



Ministerstwo  
Administracji  
i Cyfryzacji

Marek Śliwiński

Departament Rozwoju Kapitału Ludzkiego  
Ministerstwo Administracji i Cyfryzacji

Wspólna Metoda Oceny (CAF) - doskonalenie  
zarządzania organizacją w samorządzie.

Poświadczenie skutecznego  
użytkownika CAF (certyfikat CAF)



# Plan prezentacji

---

1. CAF - informacje ogólne
2. Zastosowanie modelu CAF - samoocena
3. Poświadczenie poprawności zastosowania CAF
4. Procedura poświadczenia CAF – certyfikat
5. PO WER – Działanie 2.18

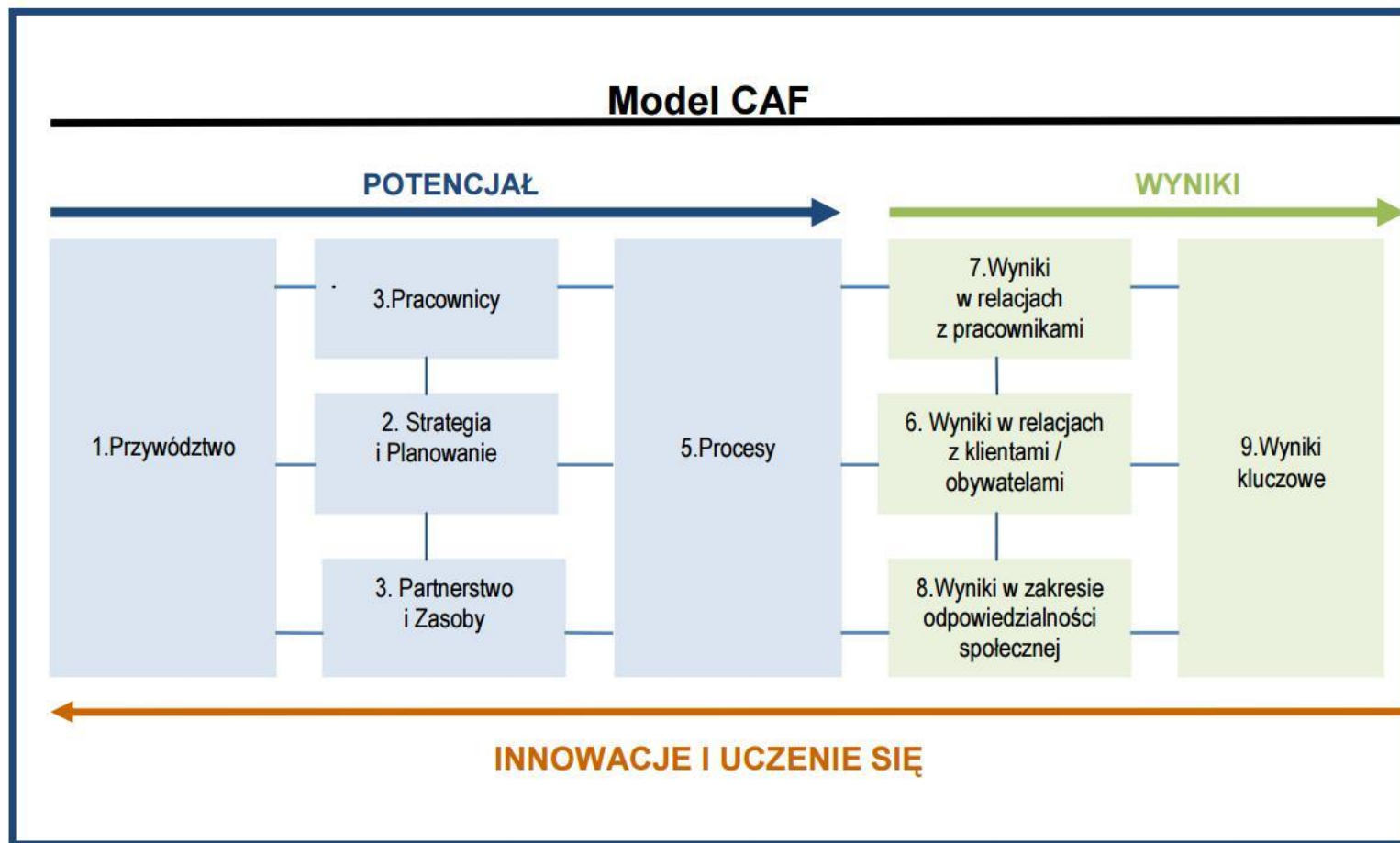


# CAF - wstęp

- Wspólna Metoda Oceny CAF (ang. Common Assessment Framework) - narzędzie kompleksowego zarządzania jakością znane od 2000 roku;
- Model uwypukla znaczenie przywództwa w organizacji, strategii i planowania, relacji z otoczeniem, pracowników oraz zasoby i procesy;
- Model CAF może być stosowany samodzielnie przez organizację (podręcznik [link](#))



# Struktura modelu



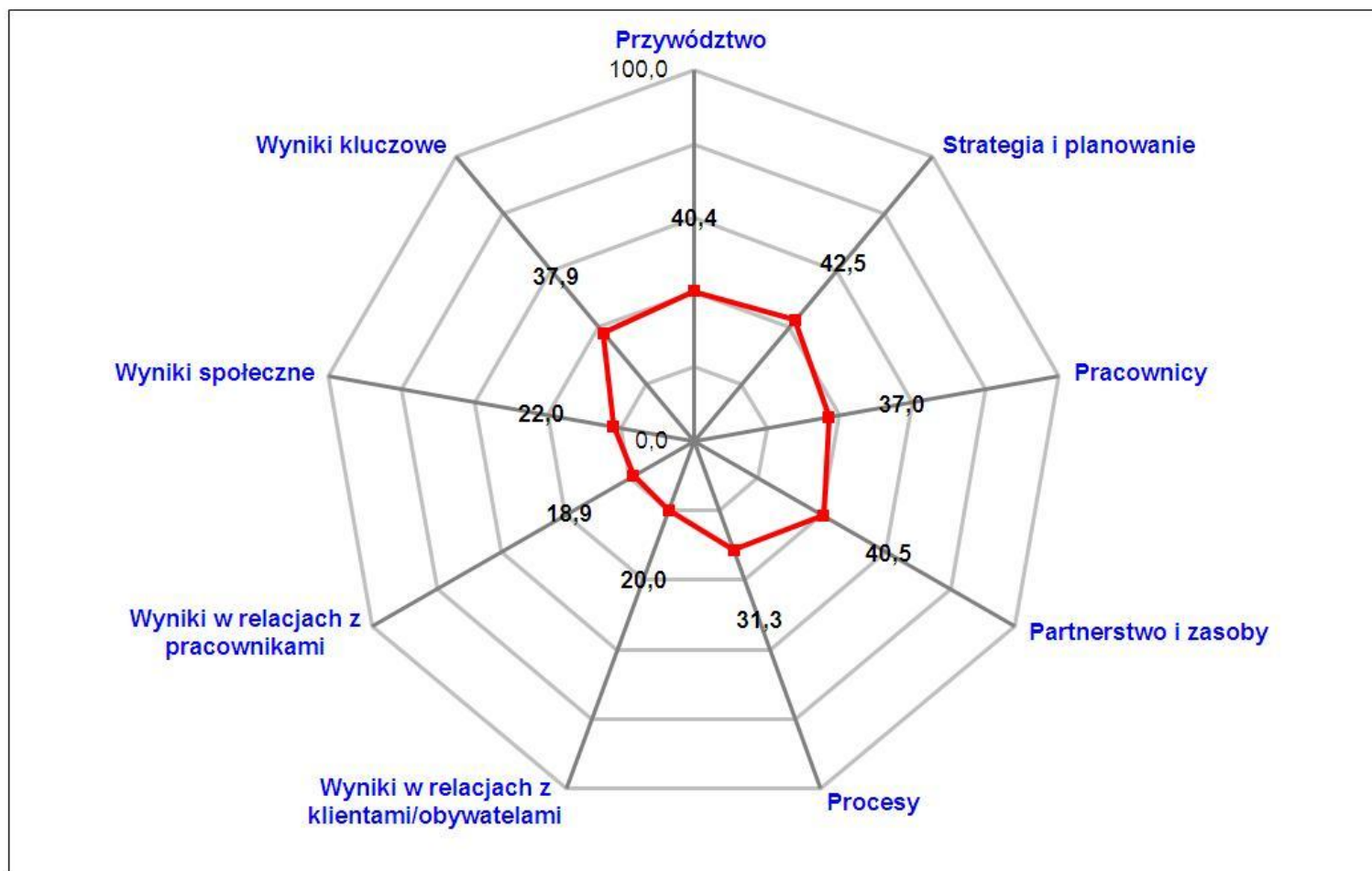


# Samooceana

- Samooceny dokonuje zespół pracowników;
- Praca polega na zbieraniu dowodów, iż określone narzędzie (praktyka) zarządzania jest w użyciu w organizacji (punktacja, mocne i słabe strony);
- Opracowanie: sprawozdania z samooceny i plan doskonalenia dla organizacji.
- Realizacja zaplanowanych usprawnień



# Wynik samooceny





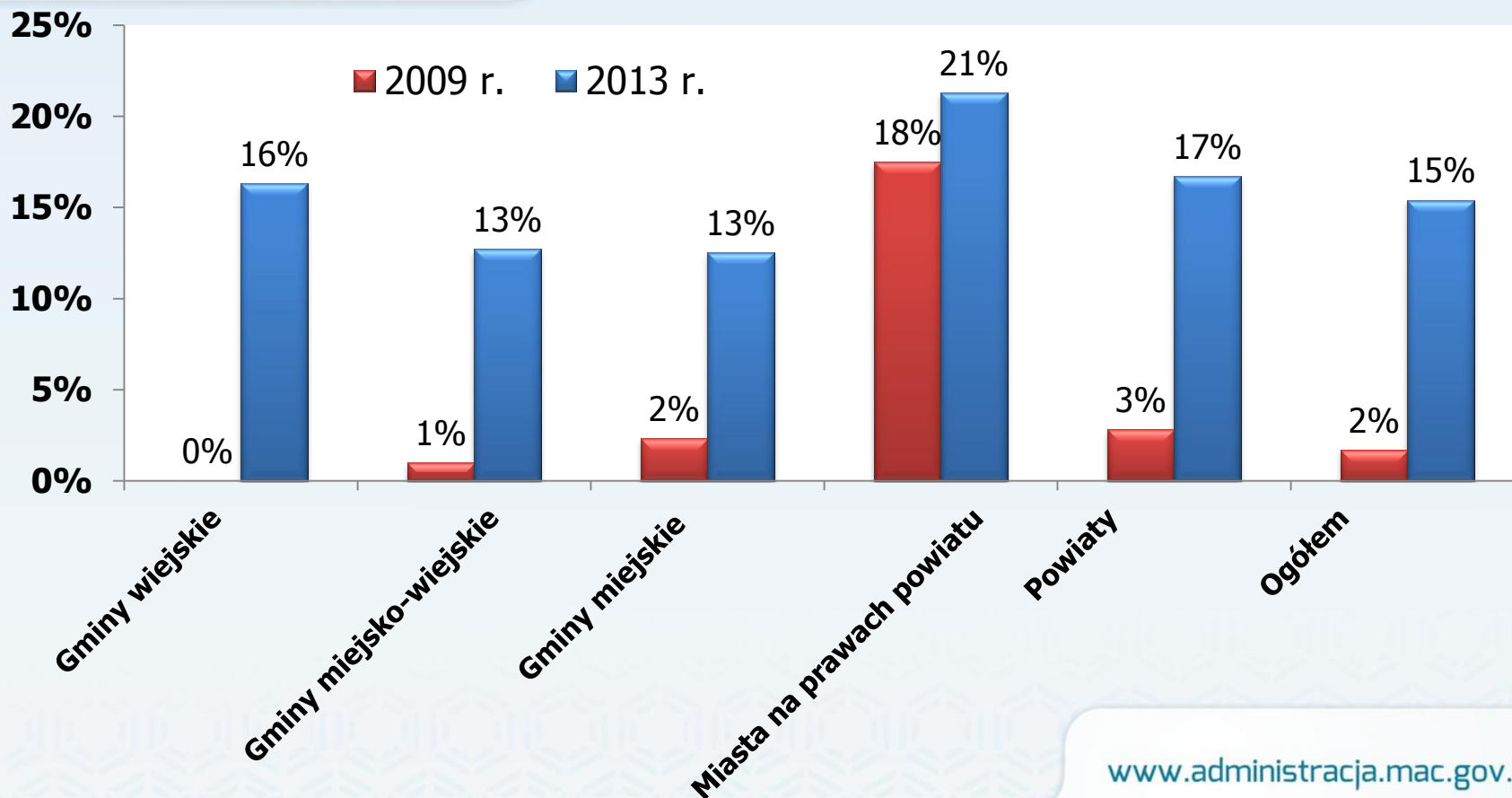
# Zalety CAF

- Stosowanie i certyfikacja są bezpłatne dla organizacji (udział konsultantów fakultatywny);
- Poczucie uczestnictwa i wpływu pracowników na sposób działania organizacji;
- Uruchomienie systemowo ujętych procesów doskonalących, budowa „organizacji uczącej się”;
- Poprawa procesów realizowanych w urzędzie;
- Wizerunek organizacji.



SYSTEMOWE WSPARCIE  
PROCESÓW  
ZARZĄDZANIA W JST

# Upowszechnianie CAF w Polsce





## Situation May 2015:

3765 registered users in 52 countries and the European institutions

Italy 897	Slovenia 74	<i>EU Institutions and EC 13</i>
Germany 356	Greece 64	Bulgaria 12
Poland 363	Slovakia 59	<i>Iceland, FYROM, Turkey 10</i>
Belgium 337	Spain 51	Malta, Latvia 9
Hungary 316	Romania 49	UK 7
Denmark 248	<i>Switzerland 29</i>	Ireland, NL 6
Portugal 190	Lithuania 29	Sweden, Croatia 5
Finland 129	France 26	<i>Russia 4</i>
Austria 96	Cyprus 19	<i>Ecuador, Cape Verde 3</i>
<i>Norway 91</i>	Estonia 18	<i>Indonesia, China, Namibia, Tunisia, Serbia, Montenegro 2</i>
<i>Dominican Republic 87</i>	<i>Bosnia-Herzegovina 18</i>	<i>Kosovo, Morocco, Peru, Ukraine, Egypt 1</i>
Czech Republic 72	Luxembourg 14	<i>Brazil, Ivory Coast, South Africa 1</i>

**European Institutions and EC:** GS Council of the EU DGA2, European Court of Auditors, Europol, EC DG Admin, EC DG Trans, EC DG Trade, ERA, ECDC, Committee of the regions, ESSC, EU Foundation Improvement Living and Working Conditions, European Environment Agency, EDPS



SYSTEMOWE WSPARCIE  
PROCESÓW  
ZARZĄDZANIA W JST

# Poświadczenie Jakości Zastosowania CAF w JST

- Jest to ogólna procedura oceny poprawności wdrożenia CAF w JST
- Wiąże się także z oceną stopnia uwzględniania przez organizację wartości TQM (Kompleksowego Zarządzania Jakością)
- Procedura jest powszechną europejską strukturą, której stosowanie jest dobrowolne i uwzględnia specyfikę systemów krajowych (w naszym wypadku Polskich samorządów)
- Procedura upowszechnia korzystanie z informacji zwrotnej, dotyczącej zastosowania CAF i jego wpływu na organizację.
- Kończy się wydaniem „Poświadczenia Skutecznego Użytkownika CAF” – czyli certyfikatu.



SYSTEMOWE WSPARCIE  
PROCESÓW  
ZARZĄDZANIA W JST

# Obszary Poświadczenia CAF

## Poświadczenie Jakości Zastosowania CAF w JST

Obszar 1	Obszar 2	Obszar 3
<b>Procesy samooceny</b>	<b>Proces działań usprawniających</b>	<b>Dojrzałość TQM w organizacji*</b>
Kroki 1-6 w planie 10-krokowym	Kroki 7-9 w planie 10-krokowym	8 zasad doskonałości
1. Zdecyduj jak zorganizować i zaplanować samoocenę	7. Naszkicuj plan doskonalenia	1: Orientacja na wyniki**
2. Zakomunikuj projekt samooceny	8. Zakomunikuj plan doskonalenia	2: Koncentracja na obywatelu/kliencie**
3. Utwórz grupę(-y) samooceny	9. Wprowadź w życie plan doskonalenia	3: Przywództwo i stałość celów
4. Zorganizuj szkolenie		4: Zarządzanie poprzez procesy i fakty
5. Przeprowadź samoocenę		5: Rozwój i zaangażowanie pracowników
6. Przygotuj sprawozdanie, opisujące wyniki samooceny		6: Ciągłe uczenie się, innowacje i doskonalenie
		7: Rozwój partnerstwa
		8: Odpowiedzialność społeczna

\* - oceniane są dwie, wybrane przez aplikującego zasady

\*\* - Jedna z tych zasad jest obligatoryjnie oceniana w procesie poświadczenia jakości zastosowania CAF w JST





SYSTEMOWE WSPARCIE  
PROCESÓW  
ZARZĄDZANIA W JST

# Po co „certyfikat” CAF

- Wspieranie jakości wdrażania metody CAF oraz jej wpływu na daną organizację.
- Uzyskanie informacji, czy w wyniku stosowania CAF organizacja wdraża wartości TQM.
- Wspieranie i odnawianie entuzjazmu na rzecz ciągłego doskonalenia w organizacji.
- Promowanie przeglądu partnerskiego i benchlearningu.

Certyfikat nr: JST/1/2015

## Urząd Miasta Krakowa

uzyskał



### Poświadczenie Skutecznego Użytkownika CAF

Wydano: maj 2015 - ważny do: maj 2017





## CAF źródła:

- Strona [www.administracja.mac.gov.pl](http://www.administracja.mac.gov.pl)
- Podręcznik CAF 2013 [PL] – [LINK](#)
- Procedura poświadczania jakości zastosowania CAF w JST – [LINK](#)
- Poradnik dla organizacji kandydujących do uzyskania poświadczzenia zastosowania CAF w JST - [LINK](#)





# Co w POWER dla JST

- Dofinansowanie usprawnień dot. usług:
  - 1) Obsługi podatków i opłat lokalnych;
  - 2) Zarządzania nieruchomościami w JST;
  - 3) Obsługi inwestora w JST,
- [Pierwszy konkurs](#) w IV kwartale 2015 roku – 58,5 mln zł
- Projekt MAC – Standardy obsługi inwestora w samorządzie (opracowanie rozwiązań modelowych).





SYSTEMOWE WSPARCIE  
PROCESÓW  
ZARZĄDZANIA W JST

# Dofinansowanie konkurs:

- elektronizacja procesu obsługi podatkowej/zarządzania nieruchomościami w urzędach, automatyzacja rozliczeń;
- poprawa dostępności do informacji o sposobie załatwienia i przebiegu sprawy;
- szkolenia kadr JST (m.in.: obsługi podatkowej, ITC, obsługi klienta, zarządzania satysfakcją, orzecznictwo);
- rozwiązania zarządcze w urzędach – poprawa jakości usług: zarządzanie satysfakcją klienta, zarządzania jakością, zarządzania procesowego, dostępem do informacji publicznej
- poprawa zarządzania lokalami użytkowymi [www.administracja.maz.gov.pl](http://www.administracja.maz.gov.pl)



SYSTEMOWE WSPARCIE  
PROCESÓW  
ZARZĄDZANIA W JST

# Warsztaty dot. PRI w kontroli zarządczej w JST

- **We wrześniu – bezpłatne** regionalne warsztaty poświęcone wykorzystaniu metody Planowania Rozwoju Instytucjonalnego (PRI) w procesie oceny kontroli zarządczej (KZ) w samorządach - [LINK](#)
- Kraków, Kielce, Lublin, Warszawa, Wrocław, Rzeszów
- Warsztaty prowadzą – eksperci z Małopolskiej Szkoły Administracji Publicznej Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie (MSAP UEK)



SYSTEMOWE WSPARCIE  
PROCESÓW  
ZARZĄDZANIA W JST

---

# Dziękuję za uwagę

Marek Śliwiński

Wydział Projektów EFS

Departament Rozwoju Kapitału Ludzkiego

[marek.sliwinski@mac.gov.pl](mailto:marek.sliwinski@mac.gov.pl)

[www.administracja.mac.gov.pl](http://www.administracja.mac.gov.pl)