

Spotkanie Grupy Roboczej Wspólnej Metody Oceny (CAF) - 28 września 2017 r. - Tallin



W dniu 28 września br. w siedzibie Biura Kanclerza Sprawiedliwości w Tallinie odbyło się spotkanie Grupy Roboczej Wspólnej Metody Oceny (CAF) z udziałem delegacji Narodowego Instytutu Samorządu Terytorialnego, pełniącego funkcję Krajowego Koordynatora CAF ds. JST oraz Departamentu Służby Cywilnej Kancelarii Prezesa Rady Ministrów, pełniącego rolę Krajowego Korespondenta CAF. W spotkaniu uczestniczyło ogółem 30 delegatów z krajów Unii Europejskiej, z przeważającą reprezentacją państw Europy Środkowej i Wschodniej (Polska, Bułgaria, Estonia, Słowacja, Słowenia i Węgry) oraz krajów współpracujących (Bośnia i Hercegowina oraz Macedonia). Obradom przewodniczyli przedstawiciele gospodarzy oraz członkowie 3-osobowej delegacji Europejskiego Instytutu Administracji Publicznej w składzie: Cristiana Turchetti, Dorothea Janson i Stefan Friedrichs. Spotkanie Grupy Roboczej CAF w stolicy Estonii odbyło się w ramach prezydencji estońskiej, przypadającej na okres od 1 lipca do 31 grudnia 2017. Spotkanie to zbiegło się w czasie z nieformalnym szczytem szefów państw i rządów UE z udziałem Premier Beaty Szydło, który był poświęcony problemom wykorzystania cyberprzestrzeni.

CAF wobec wyzwań dla zarządzania w sektorze publicznym Estonii

Obrady Grupy otworzył Raigo Uukkivi, Z-ca Sekretarza Generalnego w Ministerstwie Finansów Estonii, członek Sieci UE ds. Administracji Publicznej – EUPAN, podkreślając rolę doskonalenia usług administracji publicznej w realiach kolejnych wyzwań i rosnących oczekiwań obywateli. Mówca zwrócił uwagę, że szczególnym obszarem troski administracji szczebla rządowego jest komunikacja elektroniczna i transport. Stwierdził, że doskonalenie instytucji publicznych poprzez zastosowanie narzędzi takich jak Wspólna Metoda Oceny pomaga osiągnąć kluczowe wskaźniki efektywności, zgodne ze strategicznymi założeniami systemu planowania w tych obszarach. Priorytetem dla administracji jest Dobre Rządzenie i rozwijanie usług cyfrowych wg podejścia „e-one stop shop”.

Kolejny przedstawiciel gospodarzy, Veiko Tali, Sekretarz Generalny Ministerstwa Finansów Republiki Estońskiej, zaprezentował wyniki wieloletniego, ciągłego stosowania Metody CAF jako narzędzia doskonalenia urzędu Ministerstwa. Nieprzerwane i systematyczne stosowanie Wspólnej Metody Oceny niemal od początku jej istnienia pozwoliło osiągnąć najwyższe wskaźniki efektywności, zarówno w wymiarze kosztów zarządzania, jak i w odniesieniu do efektów działań na rzecz obywateli i innych interesariuszy. W prezentacji udokumentowano całkowitą zgodność zastosowania Modelu CAF z wytycznymi metody i zasadami ciągłego doskonalenia, co zostało uwieńczone nadaniem Ministerstwu tytułu Skutecznego Użytkownika CAF. Na podkreślenie zasługuje fakt, że wykorzystywanie CAF w jednostkach centralnych, podległych Dyrektorom Generalnym instytucji administracji rządowej jest dowodem wartości tego narzędzia i mobilizującym przykładem dla urzędów całej administracji publicznej.

CAF e-tool

W Programie spotkania Grupy Roboczej CAF ujęto szereg tematów, związanych z rozwojem, doskonaleniem i popularyzacją Metody CAF w sektorze publicznym. Jednym z nich było wykorzystanie narzędzi informatycznych, wspierających samoocenę CAF, tzw. e-tools. Referująca tę część obrad Aila Särmälä, pełniąca funkcję Krajowego Korespondenta CAF Finlandii wskazała, że w jej kraju Wspólna Metoda Oceny jest najczęściej stosowanym narzędziem jakości w sektorze publicznym. Stwierdziła, że popularyzacja CAF i dalsze zwiększanie liczby użytkowników Metody w administracji rządowej i samorządowej wymaga sprostania wyzwaniom technologicznym. Konieczne jest zatem zaoferowanie organizacjom odpowiedniego wsparcia informatycznego poprzez modernizację obecnego narzędzia

e-tool albo poprzez opracowanie nowego oprogramowania lub aplikacji mobilnej, odpowiadającej oczekiwaniom obecnych i przyszłych użytkowników. W tym miejscu przedstawiono uczestnikom spotkania polskie osiągnięcia i doświadczenia z narzędziami typu e-tool, wspomagającymi samoocenę CAF, opracowanymi w ramach Polityki Spójności: aplikację CAF AID, opracowaną w 2011 r. w ramach PO Kapitał Ludzki oraz późniejsze narzędzie CAFaaS, stworzone w ramach PO Innowacyjna Gospodarka. To ostatnie, działające w technologii Software as a Service („w chmurze”) wyeliminowało problemy z instalacją i utrzymaniem oprogramowania, oferując równocześnie opcje zarządzania bazą dowodów i ich ewaluacji, a także ułatwienia komunikowania się w ramach zespołu samooceny.

Procedura Poświadczenia Jakości Zastosowania CAF i tytuł Skutecznego Użytkownika CAF

Cristina Evaristo, Krajowy Korespondent CAF Portugalii, zreferowała bieżący stan procedury Poświadczenia Jakości Zastosowania CAF i wnioski na ten temat z ostatniego Webinarium, w szczególności:

- Potrzeba rozpoczęcia kampanii promującej CAF i Procedurę Poświadczenia Jakości Zastosowania CAF (PEF) z udziałem liderów i menedżerów najwyższego szczebla, ukazującej wartość dodaną Metody CAF w realizacji ich priorytetów
- Plan szkolenia, nadzorowania i motywowania Ekspertów Poświadczenia Jakości Zastosowania CAF
- Wspieranie krajowych struktur CAF/PEF
- Kwestia do rozważenia: czy prywatyzować PEF? Cena?

Promocja Procedury Poświadczenia (PEF) powinna uwzględniać budowanie świadomości marki oraz popularyzację wiedzy na temat nagrodzonych instytucji i Dobrych Praktyk – np. poprzez włączenie odpowiednich sesji do programu europejskich Konferencji Użytkowników CAF i Konferencji Jakości. Szczególną rolę powinny także odegrać dedykowane publikacje: włączenie do nowelizowanej wersji broszury CAF 2020 rozdziału nt. PEF oraz artykuły promocyjne w kolejnych wydaniach CAF Newsletter. Warunkiem koniecznym jest także współpraca sieciowa zainteresowanych stron na poziomie krajowym i europejskim (EIPA/EFQM).

Strategiczne cele promocji obejmują:

- Wzrost liczby użytkowników CAF i nadanych tytułów Skutecznego Użytkownika CAF (ECU) – obecnie 3,963 zarejestrowanych użytkowników CAF vs 187 ECU
- Zbudowanie silnej marki PEF jako formuły docenienia jakości usług publicznych
- Zwiększenie świadomości marki PEF/ECU wśród zewnętrznych interesariuszy, zwłaszcza klientów/mieszkańców/obywateli.

Zgłoszono również postulat utworzenia europejskiej nagrody "Best Effective CAF User", przyznawanej co 2 lata przez odpowiednie forum z udziałem krajowych ekspertów CAF wg limitowanej liczby zgłoszeń i ogłaszanej podczas europejskich spotkań użytkowników CAF.

Na tym tle przedstawiono także polskie dokonania w tym zakresie, takie jak regionalne szkolenia „Lider Samooceny CAF”, popularyzację Metody CAF poprzez serwisy internetowe NIST i DSC KPRM oraz spotkania Ekspertów CAF.

Przyszłość CAF: jak pobudzić dalsze stosowanie CAF 2013 i przygotować wersję 2020?

Stosownie do harmonogramu nowelizacji Metody CAF 2020, przyjętego podczas spotkania Grupy Roboczej CAF w Brukseli 23 marca 2017, Krajowy Korespondent CAF Republiki Austrii Michael Kallinger przedstawił wstępne założenia nowelizacji Modelu [\[1\]](#). Uzgodniono, że nowa wersja Metody CAF powinna uwzględniać zmiany, zachodzące w następujących obszarach:

- Cyfryzacja administracji publicznej i rola mediów społecznościowych
- Wartość różnorodności
- Zrównoważony rozwój
- Innowacyjność.

Zmiany te powinny znaleźć odzwierciedlenie w stosownych przykładach, dotyczących odpowiednich podkryteriów Modelu CAF.

Dotychczasowa praktyka pokazała, że ponownego zdefiniowania wymagają również wytyczne stosowania poszczególnych kroków Metody CAF. Dotyczą one takich aspektów jak:

- Oceny indywidualne – czy powinny być obowiązkowe
- Przebieg/formuła spotkania konsensusowego
- Wielkość i skład zespołu samooceny
- Włączenie klientów/interesariuszy
- Rola/udział przywódców

Polska delegacja zgłosiła akces do dalszych prac w ramach wąskiego zespołu projektowego.

8. Konferencja Użytkowników CAF w Bułgarii

Galina Mutafchiyska z bułgarskiego Instytutu Administracji Publicznej, pełniąca funkcję Krajowego Korespondenta CAF Bułgarii, przedstawiła stan przygotowań do 8. Konferencji Użytkowników CAF w Sofii. Wśród propozycji tematów poszczególnych sesji znalazły

się:

- CAF jako holistyczne podejście do złożoności organizacji i jej doskonalenia
 - Wyznaczanie celów i określanie wskaźników na każdym poziomie planowania
 - CAF jako instrument planowania długofalowego
 - Efektywny benchmarking i benchlearning
 - Rozwój technologii cyfrowych
 - Usługi elektroniczne
 - Odpowiedzialność społeczna
 - Inwestowanie w rozwój pracowników
 - Innowacyjność
8. Konferencja Użytkowników CAF w Bułgarii odbędzie się w ramach prezydencji bułgarskiej w Radzie Unii Europejskiej i została zaplanowana na 12 kwietnia 2018 roku. Termin konferencji będzie sąsiadował z datą kolejnego spotkania Grupy Roboczej CAF (11 lub 13 kwietnia 2018).

Delegacja Bułgarii zaprezentowała także dotychczasowe osiągnięcia w zakresie upowszechniania Wspólnej Metody Oceny i rozbudowy własnych struktur organizacyjnych Poświadczania Jakości Zastosowania CAF. Dotychczas 48 bułgarskich organizacji publicznych skutecznie zastosowało CAF, a 40 spośród nich zgłosiło się do Procedury Poświadczania. Bułgaria dysponuje własnym zasobem 16 Ekspertów CAF.

Ostatnie osiągnięcia w zakresie stosowania CAF we Włoszech.

W końcowej części spotkania Sabina Belotti, Krajowy Korespondent CAF Republiki Włoskiej, zaprezentowała kolejne osiągnięcia swego kraju w zakresie zastosowania CAF w instytucjach wymiaru sprawiedliwości i edukacji. Na tle zastosowania Wspólnej Metody Oceny w szkołach i innych placówkach oświaty zaprezentowano także polskie działania na rzecz upowszechniania Metody CAF w placówkach oświatowych i samorządowych^[ii].

Spotkanie Grupy Roboczej CAF w Tallinie, znakomicie przygotowane pod względem merytorycznym i logistycznym, zakończyła informacja nt. roli Europejskiego Instytutu Administracji Publicznej we wspieraniu krajowych struktur CAF i Procedury Poświadczania Skutecznego Użytkownika CAF.

^[i] aktualna wersja Modelu CAF pochodzi z 2013 r. i została ogłoszona podczas 5. Spotkania Użytkowników CAF w Oslo

^[ii] Jarosław Matła: „Wspólna Metoda Oceny jako narzędzie systemowego doskonalenia organizacji edukacyjnych”: Konferencja „Doskonalenie strategii zarządzania oświatą. Wyzwanie współczesnego świata szansą dla administracji samorządowej”, W-wa, 9-10.03.2015