



REPUBLIC OF SLOVENIA
MINISTRY OF PUBLIC ADMINISTRATION



EVROPSKA UNIJA
EVROPSKI SKLAD
SOCIALNI SKLAD
RABOTA V VAŠI PRIHODNOST

CAF structures and project activities in Slovenia

Danube Governance Forum
Vienna, November, 7th 2019

caf

*Izboljšujemo
in skupaj
napredujemo*

**Barbara Zupanc &
Loredana Leon**

Public Sector Directorate



Our bases and strategies

Public Administr. Development Strategy 2015-2020

- System implementation and use of quality management tools
- Increased employee awareness of the importance of quality
- Quality user-centered administrative services

Operational program for the Implementation of Cohesion Policy 2014-2020

- Implementation of quality systems in PA (2017-2022)

Slovenian Development Strategy 2030

- Effective governance and high quality public service (Goal No.12)





Our position

- Before October 1st 2019:
 - Development Office / Quality Unit
- **Now** (after reorganisation):
 - **Public Sector Directorate / Human Resources and Quality Development Unit**
- 3 people + QR of Ministry







Our tasks

- Meetings for motivation and presentations of the CAF model to the PA organizations
- Organization and implementation of CAF users training
- Help/consultations and support to CAF users
- Regular coordinations of QR meetings
- Monitoring of Actions plans for improvements
- CAF users database, e-quality platform (in progress)
- Contact point - national and international quality organisations
- Promotion (events, CAF movie (cartoon), publications, posters, e-Newsletters, ...)





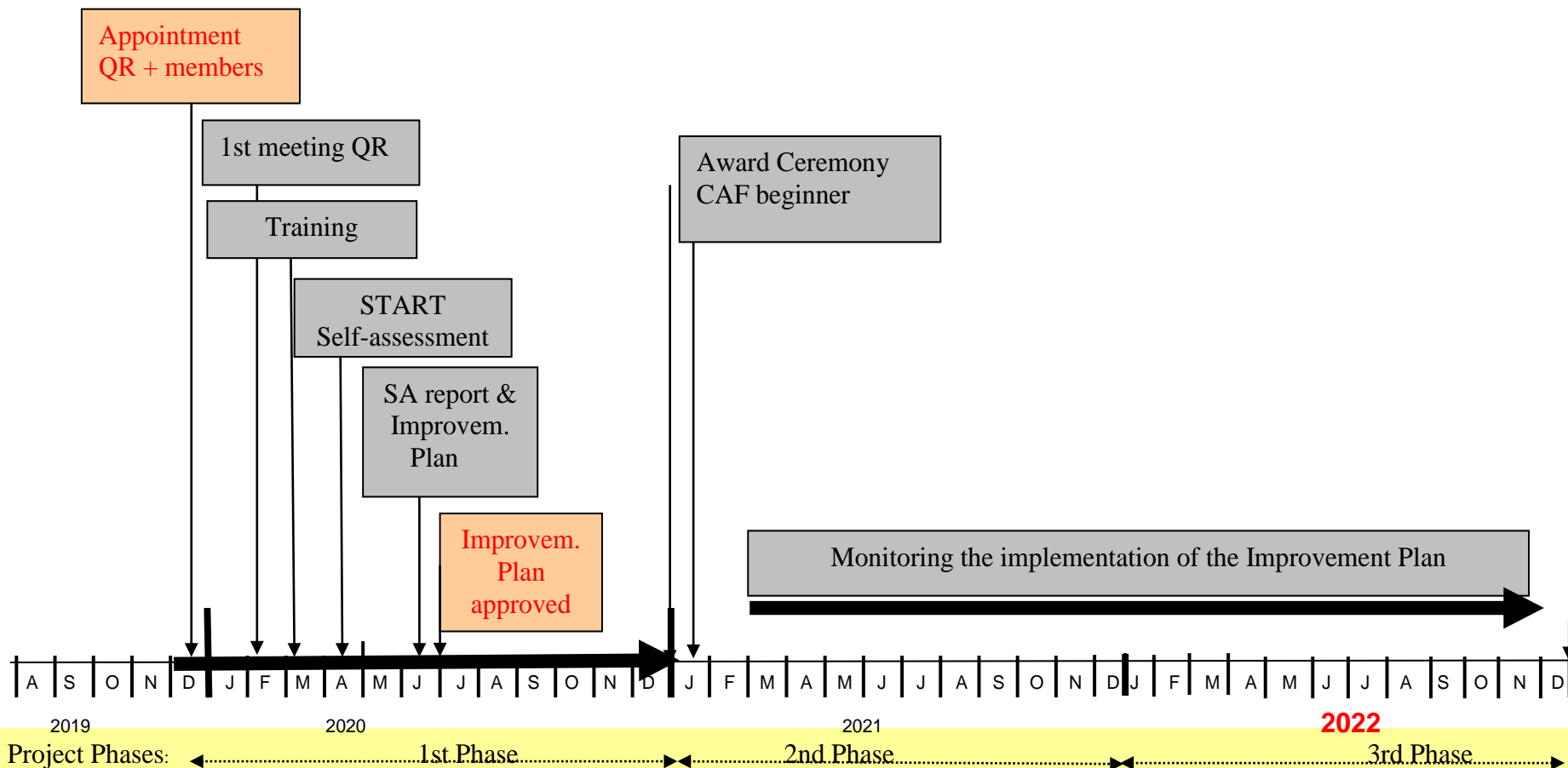
The PROJECT - Implementation of QS in Public Administration

- 2016 -2022 (EU/ESF funded)
- CAF implementation (helping & „monitoring“):
 - **Annual cyclic model** (motivation, announcement, presentations, QR appointment, training, „Helpdesk/Consulting“, regular QR meetings, analysis, Awards Ceremony)
- CAF External Feedback:
 - 2 pilot projects (trainings, pilot assessm., improvements)
 - **Annual cyclic model** (motivation, invitation, kick off meeting, „Helpdesk/Consulting“, PEF, analysis, concluding meeting)



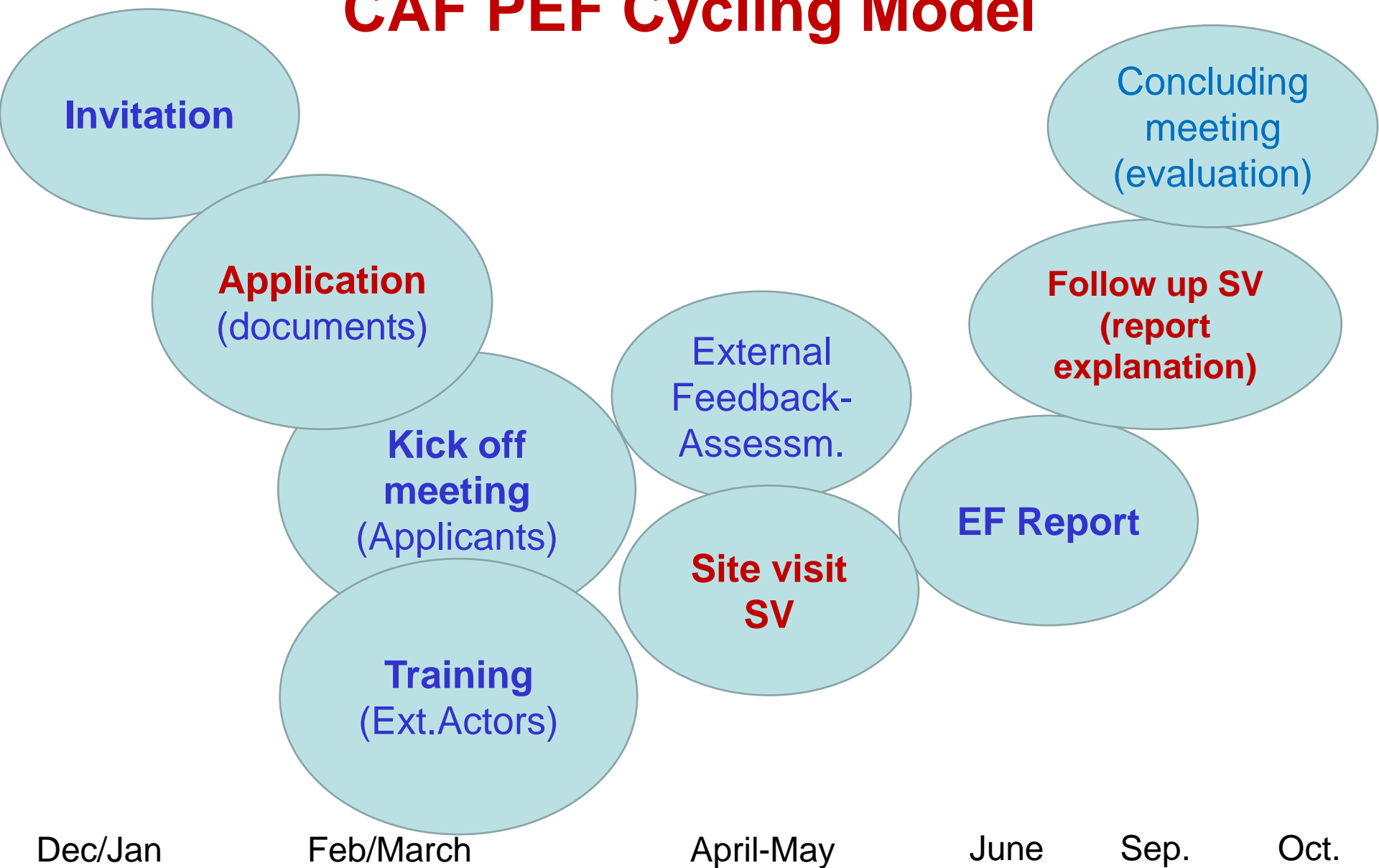


Annual Cycling Model





CAF PEF Cycling Model





.... the PROJECT

- **CAF Committee** (internal act, award ceremony)
- **CAF & CAF PEF trainings:**
 - Administration Academy (within the Ministry),
 - 2-days, theory & practice, PDCA / improvement plan
- **Quality conferences:**
 - Join-venture (SQA/MPA – privat/public),
 - Programme Committee
- **Other events & projects:**
 - model CAF presentations
 - Promotion: full graphic design, brochures, leaflets, www, e-QNewsletters, CAF cartoon
- **Good practices & experiences exchange** (events, www)



caf *Izboljšujemo in skupaj napredujemo*

Uspešni z modelom CAF

**UVAJANJE
SISTEMOV
KAKOVOSTI V
ORGANE JAVNE
UPRAVE**

Evropski model CAF je v slovenski javni upravi že vrsto let uspešen za pregled delovanja organizacije in uvajanje izboljšav. Začetki segajo leta 2000, ko je uporabno vrednost modela prepoznala večina upravnih podlagi smisla na Ministrstvu za javno upravo. V letu 2016 začeli s sistematičnim uvajanjem modela CAF, pri čemer poseben pomen namenimo usklajevanju in neposredni pomoči organom.

caf *Izboljšujemo in skupaj napredujemo*



REPUBLIKA SLOVENIJA
MINISTRSTVO ZA JAVNO UPRAVO

EVROPSKA UNIJA
EVROPSKI SKLAD
za regionalni razvoj

caf *Izboljšujemo in skupaj napredujemo*

ZAKROŽITE SVOJO ZGODBO O USPEHU



REPUBLIKA SLOVENIJA
MINISTRSTVO ZA JAVNO UPRAVO

EVROPSKA UNIJA
EVROPSKI SKLAD
za regionalni razvoj

cafEPI

caf

*Izboljšujemo
in skupaj
napredujemo*

cenjevalni okvir za organizacije v javnem sektorju



EVROPSKA UNIJA
EVROPSKI SKLAD
za regionalni razvoj

CAF
Resource
Centre

EIPA

EUPAN



Novičke Kakovosti

Številka
1/2018
29.1.2018



Podelitev priznanj uporabnikom CAF

Minister za javno upravo
Kopirnikar je na posebnem
16. januarja 2018
priznanja za
CAF. Minister
nagradil



Krog uporabnikov CAF se širi

Številka
8/2018
15.10.2018

REPUBLIKA SLOVENIJA
MINISTRSTVO ZA JAVNO
UPRAVO
Urad za razvoj
Sektor za kakovost
Tržaška cesta 21,
1000 Ljubljana
T: +386 1 478 78 57
kakovost@upr.gov.si



Urad za razvoj
Sektor za kakovost
Tržaška cesta 21,
1000 Ljubljana
T: +386 1 478 78 57
kakovost@upr.gov.si

Novičke Kakovosti

Številka
2/2018
5.3.2018

Prvi rezultati merjenja zadovoljstva strank v organih javne uprave

Prvi januarja smo začeli s pilotnim projektom: merjenja zadovoljstva uporabnikov javne uprave. Pilotno merjenje smo izvedli v 12 organih javne uprave, ki so bili izbrani na podlagi razpisnega postopka. Rezultati merjenja so bili pozitivni. Povprečna ocena zadovoljstva strank je bila 4,5 od 5. To kaže na to, da so organi javne uprave naredili veliko dobrih stvari za svoje uporabnike. Vendar pa smo opazili tudi nekatere pomanjkljivosti, ki jih bomo poskušali popraviti v prihodnosti. Naša naloga je zagotoviti, da so organi javne uprave vedno bolj prijazni, učinkoviti in transparentni. To pomeni, da bomo nadaljevali s pilotnim projektom in ga razširili na vse organe javne uprave. Naša želja je, da bodo vsi uporabniki javne uprave zadovoljni s storitvami, ki jih dobijo. Če imate kakršnakoli pripombe ali predlogi, se obrnite na našo službo. Hvala vam za sodelovanje!

90%
zadovoljnih uporabnikov

ZAUPAJTE NAM VROČ DANES

Povabilo k uvedbi modela CAF

V okviru uvojar
11 organih drž
samocenje
končanje
(Minist
pr



Novičke Kakovosti

Najavljamo...

Že 27. letna konferenca kakovosti Ministrstva za javno upravo in Slovenskega združenja za kakovost in odličnost bo & in 9. novembra 2018 v Portorožu. Na otrog miš se bomo udeležili z inovativno, v javni

27. LETNA KONFERENCA KAKOVOSTI

Upravljanje v sektorju namenjen javnemu sektorju, po tematski z različnih organizacijah javnega sektorja potekajo z namenom izboljšanja kakovosti delovanja in uporabljanje izkušnje državljanov in podjetij. Vabljene k udeležbi s plačilom kolokacije si ne boste glave - kot sofinancer dogodka



KJE? Portorož
KDAI? 8.-9. no



Finance (EU/ESF)

- Scope: 363.500 €, (app.51.000/year):
 1. work-costs
 2. conferences (1/per year)
 3. CAF PEF Actors
 4. information, promotion...





CAF in Slovenia 2002-2019

Period 2002 – 2016: 59 CAF users

Period 2017 – 2018:

- Top-down approach
- „CAF beginners“: 38 self-assessments (for the 1st time) – ministries, municipalities, public institutes....
- „CAF users“: 55 self-assessments (repeating) – PA organisations
- 2 Pilot projects for CAF PEF: 20 applicants
- CAF Training: 470 civil servants
- CAF PEF Actors Training: 38 civil servants
- Events: QR meetings, consultations (Applicants, FA), EOQ Congress, (annual) Quality conference, Award ceremonies



*Izboljšujemo in skupaj
napredujemo*





CAF 2019

- „CAF beginners“: 12 self-assessments (Gov.offices, agencies, municipalities, libraries...)
- „CAF users“: 15 self-assessments
- CAF Training: 150 civil servants
- 1st regular CAF PEF: 5 Applicants, 14 Feedback Actors
- Annual Quality Conference in November
- Award Ceremony in January 2020



*Izboljšujemo in skupaj
napredujemo*



PODELITEV PRIZNANJ CAF in
DIPLOM PRIJAVITELJEM v 2.
pilotnem projektu CAF EPI
V LETU 2018





Thank you for your attention!

CaFEPI *Izboljšujemo in skupaj
napredujemo*

Loredana Leon, loredana.leon@gov.si,
tel.: +386 1 478 78 40