



SPRÁVA O PRIEBEHU IMPLEMENTÁCIE MODELU CAF V MESTSKEJ ČASTI BRATISLAVA-PETRŽALKA

Mestská časť sa rozhodla implementovať model CAF (Common Assessment Framework). Ide o bezplatný nástroj na samohodnotenie určený pre verejnú správu, známy ako Spoločný systém hodnotenia kvality resp. Spoločný hodnotiaci rámec. Dôvodom je neustála chuť sa zlepšovať, zefektívňovať svoje procesy, približovať sa ku svojim obyvateľom a zjednodušovať im kontakt s úradom. Aj preto sa ako prvá v rámci bratislavského regiónu a piata v rámci Slovenska zapojila do zavedenia systému manažérstva kvality prostredníctvom modelu CAF. Za posledných 10 rokov implementovalo model viac ako 2000 organizácií verejnej správy v celej Európe.

V Prioritných cieľoch na roky 2011-2014 sme si stanovili, že vybudujeme Transparentnú Petržalku. K tomu nám môže vo výraznej miere pomôcť implementácia vybraného modelu kvality. Máme úprimný záujem fungovať ako otvorená a transparentná inštitúcia, ktorá vytvára bezpečné zázemie nielen pre svojich zamestnancov, ale aj obyvateľov mestskej časti. Chceme vytvárať fungujúce a vzájomne prospešné partnerstvá, pretože kľúčom na dosiahnutie výnimočnosti je spolupráca, využitie príkladov dobrej praxe a neustále zlepšovanie sa vo všetkých oblastiach. Naším zámerom je orientácia na rozvíjanie kvality, zvyšovanie efektívnosti, vlastnej výkonnosti za pomoci nástrojov kvality v prospech občana/zákazníka.

Vláda svojím uznesením č. 62 zo dňa 24. januára 2009 schválila Národný program kvality SR na roky 2009-2012, v ktorom odporúča ministrom a predsedom ostatných ústredných orgánov štátnej správy zavádzať Spoločný systém hodnotenia kvality verejnej správy podľa modelu CAF a zvyšovať kvalitu služieb štátnej správy prostredníctvom zavádzania systémov manažérstva kvality. Nadviazali sme úzku spoluprácu s Úradom pre normalizáciu, metrológiu a skúšobníctvo Slovenskej republiky, ktorý koordinuje implementáciu modelov a nástrojov kvality v organizáciách verejnej správy, a uzavreli sme dohodu o spolupráci. Prvé aktivity súvisiace s implementáciou modelu v mestskej časti Bratislava-Petržalka začali už v auguste 2011. Konkrétne kroky implementácie sú rozpracované v predkladanej správe.

Model CAF bol poskytnutý organizáciám verejného sektora bezplatne ako jednoduchý nástroj na aplikáciu techník manažérstva kvality berúc do úvahy ich špecifiká.



SPRÁVA O PRIEBEHU IMPLEMENTÁCIE MODELU CAF V MESTSKEJ ČASTI BRATISLAVA-PETRŽALKA

Obdobie vyhodnocovania: 03/2012 – 08/2012

Vyhodnocované oblasti:

1. Komunikačný plán
2. Harmonogram implementácie modelu CAF v mestskej časti Bratislava-Petržalka
3. Plán vzdelávania zamestnancov MÚ MČ Bratislava-Petržalka v oblasti manažérstva kvality
4. Akčný plán zlepšovania modelu CAF

Spracovala: **Mgr. Andrea Jančeková**, metodička CAF-tímu

Dňa: 22.08.2012

Schválil: **Ing. Vladimír Bajan**, starosta MČ Bratislava-Petržalka

Ing. Miroslav Štefánik, prednosta MÚ a garant projektu

Dňa: 24.08.2012



SPRÁVA O PRIEBEHU IMPLEMENTÁCIE MODELU CAF V MESTSKEJ ČASTI BRATISLAVA-PETRŽALKA

1. Vyhodnotenie plnenia „Komunikačného plánu“

MIĽNÍKY:

1. 3/2012

Informovanie všetkých zamestnancov MČ BA-Petržalka o začatí procesu samohodnotenia prostredníctvom osobných mailov prednostu úradu.

Úloha splnená

2. 3/2012

Vybrané zainteresované strany (poslanci, ZMOS, APÚMS, Mesto Bratislava, riaditelia organizácií v zriaďovateľskej pôsobnosti miestneho úradu) boli informované prostredníctvom osobných listov starostu úradu o implementácii modelu CAF.

Úloha splnená

3. 4/2012

Všetci zamestnanci miestneho úradu a všetci poslanci MČ majú k dispozícii Samohodnotiacu správu a majú možnosť ju pripomenkovať.

Úloha splnená

4. 5/2012-8/2012

Zainteresované strany sú informované o aktivitách súvisiacich s modelom CAF prostredníctvom informačnej tabule na prízemí budovy Technopolu a prostredníctvom článkov v Petržalských novinách (2 články v čísle 9/2012 a 13/2012).

Úloha splnená

5. 6/2012

Vybrané zainteresované strany boli informované o realizácii externého posúdenia na mieste zástupcami Úradu pre normalizáciu, metrológiu a skúšobníctvo.

Úloha splnená

6. 6/2012



SPRÁVA O PRIEBEHU IMPLEMENTÁCIE MODELU CAF V MESTSKEJ ČASTI BRATISLAVA-PETRŽALKA

Zverejnenie finálnej verzie Samohodnotiacej správy a Spätnej správy z posúdenia na mieste.

Úloha splnená čiastočne – správa bola zatiaľ zverejnená len pre členov CAF-tímu v zdieľanom priečinku CAF.

7. 6/2012

Informovanie vybraných zainteresovaných strán o príprave Akčného plánu s možnosťou pripomienkovania prostredníctvom osobných mailov prednostu úradu.

Úloha splnená čiastočne – pripomienkovanie Akčného plánu bolo posunuté na obdobie od 08.08.2012 do 20.08.2012

8. 7/2012

Zverejnenie Akčného plánu pre vybrané zainteresované strany.

Úloha splnená čiastočne – do 20.08.2012 prebieha interné pripomienkovanie, Akčný plán môže byť zverejnený až po jeho schválení vedením Miestneho úradu MČ BA-Petržalka.

2. Vyhodnotenie plnenia Harmonogramu implementácie modelu CAF v MČ Bratislava-Petržalka

Proces implementácie modelu CAF je popísaný prostredníctvom 10-tich krokov, v rámci ktorých sú pomenované 3 fázy implementácie. Na tomto základe bol spracovaný dokument „Harmonogram implementácie modelu CAF v Miestnom úrade mestskej časti Bratislava-Petržalka“ Za hodnotené obdobie je možné konštatovať, že:

- **fáza 1 (Začiatok cesty s modelom CAF)**, súčasťou ktorej sú kroky 1-2, bola **splnená** v mesiacoch október - november 2011 pred hodnoteným obdobím,
- **fáza 2 (Proces samohodnotenie)**, súčasťou ktorej sú kroky 3-6, bola **splnená** v mesiacoch október 2011 – jún 2012. Počas tejto fázy došlo v mesiaci marec k výmene na poste metodičky CAF-tímu, v mesiaci jún bol tím doplnený o dvoch nových členov. Celkový počet členov CAF-tímu je 16. MČ zostavila Samohodnotiacu správu a absolvovala externé posúdenie na mieste externými posudzovateľmi Úradu pre normalizáciu, metrológiu a skúšobníctvo SR. Samohodnotiacu správu zostavili členovia CAF-tímu s úmyslom iniciácie



SPRÁVA O PRIEBEHU IMPLEMENTÁCIE MODELU CAF V MESTSKEJ ČASTI BRATISLAVA-PETRŽALKA

procesu trvalého zlepšovania. Jej doplnenie bolo možné prostredníctvom interného pripomienkovania všetkých zamestnancov MČ a poslancov miestneho zastupiteľstva. Samohodnotiaca správa bola zaslaná prostredníctvom osobného mailu prednostu úradu. Na základe definovaných oblastí zo Samohodnotiacej správy a Spätnej správy z posúdenia na mieste pripravil CAF-tím návrh na Akčný plán zlepšovania, ktorý v tejto chvíli prechádza interným a externým pripomienkovaním. Až po jeho schválení vedením úradu bude možné začať s plnením fázy 3 v zmysle Harmonogramu implementácie modelu CAF.

Úloha splnená

- **fáza 3 (Akčný plán zlepšovania)**, súčasťou ktorej sú kroky 7–10, jej plnenie je naplánované na mesiace júl 2012 – júl 2014. V tejto fáze došlo časovému posunu v krokoch 7-8 (zostavenia Akčného plánu, jeho interného pripomienkovania, komunikácie o Akčnom pláne a tiež k posunu jeho schválenia). Uvedené skutočnosti nemajú vplyv na krok 9 (začiatok plnenia úloh z Akčného plánu, ktoré nastane od mesiaca 09/2012) a na krok 10 (Naplánovanie ďalšieho samohodnotenia), .

Úloha splnená s časovým posunom

SPLNENÁ	Fáza 1	Krok 1	Rozhodnite sa, ako budete plánovať a organizovať samohodnotenie	1. PILIER	
		Krok 2	Komunikujte o samohodnotení		
SPLNENÁ	Fáza 2	Krok 3	Vytvorte jeden alebo viaceré samohodnotiace tímy – CAF-tímy		
		Krok 4	Zorganizujte školenie		
		Krok 5	Vykonajte samohodnotenie		
		Krok 6	Napíšte samohodnotiacu správu		
ČASOVÝ POSUN	Fáza 3	Krok 7	Zostavte plán zlepšovania založený na prijatej spätnej správe		2. PILIER
		Krok 8	Komunikujte o pláne zlepšovania		
		Krok 9	Realizujte/implementujte plán zlepšovania		



SPRÁVA O PRIEBEHU IMPLEMENTÁCIE MODELU CAF V MESTSKEJ ČASTI BRATISLAVA-PETRŽALKA

3. Vyhodnotenie plnenia Plánu vzdelávania zamestnancov mestskej časti Bratislava-Petržalka v oblasti manažérstva kvality na rok 2012

- V sledovanom období 3/2012 – 8/2012 absolvovali členovia CAF-tímu podľa plánu dvojdňové externé vzdelávanie (10.-11.05.2012) vedené odborom kvality Úradu pre normalizáciu metrologiu a skúšobníctvo SR zamerané na získanie konsenzu a bodové hodnotenie Samohodnotiacej správy modelu CAF.

Úloha splnená

- V mesiaci júl (03.07.2012) absolvovali členovia CAF-tímu podľa plánu interné vzdelávanie zamerané na metodiku tvorby Akčného plánu zlepšovania na spracovanie námetov uvedených v Samohodnotiacej správe a Spätnej správe z posúdenia na mieste vedené metodičkou CAF-tímu Mgr. Andreou Jančekovou.

Úloha splnená

4. Akčný plán zlepšovania modelu CAF

Strategický dokument „Akčný plán zlepšovania“ je vo fáze schvaľovania, po zapracovaní pripomienok z interného pripomienkovania zamestnancov mestskej časti Bratislava-Petržalka a externého pripomienkovania zo strany zástupcov ZMOS, mesta Bratislava a zástupcov starostu mestskej časti Bratislava-Petržalka. Začiatok plnenia aktivít je určený od 09/2012 – 12/2014.

Na jeho tvorbe sa podieľali členovia CAF-tímu, keď každý vlastník kritéria spracoval oblasti na zlepšenie do návrhu konkrétnych aktivít. Návrhy boli prerokované na pracovnom stretnutí CAF-tímu 07.08.2012 a následne bola pracovná verzia distribuovaná na interné pripomienkovanie všetkým zamestnancom a na externé pripomienkovanie. Po zapracovaní pripomienok a schválení Akčného plánu zlepšovania na stretnutí CAF-tímu dňa 21.08.2012, bol akčný plán predložený na schválenie do operatívnej porady starostu dňa 24.08.2012. Za plnenie naplánovaných aktivít budú zodpovední garanti. Plnenie Akčného plánu bude vyhodnocované prostredníctvom správy predloženej na rokovaní Operatívnej porady starostu každý štvrtok (3/6/9/12). Akčný plán bude premietnutý do všetkých relevantných plánovacích a riadiacich dokumentov úradu.

Úloha splnená s časovým posunom