CAF – co to takiego?

Dlaczego warto korzystać z CAF?

- **Dostosowany do potrzeb administracji publicznej**
  CAF jest narzędziem zarządzania jakością opracowanym przez administrację publiczną dla administracji publicznej.
- **Poprawa wyników administracji publicznej**
  CAF identyfikuje mocne strony i obszary poprawy organizacji, a jednocześnie jest wyczulony na ulepszenia i środki służące dalszemu rozwojowi.
- **Proste zastosowanie**
  CAF zostało opracowane w taki sposób, aby mogło być wykorzystywane przez administrację publiczną samodzielnie lub przy niewielkim wsparciu zewnętrznym.
- **Szybkie i trwałe rezultaty przy niskich kosztach**
  Kwestionariusz CAF można pobrać ze strony https://www.respaweb.eu/caf. W porównaniu z innymi narzędziami zarządzania jakością, wyniki są szybko dostępne.
- **Zrównoważony rozwój**
  Samoocena i zarządzanie jakością za pomocą CAF są początkiem procesu ciągłego doskonalenia w organizacji. Zalecane jest regularne stosowanie CAF (optymalnie co dwa lata).
- **Zewnętrzna informacja zwrotna**
  Dzięki znakowi CAF możliwa jest dogłębna ocena i potwierdzenie przez zewnętrzne opinie.
- **Uczenie się poprzez porównania i sieci**
  CAF został opracowany dla wszystkich administracji publicznych w UE. W oparciu o siatkę CAF, użytkownicy CAF mogą porównywać własne wyniki z innymi i uczyć się razem.
- **Poprawa wizerunku administracji publicznej**
  CAF prowadzi do nowoczesnej, zorientowanej na obywateli i efektywnej organizacji, która żyje przejrzystością i uczestnictwem, a tym samym wzmacnia legitymizację administracji publicznej. Obywatele, klienci, pracownicy, jak również polityka i administracja korzystają z lepszego wizerunku.

Struktura: jak to działa?

Struktura dziewięciu pól identyfikuje główne aspekty wymagające uwzględnienia w każdej analizie organizacyjnej. Kryteria 1-5 (czynniki sprzyjające - enablers) odnoszą się do praktyk zarządczych organizacji. Określają one, co organizacja robi i jak podchodzi do swoich zadań, aby osiągnąć pożądane rezultaty. W kryteriach 6-9 wyniki osiągane w obszarze obywateli/klientów, ludzi, odpowiedzialności społecznej i kluczowych wyników są mierzone za pomocą pomiarów percepcji i wyników.

Każde kryterium jest podzielone na listę podkryteriów. 28 podkryteriów określa główne kwestie, które należy wziąć pod uwagę podczas oceny organizacji. Są one zilustrowane przykładami, które bardziej szczegółowo wyjaśniają treść podkryteriów i sugerują możliwe obszary, którymi należy się zająć, aby zbadać, w jaki sposób administracja spełnia wymagania wyrażone w danym podkryterium.

Przykłady te reprezentują dobre praktyki z całej Europy. Nie wszystkie z nich są istotne dla każdej organizacji, ale wiele z nich można potraktować jako punkty, na które należy zwrócić uwagę podczas samooceny. Włączenie wniosków z oceny czynników sprzyjających i kryteriów wyników do praktyk zarządczych stanowi cykl ciągłej innowacji i uczenia się, który towarzyszy organizacjom w ich drodze do doskonałości. Nie modyfikując struktury modelu, a jedynie dostosowując przykłady i język, zdefiniowano sektorowe wersje modelu, aby ułatwić wdrożenie CAF i uczynić je bardziej efektywnym dla każdej organizacji.

Podsumowując: Najważniejsze fakty o CAF

CAF to zarządzanie jakością
CAF jest samooceną dokonywaną przez członków organizacji
CAF potrzebuje zespołów samooceny
CAF jest kwestionariuszem składającym się z 200 pytań
CAF oznacza konsensus
CAF jest przewodnikiem po zarządzaniu publicznym i governance
Samoocena CAF jest narzędziem do identyfikacji obszarów wymagających poprawy
CAF to Benchlearning

* Benchmarking jest sposobem na odkrycie, jakie są najlepsze wyniki osiągane - w danej firmie, przez konkurenta lub w zupełnie innej branży. Informacje te mogą być następnie wykorzystane do zidentyfikowania luk w procesach organizacji w celu osiągnięcia przewagi konkurencyjnej, lepszej wydajności.

*Benchlearning to nauka poprzez przyglądanie się sposobowi, w jaki wiodące organizacje w danej dziedzinie lub branży podchodzą do jakiegoś procesu.

Źródła:
https://www.respaweb.eu/78/pages/56/what-is-caf
https://www.caf-network.eu/About_CAF