

Informacija o izradi Mape puta za upravljanje kvalitetom u javnoj upravi, sa nacionalnim promotivnim planom

Upravljanje kvalitetom kao strateško opredjeljenje javne uprave Crne Gore je definisano novom Strategijom reforme javne uprave 2022-2026 kroz strateški cilj 2 - *Građani i privreda koriste kvalitetne usluge javne uprave* i kroz povezane aktivnosti koje su definisane u Akcionom planu, operativni cilj 2.1.

STRATEŠKI CILJ II

GRAĐANI I PRIVREDA KORISTE KVALITETNE USLUGE JAVNE UPRAVE

OPERATIVNI CILJ 2.1		Efikasnije pružanje usluga i uvođenje upravljanja kvalitetom pruženih usluga					
Indikator		Početna vrijednost	Ciljana vrijednost do 2024.		Ciljana vrijednost u 2026.		
Broj institucija u kojima je uveden sistem upravljanja kvalitetom		0	5		15		
Zadovoljstvo građana javnim uslugama (Balkan barometar) ¹⁵¹		3,3	3,5		3,7		
Procenat upravnih akata poništen od strane Upravnog suda		20,33%	20%		18%		
Aktivnosti	Indikator rezultata	Nadležne institucije	Početak	Završetak	Sredstva	Izvor finansiranja	
2.1.1	Definisanje Mape puta za uvođenje sistema upravljanja kvalitetom pruženih usluga	Utvrđena Mapa puta na Savjetu za reformu javne uprave	MJUDDIM	I Q 2022	III Q 2022	27.000 €	Budžet CG
2.1.2	Izrada metodologije za uvođenje upravljanja kvalitetom u sistem javne uprave	Razvijena i promovisana Metodologija za uvođenje upravljanja kvalitetom u sistem javne uprave	MJUDDM ReSPA	III Q 2022	II Q 2023	10.000 €	Budžet CG Donatorska sredstva direktna pomoć ReSPA
2.1.3	Implementacija mehanizma upravljanja kvalitetom CAF i evaluacija uspešnosti CAF-a	Implementiran CAF model u tri institucije/ organizacione jedinice javne uprave Izveštaj o eksternoj CAF evaluaciji u institucije/organizacione jedinice javne uprave	MJUDDM ReSPA	III Q 2022	II Q 2024	75.000 €	Budžet CG Donatorska sredstva direktna pomoć ReSPA
2.1.4	Osnivanje Mreže za upravljanje kvalitetom u javnoj upravi	- Identifikovane institucije s najvećom frekvencijom pružanja usluga građanima i privredi u CG - Kontakt osobe identifikovane za osnivanje Mreže za upravljanje kvalitetom u javnoj upravi - Odražana najmanje tri sastanka Mreže	MJUDDM Organi javne uprave	II Q 2023	IV Q 2024	18.000 €	Budžet CG

2.1.5	Podizanje svijesti o sistemu upravljanja kvalitetom (CAF kao jedan od metoda) i njegovom značaju u javnoj upravi	- Razmijenjena iskustva i najbolje prakse među zaposlenima u javnoj upravi sa ciljem da se podigne kvaliteta usluga i zadovoljstva korisnika istim (kroz trening, studentske posjete, okrugle stolove, regionalne inicijative) - Izrada veb stranice posvećene upravljanjem kvaliteta - Realizovane promotivne aktivnosti na socijalnim mrežama i video-klipovi, predstavljanje dobrih praksi na dva okrugla stola	MJUDDM Privredna komora RESPA	III Q 2022	IV Q 2024	53.000 €	Budžet CG Donatorska sredstva direktna pomoć ReSPA
2.1.6	Mapiranje procesa rada u cilju optimizacije rada i uvođenja sistema upravljanja na nivou javne uprave	U najmanje četiri Pilot institucije (MJUDDM, Uprava za sport, Agencija za zaštitu ličnih podataka i slobodan pristup informacijama, Centar za socijalni rad Podgorica, Zavod za zapošljavanje) izrađena analiza za unapređenje procesa rada i usluga s konkretnim preporukama za unapređenje unutrašnje organizacije - Unapređenje i digitalizacija internih procedura (uključujući pojednostavljivanje) - Sprovedena reorganizacija i optimalni procesi rada u skladu s Analizom	MJUDDM MFSS AZLP Centar za socijalni rad Podgorica Zavod za zapošljavanje Uprava za sport JLS (Nikšić, Pljevlja)	II Q 2022	II Q 2023	370.000 €	Budžet CG

Izrada Mape puta za upravljanje kvalitetom je preporuka OECD/SIGMA izvještaja iz 2021. godine kako bi javna uprava Crne Gore na sistematičan i održiv način pristupila jačanju institucionalnih kapaciteta iz ove oblasti, otvarajući mogućnost za bolje pristupanje EU fondovima ali prije svega zbog unapređenja orijentacije prema građanima i svim korisnicima javne uprave kako na državnom tako i na lokalnom nivou,

uklanjanju administrativnih barijera u pružanju usluga kroz optimizaciju procesa te jačanju interne organizacione kulture javne uprave.

Imajući u vidu da je 1998. godine na Evropskom nivou pokrenuta inicijativa za izradu besplatnog i pristupačnog modela za upravljanja kvalitetom u javnoj upravi i da je 2000. godine po uzoru na Evropsku fondaciju za upravljanje kvalitetom (eng. European Foundation for Quality Management - EFQM) izrađen posebno osmišljen model – Zajednički okvir procjene (eng. Common Assessment Framework – CAF) kojeg prema podacima Evropskog instituta za javnu upravu (European Institute for Public Administration – EIPA) trenutno koristi ca 3.000 korisnika (uključujući CAF korisnike Zapadnog Balkana), te imajući u vidu da je putem Regionalne škole za javnu upravu (eng. Regional School for Public Administration – ReSPA) Crna Gora već godinama uključena u aktivnosti radne grupe za upravljanje kvalitetom, kao i činjenicom da je sredinom 2020. godine putem Ministarstva javne uprave imenovana CAF nacionalna korespondentica¹, CAF kao model upravljanja kvalitetom za javnu upravu je identifikovan kao moguć pristup ovoj oblasti u Strategiji reforme javne uprave Crne Gore 2022-2026.

Ostvarujući pravo svog članstva u ReSPA kao i pozitivni partnerski odnos, Ministarstvo javne uprave je uputilo zahtjev za direktnu podršku za izradu Mape puta za upravljanje kvalitetom, zajedno sa zahtjevom za izradu Nacionalnog promotivnog plana koji treba biti sastavni dio Mape puta. Nakon objavljenog javnog poziva, ReSPA dodjeljuje ugovor EIPA-i kao najboljoj ponudi i sredinom novembra 2020. godine započinje intenzivna saradnja sa EIPA ekspertima kako bi se između ostalog, ostvario i indikator za izradu Mape puta do kraja 2022. godine.

EIPA eksperti su u saradnji sa Ministarstvom javne uprave identifikovali sljedeće bitne aktere čija uloga i aktivnosti trebaju biti dalje sagledani i definisani u nacrtu Mape puta za upravljanje kvalitetom sa nacionalnim promotivnim planom:

1. Ministarstvo javne uprave
2. Uprava za ljudske potencijale
3. Ministarstvo ekonomskog razvoja i turizma
4. Ministarstvo kapitalnih investicija
5. Institut za standardizaciju
6. Akreditaciono tijelo
7. Zavod za metrologiju
8. Služba za odnose s javnošću
9. Zajednica opština
10. Centar za kvalitet pri Mašinskom fakultetu, Univerzitet Crne Gore
11. Privredna komora Crne Gore²

Navedeni partneri su pozvani na konferenciju o upravljanju kvalitetom koja je održana 21.12.2022. godine, a nakon koje je održana radionica s ciljem prikupljanja svih relevantnih informacija i verifikacije dosadašnjih nalaza EIPA eksperata koji se temelje na obavljenim razgovorima tokom decembra 2022. godine sa predstavnicima navedenih institucija.

¹ <https://www.eipa.eu/caf-resource-centre/caf-national-correspondents/>

² Ministarstvo javne uprave je početkom novembra 2022. godine potpisalo Sporazum o saradnji sa Privrednom komorom i član je Koordinacionog odobra za kvalitet pri Privrednoj komori.

Pored dostavljenog prijedloga za sastav Operativnog tijela za upravljanje kvalitetom³, definisani su sljedeći elementi Mape puta za upravljanje kvalitetom i nacionalnim promotivnim planom:

Osiguravanje političke posvećenosti dinamici upravljanja kvalitetom u javnoj upravi CG

- Podizanje svijesti i distribucija informacija o potpunom upravljanju kvalitetom među organizacijama javne uprave
- Implementacija upravljanja kvalitetom u javnoj upravi – Prvi ciklus primjene CAF-a i ISO-a
- Izgradnja kapaciteta za primjenu modela i sistema upravljanja kvalitetom
- Učešće različitih aktera u procesu uvođenja i promocije potpunog upravljanja kvalitetom u javnoj upravi
- Definisane uloge i jačanje kapaciteta Ministarstva javne uprave u uvođenju, koordinaciji i promociji potpunog upravljanja kvalitetom u javnoj upravi CG
- Osiguranje kontinuiteta i održivosti upravljanja kvalitetom

Nacrt dokumenta se očekuje krajem decembra 2022. godine koji će biti dostavljen članovima Savjeta na uvid i komentarisanje.

³ Sastavni dio opisa zadataka iz javnog poziva ReSPA.