

CAF U ORGANIZACIJI ZAVODA ZA METROLOGIJU - AKCIONI PLAN

CAF Samoprocjena 2019

Sastavili:

G. Philip Parzer

G. Goran Pastrovic

G. Slaven Bukarica

25 Jul 2019

Sadržaj

| | | |
|-----|--|-----------|
| I | Ukratko o CAF-u | 4 |
| II | CAF – Implementacija u Zavodu za metrologiju Crne Gore | 5 |
| III | CAF Akcioni plan | 7 |
| 1 | Struktura akcionog plana..... | 7 |
| 1.1 | Kategorije aktivnosti poboljšanja | 7 |
| 1.2 | Lista „brzih“ akcija | 8 |
| 1.3 | Aktivnosti unapređenja | 8 |
| 2 | CAF Aktivnosti | 8 |
| 2.1 | Upravljanje objektima | 8 |
| 2.2 | Upravljanje ljudskim resursima..... | 9 |
| 2.3 | Kontrola..... | 11 |
| 2.4 | Organizacioni razvoj | 11 |
| 2.5 | Strategija..... | 12 |
| 2.6 | Procesi | 12 |
| 2.7 | PR | 13 |
| 3 | Quick-Wins – „Brze“ akcije..... | 14 |
| 4 | Preostale aktivnosti unapređenja..... | 15 |
| | Aneks | 19 |

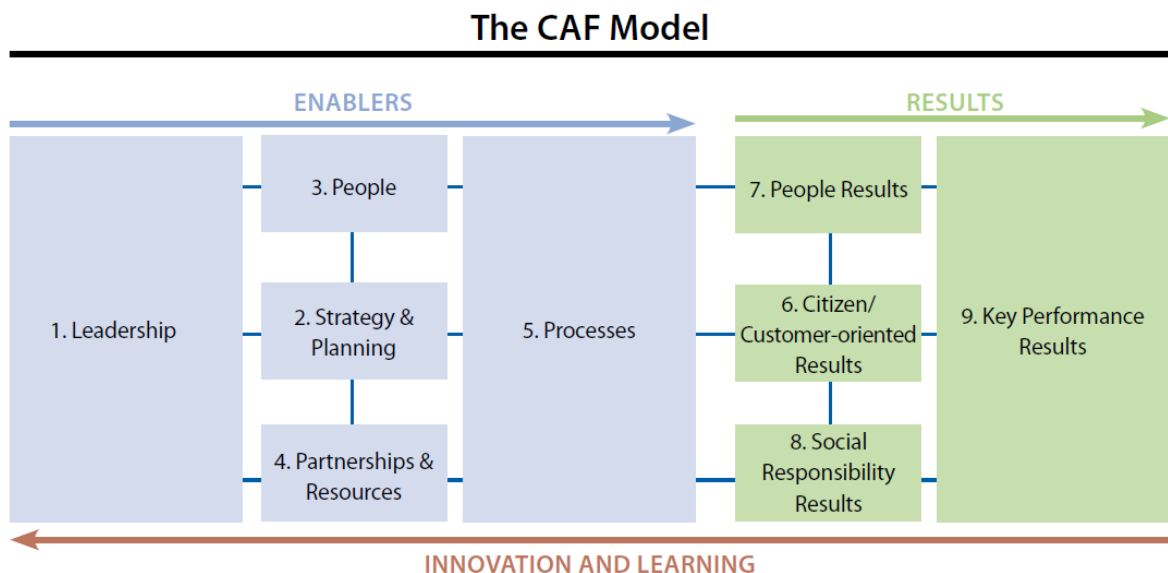
I Ukratko o CAF-u

CAF (Common Assessment Framework – Zajednički okvir procjene) je alat sveukupnog upravljanja kvalitetom razvijen od strane javnog sektora za potrebe isto, inspirisan Modelom izvrsnosti Evropske Fondacije za upravljanje kvalitetom (EFQM®).

Osnovna svrha CAF-a je da pomogne organizacijama javne uprave u korišćenju tehnika upravljanja kvalitetom da bi poboljšale svoje učinke. CAF je osmišljen za upotrebu u svim djelovima javne uprave i pogodan je za javne uprave na nivou EU, kao i na nacionalnom, regionalnom i lokalnom nivou.

CAF model ispod se sastoji od devet polja, koja prepoznaju glavne aspekte koje treba razmatrati u svakoj organizaciskoj analizi.

Slika 1: 9 Kriterijum zajedničkog okvira procjene



Kriterijumi od 1 do 5 bave se menadžerskim praksama jedne organizacije: takozvani **Omogućivači**. Ovi kriterijumi određuju šta ta organizacija radi i kako pristupa zadacima u cilju postizanja željenih rezultata.

Kriterijumi od 6 do 9, **Rezultati** postignuti u poljima „ljudstvo“, „građanin-klijent“, „društvena odgovornost“, i „ključni učinak“, mjere se percepcijom i mjerama performansi. Svaki kriterijum je dalje raščlanjen u listu podkriterijuma.

II CAF – Implementacija u Zavodu za metrologiju Crne Gore

Upravljanje projektima

Naina Čuturić-Knežević je postavljena za projektnog menadžera za primjenu CAF-a u Zavodu za metrologiju. CAF-ova radionica prilagođavanja održana je 6. i 7. marta 2019. godine. Detaljne informacije mogu se naći u Izvještaju o samoprocjeni „Primjena CAF-a u Zavodu za metrologiju Crne Gore“.

Tabela 1: Glavni koraci

| Faza projekta | Termin |
|--|------------------|
| Podaci o zaposlenima | 20 novembar 2018 |
| Komunikacioni plan | 25 novembar 2018 |
| Odabir CAF tima | 25 novembar 2018 |
| CAF obuka | 20 decembar 2018 |
| Radionica prilagođavanja | 06-07 mart 2019 |
| Izvještaj o samoprocjeni | 25 mart 2019 |
| Radionica za izradu plana sa mjerama unapređenja | 08-09 april 2019 |

Sljedeći zaposleni su učestvovali u Radionici za izradu plana sa mjerama unapređenja:

Tabela 2: Učesnici Radionice za izradu plana sa mjerama unapređenja

| Ime | Oblast |
|--------------------------|---|
| 1 Naina Čuturić Knežević | Načelnica Odjeljenja za međunarodnu saradnju |
| 2 Goran Vukoslavović | Pomoćnik direktorice, Rukovodilac Sektora za metrološku sljedivost i državne etalone |
| 3 Zoran Četković | Pomoćnik direktorice, Rukovodilac Sektora za ovjeravanje mjerila |
| 4 Dea Radević | Viša savjetnica III u Odjeljenju za međunarodnu saradnju |
| 5 Alina Musić | Samostalna savjetnica III u Sektoru za metrološku sljedivost i državne etalone (vrijeme i frekvencija) |
| 6 Dejan Sokić | Samostalni savjetnik II u Sektoru za metrološku sljedivost i državne etalone (električne veličine) |
| 7 Jovana Vukoslavović | Samostalna savjetnica III u Sektoru za ovjeravanje mjerila (mjerila koja se koriste u funkciji prometa roba i usluga) |
| 8 Milena Raonić | Načelnica Odjeljenja za dragocjene metale |
| 9 Sonja Ivanović | Samostalna savjetnica I u Sektoru za ovjeravanje mjerila (mjerila koja se koriste u funkciji zaštite zdravlja ljudi i životinja i opšte bezbjednosti) |
| 10 Tomo Božović | Samostalni savjetnik I u Sektoru za ovjeravanje mjerila (mjerila koja se koriste u funkciji prometa roba i usluga) |
| 11 Jasna Mudreša | Samostalna savjetnica I u Sektoru za ovjeravanje mjerila (mjerila koja se koriste u funkciji prometa roba i usluga) |

IMPLEMENTED BY

CAF PLAN UNAPREĐENJA – ZAVOD ZA METROLOGIJU

| | Ime | Oblast |
|----|-------------------|---|
| 12 | Budimir Vidaković | Samostalni savjetnik II u Sektoru za metrološku sljedivost i državne etalone (masa) |
| 13 | Andrea Popović | Referentkinja u Odjeljenju za dragocjene metale |
| 14 | Cmiljana Četković | Samostalna savjetnica I u Službi za opšte poslove i finansije |

Predavači na ovoj radionici su bili:

- Philip Parzer (KDZ)
- Goran Paštrović (ReSPA)
- Slaven Bukarica (ReSPA)

IMPLEMENTED BY

III CAF Akcioni plan

1 Struktura akcionog plana

Kao osnova za CAF akcioni plan, koriste se aktivnosti poboljšanja, koje su razvijene kroz CAF radionice za samoprocjenu. Razrađivanje aktivnosti poboljšanja je važan korak ka kontinuiranom ciklusu poboljšanja u smislu upravljanja kvalitetom.

U radionici za samoprocjenu, razvijena je sto jedna aktivnost, koje su kasnije ReSPA i KDZ svrstali po kategorijama:

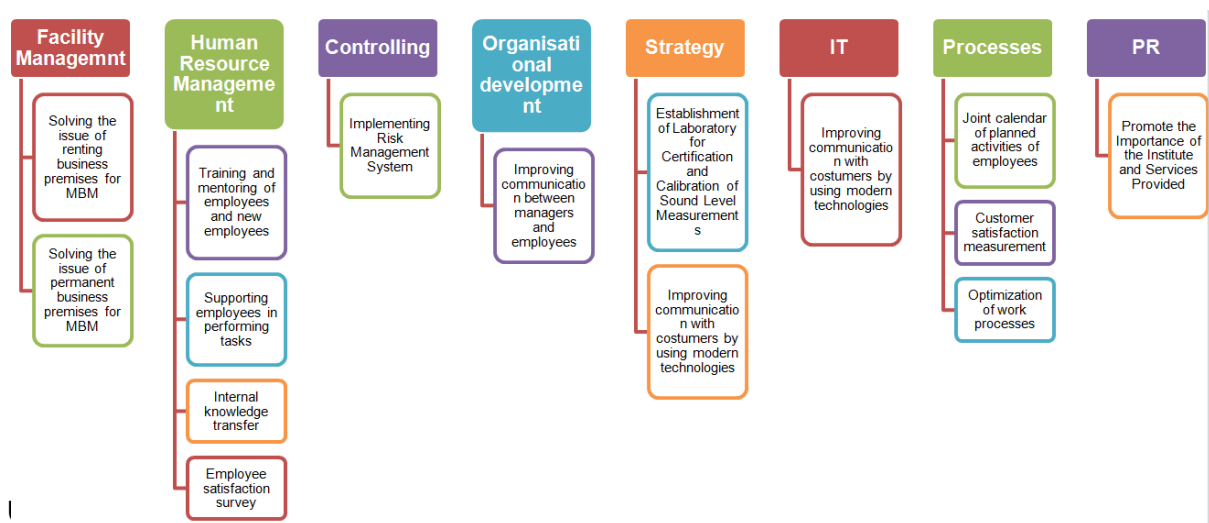
| | |
|-----------------------------------|----|
| 1. Kontrola | 11 |
| 2. Upravljanje objektima | 5 |
| 3. Upravljanje ljudskim resursima | 19 |
| 4. IT | 8 |
| 5. Upravljanje znanjem | 2 |
| 6. Rukovodstvo | 3 |
| 7. Organizacioni razvoj | 8 |
| 8. PR | 14 |
| 9. Procesi | 15 |
| 10. Strategija | 16 |

Spisak svih aktivnosti poboljšanja je priložen u aneksu.

1.1 Kategorije aktivnosti poboljšanja

Aktivnosti poboljšanja su ujedinjene u sljedeća polja aktivnosti:

Slika 2: Kategorizacija CAF Aktivnosti



- Rješavanje problema iznajmljivanja poslovnog prostora za potrebe Zavoda za metrologiju

IMPLEMENTED BY

CAF PLAN UNAPREĐENJA – ZAVOD ZA METROLOGIJU

- Rješavanje problema stalnog poslovnog prostora za potrebe Zavoda za metrologiju

Upravljanje ljudskim resursima

- Obučavanje i mentorstvo nad zaposlenim i novim zaposlenim
- Pružanje podrške zaposlenima u obavljanju zadataka
- Interna razmjena znanja
- Anketa o zadovoljstvu zaposlenih

Kontrola

- Primjena sistema za upravljanje rizicima

Organizacioni razvoj

- Unapređenje komunikacije između menadžera i zaposlenih

Strategija

- Uspostavljanje Laboratorije za ovjeravanje i kalibraciju mjerila zvuka
- Unapređenje komunikacije sa korisnicima pomoću savremene tehnologije

IT

- Unapređenje komunikacije sa korisnicima pomoću savremene tehnologije

Procesi

- Udruženi kalendar planiranih aktivnosti za zaposlene
- Mjerenje zadovoljstva korisnika
- Optimizacija radnih procesa

PR

- Promovisanje važnosti ove Institucije i usluga koje pruža

1.2 Lista „brzih“ akcija

Lista „brzih“ akcije predstavlja pregled aktivnosti unapređenja koje mogu biti sprovedene odmah (kroz jedan ili dva mjeseca), jednostavne su (ne zahtijevaju projektnu strukturu i mnogo ljudstva), i mogu se sprovoditi koristeći malo resursa.

1.3 Aktivnosti unapređenja

Četvrto poglavlje ovog izvještaja predstavlja Aktivnosti unapređenja, koje su bile razvijene tokom radionice za samoprocjenu, ali nisu bile odabrane za „brze“ akcije ili CAF aktivnosti. Preostalim aktivnostima unapređenja se treba pozabaviti nakon implementacije „brzih“ akcija ili CAF aktivnosti.

2 CAF Aktivnosti

U ovom poglavlju sumirane su razrađene CAF aktivnosti koje su razvijene tokom radionice za plan unapređenja. Brojevi u zagradama nakon naziva svake CAF aktivnosti odnose se na odgovarajuće aktivnosti unapređenja.

2.1 Upravljanje objektima

Rješavanje problema stalnog poslovnog prostora za potrebe Zavoda za metrologiju

| Opis aktivnosti | Ostvareno do | Trajanje / osoba dana | Složenost (niska, srednja, visoka) | Projektni menadžer | Podkriterijum |
|---|--------------|-----------------------|------------------------------------|--|---------------|
| Sveukupni cilj aktivnosti: Rješavanje problema stalnog poslovnog prostora za potrebe Zavoda za metrologiju (56) | Neodređeno | Neodređeno | Visoka | 1. Goran Vukoslavović 2. Naina Čuturić- | 4.6 |

IMPLEMENTED BY

CAF PLAN UNAPREĐENJA – ZAVOD ZA METROLOGIJU

| | | | | | |
|---|--|--|--|--|----------|
| Koraci implementacije: 1. Priprema projektne dokumentacije, uključujući i budžet; 2. Kvalitetno, adekvatno i trajno rješenje problema poslovnog prostora za potrebe Zavoda za metrologiju. | | | | | Knežević |
|---|--|--|--|--|----------|

2.2 Upravljanje ljudskim resursima

Obučavanje i mentorstvo nad zaposlenim i novim zaposlenim

| Opis aktivnosti | Ostvareno do | Trajanje / osoba dana | Složenost (niska, srednja, visoka) | Projektni menadžer | Podkriterijum |
|---|---|---|---|---|---|
| <p>Sveukupni cilj aktivnosti: Povećanje nivoa kvalifikacija zaposlenih, i efikasno obučavanje novih zaposlenih u Zavodu za metrologiju (14, 2, 1, 13, 29, 23)</p> <p>Koraci implementacije:</p> <ol style="list-style-type: none"> Definisanje planova i programa obučavanja novih zaposlenih u skladu sa opisom njihovih poslova; Procedure za obučavanje novozaposlenog lica; U skladu sa Pravilnikom o unutrašnjoj organizaciji i sistematizaciji Zavoda za metrologiju, utvrđuju se mentor i plan obučavanja novog zaposlenog; Sprovođenje obuka svih zaposlenih na temu upravljanja upravnim postupkom, antikorupcije; Na osnovu periodičnih izvještaja, identifikovati kritične oblasti i eliminisati ih na odgovarajućoj obuci; Izrada Pravila o načinu predlaganja i odabira obuka – profesionalne obuke zaposlenih u Zavodu za metrologiju; Izrada aplikacije za sve zaposlene, uz pomoć koje će zaposleni moći da biraju obuke shodno potrebama. | <ol style="list-style-type: none"> 2 dana 1 mjesec 3 dana Periodično U kontinuitetu Do kraja 2020 7 dana | <ol style="list-style-type: none"> 2 dana / po osobi 15 days / po osobi 3 dana / po osobi Periodično Periodično 20 dana / po osobi 7 dana / po osobi | <ol style="list-style-type: none"> Srednja Srednja Srednja Srednja Visoka Visoka Srednja | <ol style="list-style-type: none"> Naina Čuturić-Knežević, Dea Radević Naina Čuturić-Knežević, Dea Radević Rukovodioci organizacionih jedinica Naina Čuturić-Knežević, Dea Radević Rukovodioci organizacionih jedinica Naina Čuturić-Knežević, Dea Radević Mladen Bešić, Aleksandar Jovanović, Mirjana Radević | <p>1.3</p> <p>1.1</p> <p>3.2</p> <p>2.4</p> |

CAF PLAN UNAPREĐENJA – ZAVOD ZA METROLOGIJU

Pružanje podrške zaposlenima u obavljanju zadataka

| Opis aktivnosti | Ostvareno do | Trajanje / osoba dana | Složenost (niska, srednja, visoka) | Projektni menadžer | Podkriterijum |
|---|----------------|-----------------------|------------------------------------|--|---------------|
| <p>Sveukupni cilj aktivnosti: Pružanje podrške zaposlenima u obavljanju zadataka (12)</p> <p>Koraci implementacije:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identifikacija potreba u radu zaposlenih; 2. Formiranje tima po potrebi za ispunjavanje složenijih zadataka; 3. Definisanje odgovornosti i plana realizacije aktivnosti. | U kontinuitetu | N/A | Srednja | Goran Vukoslavović, Zoran Četković, Naina Čuturić-Knežević Milena Raonić, Zdenka Popović | 1.3 |

Interna razmjena znanja

| Opis aktivnosti | Ostvareno do | Trajanje / osoba dana | Složenost (niska, srednja, visoka) | Projektni menadžer | Podkriterijum |
|--|----------------|---|------------------------------------|---|---------------|
| <p>Sveukupni cilj aktivnosti: Interna razmjena znanja (30 + 31)</p> <p>Koraci implementacije:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Uvođenje procedure za obavezno skladištenje literature za ekspertskih sastanaka i događaja (interni folder na serveru); 2. Dostava materijala sa seminara, konferencija, komiteta, radnih grupa i drugih oblika profesionalnih obuka zaposlenih biblioteci Zavoda za metrologiju (30); 3. Kontinuirano ažuriranje Liste eksternih dokumenata biblioteke (30); 4. Organizacija prezentacija zaposlenih koji su prisustvovali određenim ekspertskim konsultacijama drugim zainteresovanim kolegama (31); 5. Pregled postojeće dokumentacije iz oblasti koja se obrađuje na određenoj obuci u slučaju da je bude potrebno mijenjati u cilju primjene stečenog znanja (31). | U kontinuitetu | 1. 15 dana / po osobi 2. 5 dana / po osobi | Srednja | Naina Čuturić-Knežević Nela Čadenović Mirjana Radević | 3.2 |

IMPLEMENTED BY

CAF PLAN UNAPREĐENJA – ZAVOD ZA METROLOGIJU

Anketa o zadovoljstvu zaposlenih

| Opis aktivnosti | Ostvareno do | Trajanje / osoba dana | Složenost (niska, srednja, visoka) | Projektni menadžer | Podkriterijum |
|--|---|--|------------------------------------|---|---------------|
| <p>Sveukupni cilj aktivnosti: Povećanje nivoa zadovoljstva i motivacije zaposlenih u Zavodu za metrologiju (84, 82, 85)</p> <p>Koraci implementacije:</p> <ol style="list-style-type: none"> Izrada akcionog plana; Izrada ankete o zadovoljstvu zaposlenih; Mjerljivost indikatora dobijenih iz ankete o zadovoljstvu zaposlenih; U skladu sa dobijenim rezultatima, izrada mjera za povećanje zadovoljstva zaposlenih. | Periodično, U kontinuitetu, Jednom u dvije godine | <ol style="list-style-type: none"> 15 dana / po osobi 3 dana / po osobi 5 dana / po osobi 15 dana / po osobi | Srednja | Naina Čuturić-Knežević Dea Radević Nela Čađenović | 7.1 7.2 |

2.3 Kontrola

Primjena sistema za upravljanje rizicima

| Opis aktivnosti | Ostvareno do | Trajanje / osoba dana | Složenost (niska, srednja, visoka) | Projektni menadžer | Podkriterijum |
|---|---|--|------------------------------------|---|---------------|
| <p>Sveukupni cilj aktivnosti: Uspostavljanje Procedura za identifikovanje i upravljanje rizicima (22)</p> <p>Koraci implementacije:</p> <ol style="list-style-type: none"> Izrada Pravila o upravljanju rizicima u Zavodu za metrologiju; Periodično ocjenjivanje efikasnosti izrađene procedure (formiranje tima za procjenu potencijalnih rizika, posmatranje potencijalnih rizika na nivou Zavoda za metrologiju i njihova klasifikacija po značaju, važnosti, učestalosti, definisanje tačne tačke rizika). | <ol style="list-style-type: none"> Do kraja 2020 U kontinuitetu | <ol style="list-style-type: none"> 30 dana / po osobi U kontinuitetu | Visoka | Naina Čuturić-Knežević Dea Radević Goran Vukoslavović | 2.3 |

2.4 Organizacioni razvoj

Unapređenje komunikacije između menadžera i zaposlenih

| Opis aktivnosti | Ostvareno do | Trajanje / osoba dana | Složenost (niska, srednja, visoka) | Projektni menadžer | Podkriterijum |
|--|---|--|------------------------------------|---------------------------------------|---------------|
| <p>Sveukupni cilj aktivnosti: Unapređenje komunikacije između menadžera i zaposlenih u cilju postizanja efikasnosti obavljanja posla (6)</p> <p>Koraci za implementaciju:</p> <ol style="list-style-type: none"> Usklađivanje sa Komunikacionom strategijom i finalizovanje predviđenih internih akata; Jednom u dvije godine sastanci sa svim zaposlenima, međusektorski sastanci po potrebi, najmanje jednom mjesečno. | <ol style="list-style-type: none"> Do 2022 U kontinuitetu | <ol style="list-style-type: none"> 90 dana / po osobi Neodređeno | Srednja | Naina Čuturić-Knežević Dea Radević | 1.1 |

IMPLEMENTED BY

CAF PLAN UNAPREĐENJA – ZAVOD ZA METROLOGIJU

2.5 Strategija

Unapređenje komunikacije sa korisnicima pomoću savremene tehnologije

| Opis aktivnosti | Ostvareno do | Trajanje / osoba dana | Složenost (niska, srednja, visoka) | Projektni menadžer | Podkriterijum |
|--|--|-----------------------|------------------------------------|--|--------------------------------|
| <p>Sveukupni cilj aktivnosti: Unapređenje komunikacije sa korisnicima pomoću savremene tehnologije (55, 67)</p> <p>Koraci za implementaciju:</p> <ol style="list-style-type: none"> Obezbijediti sredstva iz budžeta za nabavku savremenijih sredstava komunikacije; Nabavka pametnih telefona; Kupovina tarifnih paketa sa većim protokom interneta; Izrada glasovne usluge na korisničkoj internet stranici. | Planirati u budžetu za narednu godinu, da se realizuje do kraja 2022 | Neodređeno | Srednja | 1-3. Zdenka Popović, Nela Čađenović 4. Mladen Bešić, Aleksandar Jovanović, Anđelika Durutović | 4.5 IT 5.2 IT |

2.6 Procesi

Udruženi kalendar planiranih aktivnosti za zaposlene

| Opis aktivnosti | Ostvareno do | Trajanje / osoba dana | Složenost (niska, srednja, visoka) | Projektni menadžer | Podkriterijum |
|--|---------------|--|------------------------------------|---|---------------|
| <p>Sveukupni cilj aktivnosti: Udruženi kalendar planiranih aktivnosti za zaposlene (8, 10)</p> <p>Koraci za implementaciju:</p> <ol style="list-style-type: none"> Izrada aplikacije koja pruža kalendarski pregled planiranih aktivnosti za zaposlene (8); Izrada instrukcija za unos potrebnih informacija od strane svakog zaposlenog (10). | Do kraja 2021 | 1. 15 dana / po osobi 2. 10 dana / po osobi | Srednja | 1. Mladen Bešić, Aleksandar Jovanović, Mirjana Radević 2. Naina Čuturić-Knežević, Dea Radević, Mirjana Radević | 1.2 |

Mjerenje zadovoljstva korisnika

| Opis aktivnosti | Ostvareno do | Trajanje / osoba dana | Složenost (niska, srednja, visoka) | Projektni menadžer | Podkriterijum |
|---|--------------------------------------|--|------------------------------------|---|--------------------------|
| <p>Opšti cilj aktivnosti: Mjerenje zadovoljstva korisnika (79, 26, 77, 61)</p> <p>Koraci za implementaciju:</p> <ol style="list-style-type: none"> Poboljšanje anketa o zadovoljstvu korisnika uzimajući u obzir različite ciljne grupe; Nabavka automatskog brojača za zadovoljstvo korisnika. | 1. Do kraja 2021 2. Do kraja 2022 | 1. 45 dana / po osobi 2. 10 dana / po osobi | Srednja | 1. Naina Čuturić-Knežević, Goran Vukoslavović 2. Cmiljana Četković, Nela Čađenović | 6.1 5.1 |

CAF PLAN UNAPREĐENJA – ZAVOD ZA METROLOGIJU

Optimizacija radnih procesa

| Opis aktivnosti | Ostvareno do | Trajanje / osoba dana | Složenost (niska, srednja, visoka) | Projektni menadžer | Pod-kriterijum |
|---|----------------|-------------------------------|------------------------------------|--|--------------------------|
| <p>Opšti cilj aktivnosti: Optimizacija radnih procesa (66, 17, 46, 27, 96)</p> <p>Koraci za implementaciju:</p> <ol style="list-style-type: none"> Sistematska revizija svih internih pravila sa ciljem uključivanja svih zaposlenih u istu razmjenu podataka; Izrada / Nabavka Softvera za upravljanje internim dokumentima. | U kontinuitetu | 1. Jednom godišnje 2. 2021 | Visoka | 1. Goran Vukoslavović, Zoran Četković, Milena Raonić, Ms Zdenka Popović, Naina Čuturić-Knežević 2. Mladen Bešić, Aleksandar Jovanović, Mirjana Radević | 1.4 2.4 4.3 5.1 |

2.7 PR

Promovisanje važnosti ove Institucije i usluga koje pruža

| Opis aktivnosti | Ostvareno do | Trajanje / osoba dana | Složenost (niska, srednja, visoka) | Projektni menadžer | Podkriterijum |
|---|------------------|-----------------------|------------------------------------|---|---------------|
| <p>Opšti cilj aktivnosti: Promovisanje važnosti ove institucije i usluga koje pruža (4, 15)</p> <p>Koraci za implementaciju:</p> <ol style="list-style-type: none"> Organizovanje radionica za posebne ciljne grupe, sa ciljem da se upoznaju za pravima i obavezama koje proizilaze iz metrologije i kontrole predmeta od dragocjenih metala. | 1. Do kraja 2021 | Neodređeno | Srednja | 1. Aleksandar Jovanović, Anđelika Durutović, Tamara Pavićević | 1.1 1.4 |

IMPLEMENTED BY

3 Quick-Wins – „Brze“ akcije

Sljedeći prijedlozi za unapređenje prepoznate su kao „brze“ akcije, odnosno Quick Wins. Quick Wins su oni prijedlozi za unapređenje koji mogu da se primijene brzo i bez pratećeg upravljanja projektima.

Tabela 4: Quick-Wins

| # | Quick-Win | Polje aktivnosti | Koraci primjene | Odgovornosti | Komentari | Podkriterijum | Broj aktivnosti unapređenja |
|---|--|------------------|--|--|-----------|---------------|-----------------------------|
| 1 | Definisati vremenske periode i učesnike SWOT analize | Procesi | 1. Definisati period primjene 2. Definisati učesnike 3. Definisati odgovornu osobu za primjenu | Milena Raonić | | K.2.1 | 18 |
| 2 | Nabavka mrežnog fotokopir aparata, zamjena neispravnih štampača, skenera | IT | 1. Izrada budžeta 2. Nabavka | Cmiljana Četković Mirjana Radević Aleksandar Jovanović | | K.4.5 | 52 |
| 3 | Saradnja sa Upravom za imovinu (Organizovanje sastanaka) | Strategija | Nastaviti i unaprijediti saradnju | Goran Vukoslavović Naina Čuturić-Knežević | | K.4.6 | 59 |
| 4 | Prevod što više materijala koji se odnosi na rad Zavoda za metrologiju na engleski jezik – da zadovolji potrebe zaposlenih, korisnika i javne uprave | PR | 1. Definisati materijal koji je prioritet za prevod 2. Definisati potrebno vrijeme za prevod | Aleksandra Kračković | | K.5.2 | 71 |

CAF PLAN UNAPREĐENJA – ZAVOD ZA METROLOGIJU

4 Preostale aktivnosti unapređenja

Od ukupno sto jednog prijedloga za unapređenje, trideset dva su mogla biti stavljena u akcijske planove. Sljedeći prijedlozi su prijedlozi za unapređenje koji, sa tačke gledišta organizacije, su primarno prepoznati kao neprioritetni i biće dalje određeni nakon implementacije akcionog plana.

Tabela 5: Preostale aktivnosti unapređenja

Upravljanje ljudskim resursima

| Broj | Aktivnost unapređenja | Kriterijum |
|------|---|------------|
| 11 | Sprovođenje ankete u cilju procjenjivanja zadovoljstva zaposlenih, uzimajući u obzir različite kriterijume. | 1.3 |
| 24 | Usvajanje planova obuka za svaku organizacionu jedinicu. | 2.4 |
| 32 | Unapređenje ličnih veza među zaposlenim kroz zajedničke događaje (okupljanja za Novu godinu, spontani događaji, rođendanska iznenađenja, akcije čišćenja snijega, sakupljanja otpada, itd.). | 3.3 |
| 33 | Ohrabriti otvoreni dijalog među zaposlenima u cilju eliminisanja negativne energije (grupni i individualni sastanci, proslave, kreativne tajne ankete, nagrade za najboljeg kolegu/koleginicu, itd.): • Definisati periodične sastanke za izražavanje zadovoljstva zaposlenih; • Team-building, i • Anketa o zadovoljstvu zaposlenih, u cilju procjenjivanja radnog okruženja. | 3.3 |
| 49 | Izrada vodiča za početnike, na nivou svih organizacionih jedinica Zavoda za metrologiju. | 4.4 |
| 83 | Menadžment Zavoda za metrologiju treba da nastavi sa mjerenjem zadovoljstva zaposlenih, u cilju podizanja svijesti o mogućim konfliktima interesa i važnosti etičkog ponašanja. Zaštita zaposlenih od nedoličnog ponašanja strana – mjerimo nivo zadovoljstva zaposlenih u cilju kreiranja jednakih prilika, rodne ravnopravnosti i poštenog odnosa prema svima u Zavodu za metrologiju. | 7.1 |
| 86 | Izrada procedure za mjerenje i sprovođenje mjerenja učinka. | 7.2 |
| 87 | Organizovanje zajedničkih izleta, društvenih događaja najmanje dva puta godišnje. | 7.2 |

Organizacioni razvoj

| Broj | Aktivnost unapređenja | Kriterijum |
|------|--|------------|
| 3 | Održavanje sastanaka na nivou institucije. | 1.1 |
| 34 | Omogućiti svim zaposlenim u Zavodu za metrologiju, kroz izradu posebnog obrasca, da daju svoje prijedloge za unapređenje, inovacije i preventivne mjere. | 3.3 |
| 88 | Uz već postavljeni upitnik na sajtu Zavoda za metrologiju, postaviti kratak upitnik za mogućnošću procjene rada Zavoda, sa kratkim i jasnim pitanjima. | 8.1 |

IMPLEMENTED BY

CAF PLAN UNAPREĐENJA – ZAVOD ZA METROLOGIJU

PR

| Broj | Aktivnost unapređenja | Kriterijum |
|------|--|------------|
| 19 | Proaktivno djelovanje u cilju motivisanja stranaka i partnera da izraze svoje zadovoljstvo (kreativne ankete, internet ankete, štampani upitnici, telefonske ankete, itd.). Ažurirati postojeću anketu o zadovoljstvu korisnika, promijeniti način i vrijeme popunjavanja ankete. | 2.1 |
| 36 | Marketing o važnosti zakonske metrologije za građane Crne Gore. | 4.1 |
| 37 | Unapređenje saradnje i predstavljanja Zavoda za metrologiju: • Saradnja Zavoda sa organizacijama privatnog i javnog sektora u vidu udruženih projekata, ekspertске pomoći, predstavljanje prava i obaveza, itd. | 4.1 |
| 38 | Organizovanje većeg broja radionica sa različitim ciljnim grupama na teme u vezi sa radom Zavoda. | 4.2 |
| 39 | Organizovanje posjeta najvećim korisnicima usluga sa kratkim prezentacijama rada Zavoda, podjela brošura, flajera i publikacija. | 4.2 |
| 40 | Organizovanje radionica, seminara i okruglih stolova ucilju pružanja informacija o zahtjevima i potrebama građana. | 4.2 |
| 53 | Poboljšati internet stranicu Zavoda u smislu veće transparentnosti: • Napraviti analizu najposjećenijeg sadržaja koji će imati prioritet. | 4.5 |
| 72 | Motivisati korisnike da popune anketu o zadovoljstvu. | 5.2 |
| 91 | Učešće u događajima iz drugih društvenih oblasti, saradnja sa društveno ranjivim članovima društva (rampe za slijepe i osobe sa oštećenjem vida, itd.). | |
| 93 | Organizovati najmanje dvije radionice godišnje sa ekspertskim predavanjima iz oblasti metrologije za korisnike usluga Zavoda. | |

Procesi

| Broj | Aktivnost unapređenja | Kriterijum |
|------|--|------------|
| 5 | Identifikovati najracionalnije i vremenski efikasne načine podjele dokumenata i informacija. | 1.1 |
| 9 | Unapređenje aplikacije „Radni kalendar“, gdje je moguće naznačiti, na primjer, vrijeme potrebno za izvršenje određenog zadatka u okviru SMSDE-a i primjene unutar SOPF-a. | 1.2 |
| 48 | Identifikovanje protoka informacija i pristupačnosti po nivoima (imejl, službeni telefon): • Povećati nivo svijesti i odgovornosti zaposlenih da redovno otvaraju i održavaju službene mejlove, kao najracionalnije sredstvo za protok informacija; • Cirkularne poruke za upozorenje zaposlenih da se javljaju na telefon i odgovaraju na imejlove. | 4.4 |
| 50 | Unaprijediti elektronske sisteme kroz Zavod za metrologiju: • Obučiti zaposlene da koriste i osnovne alate i naprednije softvere; • Uniformisati način skladištenja podataka; • Uvođenje odgovarajućih servisa da bi se dostava usluga učinila efikasnijom (pristupanje bazi podataka na daljinu). | 4.4 |
| 58 | Bilježenje vremena dolaska na posao i odlaska sa istog kroz personalizovane ID kartice. | 4.6 |
| 62 | Proširiti opseg akreditacije Laboratorije za dužinu i Laboratorije za temperaturu. | 5.1 |
| 64 | Usklađivanje procesa sa poslendjim izdanjima međunarodnih preporuka, smjernica i standarda (MEST EN ISO/IEC 17025:2018 i MEST EN ISO 9001:2016), i u kontekstu njihove primjene, pojednostaviti određene elemente sistema kvaliteta. | 5.1 |
| 65 | Revidirati i uskladiti procese sa stvarnim potrebama u cilju umanjivanja obima zadataka u datom trenutku (bespotrebni, suvišni, zastarjeli). | 5.1 |
| 69 | Povećati obim akreditacije Laboratorije za temperaturu za kalibraciju autoklava. | 5.2 |
| 99 | Izraditi procedure sa jasno definisanim indikatorima i periodima evaluacije. | 9.2 |

Strategija

| Broj | Aktivnost unapređenja | Kriterijum |
|------|---|------------|
| 7 | Sprovesti reviziju sadržaja misije i vizije Zavoda za metrologiju, kao i sadržaja Izjave o politici kvaliteta. | 1.1 |
| 16 | Napraviti najmanje jedan zajednički projekat, na godišnjem nivou, sa drugim institucijama: • Organizovati poslovne događaje za te institucije. | 1.4 |

CAF PLAN UNAPREĐENJA – ZAVOD ZA METROLOGIJU

| | | |
|----|---|-----|
| 20 | Evaluacija strateških i planskih dokumenata jednom u šest mjeseci. | 2.3 |
| 35 | Njegovati učešće u takmičenjima unutar i izvan profesije u skladu sa prioritetima i interesima ove Institucije (npr. sindikalne igre, stoni tenis, fudbal, izleti, itd.) | 3.3 |
| 26 | Dodavanje polja u anketi o zadovoljstvu korisnika, da bi mogli da daju prijedloge za inovacije i unapređenje usluga. | 2.4 |
| 41 | Analiza potencijalnih partnera za saradnju iz nevladinog sektora - analiza javnog mnjenja – kreiranje ankete za opštu javnost, definisanje metode distribucije. | 4.2 |
| 42 | Detaljnija analiza ekonomskog sektora u cilju privlačenja potencijalnih korisnika. | 4.2 |
| 70 | Kreirati alat za prikupljanje mišljenja korisnika/građana u cilju unapređenja usluga koje se pružaju, uz standardne žalbe i prijedloge. | 5.2 |
| 75 | Inicirati memorandum o saradnji sa institucijama/organizacijama sa kojima Zavod za metrologiju ima kontinuiranu saradnju – saradnja sa Institutom za standardizaciju Crne Gore (ISME), Akreditacionim tijelom Crne Gore (ATCG), pravosudnim organima, inspeksijskim organima. | 5.3 |
| 76 | Organizovanje posjeta predstavnika različitih sektorskih partnera Zavodu za metrologiju u cilju pružanja informacija o sposobnostima i radu Zavoda, u cilju pružanja prilika za učešće partnera i razvoja zajedničkih procesa, itd. – u skladu sa Komunikacionom strategijom. | 5.3 |
| 80 | Sprovođenje ankete o zadovoljstvu građana/korisnika radom Zavoda. | 6.1 |
| 81 | Unaprijediti prikupljanje informacija, utisaka, prijedloga, savjeta, itd., od stranaka i građana. | 6.2 |

Kontrola

| Broj | Aktivnost unapređenja | Kriterijum |
|------|---|------------|
| 47 | Analiza rizika i prilika, kao i analiza rezultata rada u svrhu donošenja finansijskih odluka. | 4.3 |
| 63 | Kreiranje registra rizika u skladu sa procedurom o upravljanju rizicima i prilikama. | 5.1 |
| 89 | Uspostavljanje kriterijuma ili indikatora za procjenu viđenja odgovornog poslovanja Zavoda za metrologiju: • Broj humanitarnih akcija. | 8.1 |
| 95 | Sprovođenje Benchmarking analize (uporedne analize). | 9.1 |
| 97 | Analiza troškova s obzirom na usluge sa prijedlogom izmjena propisa. | 9.1 |
| 100 | Izrada procedura za upravljanje rizicima i registra rizika. | 9.2 |
| 101 | Procedura za ekonomsko funkcionisanje Zavoda za metrologiju i upravljanje resursima. | 9.2 |

IT

| Broj | Aktivnost unapređenja | Kriterijum |
|------|---|------------|
| 51 | Modernizovati IT sistem u smislu čuvanja personalnih dosijea, upravljanja projektima, i tako dalje. | 4.5 |
| 54 | Usvojiti nove i ažurirati postojeće procedure u Zavodu za metrologiju koje su u vezi sa IT tehnologijom u Zavodu. | 4.5 |
| 73 | Razvoj posebnog IT programa koji će funkcionisati kao glasovna mašina. | 5.3 |
| 74 | Softveri – razvoj i unapređenje. | 5.3 |

Rukovodstvo

| Broj | Aktivnost unapređenja | Kriterijum |
|------|---|------------|
| 45 | Pronaći stavke u budžetu, u skladu sa propisima, od kojih se doprinos/ko-finansiranje Zavoda za metrologiju u međunarodnim projektima može finansirati. | 4.3 |

Upravljanje objektima

| Broj | Aktivnost unapređenja | Kriterijum |
|------|--|------------|
| 57 | Opremiti kancelarijski prostor sa više kancelarijskog namještaja za skladištenje materijala: • Moderni namještaj; • Veća količina kancelarijskog namještaja; | 4.6 |

CAF PLAN UNAPREĐENJA – ZAVOD ZA METROLOGIJU

| | | |
|----|--|-----|
| | • Instalacija dispanzera za vodu, kafemata, kreiranje zajedničke „dnevne sobe“. | |
| 60 | Osigurati bolji pristup osobama sa invaliditetom i lakši pristup parkingu za zaposlene, u novim prostorijama Zavoda. | 4.6 |
| 90 | Skupljanje svog reciklažnog materijala na mjestu namijenjenom za to. | 8.2 |
| 98 | Kroz kapitalni budžet Crne Gore, sa odobrenjem od Vlade Crne Gore, obezbijediti uslove za trajni smještaj Zavoda za metrologiju. | 9.2 |

IMPLEMENTED BY



Aneks
Tabela 6: Ukupne aktivnosti unapređenja (Kategorizovano)
Upravljanje ljudskim resursima

| Broj | Aktivnost unapređenja | Kriterijum |
|------|---|------------|
| 1 | Aktivnosti protiv korupcije – organizovati obuke/radionice u Zavodu za metrologiju za bolje razumijevanje ove oblasti i informisanje zaposlenih. | 1.1 |
| 2 | Podizanje svijesti o važnosti pravilnog upravljanja upravnim postupcima – interne obuke iz oblasti upravljanja upravnim postupkom, uzimajući u obzir i atipične slučajeve. | 1.1 |
| 11 | Sprovođenje ankete u cilju procjenjivanja zadovoljstva zaposlenih, uzimajući u obzir različite kriterijume. | 1.3 |
| 12 | Pružanje podrške zaposlenima u obavljanju zadataka, primjeni planova i postizanja ciljeva, u cilju jačanja postizanja sveukupnih ciljeva. | 1.3 |
| 13 | Pažljivo posmatranje procesa obuka zaposlenih i donošenje odluka o njihovoj raspodjeli shodno tome. | 1.3 |
| 14 | Obučavanje novih zaposlenih i pripravnika sa ciljem da se pripreme za ispunjavanje svojih zadataka. | 1.3 |
| 21 | Kreiranje plana obuka na nivou Zavoda. | 2.3 |
| 24 | Usvajanje planova obuka za svaku organizacionu jedinicu. | 2.4 |
| 29 | Bilježenje kritičnih zona profesionalnog i administrativnog znanja i sposobnosti, i njihovo eliminisanje putem obuka. | 3.2 |
| 32 | Unapređenje ličnih veza među zaposlenim kroz zajedničke događaje (okupljanja za Novu godinu, spontani događaji, rođendanska iznenađenja, akcije čišćenja snijega, sakupljanja otpada, itd.). | 3.3 |
| 33 | Ohrabriti otvoreni dijalog među zaposlenima u cilju eliminisanja negativne energije (grupni i individualni sastanci, proslave, kreativne tajne ankete, nagrade za najboljeg kolegu/koleginicu, itd.): • Definirati periodične sastanke za izražavanje zadovoljstva zaposlenih; • Team-building, i • Anketa o zadovoljstvu zaposlenih, u cilju procjenjivanja radnog okruženja. | 3.3 |
| 49 | Izrada vodiča za početnike, na nivou svih organizacionih jedinica Zavoda za metrologiju. | 4.4 |
| 82 | Motivisati zaposlene kroz povećanje nivoa zadovoljstva, na osnovu rezultata, zadovoljstva, sposobnosti: • Procjena nivoa zadovoljstva zaposlenog u podjeli zadataka; • Formiranje sistema za procjenu uticaja za individualni i timski angažman; • Brain-storming, i • Pravna regulativa, u okviru ovlašćenja. | 7.1 |
| 83 | Menadžment Zavoda za metrologiju treba da nastavi sa mjerenjem zadovoljstva zaposlenih, u cilju podizanja svijesti o mogućim konfliktima interesa i važnosti etičkog ponašanja. Zaštita zaposlenih od nedoličnog ponašanja strana – mjerimo nivo zadovoljstva zaposlenih u cilju kreiranja jednakih prilika, rodne ravnopravnosti i poštenog odnosa prema svima u Zavodu za metrologiju. | 7.1 |
| 84 | Anketa za mjerenje nivoa zadovoljstva zaposlenih. | 7.2 |
| 85 | Anonimna anketa u kojoj svi zaposleni biraju najboljeg kolegu/koleginicu po njihovom mišljenju. | 7.2 |
| 86 | Izrada procedure za mjerenje i sprovođenje mjerenja učinka. | 7.2 |
| 87 | Organizovanje zajedničkih izleta, društvenih događaja najmanje dva puta godišnje. | 7.2 |
| 92 | Aktivnosti u vezi sa ohrabivanjem zaposlenih da ostave pušenje, promovisanje zdravih stilova života, vježbanje, iniciranje obuka iz oblasti psihologije sa nadležnim vlastima. | 8.2 |

CAF IMPROVEMENT PALN - BUREAU OF METROLOGY OF MONTENEGRO

Organizacioni razvoj

| Broj | Aktivnost unapređenja | Kriterijum |
|------|--|------------|
| 3 | Održavanje sastanaka na nivou Institucije. | 1.1 |
| 6 | Komunikacija na svim nivoima između zaposlenih i menadžmenta: • Interne procedure za komunikaciju imejlom, telefonski pozivi; • Protok i distribucija informacija; • Saradnja među sektorima i odjeljenjima koja obavljaju suštinski važne poslove. | 1.1 |
| 8 | Objektivniji pregled trenutnog obima posla u cilju boljeg planiranja aktivnosti zaposlenih. Podjela radnih zadataka i rokova. | 1.2 |
| 17 | Obezbijediti dokument sa svim propisima koji mogu uticati na rad ove Institucije i periodično sprovoditi analizu uticaja s obzirom na njen rad. | 1.4 |
| 34 | Omogućiti svim zaposlenim u Zavodu za metrologiju, kroz izradu posebnog obrasca, da daju svoje prijedloge za unapređenje, inovacije i preventivne mjere. | 3.3 |
| 78 | Definisati odgovarajuće vrijeme za odgovaranje na pitanja zainteresovanih strana: • Motivisati korisnike i građane da iskažu svoje utiske u vezi sa radom Zavoda za metrologiju. | 6.1 |
| 88 | Uz već postavljeni upitnik na sajtu Zavoda za metrologiju, postaviti kratak upitnik za mogućnošću procjene rada Zavoda, sa kratkim i jasnim pitanjima. | 8.1 |

PR

| Broj | Aktivnost unapređenja | Kriterijum |
|------|---|------------|
| 4 | Kontinuirana promocija Zavoda za metrologiju i njegove važnosti u društvu kod nadležnih za donošenje odluka o Budžetu, u cilju povećavanja sredstava koja su potrebna za širenje kapaciteta Zavoda: • Upoznavanje trenutnih i potencijalnih korisnika sa vrijednostima koje pruža Zavod za metrologiju; • Organizovanje sastanaka sa korisnicima, info štandovi, informativne brošure, itd. | 1.1 |
| 15 | Podizanje svijesti građana što je više moguće o uslugama koje Zavod za metrologiju pruža kroz implementaciju Komunikacione strategije. | 1.4 |
| 19 | Proaktivno djelovanje u cilju motivisanja stranaka i partnera da izraze svoje zadovoljstvo (kreativne ankete, internet ankete, štampani upitnici, telefonske ankete, itd.). Ažurirati postojeću anketu o zadovoljstvu korisnika, promijeniti način i vrijeme popunjavanja ankete. | 2.1 |
| 36 | Marketing o važnosti zakonske metrologije za građane Crne Gore. | 4.1 |
| 37 | Unapređenje saradnje i predstavljanja Zavoda za metrologiju: • Saradnja Zavoda sa organizacijama privatnog i javnog sektora u vidu udruženih projekata, ekspertске pomoći, predstavljanje prava i obaveza, itd. | 4.1 |
| 38 | Organizovanje većeg broja radionica sa različitim ciljnim grupama na teme u vezi sa radom Zavoda. | 4.2 |
| 39 | Organizovanje posjeta najvećim korisnicima usluga sa kratkim prezentacijama rada Zavoda, podjela brošura, flajera i publikacija. | 4.2 |
| 40 | Organizovanje radionica, seminara i okruglih stolova u cilju pružanja informacija o zahtjevima i potrebama građana. | 4.2 |
| 43 | "Instant" ažuriranje internet stranice, kreiranje internet ankete o prijedlozima za unapređenje, kalkulator najčešće traženih informacija. | 4.2 |
| 53 | Poboljšati internet stranicu Zavoda u smislu veće transparentnosti: • Napraviti analizu najposjećenijeg sadržaja koji će imati prioritet. | 4.5 |
| 72 | Motivisati korisnike da popune anketu o zadovoljstvu. | 5.2 |
| 91 | Učešće u događajima iz drugih društvenih oblasti, saradnja sa društveno ranjivim članovima društva (rampe za slijepe i osobe sa oštećenjem vida, itd.). | 8.2 |
| 93 | Organizovati najmanje dvije radionice godišnje sa ekspertskim predavanjima iz oblasti metrologije za korisnike usluga Zavoda. | 8.2 |

CAF IMPROVEMENT PALN - BUREAU OF METROLOGY OF MONTENEGRO

Procesi

| Broj | Aktivnost unapređenja | Kriterijum |
|------|--|------------|
| 5 | Identifikovati najracionalnije i vremenski efikasne načine podjele dokumenata i informacija. | 1.1 |
| 9 | Unapređenje aplikacije „Radni kalendar“, gdje je moguće naznačiti, na primjer, vrijeme potrebno za izvršenje određenog zadatka u okviru SMSDE-a i primjene unutar SOPF-a. | 1.2 |
| 10 | Primjena zajedničkog kalendara, svako bi trebalo da ima pristup sa obaveznim načinom popunjavanja, kreiranje aplikacije. | 1.2 |
| 27 | Procedure za upravljanje podacima na nivou Zavoda za metrologiju, ne samo jednog sektora, i sa jasno definisanim odgovornostima: • Implementacija novog softvera za upravljanje podacima. | 2.4 |
| 46 | Jasno definisati radne procedure u SOPF-u, sa jasno definisanim odgovornostima i rokovima. | 4.3 |
| 48 | Identifikovanje protoka informacija i pristupačnosti po nivoima (imejl, službeni telefon): • Povećati nivo svijesti i odgovornosti zaposlenih da redovno otvaraju i održavaju službene mejlove, kao najracionalnije sredstvo za protok informacija; • Cirkularne poruke za upozorenje zaposlenih da se javljaju na telefon i odgovaraju na imejlove. | 4.4 |
| 50 | Unaprijediti elektronske sisteme kroz Zavod za metrologiju: • Obučiti zaposlene da koriste i osnovne alate i naprednije softvere; • Uniformisati način skladištenja podataka; • Uvođenje odgovarajućih servisa da bi se dostava usluga učinila efikasnijom (pristupanje bazi podataka na daljinu). | 4.4 |
| 58 | Bilježenje vremena dolaska na posao i odlaska sa istog kroz personalizovane ID kartice. | 4.6 |
| 62 | Proširiti opseg akreditacije Laboratorije za dužinu i Laboratorije za temperaturu. | 5.1 |
| 64 | Usklađivanje procesa sa poslendjim izdanjima međunarodnih preporuka, smjernica i standarda (MEST EN ISO/IEC 17025:2018), i u kontekstu njihove primjene, pojednostaviti određene elemente sistema kvaliteta. | 5.1 |
| 65 | Revidirati i uskladiti procese sa stvarnim potrebama u cilju umanjivanja obima zadataka u datom trenutku (bespotrebni, suvišni, zastarjeli). | 5.1 |
| 69 | Povećati obim akreditacije Laboratorije za temperaturu z kalibraciju autoklava. | 5.2 |
| 96 | Težiti pojednostavljivanju procedura u cilju povećanja efikasnosti, brzine i racionalnosti. | 9.1 |
| 99 | Izraditi procedure sa jasno definisanim indikatorima i periodima evaluacije. | 9.2 |

Strategija

| Broj | Aktivnost unapređenja | Kriterijum |
|------|--|------------|
| 7 | Sprovesti reviziju sadržaja misije i vizije Zavoda za metrologiju, kao i sadržaja Izjave o politici kvaliteta. | 1.1 |
| 16 | Napraviti najmanje jedan zajednički projekat, na godišnjem nivou, sa drugim institucijama: • Organizovati poslovne događaje za te institucije. | 1.4 |
| 20 | Evaluacija strateških i planskih dokumenata jednom u šest mjeseci. | 2.3 |
| 25 | Uspostavljanje kontakata za bilateralnu saradnju sa stranim metrološkim institutima. | 2.4 |
| 35 | Njegovati učešće u takmičenjima unutar i izvan profesije u skladu sa prioritetima i interesima ove Institucije (npr. sindikalne igre, stoni tenis, fudbal, izleti, itd.) | 3.3 |
| 41 | Analiza potencijalnih partnera za saradnju iz nevladinog sektora - analiza javnog mnjenja – kreiranje ankete za opštu javnost, definisanje metode distribucije. | 4.2 |
| 42 | Detaljnija analiza ekonomskog sektora u cilju privlačenja potencijalnih korisnika. | 4.2 |
| 61 | Osigurati bolje razumijevanje među novim korisnicima usluga pri podnošenju zahtjeva – razmisliti o načinima postizanja kreativnijeg i pristupa orjentisanijeg korisniku za mjerenje nivoa zadovoljstva, motivisati korisnike da aktivnije daju prijedloge/primjedbe – organizovanje radionice. | 5.1 |

CAF IMPROVEMENT PALN - BUREAU OF METROLOGY OF MONTENEGRO

| Broj | Aktivnost unapređenja | Kriterijum |
|------|---|------------|
| 70 | Kreirati alat za prikupljanje mišljenja korisnika/građana u cilju unapređenja usluga koje se pružaju, uz standardne žalbe i prijedloge. | 5.2 |
| 75 | Inicirati memorandum o saradnji sa institucijama/organizacijama sa kojima Zavod za metrologiju ima kontinuiranu saradnju – saradnja sa Institutom za standardizaciju Crne Gore (ISME), Akreditacionim tijelom Crne Gore (ATCG), pravosudnim organima, inspekcijским organima. | 5.3 |
| 76 | Organizovanje posjeta predstavnika različitih sektorskih partnera Zavodu za metrologiju u cilju pružanja informacija o sposobnostima i radu Zavoda, u cilju pružanja prilika za učešće partnera i razvoja zajedničkih procesa, itd. – u skladu sa Komunikacionom strategijom. | 5.3 |
| 80 | Sprovođenje ankete o zadovoljstvu građana/korisnika radom Zavoda. | 6.1 |
| 81 | Unaprijediti prikupljanje informacija, utisaka, prijedloga, savjeta, itd., od stranaka i građana. | 6.2 |
| 94 | Dalje jačanje međulaboratorijskim poređenjima i zakonske metrologije kroz međunarodnu saradnju (projekti, studijske posjete, tehnički komiteti). | 9.1 |

Kontrola

| Broj | Aktivnost unapređenja | Kriterijum |
|------|--|------------|
| 22 | Mjere za upravljanje rizicima i prilikama u cilju preveniranja ili umanjeња štetnih efekata. | 2.3 |
| 28 | Posmatranje ključnih indikatora u cilju obavljanja komparativnih analiza i mjerenje performansi sistema. | 3.1 |
| 47 | Analiza rizika i prilika, kao i analiza rezultata rada u svrhu donošenja finansijskih odluka. | 4.3 |
| 63 | Kreiranje registra rizika u skladu sa procedurom o upravljanju rizicima i prilikama. | 5.1 |
| 77 | Uspostavljanje kriterijuma ili indikatora koji bi omogućili mjerenje nivoa zadovoljstva građana i korisnika sarazličitim aspektima rada. | 6.1 |
| 79 | Uspostavljanje efektivnih metoda za mjerenje nivoa zadovoljstva (pisane ankete, internet stranice, društvene mreže, usmena komunikacija, „šalter“ u hodniku...). | 6.1 |
| 89 | Uspostavljanje kriterijuma ili indikatora za procjenu viđenja odgovornog poslovanja Zavoda za metrologiju: • Broj humanitarnih akcija. | 8.1 |
| 95 | Sprovođenje Benchmarking analize (uporedne analize). | 9.1 |
| 97 | Analiza troškova s obzirom na usluge sa prijedlogom izmjena propisa. | 9.1 |
| 100 | Izrada procedura za upravljanje rizicima i registra rizika. | 9.2 |
| 101 | Procedura za ekonomsko funkcionisanje Zavoda za metrologiju i upravljanje resursima. | 9.2 |

IT

| Broj | Aktivnost unapređenja | Kriterijum |
|------|---|------------|
| 23 | Izrada aplikacije kroz koju svi zaposleni mogu da izraze želju da pristupuju određenoj obuci. | 2.4 |
| 51 | Modernizovati IT sistem u smislu čuvanja personalnih dosijea, upravljanja projektima, i tako dalje. | 4.5 |
| 54 | Usvojiti nove i ažurirati postojeće procedure u Zavodu za metrologiju koje su u vezi sa IT tehnologijom u Zavodu. | 4.5 |
| 55 | Obezbeđenje „pametnih“ telefona (kao službenih) za sve zaposlene u Zavodu za metrologiju i veće tarifne pakete koji uključuju upotrebu interneta, u cilju unapređenja komunikacije sa korisnicima i, po mogućnosti, postojećih baza podataka. | 4.5 |
| 67 | Uvođenje glasovne glasovne usluge (automatizovane) na internet stranici Zavoda za metrologiju, sa objašnjenjima koja će pomoći korisnicima da razumiju različita pitanja iz oblasti metrologije. | 5.2 |
| 73 | Razvoj posebnog IT programa koji će funkcionisati kao glasovna mašina. | 5.3 |
| 74 | Softveri – razvoj i unapređenje. | 5.3 |

CAF IMPROVEMENT PALN - BUREAU OF METROLOGY OF MONTENEGRO

Upravljanje znanjem

| Broj | Aktivnost unapređenja | Kriterijum |
|------|---|------------|
| 30 | Organizovati interne razmjene znanja (npr. Ukoliko neki zaposleni pristustvuje nekoj obuci, treba da podijeli stečene informacije sa kolegama koji mogu da ih upotrijebe u svakodnevnom radu. | 3.2 |
| 31 | Aktivnosti za ohrabivanje timskog rada i razmjene znanja. | 3.2 |

Rukovodstvo

| Broj | Aktivnost unapređenja | Kriterijum |
|------|---|------------|
| 45 | Pronaći stavke u budžetu, u skladu sa propisima, od kojih se doprinos/ko-finansiranje Zavoda za metrologiju u međunarodnim projektima može finansirati. | 4.3 |
| 66 | Motivisanje zaposlenih da unaprijede proces. | 5.1 |

Upravljanje objektima

| Broj | Aktivnost unapređenja | Kriterijum |
|------|---|------------|
| 56 | Kroz kapitalni budžet Crne Gore ili kroz Upravu za imovinu, pokušati iznaći adekvatno rješenje za problem obezbjeđenja zgrade za potrebe Zavoda za metrologiju: • Ovo nije samo problem Zavoda, već i države Crne Gore. | 4.6 |
| 57 | Opremiti kancelarijski prostor sa više kancelarijskog namještaja za skladištenje materijala: • Moderni namještaj; • Veća količina kancelarijskog namještaja; • Instalacija dispanzera za vodu, kafemata, kreiranje zajedničke „dnevne sobe“. | 4.6 |
| 60 | Osigurati bolji pristup osobama sa invaliditetom i lakši pristup parkingu za zaposlene, u novim prostorijama Zavoda. | 4.6 |
| 90 | Skupljanje svog reciklažnog materijala na mjestu namijenjenom za to. | 8.2 |
| 98 | Kroz kapitalni budžet Crne Gore, sa odobrenjem od Vlade Crne Gore, obezbijediti uslove za trajni smještaj Zavoda za metrologiju. | 9.2 |