i zaduženima za upravljanje kvalitetom javne uprave. Na našoj stranici <https://www.respaweb.eu/caf> možete pronaći sve potrebne materijale kao i naše kontakt podatke.

## CAF – Obuke:

### Osnovni seminar za „novajlije“ u CAF modelu

RQC nudi osnovne seminare za „novajlije“ u CAF modelu. Ovaj seminar traje 1,5 dan i predstavlja osnove upravljanja kvalitetom i osnovne informacije o CAF modelu i drugim modelima upravljanja kvalitetom. Seminar se završava praktičnim vježbama u simuliranom procesu samoprocjene.

### Obuka CAF moderatora

RQC nudi prilagođene obuke za CAF moderatore. Na ovim obukama ćete dobiti sve alate da nezavisno predstavite CAF model u svojoj organizaciji i da uspješno sprovedete proces promjene.

## CAF – Mreža i baza podataka:

RQC teži da izgradi regionalnu CAF mrežu i da učini najbolje primjere uspješne primjene CAF modela dostupnim drugim zainteresovanim organizacijama:

1. Sva relevantna dokumenta o CAF modelu mogu se naći na CAF stranici sajta ReSPA  
<https://www.respaweb.eu/10/caf>
2. Kroz CAF bazu podataka prikupljaju se kontakt podaci korisnika CAF modela za svrhu prenosa znanja.
3. RQC organizuje redovne sastanke umrežavanja na kojima se promoviše razmjena informacija između korisnika CAF modela, i gdje se da se na održiv način promoviše i razvija CAF kao sredstvo za upravljanje kvalitetom.

## CAF – Etiketa

CAF etiketa kvaliteta „Efikasan korisnik CAF modela“ predstavlja povratnu informaciju o CAF modelu od eksternih, iskusnih korisnika CAF modela i/ili upravljača kvalitetom.

Organizacije javnog sektora izrazile su želju za vidljivošću rezultata svog truda i da dobiju povratne informacije nakon primjene CAF modela. Na osnovu ove ideje, krajem septembra 2009. godine, razvijena je etiketa kvaliteta CAF modela, od strane eksperata za CAF iz Inovativne grupe u oblasti javnog sektora (IPSG).

CAF etiketa potvrđuje ispravnu primjenu CAF modela. Ona je znak da je organizacija na putu ka kontinuiranom razvoju u smislu upravljanja kvalitetom.

Osnova za proceduru dobijanja stručnih eksternih povratnih informacija o CAF modelu sastoji se od tri upitnika:

1. Upitnik o procesu samoprocjene u okviru CAF modela,
2. Upitnik o procesu unapređivanja u okviru CAF modela, i
3. Upitnik o zrelosti organizacije.

# Grafički prikaz procedure dobijanja stručnih povratnih informacija o CAF modelu

## PRIMJENA CAF ETIKETE

STUB 1  
PROCES  
SAMOPROCJENE

STUB 1  
PROCES AKTIVNOSTI  
UNAPREĐENJA

STUB 1  
ZRELOST UKUPNOG  
UPRAVLJANJA KVALITETOM  
ORGANIZACIJE

Etiketu „Efikasan korisnik CAF modela“ mogu da primjenjuju:

- Organizacije koje su sprovele CAF samoprocjenu pre 6 do 12 meseci, i
- Organizacije koje su registrovane kao korisnici CAF modela u evropskoj bazi podataka (<http://caf.eipa.eu/3/98/>), kao i u bazi podataka RQC. Na sajtu RQC postavljen je formular gdje se organizacije mogu registrovati kao korisnici CAF modela. Takođe se mogu registrovati preko e-maila u RQC, a informacije o njima bi se čuvale u Excel dokumentu. Etiketa „Efikasan korisnik CAF modela“ važi dvije godine.

### Primena etikete CAF-a

- ✓ Za etiketu CAF modela možete se prijaviti KDZ-u – Centru za istraživanje u oblasti javnih uprava. Detaljnije informacije mogu se naći na KDZ-ovoj CAF stranici <http://www.caf-zentrum.at/de/CAF-Center-EU>.

## Kontakt

Regionalna škola za javnu upravu ima ulogu centra za CAF model u regionu i tim povodom je uspostavila Regionalni centar za upravljanje kvalitetom (RQC). Bliski kontakt RQC sa KDZ – Centrom za istraživanje u oblasti javne uprave garantuje redovnu razmjenu stručnih iskustava i znanja sa drugim evropskim zemljama i stručnjacima za CAF model.

### Kontakt podaci

- ✓ Sajt Regionalne škole za javnu upravu [www.respaweb.eu](http://www.respaweb.eu)
- ✓ Sajt Regionalnog centra za upravljanje kvalitetom [www.respaweb.eu/caf](http://www.respaweb.eu/caf)

#### CAF – Tim:

##### Regionalni centar za upravljanje kvalitetom

Goran Paštović - Tel: +382 67 179 317; E-mail: [g.pastrovic@respaweb.eu](mailto:g.pastrovic@respaweb.eu)

Slaven Bukarica - Tel: +382 67 179 314; E-mail: [s.bukarica@respaweb.eu](mailto:s.bukarica@respaweb.eu)

##### KDZ – Centar za istraživanje u oblasti javne uprave

Thomas Prorok - Tel: +43 1 892 349 218; E-mail: [prorok@kdz.or.at](mailto:prorok@kdz.or.at)

Philip Parzer - Tel: +43 1 8923492 10; E-mail: [parzer@kdz.or.at](mailto:parzer@kdz.or.at)