



Sociālo pakalpojumu sniedzēju pašnovērtējuma metodika

Dokuments Nr.1 - **METODIKAS IEVADS**
(Metodiskie ieteikumi
pašnovērtējuma veikšanai)

Versija 1, 30062011

85% no projekta finansē Eiropas Savienība ar Eiropas Sociālā fonda starpniecību un 15% finansē Latvijas valsts. Apakšaktivitāti administrē Valsts Kanceleja sadarbībā ar Sabiedrības integrācijas fondu.

Šī metodika ir veidota ar Eiropas Savienības Eiropas Sociālā fonda un Latvijas valsts finansiālu atbalstu. Par metodikas saturu atbild Labklājības ministrija.

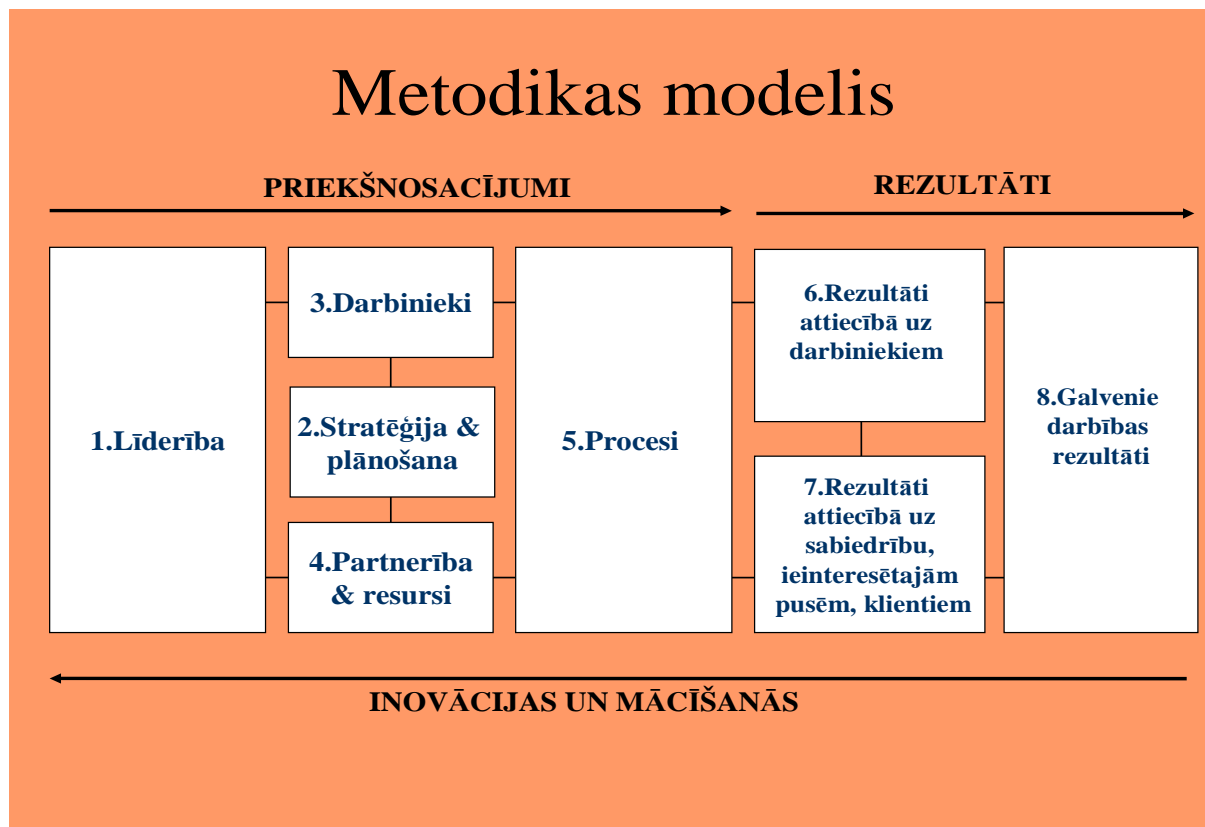
Materiāla izmantošanas vai pārpublicēšanas gadījumā atsauce uz finansējuma avotu ir obligāta.

Ikviens vadītājs noteikti kādā brīdī ir meklējis atbildi uz jautājumiem: „Kāds ir mūsu organizācijas mērķis? Vai mēs virzāmies īstajā veidā uz izvirzīto mērķi? Vai mūsu padarītais ir vērtējams kā labi padarīts darbs? Kā mēs to zinām? Vai mēs varam rīkoties savādāk un gūt labākus panākumus? Vai mūsu pakalpojuma kvalitāte ir atbilstošā līmenī? Vai darbinieku spējas un talanti ir izmantoti pilnībā? Vai darbinieki man uzticas un seko? Kas šobrīd ir svarīgāk - pieņemt darbinieku vai investēt infrastruktūrā? Kādas ir iespējas ietaupīt resursus? u.tml.”

Pašnovērtējuma metodika ir izstrādāta ar nolūku dot/piedāvāt vadītājam instrumentu, kas palīdzētu saņemt atbildes uz uzdotajiem jautājumiem un veicinātu organizācijas attīstību. Šī metodika palīdz sociālo pakalpojumu sniedzējiem veikt darbības pašnovērtējumu – objektīvi paskatīties uz esošo situāciju, ieraudzīt organizācijas stiprās puses un pilnveidojamos aspektus. Uzlabota organizācijas pārvaldība noteikti rezultēsies sniegtā pakalpojuma kvalitātē. Labāka vadības kvalitāte aizvedīs organizāciju pie labākas pakalpojuma kvalitātes.

Pašnovērtējuma metodikas pamatā ir likts vispārējas novērtēšanas struktūras modelis (*Common Assessment Framework model* jeb CAF). CAF modelis ir vienots Eiropas Savienības dalībvalstu sabiedriskā sektora administrāciju un Eiropas Publiskās administrācijas institūta izstrādāts modelis sabiedriskā sektora iestāžu darbības pašnovērtējumam.

Modelis ir pielāgots Latvijas sociālo pakalpojumu sniedzēju darba specifikai, ir sagatavoti apraksti un skaidrojumi par kritērijiem. Metodika ir pārbaudīta praksē vairākās organizācijās.



Priekšnosacījumu iedalījums:

- 1., 2., ...5. Galvenais kritērijs.
- 1.1., 1.2., ...4.1., ... 4.6., ...5.2. Galvenā kritērija apakš kritērijs.
- 1.1.1., 1.1.2., ...4.4.3., ...5.2.4. Prasība.

Katru prasību vērtē skalā no 1 līdz 4, kur katras prasības novērtējumam jālieto atšķirīgi izpildes līmeņu apraksti.

Rezultātu iedalījums:

- 6., 7., 8. Galvenais kritērijs.
- 6.1., 6.2., ...7.2. 8.3, 8.4. Galvenā kritērija apakš kritērijs.
- 6.1.1., ..., 7.2.6., ... 8.1.1., 8.1.2. Rādītāju grupa (ar rādītāju piemēriem).

Katru rādītāju grupu vērtē skalā no 1 līdz 4, kur visu rādītāju grupu novērtējumam jālieto viens un tas pats izpildes līmeņa apraksts.

Metodika sastāv no sekojošām sadaļām:

1. Priekšnosacījumi un to izpildes līmeņi (37 lp.);
2. Priekšnosacījumu (kritēriju, apakškritēriju un prasību) skaidrojums (38 lp.);
3. Metodikā lietoto terminu skaidrojums (4 lp.);
4. Rezultāti, rādītāji un to izpildes līmeņi (10 lp.);
5. Veidlapa priekšnosacījumu un rezultātu novērtējuma veikšanai (24 lp.).

Kā veikt pašnovērtējumu organizācijā :

1. Vadītājs informē darbiniekus par organizācijas pašnovērtējuma mērķi un paskaidro darbiniekiem pašnovērtējuma procedūru un metodikas būtību.
2. Vadītājs vienojas ar darbiniekiem un izveido pašnovērtējuma darba grupu. Ņemot vērā organizācijas lielumu, ieteicams izlemt par grupas dalībnieku skaitu. Vēlams pašnovērtējuma grupā iekļaut:
 - a) vadības pārstāvi;
 - b) darbiniekus, kas pārziņa vērtējamās jomas un var dot lielāko ieguldījumu novērtēšanā;
 - c) gan kritiski vērtējošus, gan pozitīvi vērtējošus darbiniekus.
3. Grupas dalībnieki iepazīstas ar pašnovērtējuma metodiku.
4. Grupa vienojas par pašnovērtējuma darba organizāciju, piemēram, izvēloties kādu no sekojošiem darba organizācijas variantiem vai tos kombinējot:
 - a) katrs grupas loceklis veic pierādījumu meklēšanu un novērtēšanu daļai kritēriju;
 - b) visa grupa kopā secīgi izskata visus kritērijus un kopīgi veido pierādījumu sarakstu, novērtē kritērijus;
 - c) katrs grupas loceklis individuāli veic pierādījumu meklēšanu un novērtēšanu visiem kritērijiem.

5. Neatkarīgi no izvēlētās darba organizācijas, grupai ir nepieciešams diskutēt un panākt vienošanos par pierādījumu pietiekamību un atbilstību un par novērtējuma līmeni. Vienošanās procesā grupas dalībnieki lieto *consensus* principu.

6. Grupa piedāvā nepieciešamos uzlabojumus organizācijas darbībai. Uzlabojumiem jābūt saprātīgiem un reāli izpildāmiem "pārskatāmā" laika periodā. Vadītājs/vadība izvērtē (pēc būtiskuma, resursiem vai citiem kritērijiem) iesniegto piedāvājumu uzlabojumiem un lemj par uzlabojumu iekļaušanu īstermiņa vai vidēja termiņa plānos, atkarībā no prioritātes un īstenošanas termiņiem.

7. Vadītājs/vadība nosaka kompetences - vispirms vērtē, kādus uzlabojumus organizācija var veikt pati, un meklē iespējas. Tai pašā laikā, ja pastāvošā prakse ir tāda, ka likumdevēju vai augstākās vadības atbildība ietekmē organizācijas darbību un kavē darbības uzlabojumu ieviešanu, tad ir jānorāda konkrētās problēmas.

Lietojot šo pašnovērtējuma modeli, organizācija iegūst spēcīgu instrumentu, kurš iepazīstina ar labas pārvaldības principiem un progresīvā veidā vada uz to ievērošanu. Tas palīdz atklāt pilnveidojamās vietas un iniciē organizāciju nepārtraukti attīstīties un redzēt tās progresu ilgtermiņā. No pašnovērtējuma ieguvēji ir ne tikai organizācijas vadītāji, bet arī darbinieki. Iesaistoties procesā, darbinieki gan iegūst izpratni par organizācijas pārvaldības jautājumiem, gan tiešā veidā var dot pienesumu procesu uzlabojumiem un ietekmēt pakalpojuma kvalitāti.

Pašnovērtējums dod iespēju plašāk paskatīties uz organizācijas darbību, ievērojot pilnu ciklu:

plānot – īstenot – pārskatīt – pilnveidot,

kā arī parāda dažādu pakalpojuma sniegšanā un saņemšanā iesaistīto elementu:

organizācija – vadītājs – darbinieki – klienti – sabiedrība

sasaisti un ietekmi uz pakalpojuma kvalitāti.

Aicinām izmantot iespējas, ko paver pašnovērtējuma lietošanas prakse!