



REPUBLIKA HRVATSKA
Ministarstvo pravosuđa i uprave



SUSTAV UPRAVLJANJA
KVALITETOM
u javnoj upravi Republike Hrvatske

Online konferencija

*„Povećanje kvalitete javnih usluga kroz modernizaciju i povećanje dostupnosti
edukacija za službenike javnog sektora u organizaciji DŠJU“ UP.04.1.1.24.0001*

„E-learning - inovativan alat za kvalitetniju javnu upravu“

platforma Zoom, 28. siječnja 2022.

Tomislav Mičetić, voditelj službe za upravljanje kvalitetom
Samostalni sektor za strateški razvoj i projekte



Projekt je sufinancirala Europska unija iz Europskog socijalnog fonda.

Sadržaj:

- Zašto kvaliteta i kvalitetnija uprava?
 - ESF projekt „Uvođenje sustava upravljanja kvalitetom u javnu upravu RH”
- e-learning (e-učenje)
 - unutar upravljanja kvalitetom u javnoj upravi i inovacijama
 - kroz daljnji razvoj upravljanja ljudskim potencijalima javne uprave
 - čimbenici kvalitete e-learninga



Kvaliteta...

- Usklađenost s normama i zahtjevima, odnosno stupanj u kojem usluge ispunjavaju zahtjeve građana i gospodarskih subjekata.
- *Zahtjevi za sustave upravljanja kvalitetom u tijelima javne uprave RH – 2021.*



Projekt je sufinancirala Europska unija iz Europskog socijalnog fonda.

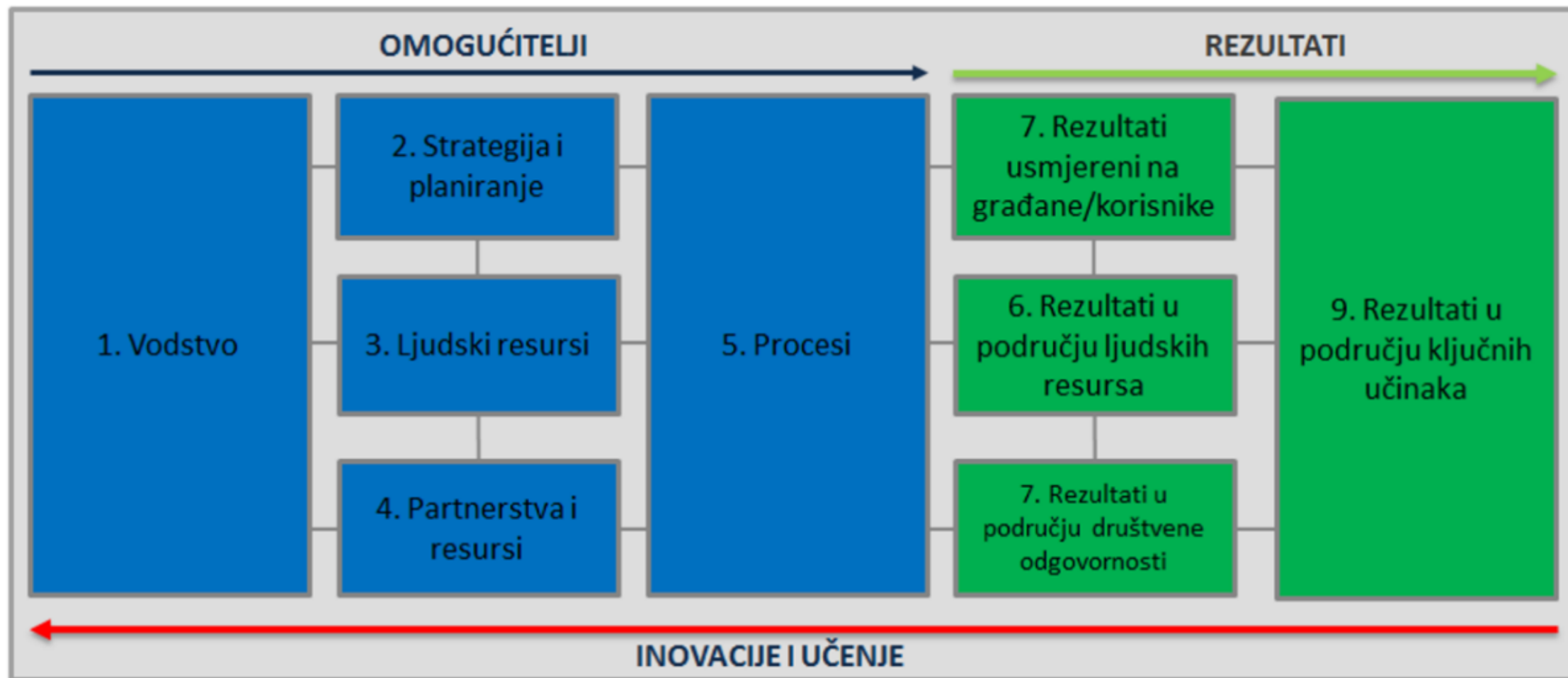
Zašto kvaliteta?

- Provedba planskih akata:
 - **Strategija razvoja javne uprave 2015.-2020.** - Mjera 5.1. - ex ante preduvjeti za ESI fondove (razvoj sustava upravljanja kvalitetom)
 - **UN – Strategija održivog razvoja** - 16.6 Razviti učinkovite, odgovorne i transparente institucije na svim razinama
 - **Program VRH 2020-24** – „Podići će se učinkovitost državne i javne uprave kako bi na što kvalitetniji način odgovarala potrebama građana i gospodarstva.”
 - **Nacionalna razvojna strategija – Hrvatska 2030.** - 2.2.1.5 Povećanje kvalitete javnih institucija“
 - **Nacionalni plan za oporavak i otpornost 2021.-2026.** - #152 Administrativno rasterećenje građana za 20% do 2026.
 - **Prijedlog Nacionalnog plana za razvoj javne uprave 2021.-2027.** – u izradi – Posebni cilj 1. *Korisnički orijentirana javna uprava i učinkovito pružanje usluga*
- Nemamo popis (katalog) svih procesa/usluga/poslova javne uprave – radimo li sve što trebamo i možemo li bolje (kvalitetnije)?
- Zbog povećanja zadovoljstva/povjerenja korisnika u javnu upravu
- Konkurentnost, gospodarski rast, rast životnog standarda



Što je kvaliteta?

Slika 1 Model upravljanja kvalitetom organizacije u javnoj upravi RH



ESF projekt „Uvođenje sustava upravljanja kvalitetom u javnu upravu RH“ – OP ULJP 2014.-2020.

- **Opći cilj:** Povećanje učinkovitosti javne uprave optimizacijom i standardizacijom poslovnih procesa i uvođenjem sustava upravljanja kvalitetom u javnu upravu
- **Specifični ciljevi operacije:**
 - 1. Razviti **mehanizme i alate** za uvođenje sustava upravljanja kvalitetom i njezinog osiguravanja kojim će se opseg i kvaliteta usluga koje pruža javna uprava uskladiti sa potrebama korisnika
 - 2. Izraditi **IT sustav** za podršku sustavu upravljanja kvalitetom u javnoj upravi
 - 3. Razviti **kompetencije zaposlenika** javne uprave o upravljanju kvalitetom i izgraditi sustav za njihovo kontinuirano unapređenje

Projekt „Uvođenje sustava upravljanja kvalitetom u javnu upravu RH“ – do sada realizirano:

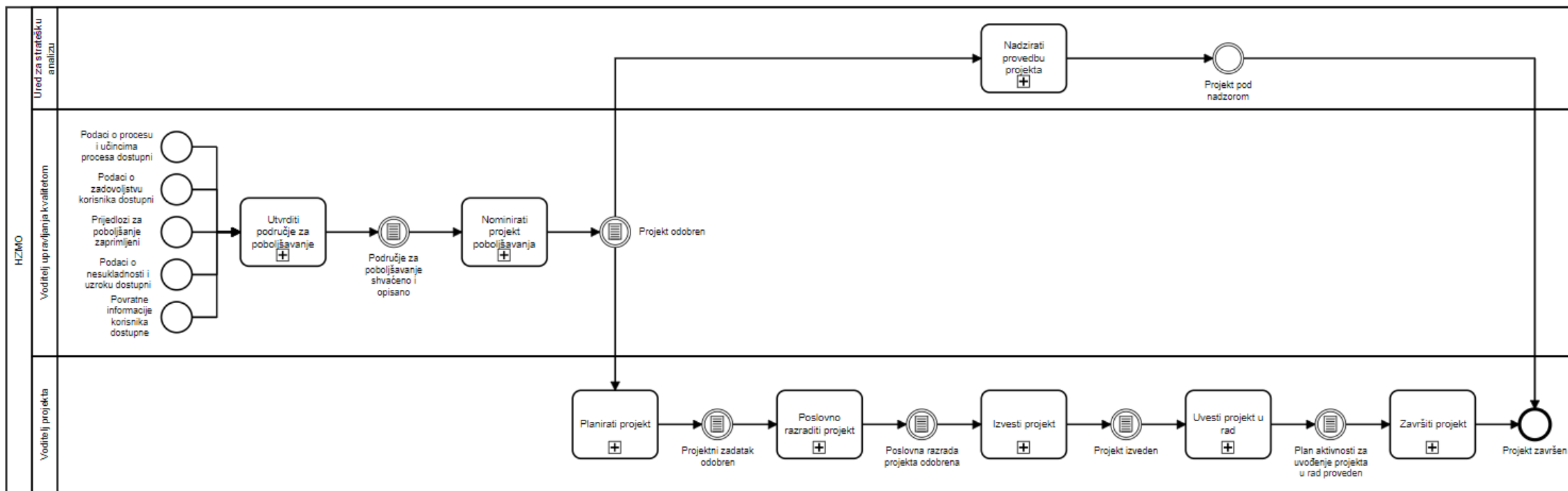
- Metodologija za optimizaciju i standardizaciju poslovnih procesa
- Zahtjevi za sustave upravljanja kvalitetom u tijelima javne uprave Republike Hrvatske
- Postupak i kriteriji za provođenje unutarnje i vanjske procjene SUK-a u tijelima javne uprave Republike Hrvatske
- Priručnik za upravljanje kvalitetom u tijelima javne uprave
- Priručnik za voditelje kvalitete i rukovodeće službenike – metodologija za optimizaciju i standardizaciju
- Razvijen IT sustav (<https://kvaliteta.gov.hr>)
- Pripremljeni materijali za izobrazbu u tri modula
- Više na: <https://mpu.gov.hr/istaknute-teme/projekti/eu-projekti/uvodjenje-sustava-upravljanja-kvalitetom-u-javnu-upravu-rh/22401>

Neprekidno poboljšavanje.bpmn

Spremi

Simuliraj

Rezultati simulacije



Projekt: Izobrazba zaposlenika i uvođenje sustava upravljanja kvalitetom

- DŠJU kroz online sustav izobrazbe (uključujući e-learning):
 - **Modul A: Standardizacija i optimizacija poslovnih procesa u javnoj upravi** (zaposlenici/rukovoditelji imenovani kao predstavnici Odabranih tijela)
 - **Modul B: Uspostava i primjena sustava upravljanja kvalitetom u javnoj upravi** (zaposlenici imenovani za upravljanje kvalitetom)
 - **Modul C: Praćenje, ocjenjivanje i poboljšavanje sustava upravljanja kvalitetom** (zaposlenici određeni za ocjenjivanja upravljanja kvalitetom)
 - **Modul D: Trening trenera za module A., B. i C.** (zaposlenici koji su prošli ispit iz Modula A, B i C odabrani na temelju poziva u Projektu te imaju dokazano iskustvo u treningu)
- 600 zaposlenika u 118 tijela javne uprave (listopad 2021.-ožujak 2023.)

e-učenje

E-učenje je proces obrazovanja (proces učenja i podučavanja) koji se izvodi uz uporabu nekog oblika informacijske i komunikacijske tehnologije, a s ciljem unapređenja **kvalitete** toga procesa i **kvalitete** ishoda obrazovanja.



Izvori: <https://www.srce.unizg.hr/centar-za-e-ucenje/o-centru/e-ucenje>;
<https://eojn.nn.hr/SPIN/APPLICATION/IPN/DocumentManagement/DokumentPodaciFrm.aspx?id=5900744>



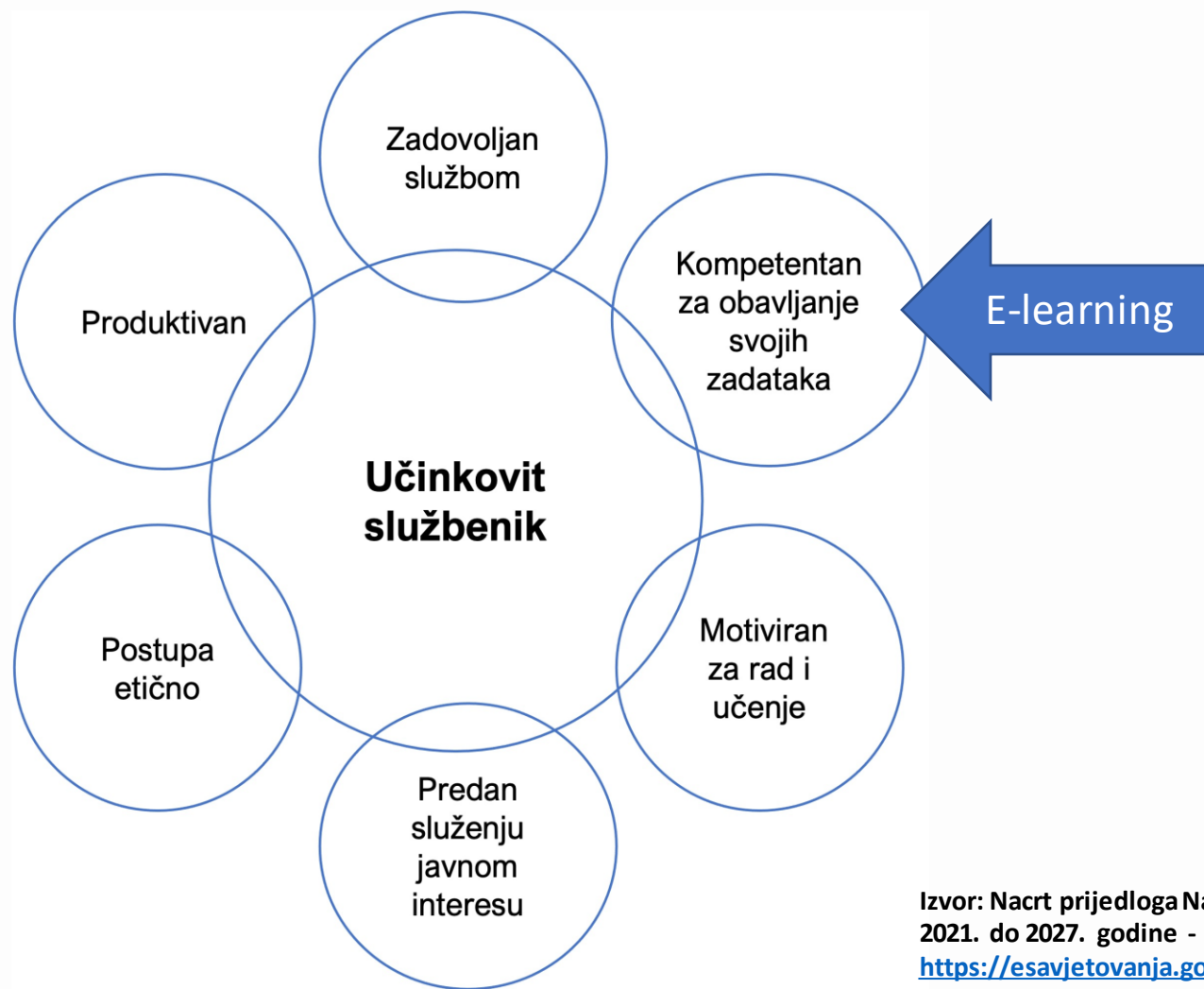
Projekt je sufinancirala Europska unija iz Europskog socijalnog fonda.

E-učenje u kontekstu upravljanja kvalitetom

- Zahtjev 3.4. unutar sustava upravljanja kvalitetom - tijelo mora:
 - odrediti potrebnu osposobljenost zaposlenika koji utječu na djelotvornost sustava upravljanja kvalitetom
 - osigurati da su ti zaposlenici osposobljeni na temelju odgovarajućeg obrazovanja, obuke ili iskustva
 - gdje je primjenjivo, poduzeti mjere za stjecanje potrebne osposobljenosti, uključujući **nove i inovativne mjere**
 - vrednovati djelotvornost poduzetih mjera za stjecanje potrebne osposobljenosti



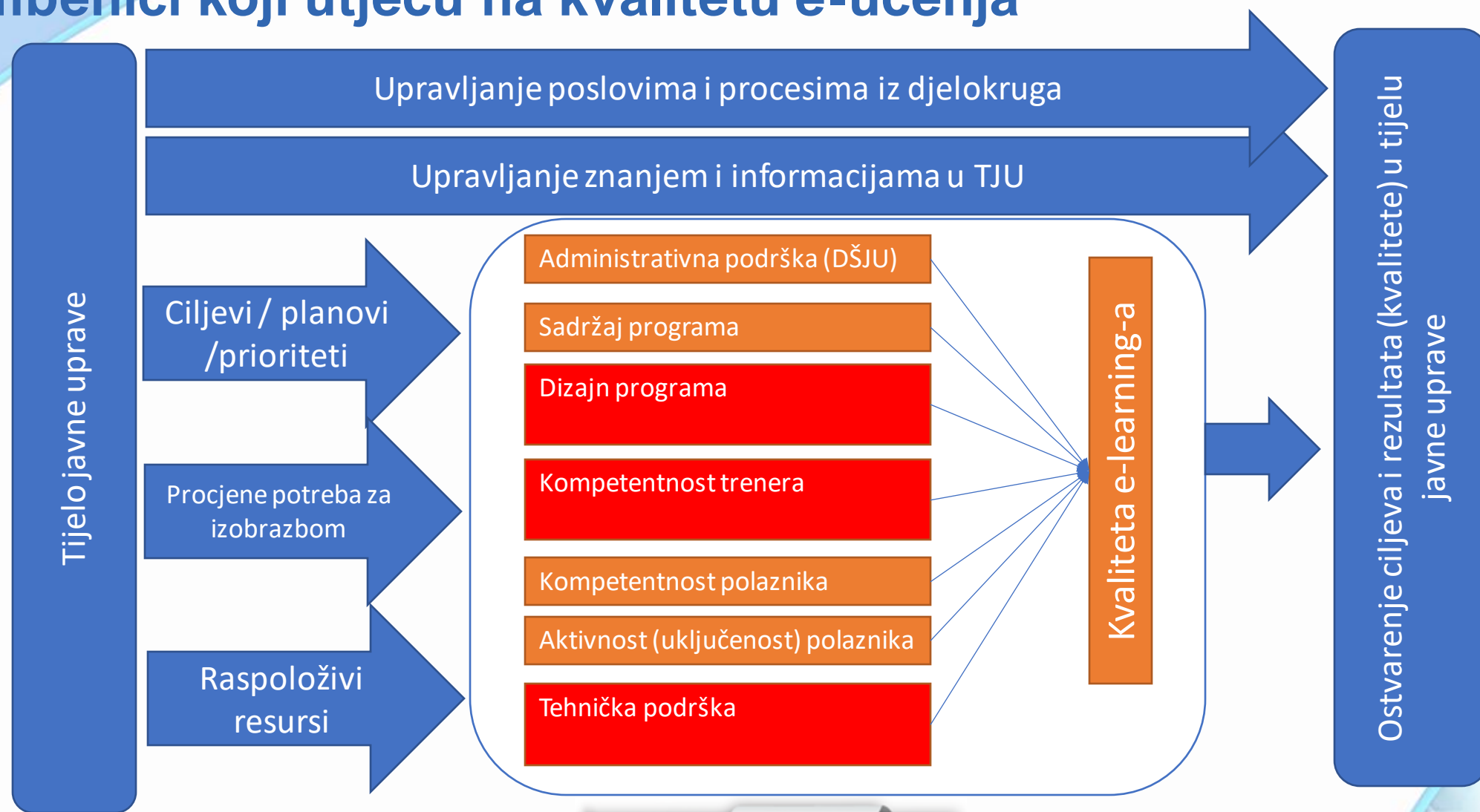
E-učenje u kontekstu daljnjeg razvoja javne uprave/ljudskih resursa do 2027.



Izvor: Nacrt prijedloga Nacionalnog plana razvoja javne uprave od 2021. do 2027. godine -

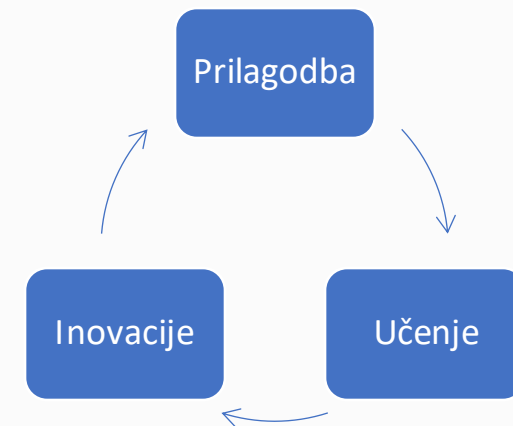
<https://esavjetovanja.gov.hr/ECon/MainScreen?entityId=19440>

Čimbenici koji utječu na kvalitetu e-učenja



Zaključno:

- Za kvalitetu javne uprave neophodno je kontinuirano ulaganje u znanja na svim razinama (od čelnika do svakog službenika)
- E-učenje
 - kao inovativan alat pruža velike mogućnosti (smanjenje troškova, fleksibilnost, bolja dostupnost) za jačanje kompetencija zaposlenika u javnoj upravi – ukoliko mu se pristupi na kvalitetan način
 - ima velik potencijal za stvaranje kreativnih službenika, a kreativni službenici su preduvjet za inovacije i kvalitetu u javnoj upravi





REPUBLIKA HRVATSKA
Ministarstvo pravosuđa i uprave



Hvala na pažnji i puno uspjeha u provedbi projekta!



SUSTAV UPRAVLJANJA
KVALITETOM
u javnoj upravi Republike Hrvatske

Naš moto:

Naša odgovornost! Zajednička budućnost!

Q&A: kvaliteta@mpu.hr



Projekt je sufinancirala Europska unija iz Europskog socijalnog fonda.