

CAF 2002

Genel Değerlendirme Çerçevesi

CAF'ın amaçları

- Toplam kalite yönetimine giriş, özellikle kamu sektörüne uyarlanmış
- Kullanımdaki çeşitli modeller için bir köprü oluşturmakta
- Kıyaslamayı kolaylaştırmakta (performansların karşılaştırması ve iyi uygulamaların paylaşımı)
- Kamu kuruluşunun öz değerlendirmesi

Genel Değerlendirme Çerçevesi



© EIPA CAF 2006

GENEL DEĞERLENDİRME ÇERÇEVESİ EĞİTİM SUNUMU

3

Modelin mantığı

CAF modeli şunu gösterir:

Aşağıdakilerden elde edilen sonuçlar

Çalışanlar

Müşteri / vatandaş

Toplum

Aşağıdakilerin oynadığı rollere çok bağlıdır

Liderlik

Strateji ve planlama

İnsan kaynakları yönetimi

Ortaklıklar ve kaynaklar

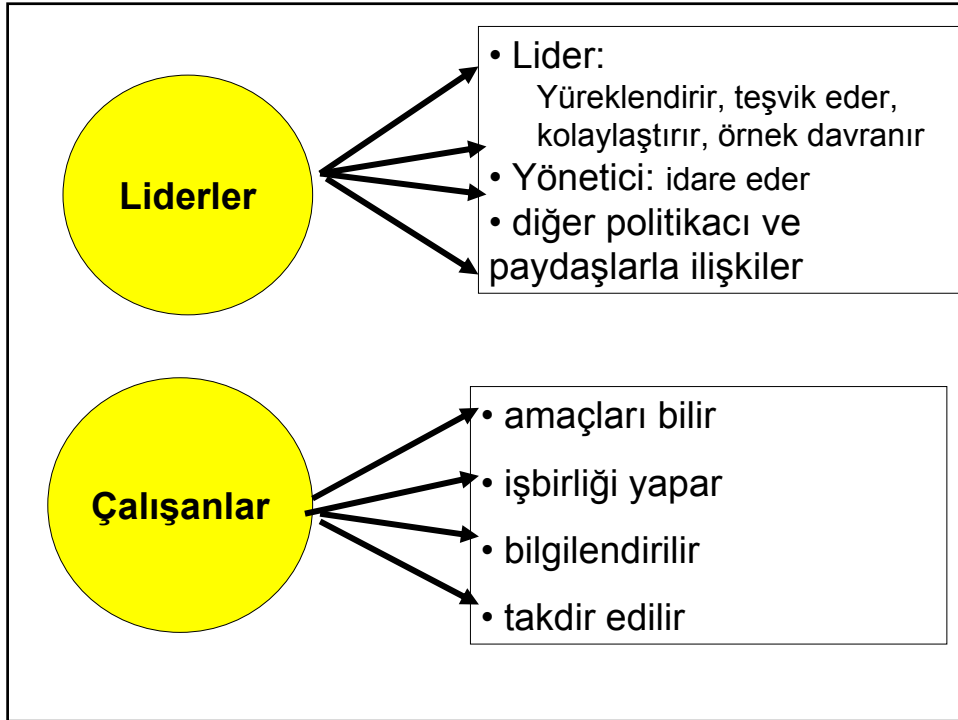
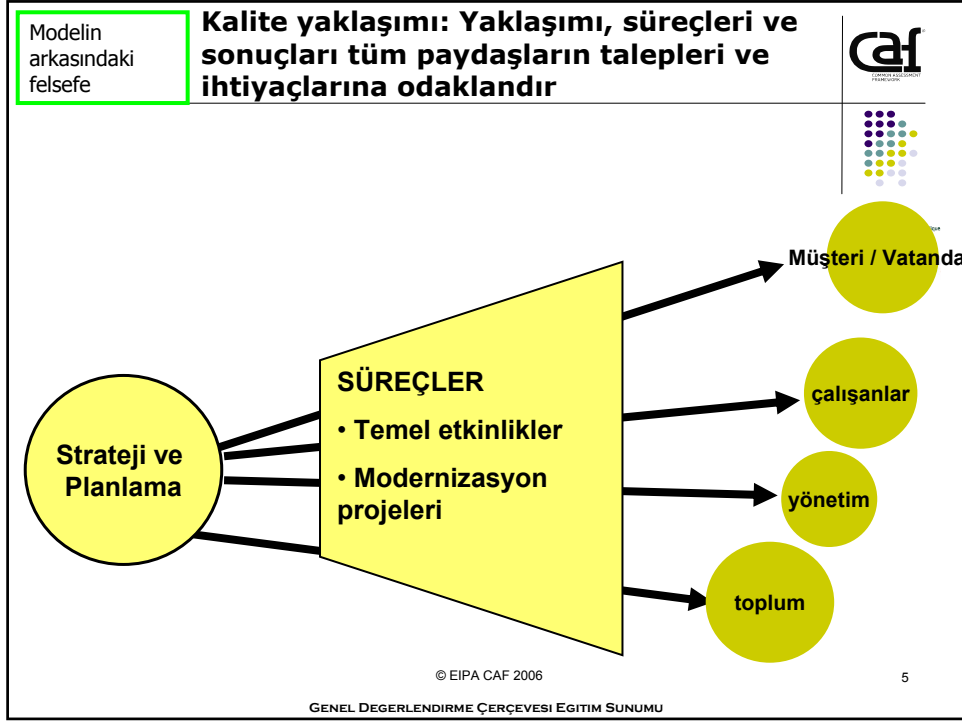
Süreçler

Bu unsurlar arasındaki uyumlu etkileşim kurumun temel performansları alanında mükemmel sonuçlar verir

© EIPA CAF 2006

GENEL DEĞERLENDİRME ÇERÇEVESİ EĞİTİM SUNUMU

4



Modelin dinamikleri



Kişisel yetkinlikler: (liderlik, İKY)

Süreçlerin ve hizmetlerin kalitesi

Memnuniyet
Müşteri/vatandaş
Toplum

Amaçların gerçekleşmesi, performans ve mali bilançonun iyileştirilmesi

7

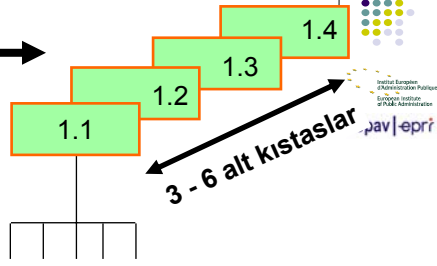
GENEL DEĞERLENDİRME ÇERÇEVESİ EĞİTİM SUNUMU

CAF "Etkileyenler"



KİSTASLAR

- 1 LİDERLİK
- 2 STRATEJİ VE PLANLAMA
- 3 İNSAN KAYNAKLARI
- 4 ORTAKLIKLAR VE KAYNAKLAR
- 5 SÜREÇLER

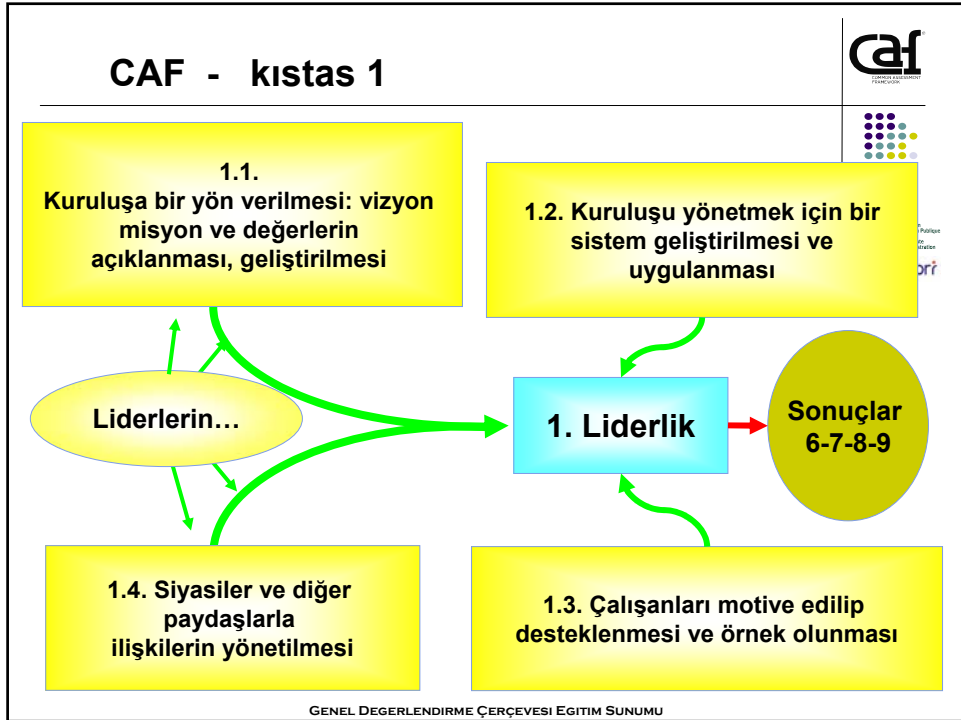
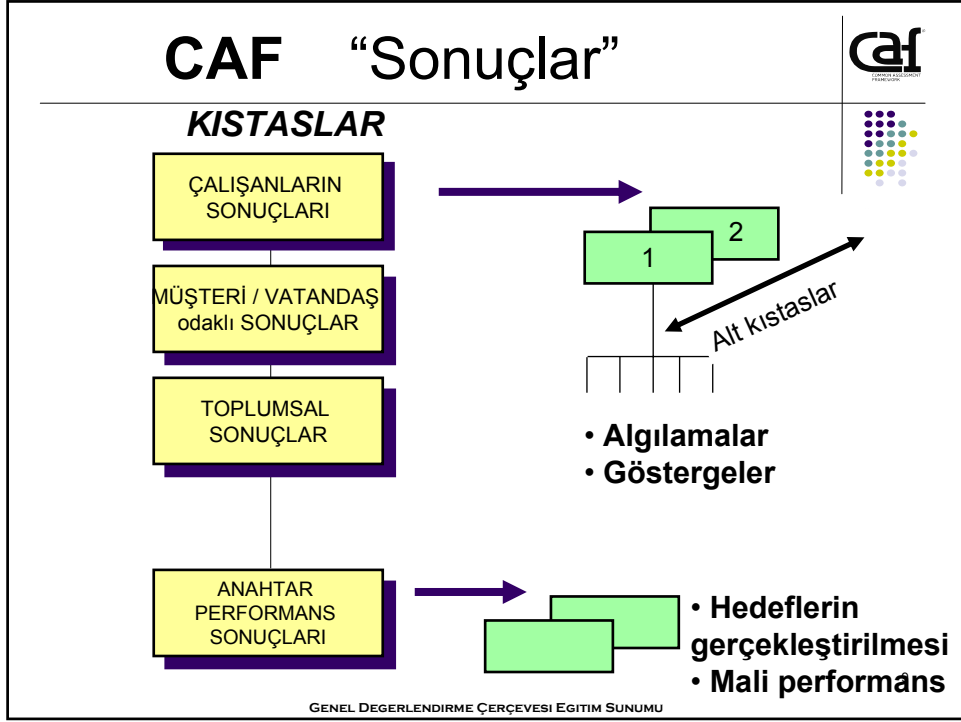


Dikkat edilecek alanlar:
Örnekler
(zorunlu değil)
= İyi uygulamalar

© EIPA CAF 2006

8

GENEL DEĞERLENDİRME ÇERÇEVESİ EĞİTİM SUNUMU



Kısta 1: Liderlik

1.1. Kuruluşa bir yön verilmesi: Vizyon, misyon ve değerlerin açıklanması ve geliştirilmesi.

Örnekler:

- Net bir şekilde bir vizyon (nereye gitmek istediğimiz) ve misyon (amaçlarımız) belirlemek ve geliştirmek.
- Bir değer yapısı oluşturmak ve idari kuralları* belirlemek.
- Vizyonu ve misyonu, stratejik (orta vade*) ve operasyonel (somut ve kısa vade) amaçlara ve eylemlere dönüştürmek.
- Vizyonun, misyonun, değer yapısının, stratejik ve operasyonel amaçların* geliştirilmesi sürecine konuyla ilgili paydaşları dahil etmek (örneğin çalışanlar, vatandaşlar-müşteriler, seçilmiş temsilciler ve tedarikçiler).
- Vizyonu, misyonu ve değerleri dış çevredeki değişime uyarlamak.
- Vizyonu, misyonu, değerleri, stratejik ve operasyonel amaçları kuruluştaki tüm çalışanlara ve diğer paydaşlara iletmek.

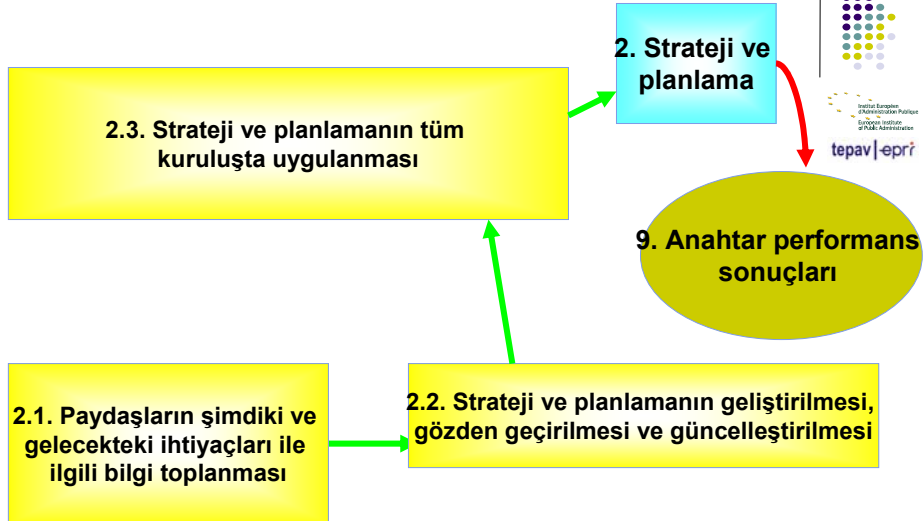
© EIPA CAF 2006

11

GENEL DEĞERLENDİRME ÇERÇEVESİ EĞİTİM SUNUMU



CAF - Kısta 2



© EIPA CAF 2006

12

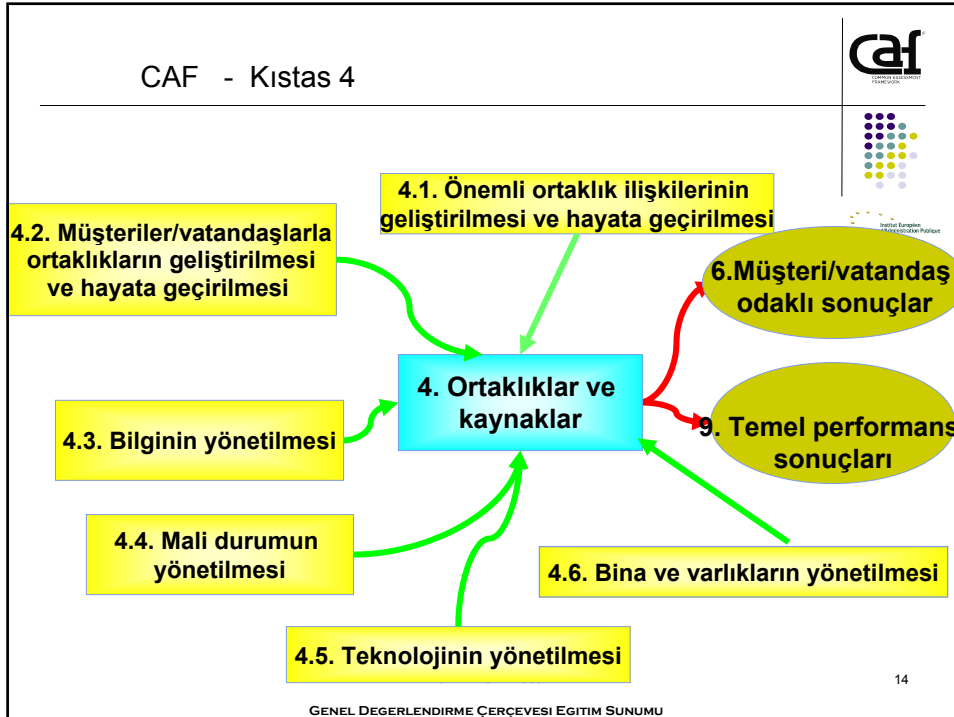
GENEL DEĞERLENDİRME ÇERÇEVESİ EĞİTİM SUNUMU



CAF - Kıstas 3



CAF - Kıstas 4



CAF - Kıstas 5



5.1 Süreçlerin tanımlanması, tasarlanması, yönetilmesi ve iyileştirilmesi

5.2 Müşterilerin/vatandaşların katılımıyla ürünlerin ve hizmetlerin geliştirilmesi ve sunumu

5. Süreç ve değişimin yönetimi

5.3. Modernleşme ve yeniliğin planlanıp yönetilmesi

9. Temel performans sonuçları

© EIPA CAF 2006

15

GENEL DEĞERLENDİRME ÇERÇEVESİ EĞİTİM SUNUMU

Kıstas 6: Müşteri/Vatandaş odaklı sonuçlar



tepa | epr

6.1. Müşteri/vatandaş memnuniyeti ölçümlerinin sonuçları

6.2. Müşteri/vatandaş odaklı ölçüm göstergeleri

© EIPA CAF 2006

16

GENEL DEĞERLENDİRME ÇERÇEVESİ EĞİTİM SUNUMU

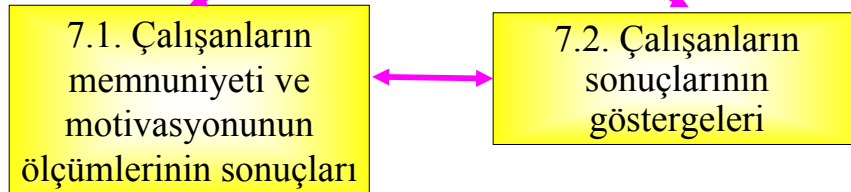
Kısta 6 – Müşteri/vatandaş: Neyi, nasıl ölçmeli?



6.1. Memnuniyetin doğrudan ölçümü (kalite algısı) «..’den memnun musunuz? »	6.2. Dolaylı ölçüm (üretilen kalite), kurum tarafından zaten toplanılan bilgi : örneğin
Genel imaj	Şikayet sayısı, üretim süreleri
Erişilebilirlik	Açılma – kapanma saatleri
Ürünler ve hizmetler	Hataların sayıları, standartlara uyum
Sizin katılımınız	Hesaba alınan önerilerin sayısı
Nasıl : Anketler, paneller vs	Nasıl : İçsel göstergeler

GENEL DEĞERLENDİRME ÇERÇEVESİ EĞİTİM SUNUMU

Kısta 7: Çalışanların sonuçları



© EIPA CAF 2006

18

GENEL DEĞERLENDİRME ÇERÇEVESİ EĞİTİM SUNUMU

Kıstas 7: Çalışanlar: Neyi, nasıl ölçmeli?



7.1. Memnuniyetin doğrudan ölçümü (kalite algısı) «..’den memnun musunuz? »	7.2. Dolaylı ölçüm (üretilen kalite), kurum tarafından zaten toplanılan bilgi : örneğin
Genel imaj	Şikayetlerin sayısı, devamsızlık, çalışanların rotasyonu, grevler, değerlendirme sonuçları, eğitimlere katılımın düzeyi, anketlere katılımın düzeyi, hesaba alınan önerilerin sayısı, sosyal etkinliklere katılımın düzeyi
Yönetim ve yönetim sistemleri	
Çalışma şartları	
Kariyer ve yetkinliklerin gelişimi	
Katılım	
Nasıl : Anketler, paneller vs	Nasıl : İçsel göstergeler

19

GENEL DEĞERLENDİRME ÇERÇEVESİ EĞİTİM SUNUMU

Kıstas 8: Toplumsal sonuçlar

8.1. Toplumsal performans sonuçları

8.2. Çevresel performans sonuçları



© EIPA CAF 2006

20

GENEL DEĞERLENDİRME ÇERÇEVESİ EĞİTİM SUNUMU

Kıstas 8: Tanım



- Kuruluşun kanunlarla tanımlı görev ve amaçları çerçevesinde sürdürdüğü temel faaliyetlerinden bağımsız olarak toplum üzerindeki etkisi
- Algılama ölçümü + içsel göstergeler
- Yerel, ulusal, uluslararası toplum



© EIPA CAF 2006

21

GENEL DEĞERLENDİRME ÇERÇEVESİ EĞİTİM SUNUMU

Kıstas 8: örnekler



8.1 Toplumsal performans sonuçları

Sosyal	Eğitim	Etik	Medya
Çalışma	Kültür	Ayrımcılık	Ödüller
Dernekler	Sanat	Güvenilirlik	
Gönüllü çalışma	Spor	Hataların telafisi	

8.2 Çevresel performans sonuçları

Sağlık	Kirlenme	Çöp	Su
Enerji	Taşıma		

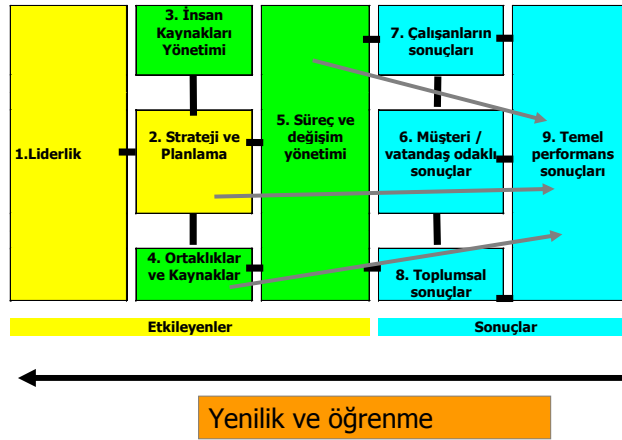
GENEL DEĞERLENDİRME ÇERÇEVESİ EĞİTİM SUNUMU

Kısta 9: Temel performans sonuçları

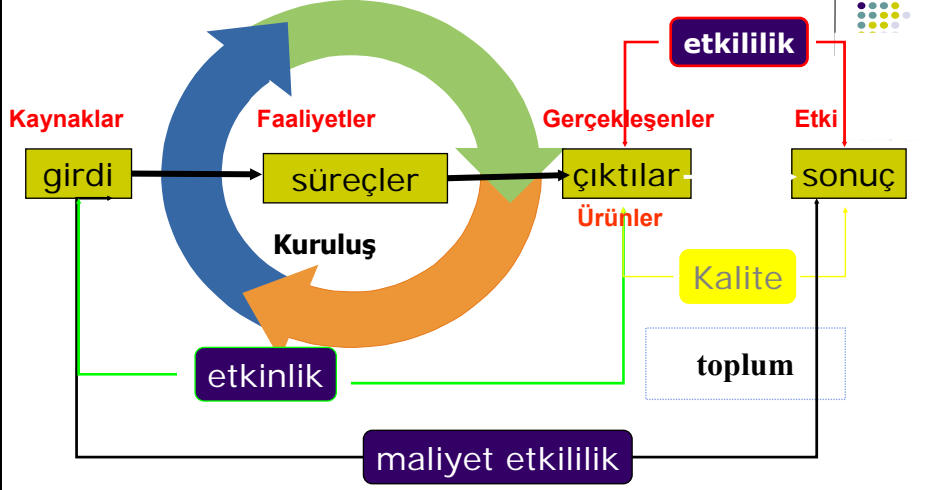
9.1. Hedeflerin gerçekleştirilmesi

9.2. Mali performans

Kısta 9: Temel performans sonuçları



Performans



© EIPA CAF 2006

25

GENEL DEĞERLENDİRME ÇERÇEVESİ EĞİTİM SUNUMU