



Aktivitet e ReSPA-s janë të financuara
nga Bashkimi European



Qendra Rajonale
për Menaxhimin
e Cilësisë



ReSPA

Regional School
of Public Administration

BUILDING TOGETHER
GOVERNANCE FOR THE FUTURE

**MIRËSEVINI NË BOTËN E CILËSISË
NË SEKTORIN PUBLIK,
DHE FAT TË MBARË NË UDHËTIMIN
E KVP (CAF) DREJTË PËRSOSSHMËRISË!**



PËR KVP

Çfarë është KVP?

KVP është Korniza Europiane e Vlerësimit të Përbashkët, që është përshtatur për cilësi më të mirë në administratën publike. Është mjet për vetëvlerësim që përdoret bashkarisht nga drejtuesit dhe punonjësit për të analizuar dhe njohur fuqitë e tyre dhe mundësinë për përmirësim. Qëllimi përfundimtar është që të arrihen rezultate dhe ndikime të shkëlqyera në përfitim të klientëve, qytetarëve dhe shoqërisë. Në varësi nga sektori, përdorimi i KVP mund të sjellë deri te “licensat e shpejta dhe të sakta të biznesit”, “studentë të mirë-arsimuar”, “cilësi të lartë përmes shërbimeve të shëndetit publik” apo në përgjithësi “një shërbim gjithëpërfshirës për qytetarët”, “infrastrukturë të menaxhuar në mënyrë të qëndrueshme”, apo “punonjës që janë shumë të motivuar”.



Thelbi i KVP është një ekzemplar i thjeshtë prej afërsisht 200 pyetjesh që përfshijnë cilësinë e administratës publike apo organizatës. Pastaj, përmes Planit të veprimit të KVP, një organizatë realizon përmirësimet e përkufizuara bashkarisht. Shumë përdorues kanë njohur pëfitimet e KVP siç janë: KVP është e përshtatur për sektorin publik; përdor gjuhën e përditshme dhe nënkupton përfshirjen e njerëzve dhe përmirësimeve të bazuara në dëshmi.

Në varësi nga madhësia e organizatës, KVP mund të prezantohet për të gjithë organizatën apo departamentet e veçanta. Për këtë arsye KVP mund të jetë “kompasi” për të ndihmuar drejtuesit që të gjejnë përsosshmërinë!

PËRSOSSHMËRISË



Çfarë është modeli i KVP?

KVP dëshiron të arrijë rezultate dhe ndikim të shkëlqyer që duhet të matet dhe dëshmohet me fakte dhe të dhëna.

KVP përkufizon pesë “elementet hyrëse të suksesit” që nxisin organizatën që të përformojë më së miri dhe të ofrojë rezultate të shkëlqyera për qytetarët, klientët dhe punonjësit.

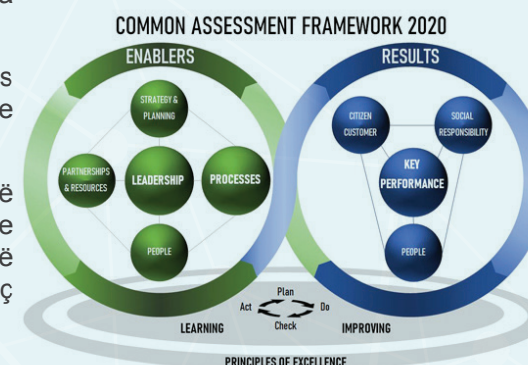
Mbi të gjithë është lidhshipi, që vendos drejtimit strategjike të organizatës dhe krijon fondacione organizative.

Lidhshipi i shkëlqyer zbaton “strategjinë dhe planifikimin”, “menaxhimin e burimeve njerëzore” dhe menaxhon në mënyrë të qëndrueshme burimet siç janë buxheti, njohuria dhe TI.

Mbi këto baza, organizata përkufizon dhe dokumenton “proceset” e brendshme dhe i zhvillon ato në mënyrë të përhershme.

Gjithashtu, KVP përkufizon **kriteret e rezultatit** për të matur ndikimin e shërbimeve të organizatës:

- ✓ Rezultatet që lidhen me stafin, psh. Sa të kënaqur janë punonjësit me punën e tyre në organizatë dhe nevojat e tyre për trajnim?
- ✓ Rezultate të orientuara kah qytetari, psh. Sa të kënaqur janë qytetarët me punën e organizatës (ministriesë, bashkisë(komunës), shkollës, etj.)? Sa e kënaqshme është qasshmëria (përmes telefonit, në mënyrë personale, etj.)?
- ✓ Rezultatet e përgjegjësisë sociale. Psh. Çfarë është duke bërë organizata për të përbushur përgjegjësinë e saj sociale?
- ✓ Rezultatet kryesore të performancës, psh. Cilat outpute, rezultate dhe ndikime janë arritur në varësi të sektorit (p.sh. transporti publik, siguria policore, mbrojtja e mjedisit jetësor, shërbimet sociale, cilësia e ligjeve, etj.)?



Si të zbatojmë KVP?

Para se organizata të fillojë me zbatimin e KVP, duhet të përkufizojë deri në cilën masë KVP mund të mbështes objektivat e organizatës dhe të përshtatet në vetë kulturën e organizatës. Gjithashtu, para se të vendos nëse të fillojë të përdor KVP, pyesni veten dhe udhëheqësinë tuaj disa pyetje frymëzuese. Çfarë janë duke bërë departamentet e mia dhe cilat sfida po i shohim? apo si mundemi ne që të përmirësojmë proceset dhe produktet, dmth shërbimet në periudhën e dhënë me kapacitetet tona të brendshme dhe stafin e disponueshëm?

Zbatimi i KVP kërkon përgjegjësi të qarta dhe persona për kontakt të përfshirë në proces.

Zbatimi i KVP kalon në tre faza:

Faza 1

Vetëvlerësimi

Vetëvlerësimi i KVP, fokusohet në pyetësorin e KVP për të identifikuar anët e forta dhe mundësitë për përmirësim. Rezultati kryesor i kësaj faze është katalogu me **sygjerime për përmirësim** për zhvillimin e mëtutjeshëm të organizatës.

Faza 2

Plani i veprimit

Plani i veprimit të KVP specifikon **zbatimin e sygjerimeve për përmirësim** duke prioritetizuar masat individuale. Ai përcakton, kornizën kohore, përgjegjësitë dhe burimet e kërkuara.

Faza 3

Zbatimi

Zbatimi i KVP nënkupton **zbatimin e masave dhe projekteve të përkufizuara në Planin e veprimit të KVP**, prandaj kjo është faza më gjithëpërfshirëse e programit të KVP. Në fund të kësaj faze, bëhet realizimi i sërishëm i vetëvlerësimit të KVP dhe fillimi i sërishëm i Fazës 1, që shpesh ndodh në çdo dy tre vjet. Ky “cikël” siguron procesin e vazhdueshëm të procesit në organizatës.

Organizata mund të marr Certifikatë të KVP “Përdorues efektiv i KVP”



Si të siguroni etiketën “PËRDORUES efektiv i KVPa”?

Organizata që zbaton KVP mund të shpërblehet me etiketën “PËRDORUES efektiv i KVP” që është dëshmi e përpjekjes të saj, dhe punës të shkëlqyeshme. Etiketa e KVP konfirmon një shkallë të lartë efikasitetit në procedurat administrative dhe orientim të shërbimit për të arritur përmirësime efektive dhe të qëndrueshme për qytetarët dhe shoqërinë. Para se të shpërbleheni respektivisht të merrni Etiketën, është e nevojshme që të kaloni procesin e vlerësimit të jashtëm të KVP (PRJ).

Procedura për reagim (feedback) të jashtëm (PRJ)

Procedura për vlerësim të jashtëm të KVP (PRJ) **mund të çoj në dhënien e Certifikatës “Përdorues efektiv i KVP”** për institucionet dhe organizatat e interesuara në institucionet e administratës publike në Ballkanin Perëndimor.

Procedura për reagim të jashtëm (PRJ) fillon me kërkesë të institucionit që zbaton KVP për më shumë se një vit. Ajo ofron reagim të jashtëm për nivelin e zbatimit të KVP dhe synon që të mbështes përdoruesit e KVP në udhëtimin e tyre të mëtutjeshëm drejtë Përsosshmërisë. Ky reagim vjen nga vlerësimi i jashtëm i zbatimit të KVP dhe vazhdimësia e zgjedhur nga organizata. Gjithashtu pasqyron nivelin e vlerësuar të pjekurisë të arritur në rrugën drejtë përsosshmërisë.

QRMC do të angazhojë Aktorët për vlerësim të jashtëm të KVP (të ashtëquajturit AVJK) për t’iu nënshtruar një vlerësimi të jashtëm për të zbuluar cilësinë e zbatimit të KVP në institucionet e BP dhe t’u atyre Certifikatë, sipas kërkesës të tyre. AVJK kanë kaluar me sukses një trajnim dhe tre module dhe kanë marrë Certifikatën “Aktorë për vlerësim të jashtëm të KVP (AVJK)” AVJK të certifikuar do të jenë anëtarë të rrjetit rajonal të PRJ në kuadër të QRMC.





Udhërrëfim për zbatim të KVP

Ekipi drejtues duhet që të diskutojë hapur zbatimin e KVP. KVP nuk është një procedurë “ekspertësh” në të cilën ekspertët e jashtëm përcaktojnë se çfarë është “mirë” dhe “keq”. Është një veprim i përbashkët në zbulimin e mundësive për përmirësim organizativ.

Për mbarëvajtjen e programit të KVP, organizata ndërmerr këto hapa:

Vendosja e KVP-Struktura e programit

1 Informimi i punonjësve për programin e KVP dhe angazhimi i tyre në realizim përmes ekipeve të bashkuara është thelbi i zbatimit të suksesshëm të KVP.

Përkufizoni rolet programuese të KVP në kuadër të drejtimit programues të KVP: një drejtues i programit të KVP (me moderatorin e KV) çon në procesin e KVP, përcakton arritjet e mëdha, përzgjedh grupin e vetëvlerësimit të KVP dhe është i disponueshëm përbrenda për çfarëdo pyetjesh për programin e KVP, përdersia asistenti i programit të KVP mbështet menaxhimin e programit të KVP dhe kujdeset për çështjet vijuese. Grupi i vetëvlerësimit të KVP është përgjegjës për zbatimin e vetëvlerësimit të KVP.

Përcaktimi i planit të komunikimit është komunikim shoqëruar i projektit që fokusohet në informimin në kohë në lidhje me zbatimin e programit të KVP duke përdorur mjetet relevante të komunikimit.

Faza e vetëvlerësimit

2 Realizimi i trajnimit të KVP synon që të informojë anëtarët e grupit të vetëvlerësimit të KVP për KVP dhe detyrat e tyre specifike.

Çdo anëtar i grupit të vetëvlerësimit të KVP kalon përmes **fazës individuale të vetëvlerësimit** (që është anonime dhe e besueshme) duke iu përgjigjur rrjetit të KVP dhe duke u fokusuar në përshkrimin e anëve të forta, mundësive për përmirësim dhe zhvillim të mëtutjeshëm dhe masës përfundimtare të vlerësimit. Në fund të këtyre katër deri në gjashtë javëve, rrjetat e vlerësimit po i transmetojnë moderimit (të jashtëm) për përgatitje të punëtorisë të konsensusit për KVP.

Punëtorja e konsensusit të KVP është në zemër të programit të KVP sepse Grupi i vetëvlerësimit të KVP bashkon dhe diskuton perspektivat dhe përvojat e ndryshme me veten si një njësi strategjike dhe motor i zhvillimit administrativ.

Moderatori bën **raportin e vetëvlerësimit të KVP** dhe e dorëzon te drejtuesi i programit të KVP. Ky tregon anët e forta, mundësitë për përmirësim dhe masat për zhvillimin e mëtutjeshëm si dhe rezultatin e diskutimit (konsensusin) për nëntë kriteret e KVP.

Plani i veprimit i KVP

3 Grupi i vetëvlerësimit të KVP **përgatit Planin e veprimit të KVP** gjatë punëtorisë. Plani përcakton përgjegjësitë dhe afatet kohore.

Raporti i Planit të Veprimit të KVP bazohet në Planin e veprimit të KVP, dhe duhet të ndahet me disa grupe (“Grupe të veprimit të KVP”) që bashkojnë bashkarisht veprimet e ndërlidhura.

Zbatimi i KVP

4 Plani i veprimit për zbatimin e KVP **kërkon një kornizë kohore prej një deri në tre vjet**. Duhet të inkorporohet rregullisht në diskutimet e ekipit ashtuqë anëtarët e ekipit mund të informohen për statusin e projektit dhe të diskutojnë sfidat e mundshme.

Realizimi i kontrollit vijues të projektit është i rëndësishëm për të mos harruar zbatimin dhe shqyrtimin e rregullt të projektit. Mjeti drejtues qëndror i programit të KVP ofron informata thelbësore për atë se ku nevojitet mbështetje, çështjet specifike që duhet të zgjidhen, dhe nëse janë paraparë koha dhe resurset.



ReSPA është qendra e resurseve për KVP për ballkanin perëndimor

Qendra rajonale për menaxhimin e cilësisë (QRMC) në kuadër të ReSPA-s ofron ekspertizë rajonale në fushën e Menaxhimit të cilësisë dhe ndihmon administratat publike në përfundimin e kapaciteteve të tyre për të zbatuar mjetet dhe sistemet e Menaxhimit të cilësisë. Qëllimi përfundimtar është të mbindërtohet menaxhimi i cilësisë të administratave si parakusht për performancë më të mirë të punës dhe cilësi më të mirë të shërbimeve publike.

QRMC do të fokusohet në zbatimin e KVP si mjet më i rëndësishëm në menaxhimin e cilësisë në administratën publike. Rrjedhimisht, **QRMC gjithashtu vepron si Qendër e resurseve e KVP duke ofruar aktivitete për ndërtimin e kapaciteteve që synojnë institucionalizimin e KVP në Ballkanin Perëndimor.**

Përveç kësaj, Qendra ofron një vlerësim të jashtëm të nivelit të zbatimit të suksesshëm të KVP në kuadër të institucioneve të administratave publike të Ballkanit Perëndimor, së bashku me promovimin dhe krijimin e bazës së të dhënave me shembuj të praktikave të mira të KVP.

Në kuadër të institucionalizimit të KVP, janë realizuar 15 pilot projekte të KVP në Ballkanin Perëndimor.



Si një “PËRDORUES efektiv i KVP” dhe që beson fuqishëm në KVP, ReSPA është e përkushtuar për të përmirësuar cilësinë në administratat publike në Ballkanin Perëndimor përmes zbatimit të gjërë të KVP si një mjet i përshtatur për menaxhimin e cilësisë për një administratë publike në favor të qytetarëve dhe bizneseve.



RATKA SEKULOVIĆ

Drejtoresh e ReSPA-s

Qendra rajonale e ReSPA-s për menaxhimin e cilësisë do të ketë rolin e pikës të kontaktit të menaxhimit të cilësisë në rajon, ndërsa një nga karakteristikat kryesore të saj është të bëhet Qendra e ekspertizës në zbatimin e institucionalizimit të KVP.

Qendra ofron trajnim dhe konsulencë për zbatimin e KVP. Ajo përfundon rrjetet rajonale të kontakteve nacionale të KVP dhe vlerësuesve të jashtëm rajonal të KVP, të ashtëquajturin rrjet PRJ.

Qëllimi jonë për Qendrën RMC është që të bëhet entiteti respektivisht subjekti që është ndërtuar për të ndërmarrë certifikatë të “Etiketës Përdorues efektiv i KVP” për institucionet e administratës publike në Ballkanin Perëndimor.

Në periudhën e ardhshme, ne do të investojmë përpjekje të konsiderueshme drejtë strukturimit dhe operacionalizimit të mëtutjeshëm të Qendrës.

Ne jemi gjithashtu krenar që ReSPA-s i është dhënë etiketa “PËRDORUES Efektiv i KVP” në qershor të vitit 2020 që pasqyron përpjekjet dhe përkushtimin tonë në zbatimin dy vjeçar të KVP në kuadër të ReSPA-s. Këto përpjekje janë mbështetur dhe udhëzuar nga KDZ dhe ADA që nga viti 2018 deri më sot, dhe ne mund të themi se kjo ka qënë një bashkëpunim i përbashkët i jashtëzakonshëm që pritet se do të vazhdojë,



THOMAS PROROK

Zëvendës drejtor i KDZ, Qendra për Hulumtimin e Administratës Publike dhe udhëheqës i Qendrës austriake për KVP

ReSPA është partneri jonë kryesor për zbatimin e Kornizës për Vlerësim të Përbashkët (KVP) në Ballkanin Perëndimor dhe për të përmirësuar cilësinë e administratës publike.

KVP është drejtuesi i integritetit evropian të rajonit të Ballkanit Perëndimor.

KDZ dhe ReSPA bashkërisht kanë zbatuar programet e KVP në 15 ministri, agjenci dhe bashki (komuna) përmes programit BACID. Rezultatet e tyre të përmirësimit të KVP janë mbresëlënëse. Ne jemi në pritje të më shumë iniciatave të KVP dhe administrim efektiv me ReSPA-n.

ReSPA është partneri jonë kryesor për zbatimin e Kornizës për Vlerësim të Përbashkët (KVP) në Ballkanin Perëndimor dhe për të përmirësuar cilësinë e administratës publike.



Rezistencë më e mirë me KVP!

LILJANA UZELAC

Udhëheqëse e Departamentit për Planifikim Strategjik në Ministrinë e Administratës Publike dhe Vetëqeverisjes Lokale, Qeveria e Serbisë



Ministria e Administratës Publike dhe Vetëqeverisjes Lokale (MAPVL) ka prezantuar KVP në periudhën 2019/2020 si shembull i parë në Serbi në atë kohë.

Ne filluam si sektor pilot në Ministri me mbështetje profesionale nga KDZ Austriake dhe Respa.

Meqenëse MAPVL është përgjegjëse për planifikimin strategjik në fushën e RAP, apo reformën e administratës publike, ne pamë mundësinë dhe e kemi lidhur KVP me Strategjinë e re 10 vjeçare të RAP dhe në mënyrë më specifike ne e kemi lidhur atë me reformën për ofrimin e shërbimeve. Ne e kemi parë se reforma për ofrimin e shërbimeve nuk mund të realizohet vetëm me masa legaliste, që do të thotë se ne nuk mundemi vetëm të miratojmë dhe zbatojmë ligjin. Ne na duhet një lloj tjetër i qasjes. Në këtë mënyrë KVP mund të shfrytëzohet si një mjet i dobishëm. **Për ne KVP ka qënë dhe është një proces i të mësuarit, është një proces i vetëritjes dhe mund të përmirësojë reagimin, kulturën e orientuar kah klientin, komunikimet, performancën më të mirë, dhe në këtë mënyrë MAPVL ka vendosur që të zhytet në ciklin e ri të KVP në vitin 2021 dhe, jo vetëm atë: paralelisht ne planifikojmë që të realizojmë KVP në 10 institucione të reja në periudhën e dy viteve të ardhshme.**



KVP mbështet shërbimin profesional civil në Federatën e BH!

SAMRA LJUCA

Udhëheqëse në Departamentin për Zhvillim në Agjencinë e Shërbimit Civil të Federatës të BH



ASHC ka filluar me zbatimin e KVP në vitin 2018.

Si pjesë e mjetit të menaxhimit të përgjithshëm, **KVP ishte thelbësor në përfundimin e kulturës të vlerësimit dhe ka bërë që disa procese të realizohen më lehtësisht, në veçanti në lidhje me zhvillimin e partneritet me palë të ndryshme të interesit dhe zhvillimin e metodologjisë për kënaqshmërinë e klientit.** Përveç prezantimit të KVP në kuadër të institucionit, eksperti i brendshëm i Agjencisë të shërbimit civil, së bashku me mbështetjen nga ReSPA dhe KDZ Austria, ka pilotuar KVP në njësitë e vetëqeverisjes lokale siç janë Zhivinicë, Bihaç, dhe Graçanicë.

Zbatimi i përmirësimeve operative me KVP

NAINA ÇUTURIÇ

Udhëheqëse e Departamentit për Bashkëpunim Ndërkombëtar në Byronë për Metrologji në Mal të Zi



Sipas mendimit tonë, metodologjia e KVP ofron baza për shërbime të mira publike dhe gjithashtu për përmirësimin e punës të përditshme. **Modeli KVP është një mjet modern, i thjeshtë përgatitja dhe zbatimi i të cilit nënkupton përmirësimin e proceseve të përditshme të punës dhe përfundimin e shpirtit të ekipit.**

Metodologjia e KVP mundëson identifikim të thellë të proceseve kritike, dhe më pas përmes mjeteve të ndryshme, gjetjen e mënyrave efikase për të përmirësuar ato. **Zbatimi i modelit të KVP në BM do të sjellë përfitime shumë të mëdha në punën tonë të përditshme përmes përkufizimit të thjeshtë të përgjegjësisë dhe roleve tona, si dhe afateve. Ne inkurajojmë fuqishëm të gjithë administratat publike që të zbatojnë KVP sepse është “mekanizëm i shpejtë” dhe zbatimi i saj mund të përmirësojë punën e përditshme në mënyrë të konsideruar.**





ReSPA

Regional School
of Public Administration

BUILDING TOGETHER
GOVERNANCE FOR THE FUTURE

Regional School of Public Administration



Branelovica, 81410 Danilovgrad, Montenegro



+382 (0)20 817 235



respa-info@respaweb.eu



www.respaweb.eu



AUSTRIAN
DEVELOPMENT
COOPERATION



BACID.eu
BUILDING ADMINISTRATIVE CAPACITIES
IN THE DANUBE REGION