



REPUBLIKA HRVATSKA
Ministarstvo pravosuđa i uprave

Online konferencija

Agilna i inovativna javna uprava: što nam donosi upravljanje kvalitetom?

25. veljače 2022.
MS Teams - 9:00 -11:00



Program konferencije

- **9:00 - 10:00**

- Uvodno obraćanje, mr. sc. Josip Salapić, državni tajnik, Ministarstvo pravosuđa i uprave
- Ukratko o ESF projektu „Uvođenje sustava upravljanja kvalitetom u javnu upravu RH“ - Tomislav Mičetić, voditelj projekta, Ministarstvo pravosuđa i uprave
- Element 1. Optimizacija i standardizacija procesa - Andrijana Parić, Apsolon d.o.o.
- Element 2. Uvođenje upravljanja kvalitetom - dr. sc. Miroslav Drljača, Zračna luka Zagreb d.o.o.
- Element 3. IT sustav (<https://kvaliteta.gov.hr>) - Filip Jakopović, Apsolon d.o.o., Tihomir Čukman, Ericsson Nikola Tesla d.d
- Element 4. Razvoj i provedba programa izobrazbe - Sonja Prišćan, Algebra d.o.o.

Program konferencije – Panel 1. TDU/prav.osobe s j.o. RH

- **10:00 - 11:00**

- Voditelji kvalitete:

- Matija Kikelj, Središnja agencija za financiranje i ugovaranje
 - Kristina Ćubela, Fond za zaštitu okoliša i energetske učinkovitost
 - Mirjana Dabetić, Hrvatski zavod za mirovinsko osiguranje
 - Slaviša Penava, Porezna uprava RH
 - Valent Pessi, Energetski institut „Hrvoje Požar“

- Moderator: Tomislav Mičetić, Ministarstvo pravosuđa i uprave

- Pitanja/komentari kroz chat.

Program konferencije – Panel 2. JLP(R)S

- **Napomena: Druga poveznica – vidjeti Program.**
- **10:00 - 11:00**
 - Voditelji kvalitete:
 - Verica Ujlaki, Koprivničko-križevačka županija
 - Martina Vazdar, Grad Kutina
 - Josip Soudek, Općina Kaptol
- Moderator: Andrijana Parić, Apsolon d.o.o.
- Pitanja/komentari kroz chat.

Uvodno obraćanje

mr. sc. Josip Salapić, državni tajnik, Ministarstvo
pravosuđa i uprave

Ukratko o ESF projektu „Uvođenje sustava upravljanja kvalitetom u javnu upravu RH“ –

Tomislav Mičetić, voditelj Službe za upravljanje kvalitetom MPU
i voditelj projekta, Ministarstvo pravosuđa i uprave



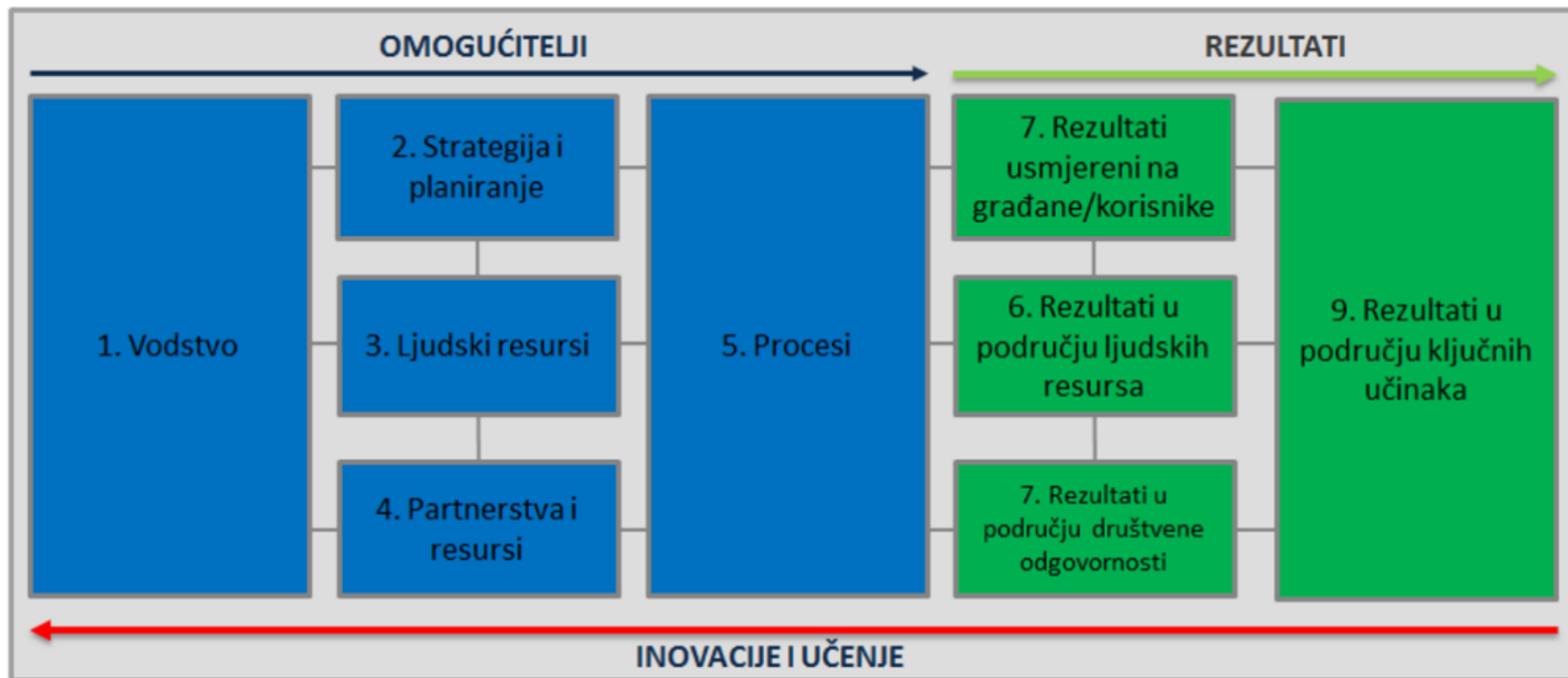
Projekt je sufinancirala Europska unija iz Europskog socijalnog fonda.

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.-2024** – „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 2022.-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, porast životnog standarda

Što je kvaliteta?

Slika 1 Model upravljanja kvalitetom organizacije u javnoj upravi RH



Kratki pregled projekta/upravljanja kvalitetom u javnoj upravi RH

- 2015. – **Strategija razvoja javne uprave 2015.-2020.** - Mjera 5.1. Implementirati standarde upravljanja kvalitetom u pružanju usluga javne uprave - *ex ante* preduvjeti za ESI fondove (razvoj sustava upravljanja kvalitetom)
- 2017. **Uredbom o unutarnjem ustrojstvu MURH** ustrojena *Služba za planiranje razvoja javne uprave, upravljanje kvalitetom i usklađivanje s politikama EU*
- 2018. – Potpisan **ugovor o bespovratnim sredstvima za ESF projekt** „Uvođenje sustava upravljanja kvalitetom u javnu upravu RH” – partner: DŠJU
- 2020. – nakon postupka javne nabave sklopljen ugovor i započela provedba elemenata 1.-3. s konzorcijem **Ericsson Nikola Tesla d.d. i Apsolon d.o.o.** te podugovornikom **Qualitas d.o.o.**
- 2021.
 - ustrojena Služba za upravljanje kvalitetom u okviru Sektora za strateški razvoj i EU projekte u okviru MPU
 - nakon postupka javne nabave, DŠJU sklopio ugovor za *element 4. Razvoj i provedba izobrazbe s Algebra d.o.o.*

ESF Projekt „Uvođenje sustava upravljanja kvalitetom u javnu upravu RH“

- **Vrijednost projekta:** 40.545.200,00 kn
- **Projekt provodi** Ministarstvo pravosuđa i uprave s Državnom školom za javnu upravu kao partnerom
- **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 s 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 unaprjeđenje

Projekt – do sada realizirano (detaljnije u nastavku):

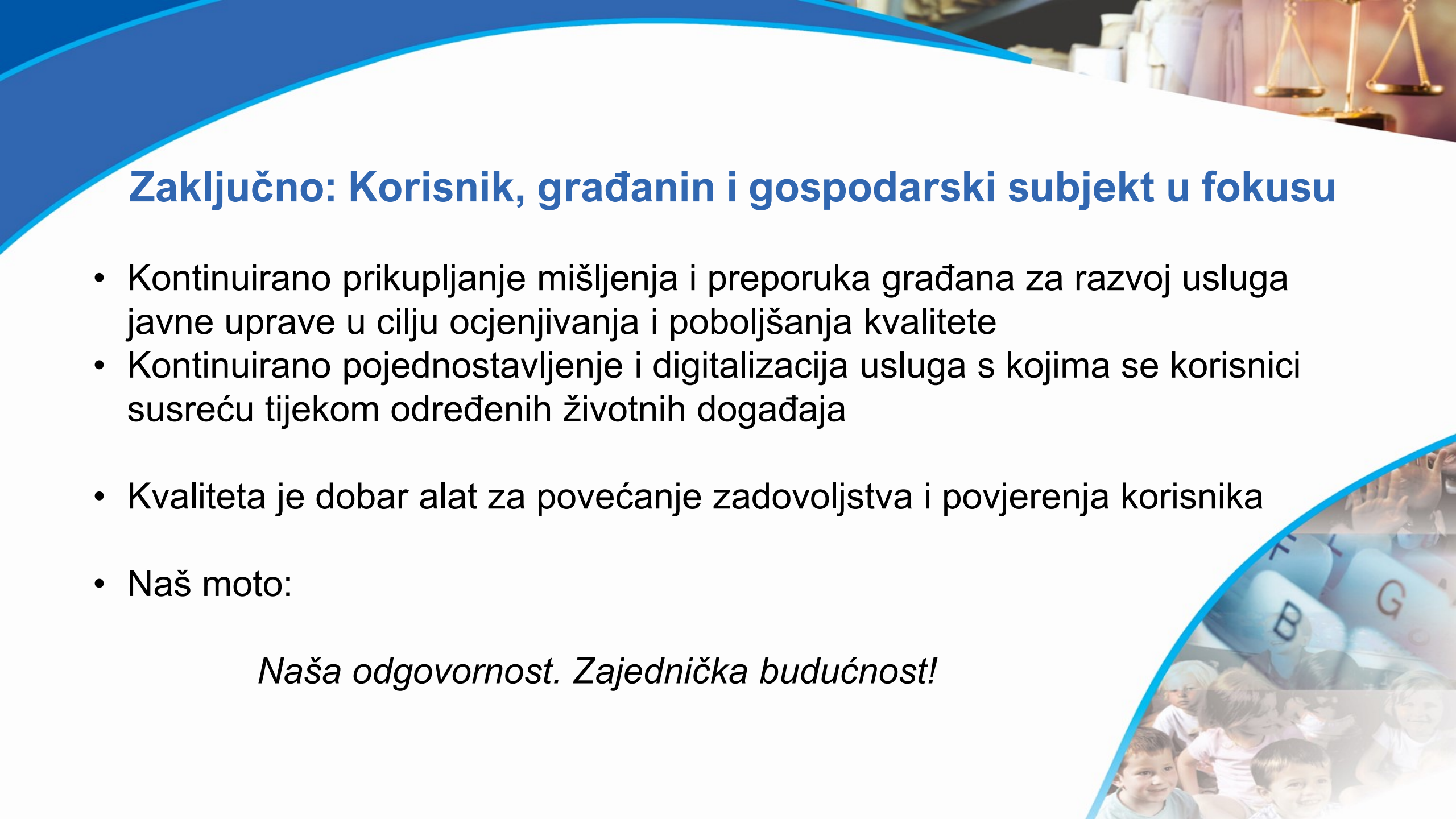
- Element 1: Optimizacija i standardizacija procesa
 - Metodologija za optimizaciju i standardizaciju poslovnih procesa
 - Metodologija za optimizaciju i standardizaciju - priručnik za voditelje upravljanja kvalitetom i rukovodeće službenike
- Element 2.: Uvođenje upravljanja kvalitetom u javnu upravu RH
 - 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
- Element 3. – IT sustav
 - Razvijen IT sustav (<https://kvaliteta.gov.hr>)
- Element 4.
 - Pripremljeni materijali za izobrazbu u četiri modula, pilot izobrazba 28. 2. 2022.
- [Više na: https://mpu.gov.hr/istaknute teme/projekti/eu-projekti/uvodjenje-sustava-upravljanja-kvalitetom-u-javnu-upravu-rh/22401](https://mpu.gov.hr/istaknute teme/projekti/eu-projekti/uvodjenje-sustava-upravljanja-kvalitetom-u-javnu-upravu-rh/22401)

Upravljanje kvalitetom kao alat za neprekidno poboljšavanje i inovacije

- **Kvaliteta.gov.hr** (uključujući izobrazbu i konferencije):
 - Alat za upravljanje znanjem i informacijama (poslovni procesi, usluge i poslovi tijela, životni događaji) na svim razinama upravljanja (od službenika do čelnika)
 - Alat za benchmarking/benchlearning između tijela
 - Praćenje svih tijela (kvaliteta.gov.hr) – ispunjenje zahtjeva, provedba planova za unaprijeđenje te vanjsku procjenu upravljanja kvalitetom (certifikacija)
 - Učinkovitiju provedbu Nacionalnog plana za razvoj javne uprave 2022.-2027.

Nacionalni plan za oporavak i otpornost 2021.-2026.

- Komponenta 2. JAVNA UPRAVA, PRAVOSUĐE I DRŽAVNA IMOVINA – Reforma C.2.1.R1 Jačanje mehanizama za integraciju i upravljanje javnim politikama uz profesionalizaciju strateškog planiranja
 - Ukupno smanjenje administrativnog tereta do kraja 2025. (u odnosu na 2019.) od najmanje 20% za građane korištenjem metodologije za standardizaciju i optimizaciju procesa u javnoj upravi (koja obuhvaća standardni modela troškova, SCM)



Zaključno: Korisnik, građanin i gospodarski subjekt u fokusu

- Kontinuirano prikupljanje mišljenja i preporuka građana za razvoj usluga javne uprave u cilju ocjenjivanja i poboljšanja kvalitete
- Kontinuirano pojednostavljenje i digitalizacija usluga s kojima se korisnici susreću tijekom određenih životnih događaja
- Kvaliteta je dobar alat za povećanje zadovoljstva i povjerenja korisnika
- Naš moto:

Naša odgovornost. Zajednička budućnost!

Element 1. Optimizacija i standardizacija procesa

Andrijana Parić, Apsolon d.o.o.



Projekt je sufinancirala Europska unija iz Europskog socijalnog fonda.

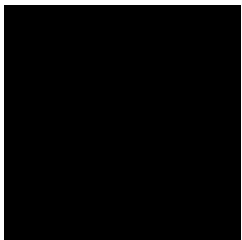
Element 1 - Optimizacija i standardizacija poslovnih procesa

Osnovni cilj E1 jest kreirati set uputa po kojima će sva TJU Republike Hrvatske optimizirati svoje poslovne procese te postići veću razinu standardizacije



Provedba optimizacije

Priručnik sadrži precizno opisan način provođenja sva tri tipa optimizacije procesa, kao i preporuke za odabir najprikladnijeg tipa optimizacije



Optimizacija kroz standardizaciju

Predviđena za visoko regulirane procese koji rezultiraju istom uslugom za korisnike.



Optimizacija kroz komparativno učenje

Tip optimizacije za organizacije kod kojih je rješenje lako uočljivo te nemaju kapacitet za osmišljanje vlastitog rješenja.

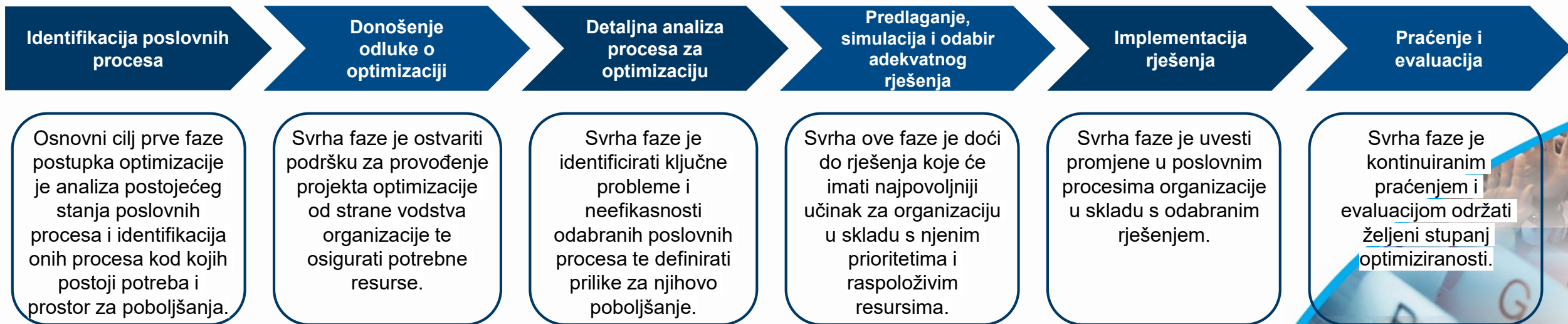


Organska optimizacija procesa

Preporučuje se organizacijama višeg stupnja optimiziranosti procesa s kapacitetom za osmišljanje vlastitog rješenja.

Optimizacija i standardizacija poslovnih procesa

Proces optimizacije obuhvaća postupke od identifikacije procesa za optimizaciju do praćenja učinaka optimizacije i kontinuiranog poboljšavanja

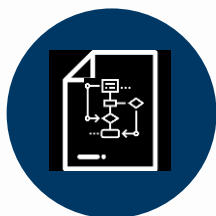


Ključni alati za provođenje optimizacije

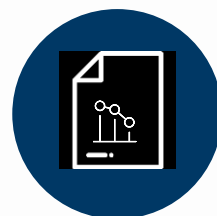
Za što jednostavnije provođenje optimizacije i standardizacije procesa, s Pilot tijelima kroz radionice su se testirali definirani alati



Anketni upitnici za zaposlenike o spremnosti na promjene i stanju poslovnih procesa



Izrada projektnog prijedloga optimizacije



Predložak izvještaja o provedbi projekta optimizacije i završnog izvještaja



Izrada radnog plana



Predložak periodičkog izvještaja o ispunjavanju pokazatelja



Predložak godišnjeg izvještaja o upravljanju procesima



Modeliranje rješenja Teorijom promjene



Vodič za moderatore radionica

Element 2. Uvođenje sustava upravljanja kvalitetom

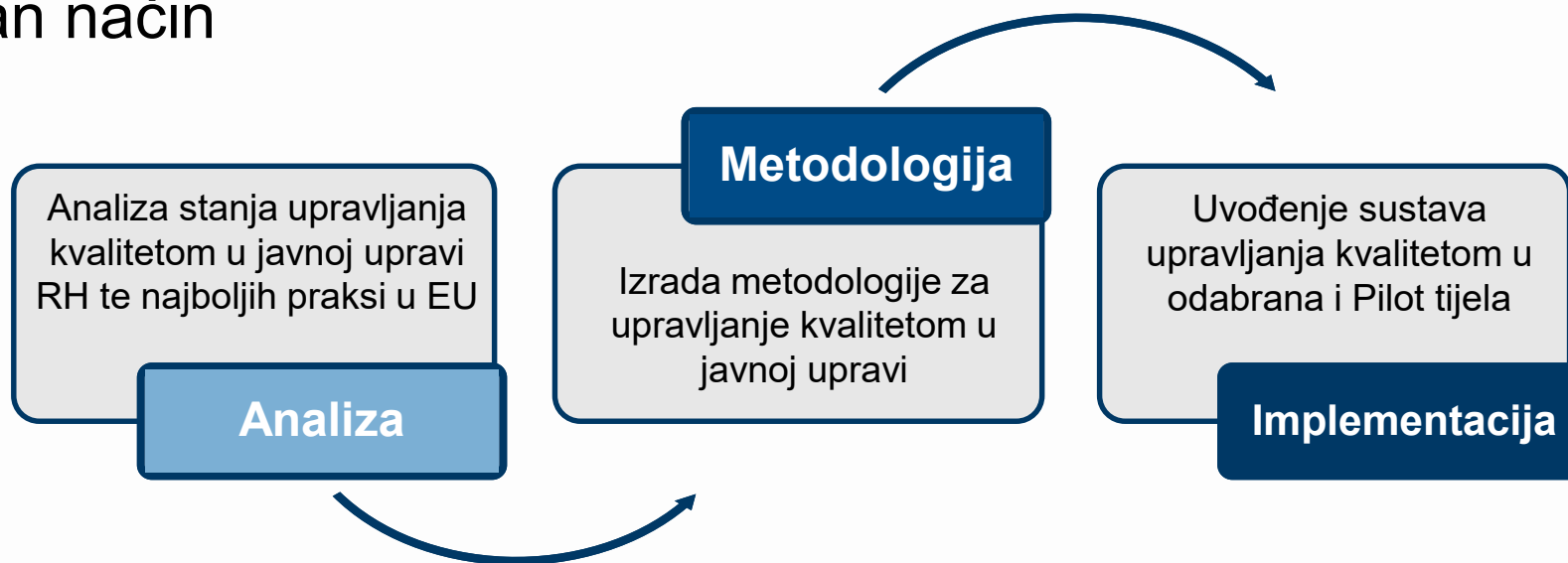
dr. sc. Miroslav Drljača, Zračna luka Zagreb d.o.o.



Projekt je sufinancirala Europska unija iz Europskog socijalnog fonda.

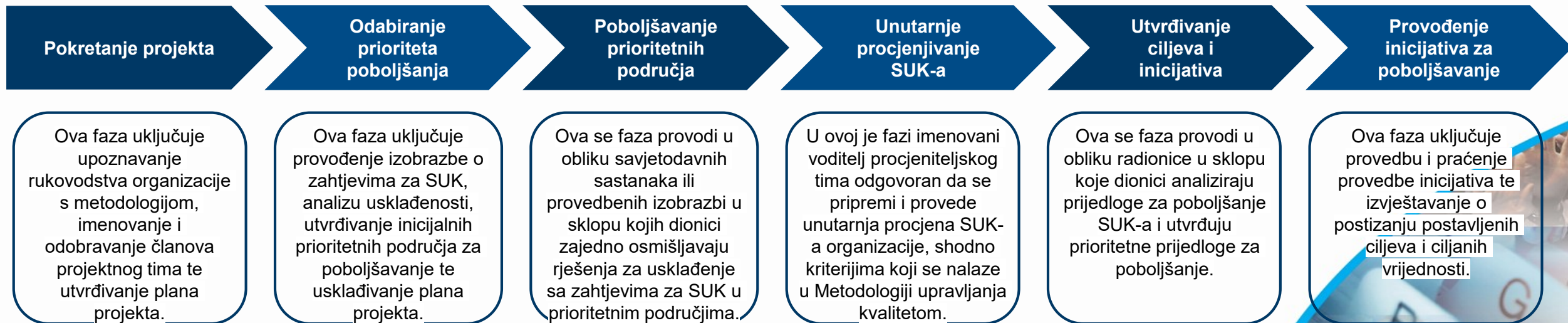
Element 2 - Uvođenje SUK-a u javnu upravu

Cilj upravljanja kvalitetom jest doprinos gospodarskom razvoju hrvatskog društva pružanjem javnih usluga na pouzdan, predvidiv i društveno odgovoran način



Element 2 - Uvođenje SUK-a u javnu upravu

Prema usvojenoj metodologiji uspostava sustava upravljanja kvalitetom u TJU provodi se u šest koraka



Kontekst SUK-a i aktivnosti na Elementu 2

Misija države može se pronaći i u Temeljnim odredbama Ustava

Može se zaključiti da je misija ili temeljna zadaća države, osigurati i jamčiti sustav vrednota naveden u Članku 3 Ustava RH.

Drugim riječima, misija države je da svim svojim građanima osigura materijalno blagostanje, slobodu i ravnopravnost, sigurnost i demokraciju.

Vizija Hrvatske 2030

Hrvatska je u 2030. godini konkurentna, inovativna i sigurna zemlja prepoznatljivog identiteta i kulture, zemlja očuvanih resursa, kvalitetnih životnih uvjeta i jednakih prilika za sve.

Problem:

- konkurentnost
- visok stupanj birokratiziranosti
- nestandardizirane usluge
- nepovjerenje u institucije i sustav
- visok rizik od korupcije
- kvaliteta života

Ograničavajući faktori rasta konkurentnosti:

- neučinkovitost javne uprave
- kruto radno zakonodavstvo
- porezni zakoni i porezne stope
- korupcija
- nestabilnost

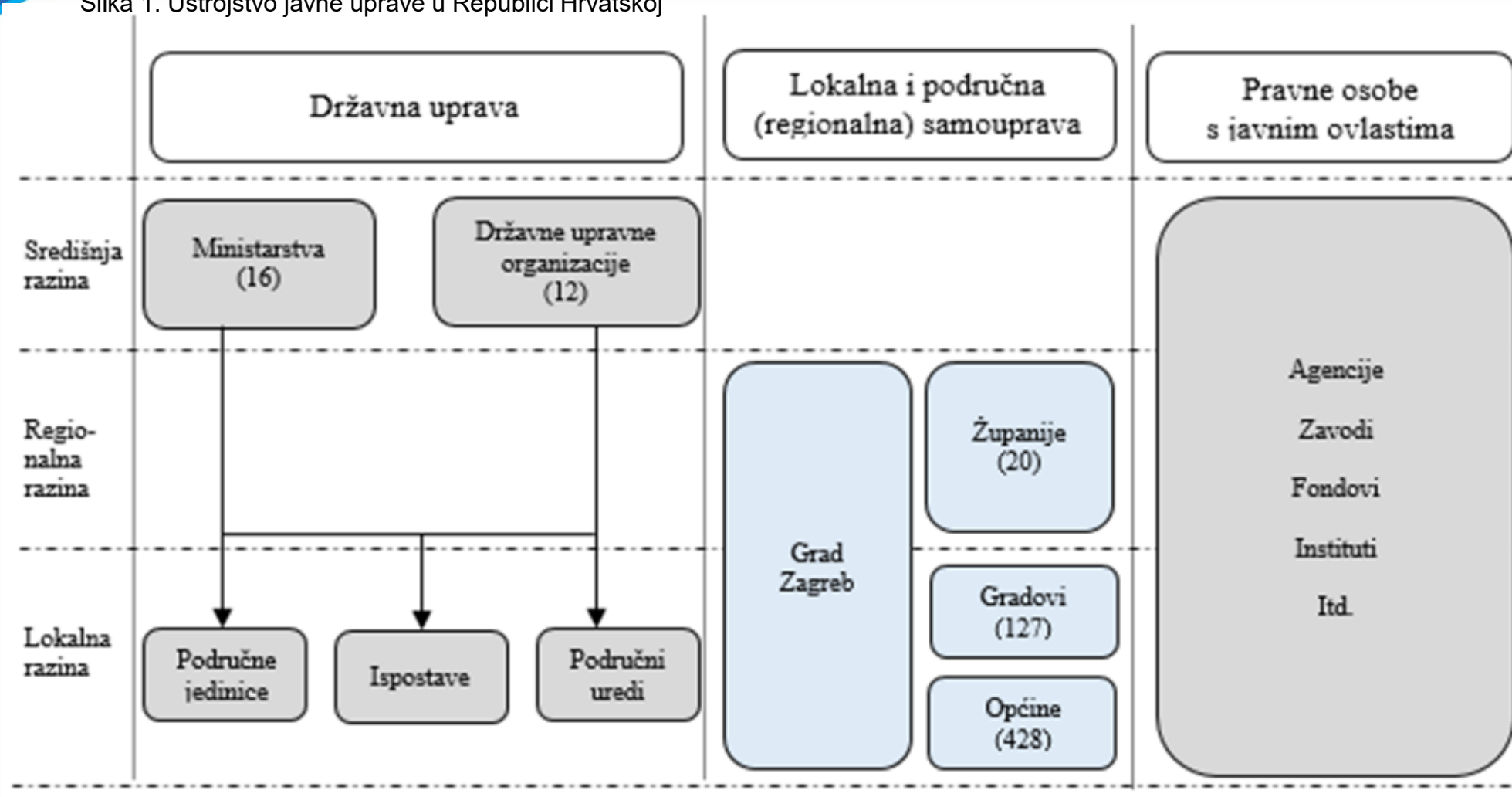
Tablica 1. Pozicija Hrvatske na globalnoj ljestvici konkurentnosti 2004.-2019. godine

Godina	Indeks globalne konkurentnosti
2004.	79
2005.	64
2006.	51
2007.	57
2008.	61
2009.	61
2010.	77
2011.	76
2012.	81
2013.	75
2014.	77
2015.	77
2016.	74
2017.	74
2018.	68
2019.	63
Ukupno:	70

Izvor: Izradio autor, prema WEF 2004.-2019.

Struktura javne uprave u Republici Hrvatskoj

Slika 1. Ustrojstvo javne uprave u Republici Hrvatskoj

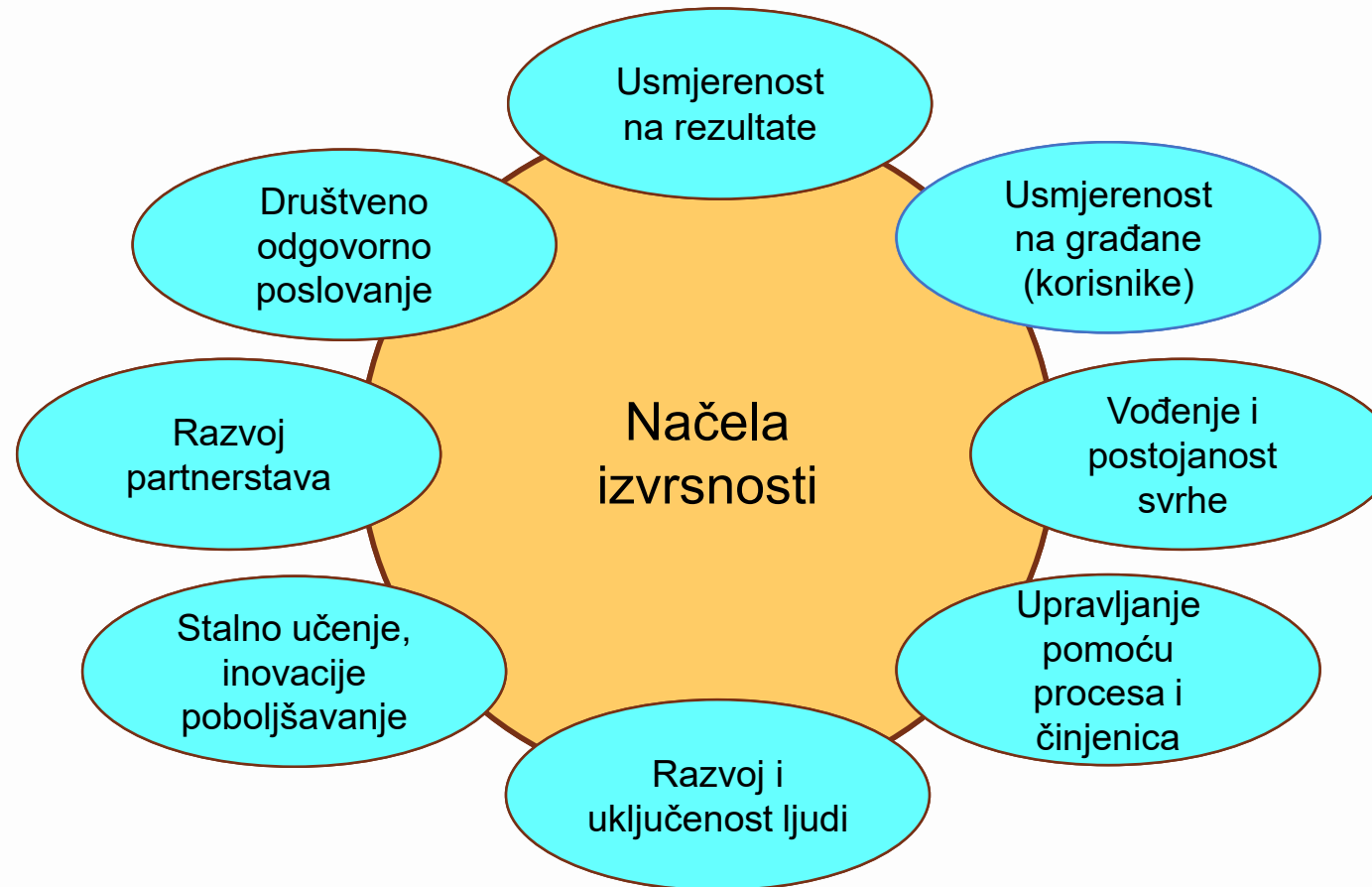


GLAVNI MAKROEKONOMSKI POKAZATELJI I POKAZATELJI KONKURENTNOSTI HRVATSKE ZA 2019. GODINU

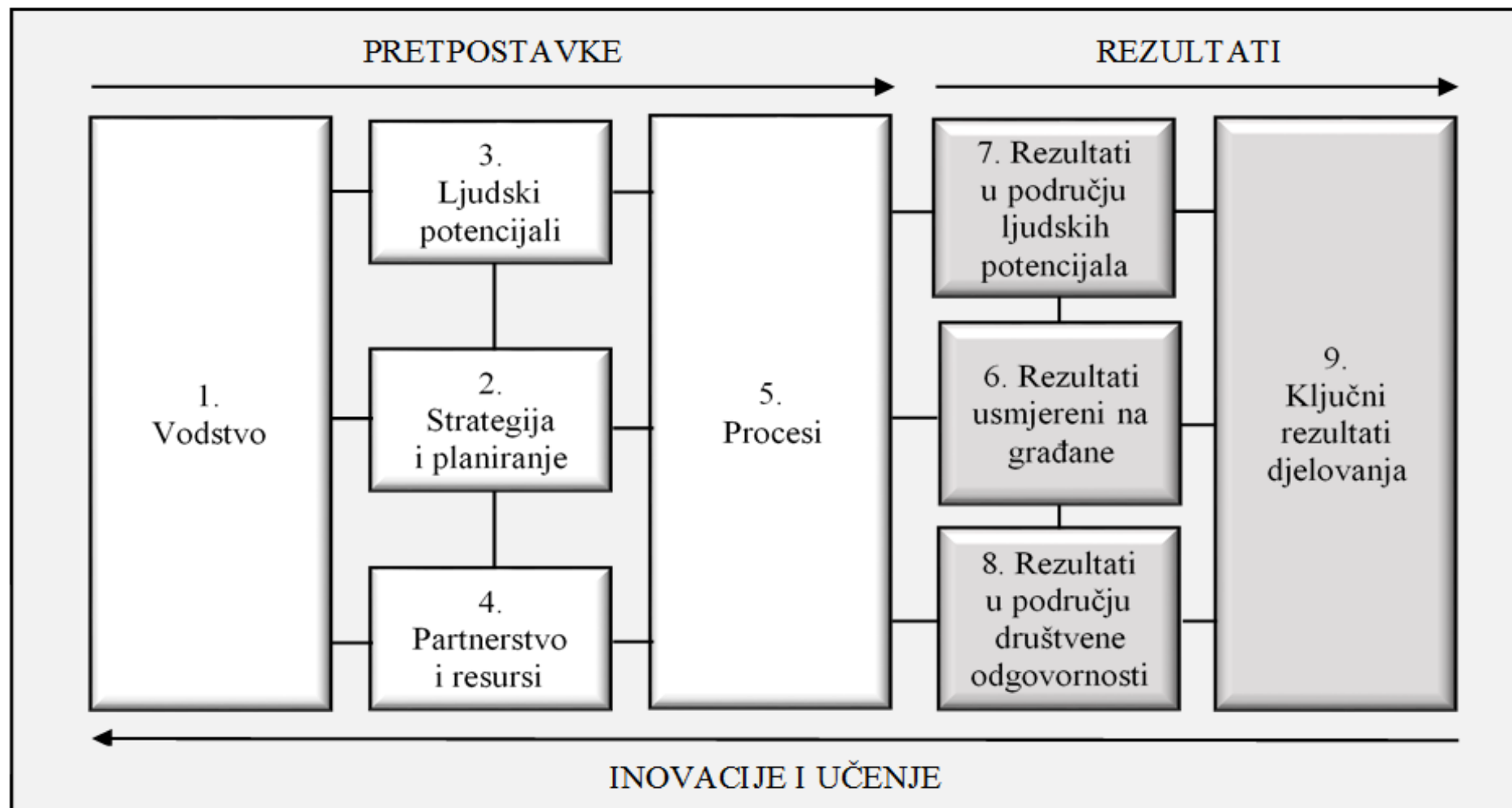
7/15

Model

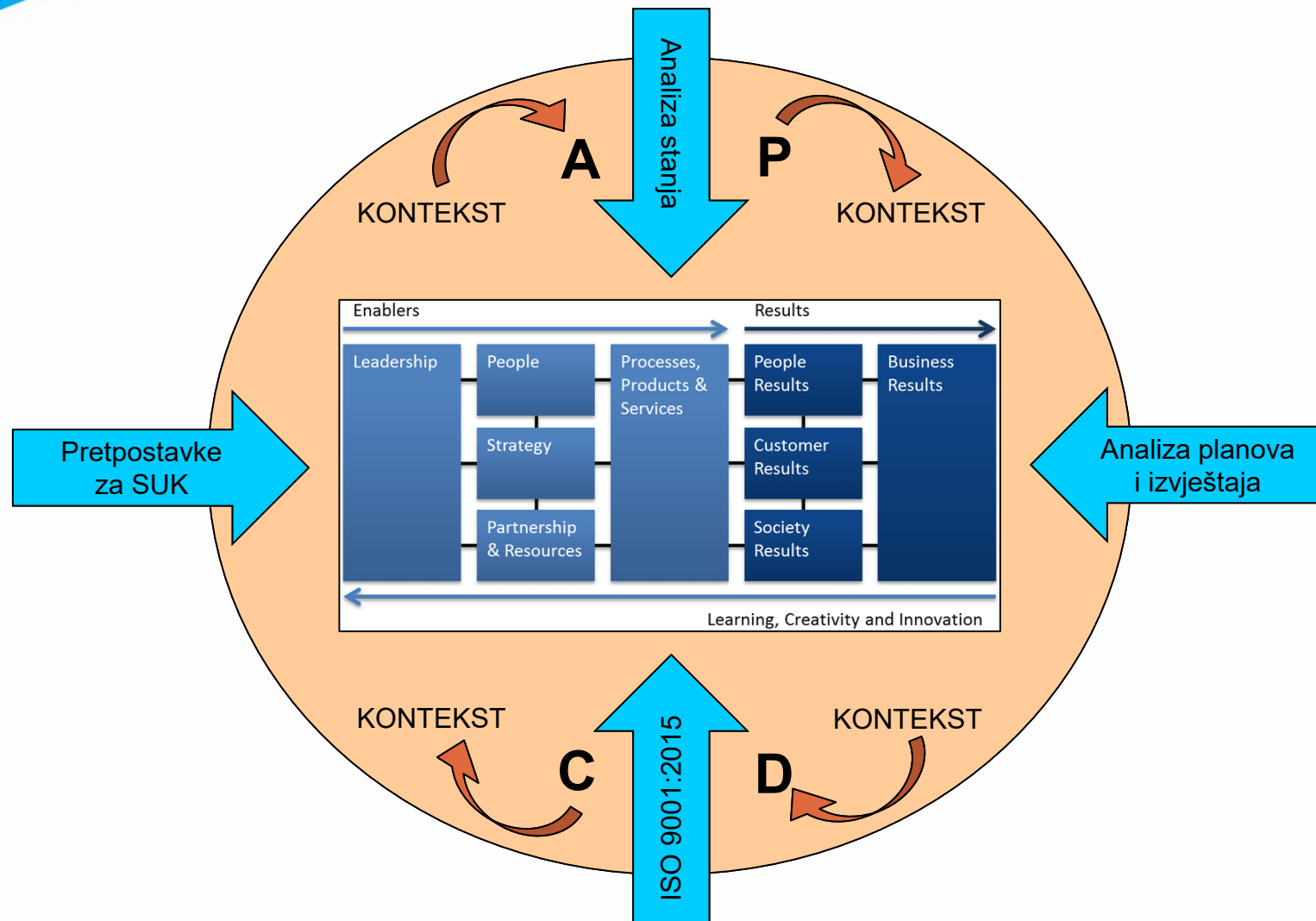
Slika 2. EFQM načela izvrsnosti

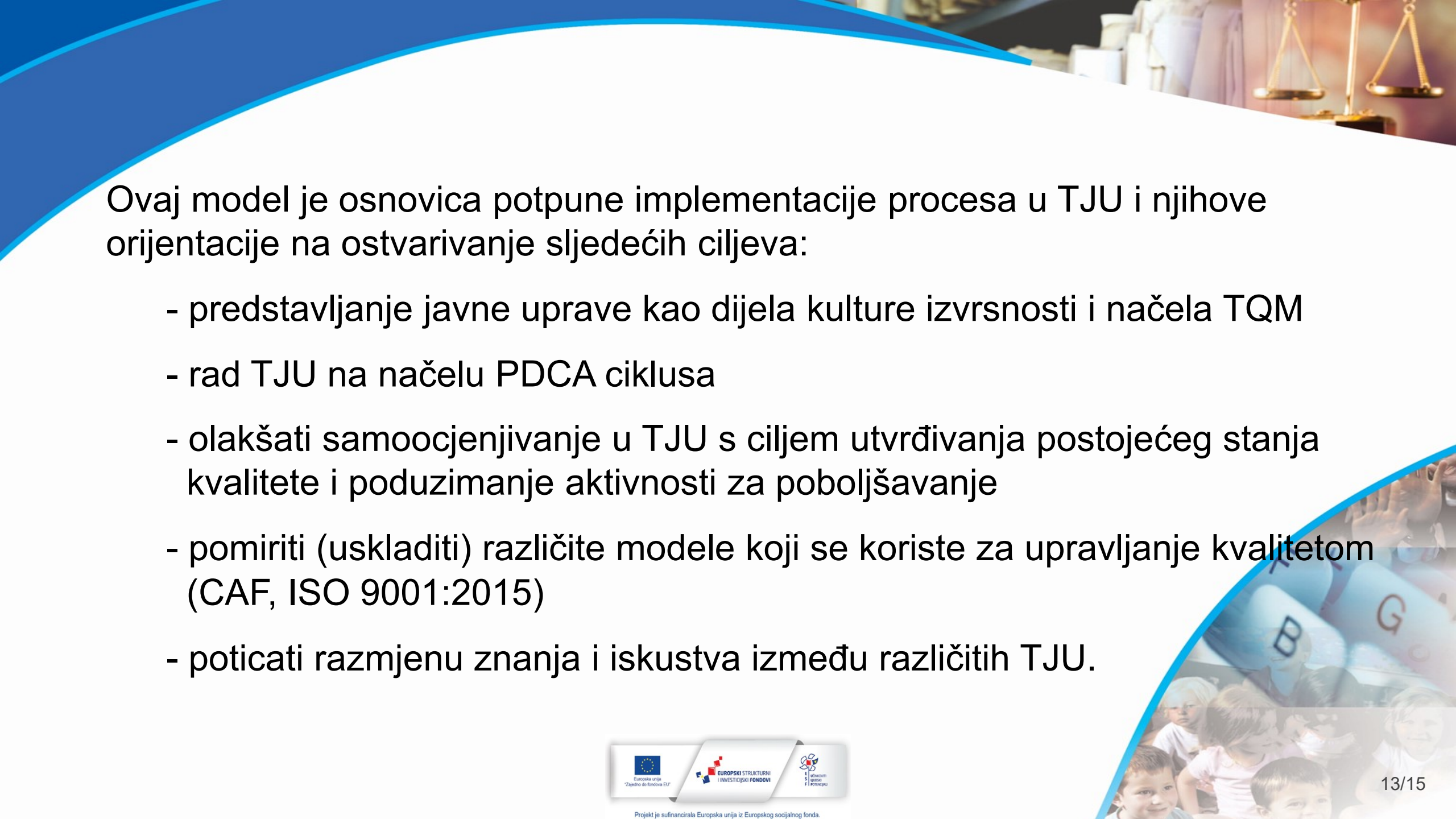


Slika 3. Struktura CAF modela – zajedničkog okvira za ocjenjivanje



Slika 4. Model upravljanja kvalitetom u javnoj upravi RH





Ovaj model je osnovica potpune implementacije procesa u TJU i njihove orijentacije na ostvarivanje sljedećih ciljeva:

- predstavljanje javne uprave kao dijela kulture izvrsnosti i načela TQM
- rad TJU na načelu PDCA ciklusa
- olakšati samoocjenjivanje u TJU s ciljem utvrđivanja postojećeg stanja kvalitete i poduzimanje aktivnosti za poboljšavanje
- pomiriti (uskladiti) različite modele koji se koriste za upravljanje kvalitetom (CAF, ISO 9001:2015)
- poticati razmjenu znanja i iskustva između različitih TJU.

Zaključak

- Pozicija Hrvatske na globalnoj ljestvici konkurentnosti ne zadovoljava.
- Hrvatska s projektom uvođenja SUK-a u javnu upravu kasni 15-20 godina.
- Javna uprava treba biti maksimalno orijentirana prema građanima i gospodarstvu.
- Uvažavajući posebnosti situacije u RH, trebalo je osmisлити originalni model.
- Uvođenje SUK-a u javnu upravu je jedna od temeljnih društvenih reformi koju treba provesti, s ciljem povećanja konkurentnosti gospodarstvo i razine kvalitete života svih građana.
- To je put kako država može ostvarivati svoju Misiju na višoj razini, a to je osigurati svim svojim građanima slobodu i ravnopravnost, materijalno blagostanje, sigurnost i demokraciju.

Element 3. IT sustav

Filip Jakopović, Apsolon d.o.o.

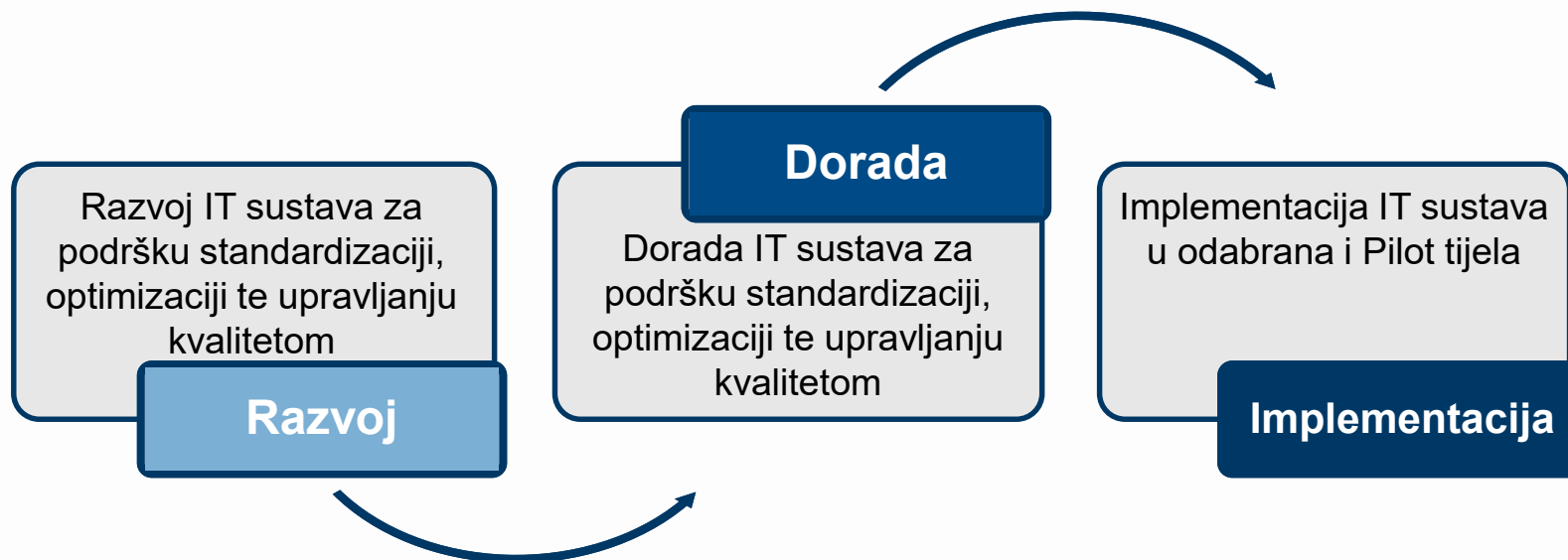
Tihomir Čukman, Ericsson Nikola Tesla d.d.



Projekt je sufinancirala Europska unija iz Europskog socijalnog fonda.

Element 3 - Uvođenje IT sustava

Podrška uvođenju sustava upravljanja kvalitetom u tijela javne uprave. Sustav je zamišljen kao baza podataka poslovnih procesa i SUK-a svih tijela javne uprave



kvaliteta.gov.hr

**Kvaliteta**
SUSTAV UPRAVLJANJA KVALITETOM

Tijela javne uprave

Katalog procesa

Izveštaji

Administracija



2

Ministarstvo



1

Državna upravna organizacija



1

Županija



1

Grad



1

Općina



4

Pravna osoba s javnim ovlastima

☐ ↑↓

Pretraži

Q

+

	Naziv	OIB	Vrsta tijela javne uprave	
☐	Energetski institut Hrvoje Požar	43980170614	Pravna osoba s javnim ovlastima	⋮
☐	Fond za zaštitu okoliša i energetske učinkovitost	85828625994	Pravna osoba s javnim ovlastima	⋮
☐	Hrvatski zavod za mirovinsko osiguranje	84397956623	Pravna osoba s javnim ovlastima	⋮
☐	Kaptol	09863157252	Općina	⋮
☐	Koprivničko-križevačka županija	06872053793	Županija	⋮
☐	Kutina	41888874500	Grad	⋮
☐	Ministarstvo pravosuđa i uprave	72910430276	Ministarstvo	⋮
☐	Porezna uprava	18683136487	Ministarstvo	⋮
☐	Središnja agencija za financiranje i ugovaranje programa i projekata Europske unije	11548277852	Pravna osoba s javnim ovlastima	⋮

20 Stavki

Prikazano 1 - 9 od 9 rezultata.

<

1

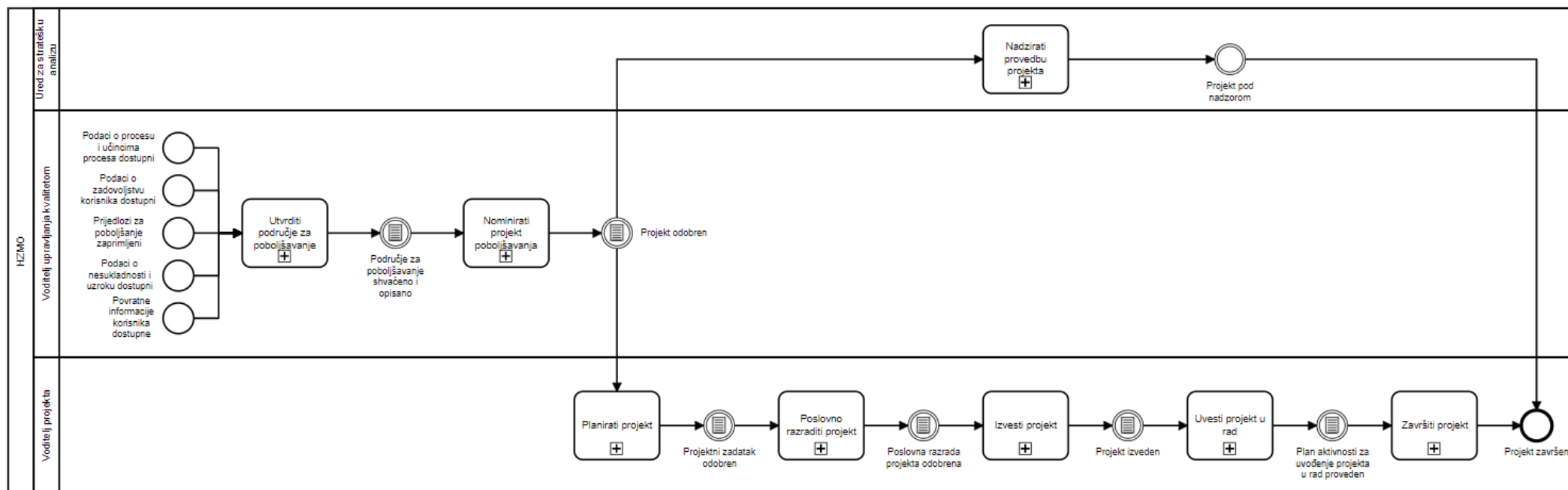
>

Neprekidno poboljšavanje.bpmn

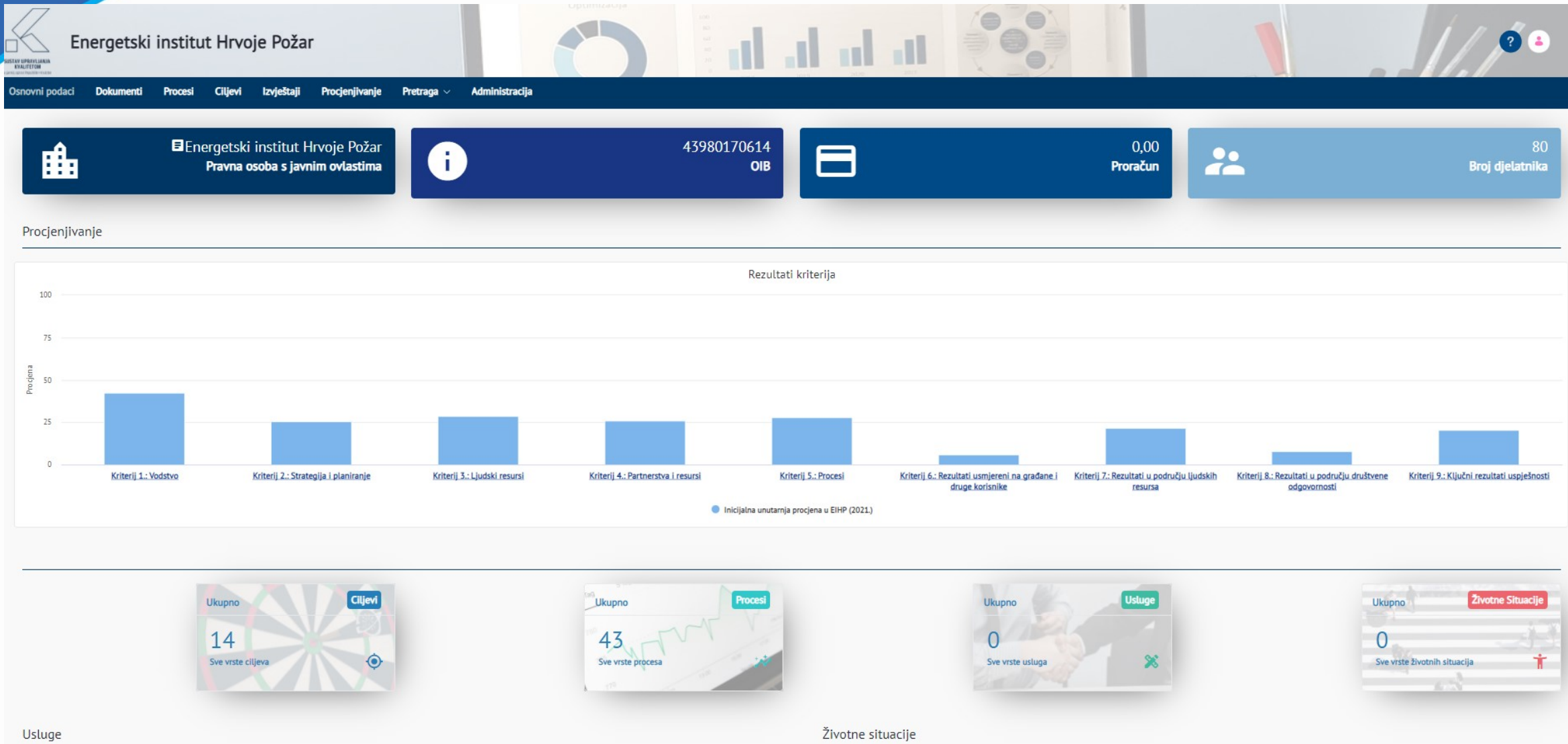
Spremi

Simuliraj

Rezultati simulacije



eta.gov.hr (Samoprocjena kvalitete EIHP)



Korisničko iskustvo - IT sustav Kvaliteta

Kako bi se nekom TJU omogućilo korištenje IT sustava, inicijalno je potrebno urediti osnovne informacije o tijelu i korisnicima

Otvaranje korisničkih računa

Odgovorna osoba u TJU (voditelj kvalitete) zatražuje od Administratora otvaranje korisničkih računa.

Uređivanje osnovnih podataka o TJU

Unose se osnovni podaci (naziv, OIB, proračun, broj zaposlenih) o TJU.

Dodavanje dokumenata vezanih uz TJU

Potrebno je unijeti sve dokumente koji se vežu uz djelovanje i procese TJU.

Korisničko iskustvo - IT sustav Kvaliteta

Prilikom optimizacije procesa, IT sustav korisnicima pruža podršku u ključnim fazama procesa prema metodologiji

Unos procesa TJU u sustav Kvaliteta

Zaposlenici koji sukladno metodologiji posjeduju znanja snimanja i opisivanja procesa u TJU unose procese u sustav.

Simulacija izmjenjenih procesa

Prilikom osmišljavanja načina optimizacije procesa, potencijalna rješenja mogu se simulirati na modelu procesa i vidjeti njihov učinak na proces.

Dodavanje ciljeva

Dodaju se ciljevi kako bi optimizirali i standardizirali procese pojedinog TJU. Jedan cilj može se povezati s više procesa.

Dodavanje inicijativa

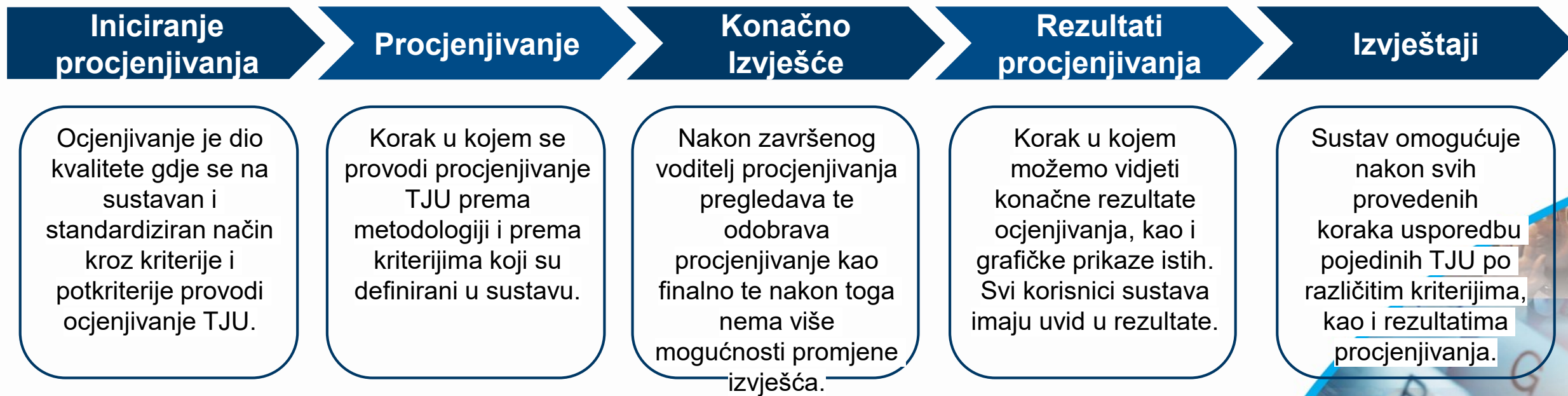
Inicijative su skup mjera i aktivnosti koje pojedino TJU namjerava poduzeti kako bi ostvarilo cilj koji je sebi zadalo.

Postavljanje pokazatelja učinaka

Potrebno je definirati pokazatelje učinka pomoću kojih se nastoji mjeriti uspješnost optimizacije procesa i cilja koji je vezan uz proces.

Korisničko iskustvo - IT sustav Kvaliteta

Unutar IT sustava provodi se cjelokupni postupak ocjenjivanja TJU prema zadanim kriterijima te izvještavanje o ostvarenim rezultatima.



Najvažnije funkcionalnosti IT sustava

Kako bi se ostvarili željeni učinci projekta, ali i krovni uvid u rezultate na nacionalnoj razini, sustav obuhvaća niz ključnih funkcionalnosti

01

Katalog svih
procesa i usluga
TJU

04

Modeliranje i
simulacija
poslovnih procesa

07

Određivanje
inicijativa i ciljeva
za unaprjeđenje

02

Registar
pokazatelja
uspješnosti
procesa

05

Samoprocjena i
ocjenjivanje tijela
prema kriterijima
SUK-a

08

Anketiranje
građana i internih
korisnika

03

Sustav
izvještavanja o
uspješnosti
procesa i
usporedbe TJU

06

Repozitorij
dokumenata bitnih
za SUK i poslovne
processe

09

Povezivanje
procesa s
uslugama i
životnim
situacijama

Element 4. Razvoj i provedba izobrazbe

Sonja Priščan, Algebra d.o.o.



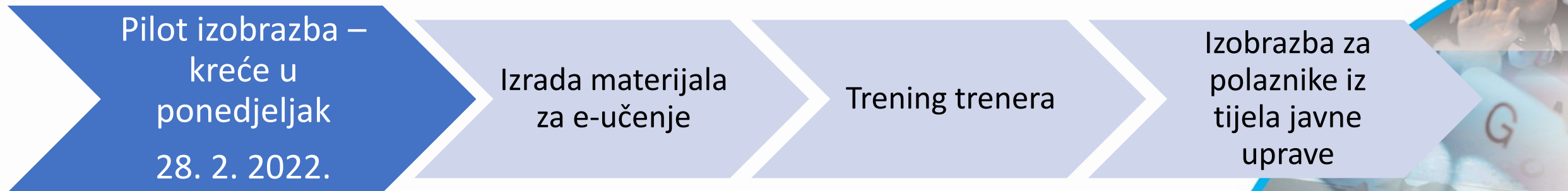
Projekt je sufinancirala Europska unija iz Europskog socijalnog fonda.

Projekt: Izobrazba zaposlenika i uvođenje sustava upravljanja kvalitetom

- DŠJU kroz e-learning sustav izobrazbe
 - **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)

Trenutačni status aktivnosti

- Izrađeni programi i planovi izobrazbe
- Izrađeni nastavni materijali
- Što nam slijedi:



Modul A: Standardizacija i optimizacija poslovnih procesa u javnoj upravi

- Cilj ovog modula je stjecanje znanja i vještina u području standardizacije i optimizacije poslovnih procesa prilikom kojeg će predstavnici Odabranih tijela biti upoznati s osnovnim konceptima, steći osnovne kompetencije te savladati bazične vještine metodologije standardizacije i optimizacija poslovnih procesa.
- Tijekom edukacije, na ovom modulu očekuje se da polaznici rade praktične zadatke modeliranja stvarnih procesa tijela javne uprave u kojima rade.

Predavači Modula A

Gordan Krčelić, dipl. ing.

- Više od 20 godina iskustva u radu na poslovnim procesima i poslovnim sustavima u vodećoj telekomunikacijskoj kompaniji u Hrvatskoj
- Nositelj certifikata: *PMP, Six Sigma + Lean Black Belt, CSM*
- Održavao je interne treninge u području *Six Sigma*, mentor *Six Sigma Green Belt* voditeljima projekata, pružao konzultantske usluge s područja upravljanja promjenama i upravljanja projektima

dr. sc. Slaven Brumec, v. pred.

- Nositelj certifikata *OMG Certified Expert in BPM (OCEB) Fundamental* za modeliranje poslovnih procesa prema BPMN normi
- Predavač na Viskom učilištu Algebra za modeliranje i simuliranje poslovnih procesa, te razvoj procesno-orijentiranih aplikacija.

Modul B: Uspostava i primjena sustava upravljanja kvalitetom u javnoj upravi

- Cilj modula B je stjecanje znanja i vještina s pristupom, metodologijom i alatima za uspostavu i primjenu sustava upravljanja kvalitetom
- Polaznici će učiti o sljedećim temama:
 - Metodologija, načela, pristup i model upravljanja kvalitetom u javnoj upravi Republike Hrvatske
 - Zahtjevi za upravljanje kvalitetom
 - Postupak uspostave sustava upravljanja kvalitetom
 - Ustrojstvena struktura za upravljanje kvalitetom i resursi
 - Primjena IT sustava u upravljanju kvalitetom u javnoj upravi Republike Hrvatske

Modul C: Praćenje, ocjenjivanje i poboljšavanje sustava upravljanja kvalitetom

- Cilj modula C jest upoznati polaznike s pristupom, metodologijom i alatima za praćenje, ocjenjivanje i poboljšavanje sustava upravljanja kvalitetom te sa sustavom središnjeg upravljanja kvalitetom, sustavom ocjenjivanja i certifikacije, kao i ulogom unutarnje revizije u sustavu upravljanja kvalitete
- Polaznici će učiti o sljedećim temama:
 - Ciljevi kvalitete i planiranje njihovog postizanja
 - Unutarnje i vanjsko ocjenjivanje sustava upravljanja kvalitetom u javnoj upravi Republike Hrvatske
 - Mjerenja koja se odnose na ključne elemente sustava upravljanja kvalitetom i rezultate
 - Instrumenti za izobrazbu o upravljanju kvalitetom, promociju kvalitete i dijeljenje dobre prakse
 - Primjena IT sustava u upravljanju kvalitetom u javnoj upravi Republike Hrvatske

Predavači modula B i C

dr. sc. Darko Palačić, prof. v. š.

- Savjetnik za sustave upravljanja kvalitetom, okolišem, zaštitom zdravlja i sigurnosti, informacijskom sigurnošću, upravljanje kontinuitetom poslovanja, upravljanje rizicima, Lead Risk Manager, Certificirani menadžer korporativne sigurnosti
- Vodeći auditor za ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001 i ISO 27001
- 13 godina iskustva u reviziji i savjetovanju o sustavima upravljanja
- 18 godina iskustva u upravljanju sustavima kvalitete

mr. sc. Tomislav Dobrović

- Savjetnik za sustave kvalitete, okoliša, zaštite zdravlja i sigurnosti, informacijske sigurnosti i kontinuitet upravljanja poslovanjem
- Vodeći auditor za ISO 9001, ISO 14001 i ISO 45001
- Ovlašteni unutarnji revizor u javnom sektoru
- 14 godina iskustva u sustavu javne uprave: temeljem ugovora o radu, obavljao poslove Menadžera kvalitete, Voditelja za financijsko upravljanje i kontrole i Koordinatora za financijsko upravljanje i kontrole

Modul D: Trening trenera za module A, B i C

- Ciljevi ovoga modula:
 - Postići razumijevanje svih važnih faktora u osmišljavanju i provođenju izobrazbe
 - Praktično ovladati najvažnijim aspektima osmišljavanja i provođenja izobrazbi (iskustveno učenje, fokus na cilj, 4mat struktura)
 - Upoznati se s primjerima i najboljim praksama nošenja s izazovnim situacijama pri izvođenju izobrazbe (treninga)

Predavačica Modula D

Zrinka Hrupelj, prof.

- dodatna edukacija: MBA, NLP Coach...
- bogato iskustvo u vođenju grupnih i individualnih edukacija u komunikacijskim i prezentacijskim vještinama te programa za razvoj voditelja, mentora i internih trenera

Hibridni pristup provedbi izobrazbe



- Polaznici će učiti u hibridnom načinu rada:
 - Samostalno učenje koristeći materijale na portalu za e-učenje
 - Online sesije s predavačima u trajanju do maksimalno 4 školska sata
 - Dvije sesije s predavačima tjedno
- Ovakav način rada omogućuje:
 - Fleksibilnost u provedbi izobrazbe – polaznici ne moraju napuštati radno mjesto i ne gube cijeli tjedan od svakodnevnih obveza
 - Istovremeno provođenje izobrazbe za više grupa
 - Grupni rad na vježbama
 - Vrijeme između sesija za produbljivanje znanja i rad na zadacima

Daljnji koraci

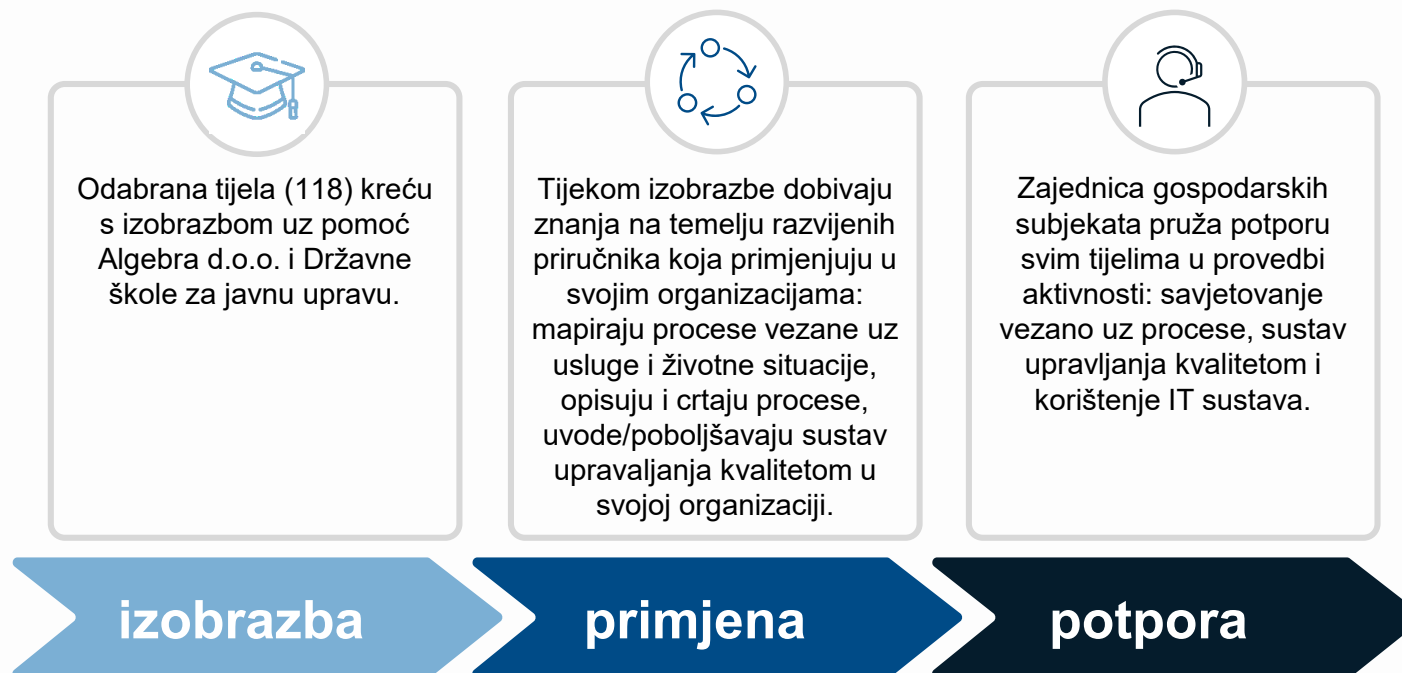
Tomislav Mičetić, Ministarstvo pravosuđa i uprave
Andrijana Parić, Apsolon d.o.o.



Projekt je sufinancirala Europska unija iz Europskog socijalnog fonda.

Primjena pilotiranih aktivnosti u Odabranim tijelima

Nakon primjene metodologija u Pilot tijelima, sljedeći korak je implementacija metodologije u sva Odabrana tijela



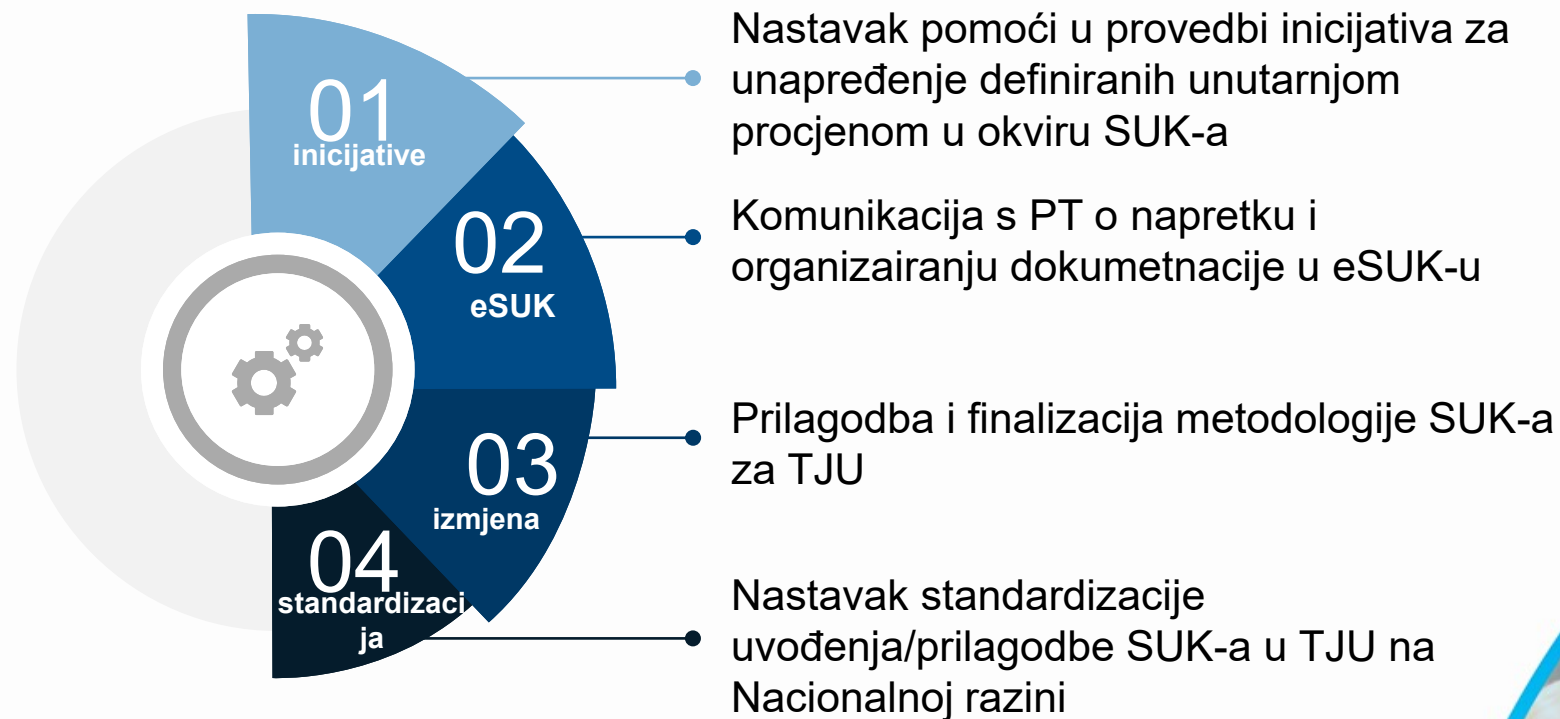
Nastavak rada s Pilot tijelima na optimizaciji procesa

Uz rad s Odabranim tijelima, potrebno je osigurati daljnju podršku Pilot tijelima u ispunjavanju zahtjeva Metodologije i provedbi poboljšanja.



Nastavak rada na uvođenju/prilagodbi SUK-a u Pilot tijela

Uz rad s Odabranim tijelima, potrebno je osigurati daljnju podršku Pilot tijelima u ispunjavanju zahtjeva Metodologije i provedbi poboljšanja



Važno za naglasiti!

- Tijela koja se nisu prijavila (nije kasno!!!), na MPU stranici projekta ili putem maila kvaliteta@mpu.hr mogu se prijaviti u projekt
- Aktivnosti u 2022./23.
 - Izobrazba i uvođenje upravljanja kvalitetom u 118 tijela javne uprave
 - lipanj 2022. - detaljna analiza administrativnog opterećenja građana prema svim tijelima javne uprave (NPOO)
 - prosinac 2022. (zakonodavna) održivosti projekta – kvaliteta će postati standard za sva tijela javne uprave
- Pozivamo vas da se priključite aktivnostima na projektu/reformi.

Hvala na pažnji!

Pitanja/komentari u chat!

Panel 2. JLP(R)S=

https://teams.microsoft.com/l/meetup-join/19%3ameeting_NTZjNTBmMGYtZTA2Zi00OTI0LTk5ZTYtMjc4NzZiMTliYWVM3%40thread.v2/0?context=%7b%22Tid%22%3a%227348fde5-2afc-4e4c-870f-f174344da12a%22%2c%22Oid%22%3a%222c97a92d-9785-4002-b866-b961408179b5%22%7d

Web: <https://mpu.gov.hr/istaknute-teme/projekti/eu-projekti/uvodjenje-sustava-upravljanja-kvalitetom-u-javnu-upravu-rh/22401>

E-mail: kvaliteta@mpu.hr



Projekt je sufinancirala Europska unija iz Europskog socijalnog fonda.