

Managementul Calității în Administrația Publică din Republica Slovenia

Dr Gordana Žurga
Ministerul Administrației Publice



INOVAȚIE ȘI CALITATE ÎN SERVICIILE PUBLICE
18 septembrie 2008, BUCUREȘTI

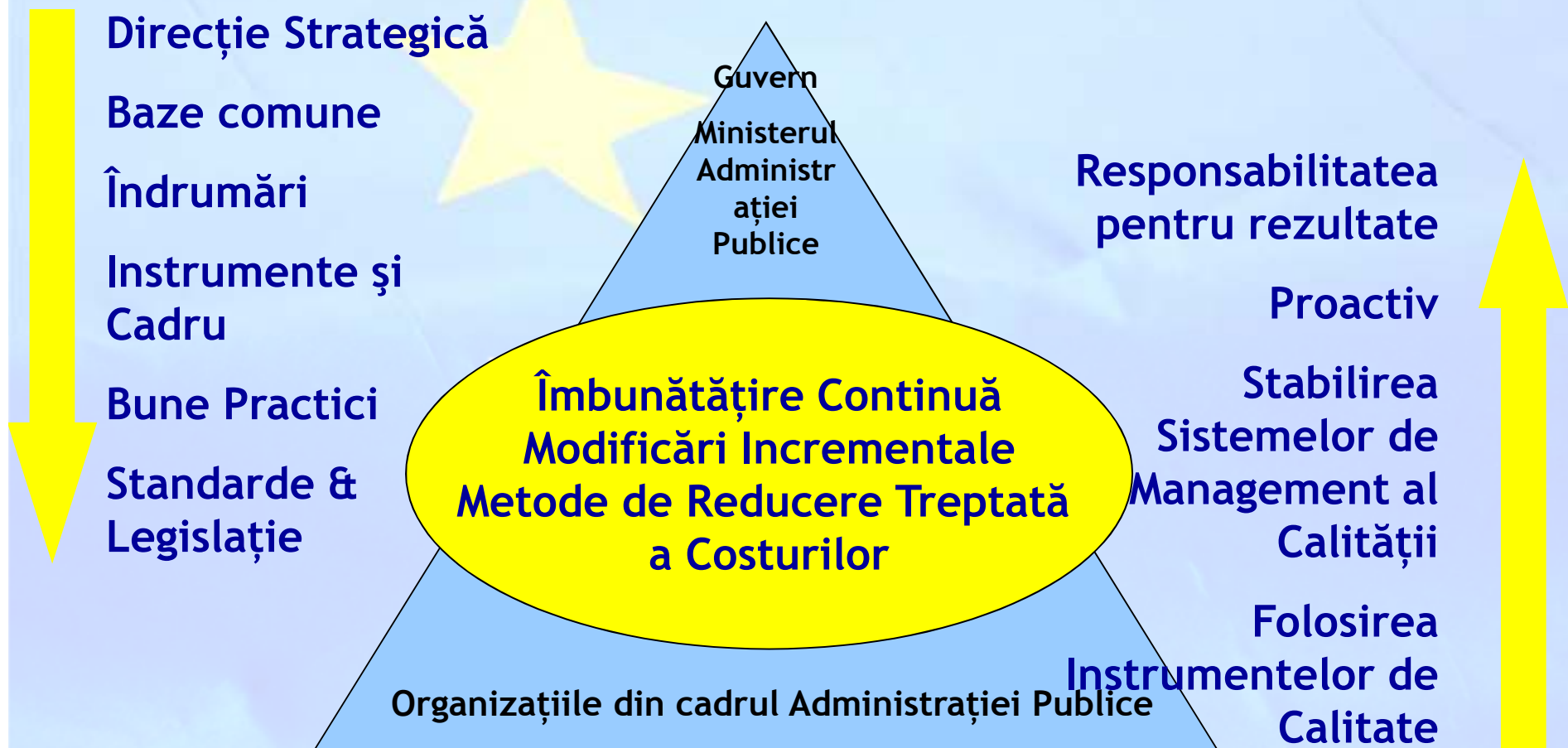


Conținut

- Abordare
- Puncte cheie importante
- Managementul Calității în Administrațiile Publice ale Uniunii Europene – Principalele concluzii
- Abordarea Managementului Calității în cadrul Administrației Publice din România



Abordarea Managementului Calității



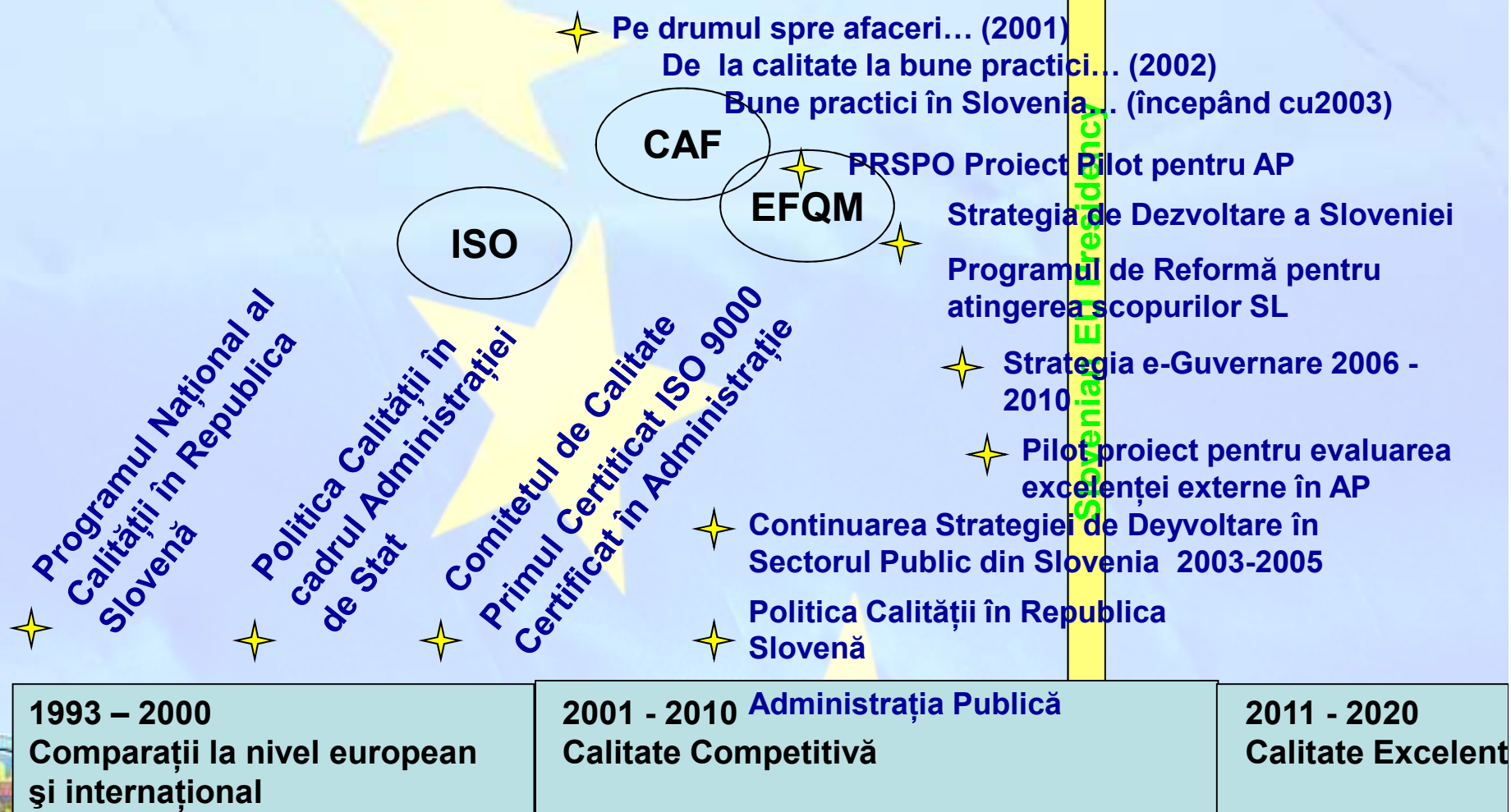
INOVAȚIE ȘI CALITATE ÎN SERVICIILE PUBLICE
18 septembrie 2008, BUCUREȘTI



Managementul Calității

– Puncte cheie

Evaluarea valorii
adăugate a
administrației
publice în contextul
valorilor SL



18 septembrie 2008, BUCUREȘTI



Ministerul Administrației Publice

- Înființat în decembrie 2004;
- Unul dintre cele patru scopuri de bază:
- *“O funcționare **la standarde calitative înalte și eficientă** a administrației publice, inclusiv stabilirea unui **sistem de calitate** în cadrul administrației publice, eficiență și calitate **la toate nivelurile** factorilor de decizie guvernamentali și administrativi cu un număr minim de obiective neîndeplinite, și o funcționare rațională bazată pe **reduceri semnificative de costuri** și un număr de angajați în employees domeniul civil al administrației statului.”*



INOVAȚIE ȘI CALITATE ÎN SERVICIILE PUBLICE

18 septembrie 2008, BUCUREȘTI



Managementul Calității în cadrul Administrației Publice din Uniunea Europeană

Analiză comparativă – Principalele concluzii

***Calitatea, ca parte indispensabilă a
dezvoltării Administrațiilor***

**Calitatea este / ar trebui să fie parte integrantă
a documentelor guvernamentale – pentru a
se asigura cele mai bune rezultate – cealaltă
parte a monedei**

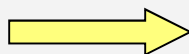


Managementul Calității în cadrul Administrației Publice din Uniunea Europeană

Analiză comparativă – Principalele concluzii

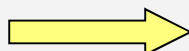
Tendințe raportate / identificate:

Calitate



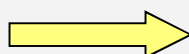
Exelență

Analiză comparativă



Învățare din experiențele celorlalți

Orientare spre client



Guvernare bună



Managementul Calității în cadrul Administrației Publice din Uniunea Europeană

Analiză comparativă – Principalele concluzii

Dezvoltarea, Activitățile & Proiectele la nivelul EUPAN au o influență semnificativă asupra Dezvoltării Managementului Calității în cadrul Administrațiilor Publice la nivel național.



INOVAȚIE ȘI CALITATE ÎN SERVICIILE PUBLICE
18 septembrie 2008, BUCUREȘTI



Managementul Calității în cadrul Administrației Publice din Uniunea Europeană

Analiză comparativă – Principalele concluzii

***Utilizarea instrumentelor de
Management al Calității individuale nu
ar trebui să fie, în principiu, obligatorie***

- **Utilizarea instrumentelor individuale de Management al Calității depinde de asemenea de nivelul de maturitate**
- **Mesaj clar din partea guvernelor: cele mai recomandate abordări / instrumente din perspectiva Managementului Calității beneficiază de susținere guvernamentală puternică (din punct de vedere financiar, material, expertiză, ...)**

Managememntul Calității în cadrul Administrației Publice din Uniunea Europeană

Analiză comparativă – Principalele concluzii

Networking

- **Câștigă în importanță**
- **Din ce în ce mai răspândit**
- **Include: rețele formale și informale, conferințe în domeniul calității, împărtășirea de bune practici, ...**



Managementul Calității în cadrul Administrației Publice din Uniunea Europeană

Prezentare comparativă

Comparative Review of Quality Management in Public Administrations			
	ROMANIA	SLOVAK REPUBLIC	SLOVENIA
QM approach at the state level	☐ centralized/ ☐ decentralized/ ☒ combination; ☐ top down/ ☐ bottom up/ ☒ combination; More	☐ centralized/ ☐ decentralized/ ☒ combination; ☐ top down/ ☐ bottom up/ ☒ combination; More	☐ centralized/ ☐ decentralized/ ☒ combination; ☐ top down/ ☐ bottom up/ ☒ combination; More
QM strategy, strategic documents and initiatives	- National Reform Program 2007-2010 - The National Strategy regarding prevention and fight against corruption within the vulnerable sectors and the local public administration (2008-2010) - Central Government better regulation strategy 2008-2013 More	- National Quality Programme of the Slovak Republic for years of 2004-2008 - The new programme will be launched at the end of 2008 for years of 2009 – 2013 - Support of Quality Models' Implementation in Public Administration Organisations 2008 More	- National Quality Programme, 1993 - Further Development Strategy on the Slovenian Public Sector 2003-2005 - Reform Programme for Achieving the Lisbon Strategy Goals, 2005 - E-Government Strategy of the Republic of Slovenia for the period 2006 to 2010 (2006) - Programme of Measures for Reduction of Administrative Burdens More
QM policies	Starting 2005, all public policies/strategies issued by ministries must include quality management aspects More	Priorities of the National Quality Programme of the Slovak Republic for years of 2004 – 2008 More	- Quality Policy of the State Administration Statement, 1996 - Quality Policy of the Public Administration Statement, 2003 More
Organisational	- Ministry of Interior and Administrative Reform-	The Slovak Office of Standards, Metrology and	- Ministry responsible for PA: Ministry of Public



INOVAȚIE ȘI CALITATE ÎN SERVICIILE PUBLICE
18 septembrie 2008, BUCUREȘTI



Discuții



INOVAȚIE ȘI CALITATE ÎN SERVICIILE PUBLICE
18 septembrie 2008, BUCUREȘTI

