



Bosna i Hercegovina, Federacija Bosne i Hercegovine, AGENCIJA ZA DRŽAVNU SLUŽBU

Босна и Херцеговина, Федерација Босне и Херцеговине, АГЕНЦИЈА ЗА ДРЖАВНУ СЛУЖБУ

Bosnia and Herzegovina, Federation of Bosnia and Herzegovina, CIVIL SERVICE AGENCY

PLANSKI DOKUMENT O UVOĐENJU CAF STANDARDA ZA UPRAVLJANJE KVALITETOM U ORGANIMA DRŽAVNE SLUŽBE U FEDERACIJI BIH 2022-2024

Opšti cilj: Podržati proces organizacionog unapređenja i modernizacije administracije kroz uvođenje odabranih modela za upravljanje kvalitetom u organima državne službe čime se podiže opšti nivo organizacione efikasnosti, povećava nivo kvalitete usluga i zadovoljstvo korisnika usluga javne uprave, a što je u skladu sa Mjerom 4.1 Utvrđivanje instrumenata kvaliteta usluga koje pruža javna uprava i usmjerenost na korisnike usluga Akcionog plana strateškog okvira za reformu javne uprave u Bosni i Hercegovini 2018-2022.

Ključne komponente Planskog dokumenta:

- 1. Osiguranje kontinuiteta i kapaciteta u primjeni idaljem razvoju CAF standarda u državnoj službi*
- 2. Komunikacija, promocija i informisanje o značaju uvođenja modela za upravljanje kvalitetom*
- 3. Mehanizmi koordinacije, saradnje i monitoringa*

Za svaku komponentu utvrđen je osebani specifični cilj zajedno sa pripadajućim rezultatima/grupama aktivnosti čijom se realizacijom očekuje postizanje ovih posebnih ciljeva.

Odgovorne institucije u realizaciji: Agencija za državnu službu Federacije BiH i organi državne službe u Federaciji Bosne i Hercegovine.

Komponenta 1: Osiguranje kontinuiteta i kapaciteta u primjeni i daljem razvoju CAF standarda u državnoj službi

Specifični cilj 1: Stvoriti pretpostavke za nastavak uvođenja alata za upravljanje kvalitetom, širenje njegove primjene i dalji razvoj odabranih pristupa za upravljanje kvalitetom.

Komponenta 2: Komunikacija, promocija i informisanje o značaju uvođenja modela za upravljanje kvalitetom

Specifični cilj 2: Osigurati potrebni nivo informisanosti na nivou uprave i korisnika upravnih usluga o prednostima i koristima uvođenja odabranih alata za upravljanje kvalitetom

Komponenta 3: Mehanizmi koordinacije, saradnje i monitoringa

Specifični cilj 3: Omogućiti efikasno i efektivno praćenje provođenja aktivnosti, koordinisati zajedničke napore i uspostaviti inkluzivnu saradnju i umrežavanje sa inicijativama drugih institucija u ovoj oblasti

Skraćenice korištene u dokumentu:

CAF	Zajednički okvir za samoprocjenu
ReSPA	Regionalna škola za javnu upravu
AP	Akcioni plan za reformu javne uprave
ADS FBiH	Agencija za državnu službu Federacije Bosne i Hercegovine
ADS BiH	Agencija za državnu službu Bosne i Hercegovine
ADU	Agencija za državnu upravu RS
FBiH	Federacija Bosne i Hercegovine
HR	Ljudski resursi
HRM	Upravljanje ljudskim resursima
JU	Javna uprava
RJU	Reforma javne uprave
PARCO	Ured koordinatora za reformu javne uprave
QM	Upravljanje kvalitetom

Komponenta 1: Osiguranje kontinuiteta i kapaciteta u primjeni i daljem razvoju CAF standarda u državnoj službi			
Specifični cilj 1: Stvoriti pretpostavke za nastavak uvođenja alata za upravljanje kvalitetom, širenje njegove primjene i dalji razvoj odabranih pristupa za upravljanje kvalitetom.			
AKTIVNOST	NOSILAC AKTIVNOSTI	ROK ZA REALIZACIJU	IZVOR VERIFIKACIJE
1.1 Osiguranje formalne podrške za naredne faze uvođenja alata za upravljanje kvalitetom	Vlada Federacije BiH ADSFBIH	IV kvartal 2022. godine	Zaključak / Odluka Vlade Federacije BiH
1.2 Podrška organima državne službe za punu implementaciju CAF modela po upravnim nivoima u Federaciji BiH: -1.2.1 organizacija radionica o osnovama CAF modela 1.2.2 organizacija CAF konsenzus radionice 1.2.3 organizacija radionice o prioritizaciji 1.2.4 organizacija radionice o ispitivanju zadovoljstva korisnika	ADSFBIH Organi državne službe u Federaciji BiH ReSPA (regionalna škola za javnu upravu)	Kontinuirano 2022-2024	Broj organa u kojima je implementiran CAF Broj održanih radionica
1.3 Podrška u pripremi implementaciji akcionih planova za unapređenje, mentorska podrška za monitoring cjelokupnog procesa sa posebnim fokusom na aktivnosti mjerenja zadovoljstva korisnika usluga	ADSFBIH Organi državne službe ReSPA (regionalna škola za javnu upravu) Druge međunarodne organizacije	Kontinuirano 2022-2024	Pripremljeni i prezentovani akcioni planovi unapređenja (AP) Izveštaji o realizaciji AP Broj institucija koje su u AP identifikovale mjerenje zadovoljstva korisnika usluga
1.4 Analiza i evaluacija provođenja CAF modela (Prvi ciklus), sistematizacija iskustava i identifikacija prijedloga za unapređenje procesa	ADSFBIH Druge međunarodne organizacije	Kontinuirano 2022-2024 na zahtjev organa državne službe	Zbirni izvještaj o nalazima Pripremljeni prijedlozi za unapređenje procesa (tehnički i operativni)
1.5 Uspostavljanje trajne elektronske evidencije ("pool-a") CAF trenera	ADSFBIH u saradnji sa PARCO, ADURS, ADSBIH	Kontinuirano 2022-2024	Registar CAF trenera

1.6 Identifikacija organa državne službe za uvođenje CAF po upravnim nivoima u Federaciji BiH (Drugi ciklus), planiranje procesa i procjena potrebnih resursa za podršku	ADSFBIH Druge međunarodne organizacije	Kontinuirano 2022-2024	Izveštaj o potrebama za početak implementacije Drzggog ciklusa CAF samoprocjene
1.7 Analiza i evaluacija provođenja CAF modela (Drugi ciklus), sistematizacija iskustava i identifikacija organa državne službe za dodjelu certifikata „Efikasan korisnik CAF-a“	ADSFBIH Organi državne službe ReSPA Eksterni evaluatori	Kontinuirano 2022-2024 na zahtjev organa državne službe	Zbirni izvještaj o nalazima Pripremljeni prijedlozi za unapređenje procesa (tehnički i operativni)
1.8 Osiguranje podrške za sticanje statusa efektivnih CAF korisnika - eksterna evaluacija	ReSPA Eksterni evaluatori	Kontinuirano 2022-2024 na zahtjev organa državne službe	Okončani drugi ciklusi CAF (osnovne i informacije) Broj aplikacija za PEF oznaku
1.9 Organizacija programa usavršavanja za "osvježavanje" znanja za CAF interne trenere	ReSPA i druge međunarodne organizacije	Kontinuirano 2022-2024	Broj održanih programa usavršavanja
1.10 Razvoj e-kurseva u oblasti CAF (postojeći i novi e-learning kursevi, webinar i dr)	ADSFBIH ReSPA Druge međunarodne organizacije	IV kvartal 2024. godine	Broj e-kurseva
1.11 Razvoj kapaciteta za CAF u odbranim sektorima (prilagođene obuke za specifične sektore - u zavisnosti od odabranih pristupa za širenje QM inicijativa u javnom sektoru)	ADSFBIH Druge međunarodne organizacije	IV kvartal 2024. godine	Prijedlozi za programe sektorskih CAF programa stručnog usavršavanja
1.12 Prezentovanje postupka i smjernica za mjerenje zadovoljstva korisnika usluga CAF/QM	ADSFBIH u saradnji sa drugim organima državne službe	Tokom 2024. godine	Održana inicijalna radionica za prezentovanje postupka mjerenja zadovoljstva korisnika usluga

Komponenta 2: Komunikacija, promocija i informisanje o značaju uvođenja modela za upravljanje kvalitetom			
Specifični cilj 2: Osigurati potrebni nivo informisanosti na nivou uprave i korisnika upravnih usluga o prednostima i koristima uvođenja odabranih alata za upravljanje kvalitetom			
2.1 Utvrditi odgovarajuću strukturu za CAF web portal	ADSFBiH	IV kvartal 2022. godine	Web platforma
2.2 Formirati i redovno održavati evidenciju/bazu institucija i organizacija koje su implementirale CAF	ADSFBiH	Kontinuirano	Ažurirana baza dostupna u sklopu web platforme
2.3 Organizacija prezentacija o sistemu CAF u federalnim, kantonalnim organima i jedinicama lokalne samouprave (kombinovati sa postojećim opštim obukama i prezentacijama za HRM kontakte koji realizuje ADS FBiH na godišnjem nivou)	ADSFBiH	U III kvartalu 2023. i 2024. godine	Broj prezentacija/ javnih događaja
2.4 Pokretanje inicijativa za uspostavljanje partnerstava sa međunarodnim organizacijama, akademskom zajednicom, udruženjima i nevladinim sektorom na polju QM/CAF	ADSFBiH Partnerske institucije	U II kvartalu 2024. godine	Broj partnerskih inicijativa i sastanka Sklopljeni sporazumi o saradnji
2.5 Promovisanje iskustava i pozitivnih priča o realizovanim QM/CAF aktivnostima i projektima kroz intervjue sa ključnim nosiocima aktivnosti i različite medije (portali, društvene mreže, časopisi i sl)	ADSFBiH Organi državne službe	Kontinuirano	Broj medijskih članaka i saopštenja Održani intervjui i medjska gostovanja

Komponenta 3: Mehanizmi koordinacije, saradnje i monitoringa			
Specifični cilj 2: Omogućiti efikasno i efektivno praćenje provođenja aktivnosti, koordinisati zajedničke napore i uspostaviti inkluzivnu saradnju i umrežavanje sa inicijativama drugih institucija u ovoj oblasti			
3.1 Osigurati promociju aktivnosti iz Planskog dokumenta prema donosiocima odluka, učešće na skupovima, prezentacijama, medijima i dr. u skladu sa potrebama	ADSFBIIH Organi državne službe	Kontinuirano	Broj promotivnih aktivnosti
3.2 Osigurati razmjenu informacija, prikupljanje podataka i informacija od značaja za realizaciju Planskog dokumenta	ADSFBIIH Organi državne službe Druge zaniteresirane strane	Kontinuirano	Kanali za prikupljanje informacija
3.3 Izrada monitoring izvještaja o realizaciji planskih aktivnosti i informisanje donosioca odluka	ADSFBIIH	Od I kvartala 2023. godine	Monitoring izvještaji o relizaciji Planskig dokumenta
3.4 Umrežavanje i saradnja sa QM/CAF inicijativama, projektima i tijelima 3.4.1 Praćenje komplementarnih projekata, donatorskih programa i usmjeravanje podrške na realizaciji mjera iz Planskog dokumenta	ADSFBIIH ReSPA Druge medjunarodne organizacije	Od I kvartala 2023. godine	Broj sastanka sa donatorima Broj realizovanih i pokrenutih inicjativa Identifikovani projekti i aktivnosti u saradnji sa ReSPA i drugim medjunarodnim organizacijama