

# *Система САФ*

## *Передумови та контекст*

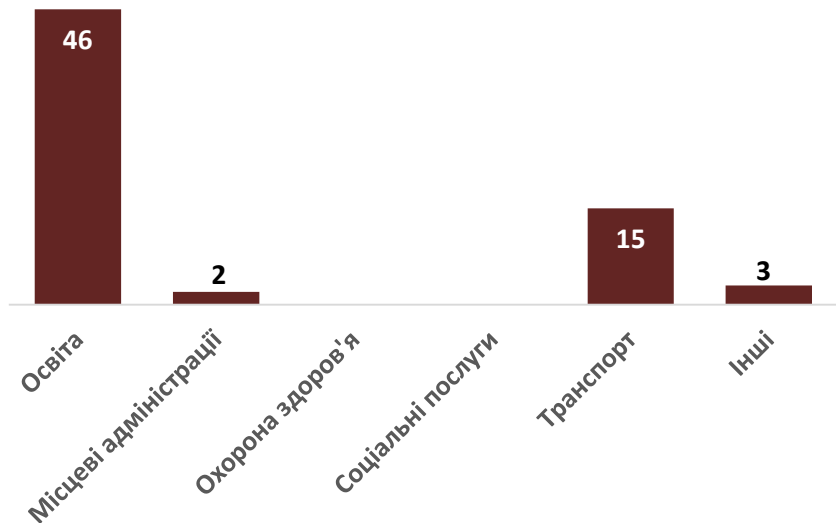
## *Досвід Італії*

Італо Бенедіні,  
викладач і оцінювач з САФ та EFQM

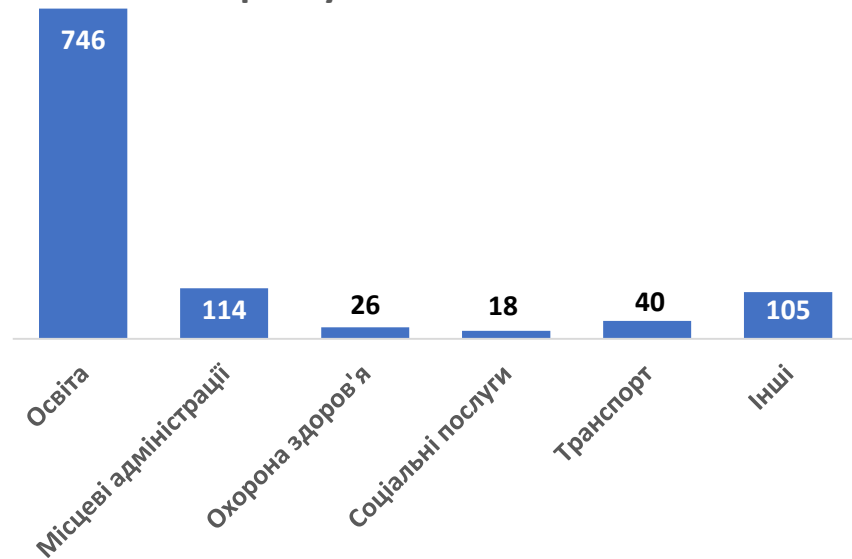
# КОРИСТУВАЧІ САФ ТА ЗАСТОСУВАННЯ ЗВОРОТНОГО ЗВ'ЯЗКУ САФ (CEF)

- Дуже велика кількість зареєстрованих користувачів САФ (близько 25% від загальної кількості)
- Більше 70% користувачів в одному секторі (освіта)

САФ визнання (відзнака  
“Ефективний користувач”) - Італія



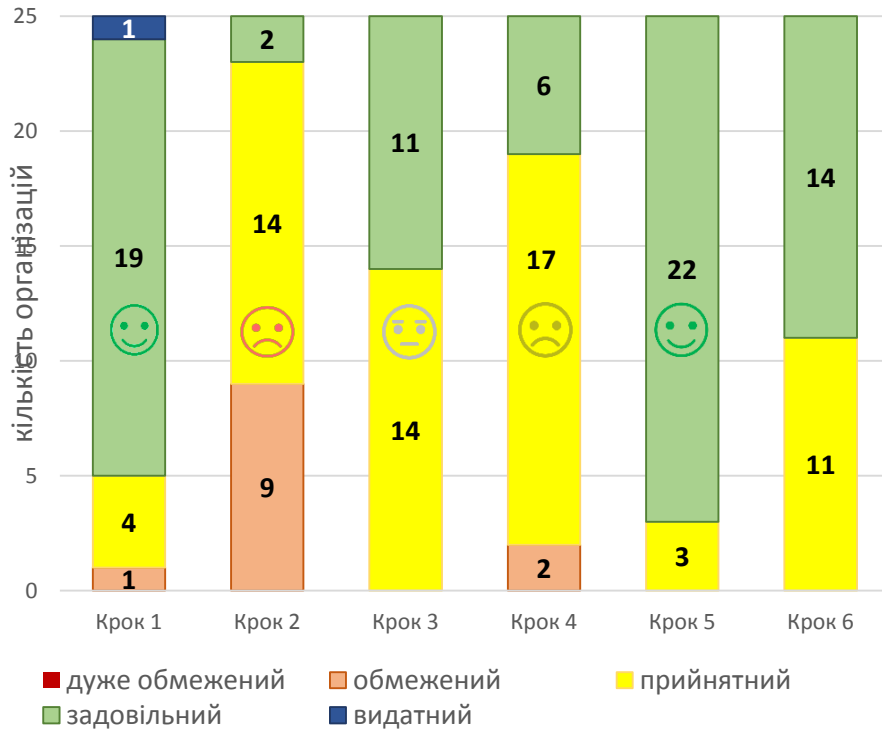
Користувачі САФ - Італія



- Дуже велика кількість відзнак “Ефективного користувача” (понад 50% від загальної кількості)
- 80% успіху участі у визнанні (85% за останні 3 роки)
- Близько 70% визнань в одному секторі (освіта)

# ЗАСТОСУВАННЯ СЕФ – РЕЗУЛЬТАТИ ОСНОВ 1 ТА 2

Основа 1 - Процес оцінювання



Крок 7 - Розробіть план удосконалення

Крок 8 - Поінформуйте, поширте та обговоріть інформацію про план удосконалення

Крок 9 - Реалізуйте план удосконалення

Крок 1 - Визначте, як організувати та спланувати самооцінку

Крок 2 – Поінформуйте, поширте та обговоріть інформацію про самооцінку

Крок 3 - Складіть одну або більше груп самооцінки

Крок 4 - Організуйте навчання

Крок 5 – Проведіть самооцінку

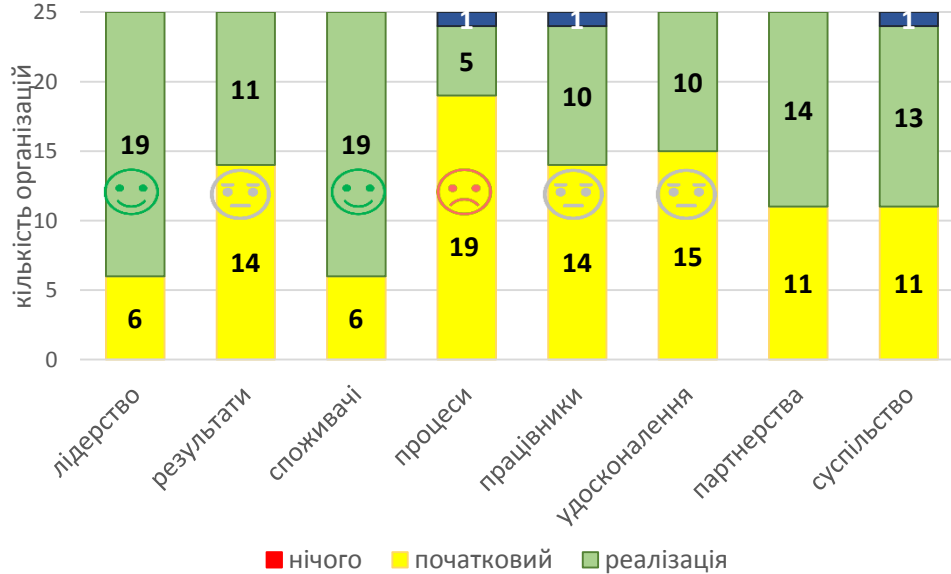
Крок 6 - Складіть звіт

Основа 2 - Процес удосконалення



# ЗАСТОСУВАННЯ СЕФ

Основа 3 - Зрілість загального управління якістю (TQM)



## РІВЕНЬ ЗАДОВОЛЕННЯ

- Результати задоволення організації від процесу оцінювання дуже високі, від глобальної доданої вартості і, зокрема, від глибокого ознайомлення з даними / відвідування об'єктів

## ОСНОВИ 3 - РЕЗУЛЬТАТИ

- Увага лідерів для підтримки місії та бачення і управління організацією
- Більше уваги потрібно до результатів, залучення персоналу та постійного удосконаленню
- Управління процесами та даними досі потребують посилення

Процес оцінювання: рівень задоволення (ступінь 0-5)



# КОРИСТУВАЧІ САФ ТА ЗАСТОСУВАННЯ СЕФ

## ЗАКЛЮЧНІ ВИСНОВКИ

- Високе поширення моделі в деяких секторах (зокрема, освіта)
- Застосування моделі для самооцінки та удосконалення підтримується великою кількістю спеціалізованих інструментів (портали, вебінари, онлайн-навчання тощо)
- Значний та позитивний досвід щодо застосування зовнішнього процесу зворотного зв'язку САФ, як інструменту для управління та перевірки ефективного застосування моделі та мотивації людей
- Обмежене використання моделі лише в деяких секторах державного управління
- Підтримка з боку державних установ для використання моделі обмежена, за винятком освіти (в минулі роки)