



Informacja nt. wyników II edycji badania poziomu znajomości i zainteresowania CAF w polskiej administracji publicznej



WPROWADZENIE – informacje o badaniu i jego założeniach

W listopadzie 2024 r. przeprowadziliśmy II edycję badania znajomości i zainteresowania Wspólną Metodą Oceny¹ (ang. Common Assessment Framework, CAF) w polskiej administracji publicznej². Projekt zrealizowaliśmy wspólnie z Narodowym Instytutem Samorządu Terytorialnego. Badanie skierowaliśmy do wszystkich urzędów administracji publicznej w naszym kraju.

Dzięki badaniu, chcieliśmy przede wszystkim sprawdzić, jak zmieniły się dane dot. znajomości i stosowania CAF w Polsce w ciągu trzech lat od I edycji badania. Założyliśmy, że porównanie wyników I i II edycji badania pozwoli nam ustalić, jakie efekty przyniosły działania promujące CAF podjęte przez DSC KPRM i NIST (jako realizacja rekomendacji z raportu z I edycji badania).

Na ankietę odpowiedziało 1117 urzędów administracji publicznej, w tym:

- 665 administracji rządowej,
- 330 urzędów administracji samorządowej oraz
- 122 urzędy, które wskazały inny typ reprezentowanego urzędu.

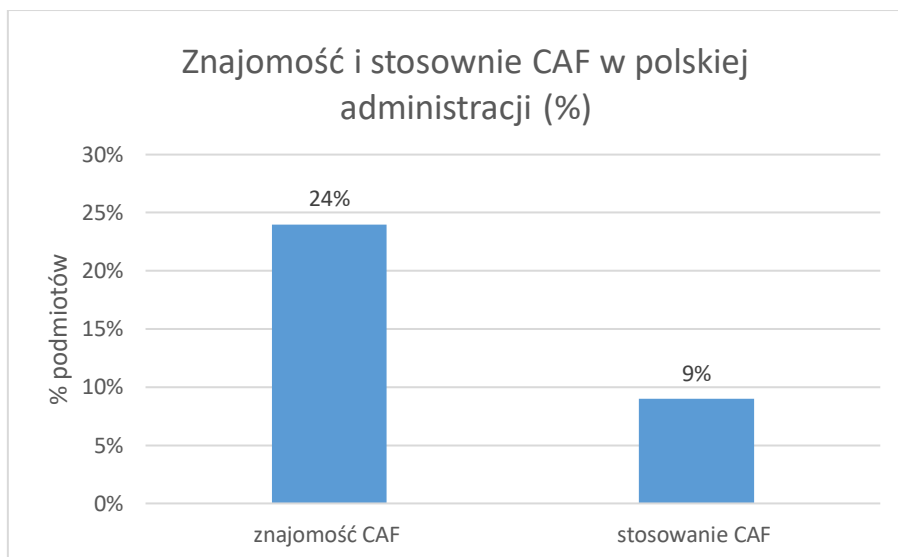
Uwaga: Prezentowane poniżej wyniki dot. ogółu podmiotów, które wzięły udział w badaniu, chyba że wskazano, że odnoszą się konkretnie do administracji rządowej.

¹ Wspólna Metoda Oceny (ang. Common Assessment Framework, CAF) to model kompleksowego zarządzania jakością (ang. Total Quality Management, TQM), opracowany przez sektor publiczny dla sektora publicznego. Aby wspierać organizacje sektora publicznego w doskonaleniu wyników działalności, CAF jest dostępny w domenie publicznej – bez opłat. Został zaprojektowany tak, aby mógł być stosowany we wszystkich obszarach sektora publicznego oraz na jego różnych poziomach: krajowym, regionalnym czy lokalnym. CAF może być stosowany w dowolnej organizacji publicznej na całym świecie, pomimo że został opracowany w kontekście europejskim.

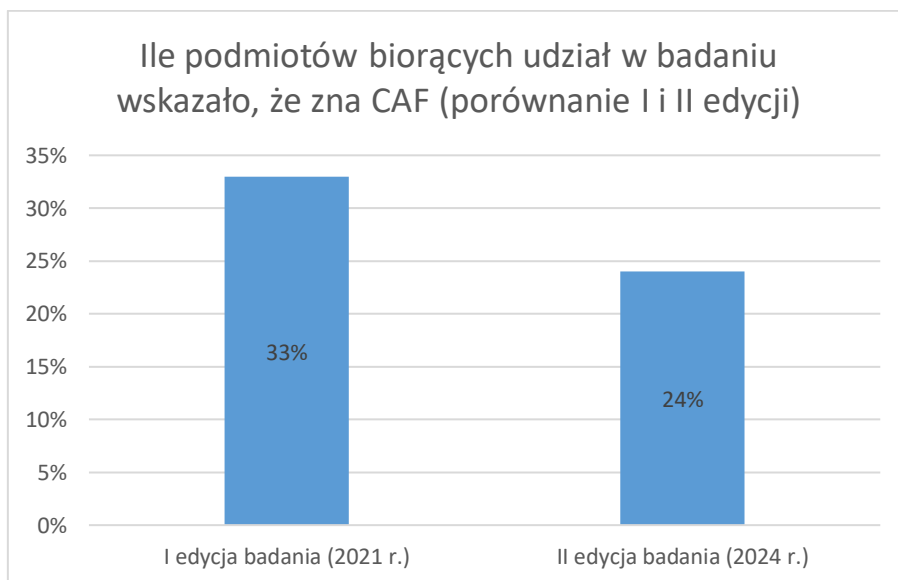
² Pierwsza edycja badania poziomu znajomości i zainteresowania CAF w polskiej administracji publicznej odbyła się w 2021 r. Wzięło udział ponad 1000 urzędów administracji publicznej w naszym kraju. Na podstawie wyników badania z 2021 r. powstał raport, w którym ujęte zostały wskazówki, co możemy zrobić, żeby skuteczniej promować CAF w naszym kraju.

GŁÓWNE WYNIKI BADANIA

W badaniu 273 podmioty (24% badanych [w I edycji badania – 33,02%]) potwierdziły znajomość modelu CAF. W tej grupie 106 podmiotów, czyli 39% (w I edycji badania – 45,10%) potwierdziło, że wykorzystywało model CAF do samooceny funkcjonowania organizacji.



Tym samym 9% [w I edycji badania – 15%] podmiotów biorących udział w badaniu wskazało, że stosowało lub stosuje CAF.



Spośród podmiotów biorących udział w badaniu, które wykorzystały model CAF, 11 zrobiło to po roku 2020, natomiast 95 – w 2020 lub wcześniej.

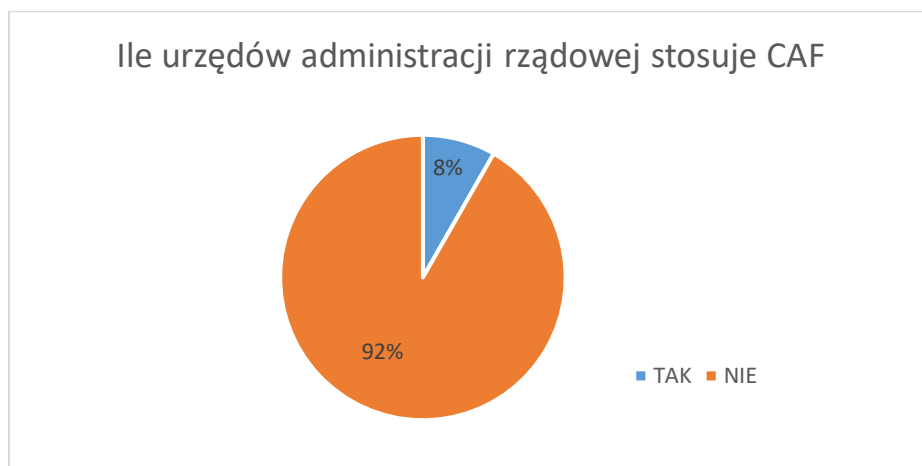
65 (na 1 117) podmiotów planuje obecnie przeprowadzenie pierwszej lub kolejnej samooceny z wykorzystaniem CAF (poprzednio 60 na 1 088).

60% podmiotów (674 na 1 117), które wzięły udział w badaniu zadeklarowała chęć poszerzenia wiedzy nt. modelu CAF.

Wybrane wyniki dla podmiotów administracji rządowej, które uczestniczyły w badaniu

156 podmiotów (23% badanych) potwierdziło znajomość modelu CAF. W tej grupie 55 podmiotów, czyli 35% potwierdziło, że wykorzystywało model CAF do samooceny funkcjonowania organizacji.

8% podmiotów administracji rządowej na 665 biorących udział w badaniu wskazało, że stosowało lub stosuje CAF.



Spośród podmiotów administracji rządowej biorących udział w badaniu, które wykorzystywały model CAF, 6 zrobiło to po roku 2020, natomiast 49 – w 2020 lub wcześniej.

41 podmiotów administracji rządowej planuje obecnie przeprowadzenie pierwszej lub kolejnej samooceny z wykorzystaniem CAF (poprzednio 26/403).

SYGNALIZOWANE PROBLEMY W STOSOWANIU MODELU CAF

Jeśli chodzi o to, co sprawiło największe trudności w stosowaniu CAF, najczęściej wskazywane były:

- pracochłonność (taką odpowiedź wskazały 65 spośród 106 podmiotów, które w badaniu zaznaczyły, że stosowały bądź stosują model CAF),
- czasochłonność (64 spośród 106),
- poziom skomplikowania modelu (38 spośród 106).

UŻYTECZNOŚĆ MODELU W PROCESACH ZMIAN ZARZĄDZANIA

Badanie wykazało, że w podmiotach które zastosowały CAF poprawiło się funkcjonowanie instytucji. Tak wskazały 92 (87%) podmioty biorące udział w badaniu, które zaznaczyły, że stosowały CAF.

Badanie wykazało, że zdaniem respondentów poprawa funkcjonowania urzędów w wyniku samooceny CAF miała miejsce głównie w trzech obszarach (kryteriach modelu CAF):

- procesy (tak wskazało 47 podmiotów na 106, które w badaniu zaznaczyły, że stosowały CAF),
- przywództwo (44 na 106),
- wyniki działalności w relacjach z obywatelami (40 na 106).

13% podmiotów wskazało, że w żadnym zakresie urząd nie zaczął funkcjonować sprawniej.

CO MOŻE POMÓC URZĘDOM STOSOWAĆ MODEL CAF?

Badanie potwierdziło, że proces samooceny wymaga zewnętrznego wsparcia. Spośród podmiotów biorących udział w badaniu, które stosowały CAF i które odpowiedziały na pytanie „Czy Państwa zdaniem, aby przeprowadzić w urzędzie samoocenę z wykorzystaniem modelu CAF, potrzebna jest zewnętrzna pomoc?”, 43 wskazały, że zewnętrzna pomoc jest potrzebna, natomiast 20, wskazało, że pomoc z zewnątrz nie jest potrzebna.

Podmioty biorące udział w badaniu (36 podmiotów) wskazały szkolenia kierownictwa organizacji jako najbardziej preferowaną formę wsparcia.

Jeśli chodzi o preferowaną formę pozyskania wiedzy, która ma zainteresowanym modelem posłużyć do jego poznania, respondenci wymieniają prawie równorzędnie: szkolenia dla pracowników, pomoc ekspertów zewnętrznych, wykorzystanie aplikacji. Najbardziej oczekiwane są również szkolenia dla kierownictwa organizacji.

WYKORZYSTANIE MODELI ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ W POLSKIEJ ADMINISTRACJI

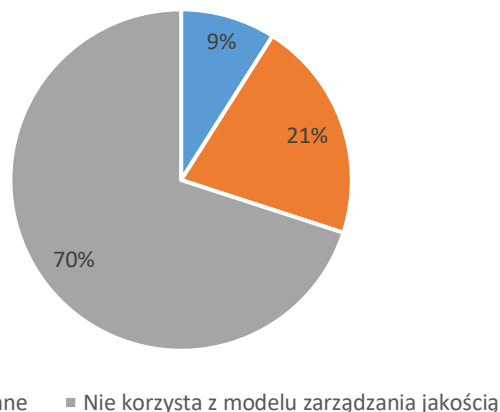
332 (30%) podmioty na 1117, które brały udział w badaniu, wskazały, że stosowały modele zarządzania jakością, w tym CAF.

W przypadku administracji rządowej 210 (32%) podmiotów na 665, które brały udział w badaniu, wskazało, że stosowały modele zarządzania jakością, w tym CAF.

274 podmioty spośród 1011, które nie stosowały CAF wskazały, że stosowały inne modele zarządzania jakością (m.in. ISO). W przypadku administracji rządowej, taką odpowiedź wskazało 176 podmiotów na 610, które nie stosowały CAF.

106 spośród tych, które stosowały model CAF, 58 wskazało, że stosowało również inne modele zarządzania jakością.

Wykorzystanie modeli zarządzania jakością w polskiej administracji



WNIOSKI

- Uzyskane wyniki wskazały, że model CAF nadal nie jest powszechnie znany i stosowany w polskiej administracji: 24% badanych podmiotów potwierdziło znajomość CAF, 9% skorzystało z modelu.
- W porównaniu z wynikami badania z roku 2021, zmniejszyła się liczba urzędów, które stosują model. Spośród podmiotów biorących udział w badaniu, które stosowały model CAF, tylko 11 zrobiło to po roku 2020, natomiast 95 – w 2020 lub wcześniej.
- Działania promujące CAF prowadzone przez DSC i NIST nie przyniosły widocznych efektów w skali makro. Jakkolwiek wzrosła liczba podmiotów (głównie w administracji rządowej), które planują przeprowadzenie samooceny z wykorzystaniem CAF.
- Z drugiej strony większość respondentów (60%) zadeklarowała chęć poszerzenia wiedzy nt. modelu CAF.
- Największe problemy w stosowaniu CAF wg respondentów to: pracochłonność, czasochłonność i poziom skomplikowania modelu.
- Badanie wykazało, że w podmiotach, które zastosowały CAF, poprawiło się funkcjonowanie instytucji. Tak wskazały 87% podmiotów, które brały udział w badaniu i zaznaczyły, że stosowały CAF.
- Potwierdzają to również wyniki międzynarodowego badania pn. „Wzmacnianie odporności administracji publicznej po kryzysie COVID-19 za pomocą Wspólnej Metody Oceny CAF”³:

³ Projekt był realizowany w latach 2021-2022 jako wspólne przedsięwzięcie Dyrekcji Generalnej ds. Reformy Unii Europejskiej oraz Organizacji Współpracy Gospodarczej i Rozwoju. W projekcie Polska była reprezentowana przez Lubuski Urząd Wojewódzki w Gorzowie Wielkopolskim, a także, na etapie prac warsztatowych, Urząd Miasta Krakowa. Raport z projektu dostępny jest pod adresem:

- „W raporcie końcowym z tego badania stwierdzono, że organizacje sektora publicznego – w szczególności stosujące CAF – wykazały się dużą zdolnością do dostosowania swoich wewnętrznych struktur i modeli świadczenia usług do nowej sytuacji w trakcie pandemii COVID-19. 77% respondentów potwierdziło, że wcześniejsze stosowanie CAF pomogło organizacji w trakcie najgorszej fazy kryzysu. Cykliczne wykorzystywanie wyników samooceny CAF do planowania i realizacji działań doskonalących bardzo pomogło organizacjom zapewnić w czasie kryzysu prawidłowe funkcjonowanie, bezpieczeństwo pracowników i klientów przy wysokiej jakości świadczonych usług”.
- Ogólnie, stosowanie modeli zarządzania jakością nie jest zjawiskiem powszechnym w polskiej administracji. Tylko 30% podmiotów, które brały udział w badaniu, wskazały, że stosowały modele zarządzania jakością, w tym CAF.

Opracował: Witold Stelmaski, główny specjalista w DSC KPRM

https://www.oecd.org/en/publications/more-resilient-public-administrations-after-covid-19_8d10bb06-en.html