

Creșterea nivelului calității și eficienței în administrația publică

Dr. Elke Löffler

Governance International, Marea Britanie



INOVAȚIE ȘI CALITATE ÎN SERVICIILE PUBLICE
18 septembrie 2008, BUCUREȘTI

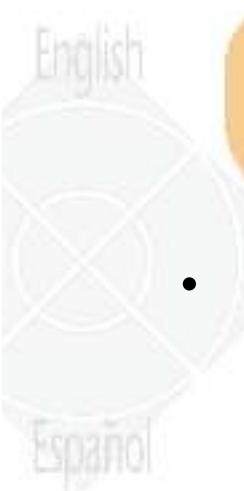


A graphic on the left side of the slide featuring a circular design with a crosshair. The words "English", "Deutsch", and "Español" are written in a light, semi-transparent font around the circle.

De la Evaluare la Îmbunătățirea Calității

- **Se cunoaște acum faptul că evaluarea calității este o necesitate**
- **Totuși, evaluările de calitate (cum ar fi CAF sau EFQM) sunt surse de întrebări, nu fișe de parcurs pentru găsirea unor soluții**





Provocări actuale

- Soluțiile identificate prin auto-evaluări pot avea deficiențe
 - E posibil să nu fie relevante pentru cetățeni
 - E posibil să nu ofere provocări și să nu fie inovative
 - E posibil să nu învețe din experiențele altora
 - Ar putea fi orientate spre furnizare
- Soluțiile identificate prin evaluări externe pot avea deficiențe :
 - E posibil să nu fie relevante la nivel local
 - Ar putea avea alte scopuri, nedecarate

Provocările majore sunt deci

... cum putem crește nivelul de eficiență și calitate în sectorul public prin utilizarea evaluărilor?



English

Deutsch

Español

Fișă de parcurs în vederea creșterii nivelului de calitate și eficiență

- **‘Căi’ de îmbunătățire a calității**
- **‘Căi’ de îmbunătățire a eficienței**



**governance
international**



‘Căi’ de îmbunătățire a calității

Implicarea cetățenilor (și a altor persoane interesate) în:

- ... **găsirea și conceperea soluțiilor (“co-design”)**
- ... **administrarea soluțiilor (“co-management”)**
- ... **livrarea soluțiilor (“co-producție”)**
- ... ?

CARE ESTE ULTIMUL “CO-...”?



English

Deutsch

Español

‘Căi’ de îmbunătățire a calității

- ... co-evaluare (lăsați cetățenii și celelalte persoane interesate să definească întrebările)





‘Căi’ de îmbunătățire a eficienței

- Măsurarea costurilor (astfel încât să ofere informații managerilor și personalului)
- Oferirea de stimulente personalului, în vederea reducerii costurilor
- Realizarea revizuirilor eficienței, prin identificarea priorităților, cu următoarele rezultate:
 - servicii la care se poate renunța
 - utilizatori care pot fi declarați neeligibili
 - procese la care se poate renunța
 - contribuții la care se poate renunța
- ... dar recunoscând în același timp limitările revizuirilor eficienței și folosind de asemenea metodele ‘ușoare’,
 - de exemplu, implicarea personalului în schemele ‘de idei’
- Identificarea posibilelor echilibre între calitate și costuri



Asigurați-vă că eficiența și calitatea sunt în concordanță, nu în disonanță

- **Unele ‘căi’ combină cele două concepte...**
... de exemplu, îmbunătățirea nivelului de sănătate, prin convingerea oamenilor că trebuie să își modifice regimul alimentar și să facă mai multă mișcare
- **... dar nu toate cazurile sunt similare cu acesta – de obicei există un echilibru între acestea**

... de exemplu, FIE se prescriu medicamente mai scumpe (dar probabil și mai eficiente) FIE se folosesc doar medicamente obișnuite (probabil mai puțin eficiente, dar mult mai ieftine)





Informații de contact

Vă mulțumim pentru atenție

□ Dr. Elke Löffler

□ Email: elke.loeffler@govint.org

□ URL: www.govint.org

