

Doplnění k otázce Hodnocení („Evaluaci“) veřejné správy:

Jeden z nových hodnotících modelů – CAF (Common Assessment Framework)

Nejnovější evaluační model vznikl za portugalského předsednictví (2000) a byl testován 14 organizacemi veřejné správy v pěti členských zemích EU. Tento hodnotící model se nazývá Common Assessment Framework (CAF) a výsledky jeho testování byly mimořádně pozitivní: snadná použitelnost, vhodnost pro veřejnou správu vůbec a zejména pak pro analýzu a rozvoj organizace. Využívá se ho jako sebehodnotícího nástroje, takže při jeho použití nevznikají žádné další náklady. Počátkem roku 2001 existoval tento model již v 10 jazykových verzích: anglické, francouzské, německé, španělské, holandské, finské, norské, švédské, řecké a portugalské. Model CAF byl již oficiálně přijat ve Francii, rovněž v Belgii bude použit pro nové schéma ceny za kvalitu a Nordická Asociace místních samospráv doporučuje všem svým členům, aby používali tento nový standardní evaluační nástroj, tak aby se umožnil benchmarking mezi skandinávskými zeměmi. Model CAF obsahuje 9 hodnotících kritérií:

- vedení (rozlišuje se mezi rolí politického a úřednického vedení), kdy se hodnotí v tomto pořadí: dokonalost služeb, inspirace k inovaci, řízení modernizace a změny, zvládání legislativního a regulačního rámce, demokratická odpovědnost, účinnost a hodnota získaná za peníze;
- politika a strategie, v němž se ověřuje, jak organizace vykonává svoje poslání a vizi strategií zaměřenou na jednotlivé účastníky;
- řízení lidských zdrojů, kde evaluace je zaměřena na všechny pracovníky dané organizace;
- vnější partnerství a finanční zdroje - hodnotí se, zda organizace je partnerem nejenom dalších organizací veřejné správy, ale i soukromého sektoru, a dále, jak využívá finančních zdrojů k podpoře vlastní politiky a strategie;
- řízení procesů a změny - proces je definován jako soubor činností, které transformují vstupy do výstupů a přitom přidávají hodnotu; toto kritérium je jedno z nejvýznamnějších;
- orientace na zákazníka-občana, kde se zkoumá, jakých výsledků organizace dosahuje ve vztahu k uspokojování svých externích zákazníků;
- orientace na vlastní zaměstnance, kde se zkoumá, jakých výsledků organizace dosahuje ve vztahu k uspokojování vlastních zaměstnanců, tj. jejich kariérního rozvoje, komunikace, rovných příležitostí, angažovanosti, umožnění dalšího vzdělávání a školení, zdravotních a bezpečnostních podmínek, pracovního zabezpečení a pracovního prostředí a uspokojení zaměstnanců s rolí organizace, kterou hraje ve společnosti;
- dopad na společnost, kde se hodnotí, jakých výsledků organizace dosahuje v uspokojování potřeb a očekávání na místní, národní i mezinárodní úrovni;
- hlavní výkonnostní výsledky, kdy jde o evaluaci, jak organizace plní svoje klíčové poslání, tedy finální cíle, k nimž byla *ztížena*, a to jak v krátkodobém, tak i v dlouhodobém pohledu.

Tento model evaluace se postupně zavádí ve všech členských zemích EU, dále ho bude využívat Vysoká škola právních věd ve Speyeru pro svůj systém oceňování organizací a rovněž ho využije jako prostředku pro evaluaci Evropská nadace pro kvalitní management. Toto rozsáhlé použití jednotného modelu umožní široké mezinárodní srovnání výkonnosti orgánů a organizací veřejné správy. K jeho využití ve veřejné správě je však třeba nejdříve rozdělit orgány (organizace) veřejné správy na ty, které poskytují služby, a na ty, jejichž cílem není poskytování služeb, ale tvorba politiky a strategií, navrhování zákonů a dalších právních předpisů. Je samozřejmé, že využití modelu CAF v celém rozsahu se bude týkat subjektů první skupiny; u subjektů druhé skupiny je velmi těžké měřit management, protože u nich jde především o kvalitu a vysokou koncepční náročnost, které jsou těžko kvantifikovatelné.

(převzato z: Pomahač, Vidláková: Veřejná správa, C.H.Beck, Praha, 2002, str. 179-180)