

## WŁOSKA NAGRODA JAKOŚCI W ADMINISTRACJI PUBLICZNEJ

### 9.1 WPROWADZENIE

Nagrody jakości służą ocenie zaangażowania organizacji w zarządzanie jakością. Są zaliczane wraz z narzędziami wynikającymi z normy ISO 1004:2006 czy też ISO 9004:2010 do metod pomiaru zaangażowania organizacji w doskonalenie zarządzania jakością.

Ponieważ organizacje różnią się swą specyfiką w większości krajów występuje wiele kategorii nagród jakości w zależności od tego z jakiego rodzaju organizacjami mamy do czynienia. Również we Włoszech trudności w porównywaniu organizacji prywatnych z organizacjami publicznymi spowodowały rozdzielenie tych dwóch kategorii podmiotów. Działanie to jest odpowiedzią na wprowadzanie branżowych modeli doskonalenia i metod samooceny, a podmiotom ubiegającym się o Nagrodę Jakości daje możliwość kompleksowej analizy uzyskanego poziomu jakości zarządzania oraz otrzymania wskazówek co do dalszego kierunku doskonalenia. Celem niniejszej publikacji jest prezentacja i analiza systemu przyznawania nagród jakości we Włoszech, ze szczególnym uwzględnieniem Nagrody Jakości w administracji publicznej.

### 9.2 POWSTANIE WŁOSKIEJ NAGRODY JAKOŚCI

Włoska Nagroda Jakości jest nadawana przez Stowarzyszenie Włoskiej Nagrody Jakości APQI (wł. Associazione Premio Qualità Italia), które zostało założone w 1996 r. z inicjatywy Generalnej Konfederacji Przemysłu Włoskiego Confindustria (wł. Confederazione Generale dell'Industria Italiana), Uniwersyteckiego Konsorcjum Inżynierii Jakości i Innowacji (wł. Consorzio Universitario in Ingegneria per la Qualità e l'Innovazione) i Włoskiego Stowarzyszenia Kultury Jakości AICQ (wł. Associazione Italiana Cultura Qualità), do których dołączyły w późniejszym okresie kolejne lokalne i branżowe zrzeszenia przedsiębiorców. APQI jest organizacją niedochodową.

Głównym celem działalności stowarzyszenia jest rozpowszechnianie kultury Jakości i Doskonałości, przyczyniając się w ten sposób do poprawy konkurencyjności i poprawy funkcjonowania państwa [3]. Narzędziem, jakim stowarzyszenie to stara się wypełnić swoją misję, jest Włoska Nagroda Jakości (wł. Premio Qualità Italia), która wzorowana jest na Modelu Doskonałości Europejskiej Fundacji Zarządzania Jakością EFQM (ang. European Foundation for Quality Management). Organizowanie konkursu, zatem nie sprowadza się jedynie do współzawodnictwa o Nagrodę, lecz służy przede wszystkim permanentnej promocji kultury i metod jakości. Propagowanie Modelu EFQM jest gwarantowane również

przez zaangażowanie Stowarzyszenia w działania mające na celu wsparcie w udziale, samoocenie oraz szkoleniach pracowników organizacji uczestniczących [4].

Stowarzyszenie ma swoją siedzibę w Rzymie, jednak organy centralne w upowszechnianiu i przyznawaniu Nagrody mogą liczyć na wsparcie pododdziałów terytorialnych – członków Stowarzyszenia. Od listopada 2008 r. Prezesem Włoskiego Stowarzyszenia Nagrody Jakości jest wiceprezydent Confindustrii – Aldo Bonomi.

Włoska Nagroda Jakości jest przyznawana od 1998 r. W swoich pierwszych edycjach Nagroda była przeznaczona jedynie dla małych i średnich firm, i przyznawana na poziomie krajowym, regionalnym i wojewódzkim. Począwszy od edycji z 2005 r. Stowarzyszenie postanowiło przyznawać nagrody nie tylko w kategorii „Małe i Średnie Przedsiębiorstwa”, ale również „Duże Przedsiębiorstwa i Business Unit”, „Szkoły” oraz „Administracja Publiczna”.

W celu promocji wszystkich edycji Włoskiej Nagrody Jakości, stowarzyszenie zorganizowało na całym terytorium Włoch różnego rodzaju inicjatywy dotyczące jakości i innowacji organizacyjnej w zakresie Kompleksowego Zarządzania Jakością TQM (ang. Total Quality Management). Przedsiębiorstwa, które brały udział w tych latach w owych inicjatywach, miały okazję poznania i wykorzystania modelu referencyjnego Nagrody Jakości, a także zrozumieć jego potencjał jako narzędzia poprawy organizacji i wzrostu jej konkurencyjności. Ponadto organizacje te doświadczyły w sposób bezpośredni, jak stosowanie modelu TQM może przyczynić się do poprawy wyników przedsiębiorstwa, a tym samym do zrównoważonego rozwoju przedsiębiorstwa.

### **9.3 WŁOSKA NAGRODA JAKOŚCI – SZKOŁA**

Stowarzyszenie, po tym jak przeprowadziło pierwsze siedem edycji Włoskiej Nagrody Jakości dla małych i średnich przedsiębiorstw, ustanowiło od 2005 r. także Włoską Nagrodę Jakości – Szkoła (wł. Premio Qualità Scuola) mając świadomość, że system edukacji i kształcenia odgrywa zasadniczą rolę w ogólnym rozwoju gospodarki narodowej.

Po pierwszym pozytywnym doświadczeniu, w którym brało udział 36 szkół z 6 różnych regionów, Stowarzyszenie postanowiło kontynuować inicjatywę w 2006 r. w celu osiągnięcia efektu synergii działań instytucjonalnych między systemem edukacji i kształcenia a światem biznesu, jak również w celu zwiększenia umiejętności i stworzenia nowych możliwości dla obydwu stron. Ponadto Stowarzyszenie już od kilku lat było zaangażowane w projekty na rzecz upowszechniania Modelu Doskonałości EFQM w szkołach, takich jak Polo Jakości w Mediolanie (wł. Polo Qualità di Milano), w Regionie Wenecji Euganejskiej (wł. Regione Veneto – Premio Scuola Veneto), Instytutu Regionalnego Badań Pedagogicznych w Toskanii (wł. I'Istituto Regionale Ricerca Educativa – I'IRRE Toscana) oraz w inicjatywy Włoskiego Stowarzyszenia Kultury Jakości AICQ. Stowarzyszenie promowało również projekt związany z dostosowaniem Modelu EFQM w szczególności do realiów szkoły włoskiej. Modelu ten został później przyjęty jako punkt odniesienia dla Włoskiej Nagrody Jakości – Szkoła.

### **9.4 WŁOSKA NAGRODA JAKOŚCI – ADMINISTRACJA PUBLICZNA**

Włoska Nagroda Jakości – Administracja Publiczna (wł. Premio Qualità Pubbliche

Amministrazioni) przyznawana jest przez Departament Użyteczności Publicznej<sup>1</sup> i Centrum usług, pomocy, badań i kształcenia przy modernizacji Administracji Publicznej FORMEZ PA (Centro servizi, assistenza, studi e formazione per l'ammmodernamento delle P. A.)<sup>2</sup>, we współpracy z Generalną Konfederacją Przemysłu Włoskiego Confindustria, Krajową Radą Konsumentów i Użytkowników oraz Stowarzyszeniem Włoskiej Nagrody Jakości. Logo włoskiej nagrody jakości zostało przedstawione na rys. 9.1.



Rys. 9.1 Logo Włoskiej Nagrody Jakości – Administracja Publiczna

Źródło: [1]

Nagroda ta jest przeznaczona dla włoskich organów administracji publicznej. Jej celem jest wdrożenie i podtrzymanie nowej kultury zarządczej zorientowanej na jakość i efektywność. Stowarzyszenie zaleca korzystanie ze Wspólnej Metody Oceniania CAF (ang. Common Assessment Framework)<sup>3</sup> jako narzędzia samooceny oraz Total Quality Management jako modelu doskonalenia organizacji. W samym powstaniu metody CAF państwo włoskie brało aktywny udział, przeprowadzając badania pilotażowe w 18 podmiotach administracji publicznej rozmieszczonych na terytorium kraju.

Procedura wyboru i oceny kandydatów do Nagrody odbywa się w czterech etapach :

1. *Weryfikacja w zakresie dopuszczalności kandydata.* Dokonuje jej FORMEZ na podstawie wymogów dotyczących partycypacji i na podstawie wniosku o uczestniczenie.
2. *Wybór finalistów.* Administracje dopuszczone do startu w konkursie muszą przygotować i przedłożyć dokument uczestnictwa składający się z relacji samooceny dokonanej w oparciu o CAF. Ocena tego dokumentu będzie przeprowadzona przez zespół wykwalifikowanych ewaluatorów, którzy wybiorą maksymalnie 45 finalistów.

<sup>1</sup> Departament Użyteczności Publicznej jest departamentem Prezydencji Rady Ministrów. Prezydencja Rady Ministrów jest strukturą organizacyjną wspierającą Prezesa Rady Ministrów Republiki Włoskiej, podzieloną w departamenty w zależności od powierzonych mu funkcji Prezesa Rady Ministrów, różniących się od rządowych, rozumianych jako odpowiedzialność poszczególnych ministrów. Prezydencja, to Biura i Departamenty, które Prezydent Rady Ministrów wykorzystuje do funkcji przewodnictwa i koordynacji obszarów polityczno – instytucjonalnych, należących do jego właściwości. Zadania w tym zakresie mogą zostać przedłożone Sekretarzowi Generalnemu Prezydencji Rady Ministrów, ale częściej są one powierzane Sekretarzom Stanu lub Ministrom, zazwyczaj bez teki. Departament Użyteczności Publicznej należy rozumieć jako Departament Administracji Publicznej, ponieważ jest strukturą wsparcia, koordynacji i monitorowania działań w zakresie organizacji i funkcjonowania administracji publicznej [8].

<sup>2</sup> Formez PA jest uznanym stowarzyszeniem posiadającym osobowość prawną, podlega kontroli, nadzorowi, inspekcjom Prezydencji Rady Ministrów – Departamentowi Administracji Publicznej, który jest Członkiem Założycielem i któremu przypada udział większościowy w stowarzyszeniu (zgodnie ze statutem Formez PA – 76% kwot prawa uczestnictwa i głosowania w relacji z innymi członkami). W rozumieniu prawa UE, Formez PA jest organizmem in house Prezydencji Rady Ministrów, administracji rządowej i jednostek stowarzyszonych. Członkami stowarzyszenia mogą być krajowe organy administracji publicznej, a także regiony, prowincje, gminy, związki gmin i wspólnoty górskie. Obecnie do Formez PA należą regiony: Abruzja, Basilicata, Kalabria, Kampania, Lombardia, Molise, Apulia, Sycylia, Autonomiczny Region Sardynii; gminy: Bari, Marano, Pescara, Ragusa, Rzym; województwo: Pescara. Koniec czasu trwania tej organizacji został ustalony na dzień 31.12.2050 r., choć może być on przedłużony [6, 9].

<sup>3</sup> Wspólna Metoda Oceny CAF jest narzędziem zarządzania jakością. Narzędzie to zostało opracowane w oparciu o Model Doskonałości Europejskiej Fundacji Zarządzania Jakością (EFQM) oraz model Niemieckiego Uniwersytetu Nauk o Administracji (German University of Administrative Sciences) w Speyer. CAF ponadto to efekt współpracy ministrów krajów członkowskich UE, odpowiedzialnych za administrację publiczną. Podręcznik metody CAF 2006, 2 wydanie, s. 9, wersja elektroniczna, [15].

3. *Ocena ostateczna.* Finaliści zostaną odwiedzeni przez zespół wykwalifikowanych ewaluatorów koordynowanych przez Stowarzyszenie APQI. Wynik łącznej oceny jest przedstawiany w raporcie, który zostaje dostarczany do administracji i Komitetu Nagrody.
4. *Przyznanie Nagrody.* Komitet Nagrody mianowany przez Ministra Reform i Innowacji w administracji publicznej wybiera zwycięzców spośród finalistów wyłonionych w trakcie etapów selekcji i oceny.

W przypadku wszystkich jednostek administracji ocena, na różnych etapach, obejmuje pełen zakres odpowiedzialności odpowiadający wymogom analizy zgodnie z CAF, a mianowicie: przywództwo, polityka i strategia, personel, partnerstwo i zasoby, procesy, wyniki dotyczące klienta/obywatela, wyniki odnoszące się do personelu, wyniki odnoszące się do organizacji, wyniki dotyczące wydajności w aktywności kluczowej.

Udział w konkursie o Włoską Nagrodę Jakości – Administracja Publiczna daje możliwość:

1. Wszystkim jednostkom administracji, które kandydują:
  - sprawdzenia, na jakim etapie doskonalenia jakości zarządzania znajduje się dana organizacja;
2. Jednostkom administracji, dopuszczonym do udziału w konkursie o Nagrodę:
  - zastosowania CAF (ang. Common Assessment Framework) w procesie przygotowania prezentacji swojej organizacji, która w zakresie misji, działalności i otrzymanych rezultatów może być również wykorzystywana w celach komunikacji instytucjonalnej;
  - uzyskania raportu podsumowującego przygotowanego przez wykwalifikowanych ewaluatorów;
  - odnotowania wyniku na stronie internetowej Europejskiego Centrum Zasobów CAF ([www.eipa.nl](http://www.eipa.nl)), stając się w ten sposób członkiem europejskiej sieci użytkowników CAF (ang. CAF community), uzyskując możliwość dostępu do informacji i usług dedykowanych;
3. Jednostkom administracji, które zakwalifikowały się do finału:
  - uzyskania raportu zawierającego rygorystyczną ocenę organizacji przygotowanego przez wykwalifikowanych ewaluatorów;
4. Organizacjom nagrodzonym:
  - uzyskania publicznego uznania, a następnie wzięcia udziału w inicjatywach służącym propagowaniu i podnoszeniu wartości marketingowej zarówno na poziomie krajowym, jak i europejskim.

Pierwsza edycja Włoskiej Nagrody Jakości – Administracja Publiczna odbyła się w roku 2006 i dotyczyła przyznania Nagrody za lata 2005-2006. Laureatem nagrody głównej za Najlepszą Administrację został Zespół szkół i przedszkoli – Koło Dydaktyczne miasta Conselve w Prowincji Padwa (wł. Circolo Didattico di Conselve). Ponadto zostały wręczone nagrody w następujących kategoriach [5]:

- centralne i lokalne organy administracji publicznej państwa,
- zakłady opieki zdrowotnej, szpitale i inne instytucje publiczne działające w zakresie zdrowia publicznego,

- gminy, związki gmin, wspólnoty górskie i inne lokalne formy zrzeszania się ,
- placówki oświaty,
- regiony, prowincje i metropolie,
- uniwersytety,
- instytucje publiczne niedochodowe i Izby Handlu, Przemysłu i Rzemiosła.

W tej edycji zgłoszonych zostało 190 kandydatur, z których jednak dopuszczonych do konkursu zostało 127 podmiotów. Spośród dopuszczonych jedynie 86 podmiotów zdecydowało się na dalszy udział w konkursie.

Wykaz jednostek administracji, które otrzymały Nagrodę w powyższych kategoriach przedstawia tabela 9.1.

**Tabela 9.1 Wykaz laureatów Włoskiej Nagrody Jakości –  
 Administracja Publiczna I edycji w latach 2005-2006**

Rodzaj nagrody	Tłumaczenie nazwy laureata	Nazwa oryginalna laureata
Centralne i lokalne organy administracji publicznej państwa	Agencja Celna	Agenzia delle Dogane
Centralne i lokalne organy administracji publicznej Państwa	Centrum Usług Administracyjnych Belluno (Prowincja Belluno)	Centro Servizi Amministrativi di Belluno (BL)
Zakłady opieki zdrowotnej, szpitale i inne instytucje publiczne działające w zakresie zdrowia publicznego	Prowincjonalny Zakład Opieki Zdrowotnej w Trento (Prowincja Trento)	Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari di Trento (TN)
Zakłady opieki zdrowotnej, szpitale i inne instytucje publ. działające w zakresie zdrowia publicznego	Lokalny Zakład Opieki Zdrowotnej nr 1 w Regionie Umbria (Prowincja Perugia)	Azienda Sanitaria Locale 1 Umbria (PG)
Placówki oświaty	IV Dyrekcja Dydaktyczna w Padwie (Prowincja Padwa)	IV Direzione Didattica di Padova (PD)
Placówki oświaty	Państwowy Instytut Szkolnictwa Średniego "V. Gambara" (Pr. Brescia)	Istituto Statale di Istruzione Superiore "V. Gambara" (BS)
Gminy, związki gmin, wspólnoty górskie i inne lokalne formy zrzeszania się	Gmina Jesolo (Prowincja Wenecja)	Comune di Jesolo (VE)
Gminy, związki gmin, wspólnoty górskie i inne lokalne formy zrzeszania się	Gmina Schio (Prowincja Vicenza)	Comune di Schio (VI)
Gminy, związki gmin, wspólnoty górskie i inne lokalne formy zrzeszania się	Gmina Trento (Prowincja Trento)	Comune di Trento (TN)
Instytucje publiczne niedochodowe i Izby Handlu, Przemysłu i Rzemiosła	Włoski Automobilklub	ACI – Automobile Club Italia
Instytucje publiczne niedochodowe i Izby Handlu, Przemysłu i Rzemiosła	Izba Handlu Przemysłu Rzemiosła i Rolnicza w Verbano Cusio Ossola (Pr. Verbano Cusio Ossola)	CCIAA di Verbano Cusio Ossola (VB)
Regiony, prowincje i metropolie	Region Kampania – Obszar Ogólnej Koordynacji i Rozwoju Działalności Sektora Podstawowego (AGC 11)	Regione Campania – Area Generale di Coordinamento Sviluppo Attività Settore Primario (AGC 11)
Regiony, prowincje i metropolie	Prowincja Crotone	Provincia di Crotone (KR)

Zródło: Opracowanie własne na podstawie [10]

Ponadto przyznano w tym okresie:

- wyróżnienie specjalne Confindustria<sup>4</sup> w kategorii: Jakość Administracji w usługach dla przedsiębiorców otrzymała Izba Handlu Przemysłu Rzemiosła i Rolnicza w Treviso w Prowincji Treviso (wł. Camera di Commercio Industria Artigianato e Agricoltura di Treviso),
- wyróżnienie specjalne Krajowej Rady Konsumentów i Użytkowników<sup>5</sup> w kategorii: Jakość Administracji w usługach dla obywateli otrzymał Szpital Uniwersytecki San Martino w Prowincja Genua (wł. Azienda Ospedaliera Universitaria San Martino).

Kolejna edycja miała miejsce w roku 2008 i dotyczyła lat 2007-2008. Podobnie jak w poprzedzającej ją edycji, mogły zostać przyznane nagrody w każdej z wyżej wymienionych kategorii z zastrzeżeniem, iż:

1. Nagroda „Najlepsza Administracja” zostanie przyznana administracji, która osiągnie najlepszy wynik wśród wszystkich uczestników edycji 2008.
2. Nagroda "Jakość w Administracji Publicznej", może być przyznana maksymalnie dwóm jednostkom administracji w każdej z siedmiu kategorii jednostek biorących udział. W przypadku nieprzyznania tej nagrody w jakiegokolwiek kategorii możliwe będzie przyznanie większej ilości nagród w innych kategoriach.
3. Na kandydatów oczekuje również wyróżnienie specjalne Confindustria "Jakość Administracji w usługach dla przedsiębiorców".
4. Do zdobycia pozostaje również wyróżnienie specjalne CNCU "Jakość Administracji w usługach dla obywateli".
5. Przyznana zostanie również nagroda "Jakość w Administracji", maksymalnie pięciu jednostkom administracji, które były finalistami edycji 2006, a które wyróżniają się poprzez jakość działania połączoną z umiejętnością poprawy wykazaną w okresie, jaki upłynął między dwoma edycja Nagrody. Mogą zatem kandydować w tym przypadku jednostki administracji dopuszczone do konkursu głównego w edycji 2006, lecz 16-tu zdobywców nagród poprzedniej edycji może konkurować jedynie do nagrody „Najlepsza Administracja” oraz „Jakość Administracji”. Podmioty te muszą w Dokumencie Uczestnictwa wyraźnie wskazać zrealizowane zmiany i udoskonalenia poczynione w stosunku do sytuacji opisanej w Dokumencie Uczestnictwa, jaki został złożony w grudniu 2005 r.

W edycji tej kandydowały 293 podmioty, z czego 281 zostało dopuszczonych do złożenia Dokumentu Uczestnictwa. Dokument ten został dostarczony przez 146 podmiotów.

Po ogłoszeniu zwycięzców przez Komitet Nagrody, który nominowany jest przez Ministra ds. reform i innowacji w administracji publicznej okazało się, iż również tym razem nagroda główna została przyznana zespołowi szkół i przedszkoli. Głównym laureatem została Dyrekcja Dydaktyczna z Occhiobello w Prowincji Rovigo (wł. Direzione Didattica di Occhiobello).

W tabeli 9.2 dokonano zestawienia laureatów w zakresie omawianej nagrody za lata 2007-2008.

W omawianym okresie przyznano dodatkowo:

- wyróżnienie specjalne Confindustria<sup>6</sup> w kategorii: Jakość administracji w usługach dla

<sup>4</sup> Generalna Konfederacja Przemysłu Włoskiego Confindustria - Confederazione Generale dell'Industria Italiana.

<sup>5</sup> Nazwa oryginalna: Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti.

<sup>6</sup> Generalna Konfederacja Przemysłu Włoskiego Confindustria - Confederazione Generale dell'Industria Italiana.

przedsiębiorców otrzymał Serwis Kształcenia Profesjonalnego i aktywnej Polityki Pracy w Prowincji Parma (wł. Servizio Formazione Professionale e Politiche attive del Lavoro Della Provincia di Parma),

- wyróżnienie specjalne Krajowej Rady Konsumentów i Użytkowników<sup>7</sup> w kategorii: Administracja Jakości w usługach dla obywateli otrzymała Gmina Bolzano w Prowincji Bolzano (wł. Comune di Bolzano).

**Tabela 9.2 Wykaz laureatów Włoskiej Nagrody Jakości –  
Administracja Publiczna II edycji w latach 2007-2008**

Rodzaj nagrody	Tłumaczenie nazwy laureata	Nazwa oryginalna laureata
Centralne i lokalne organy administracji publ. państwa	Prokuratura Republiki w Bolzano (Pr. Bolzano)	Procura della Repubblica di Bolzano (BZ)
Zakłady opieki zdrowotnej, szpitale i inne instytucje publiczne działające w zakresie zdrowia publ.	Lokalna Jednostka Opieki Zdrowotnej nr 7 w Sienie (Prowincja Siena)	Unità Sanitaria Locale 7 di Siena (SI)
Placówki oświaty	Instytut Profesjonalny Usług Społecznych (Pr. Vicenza)	IPSS "B. Montagna" di Vicenza (VI)
Placówki oświaty	Liceum Gimnazjum „G. B. Brocchi” w Bassano del Grappa (Prowincja Vicenza)	Liceo Ginnasio "G. B. Brocchi" di Bassano del Grappa (VI)
Placówki oświaty	III Koło Dydaktyczne „San Giovanni Bosco” w Massafra (Prowincja Taranto)	3 <sup>^</sup> Circolo Didattico "San Giovanni Bosco" di Massafra (TA)
Gminy, związki gmin, wspólnoty górskie i inne lokalne formy zrzeszania się	Gmina Bolzano (Prowincja Bolzano)	Comune di Bolzano (BZ)
Gminy, związki gmin, wspólnoty górskie i inne lokalne formy zrzeszania się	Gmina Florencja (Prowincja Florencja)	Comune di Firenze (FI)
Gminy, związki gmin, wspólnoty górskie i inne lokalne formy zrzeszania się	Gmina Montebelluna – Museum Historii Naturalnej i Archeologii (Pr. Treviso)	Comune di Montebelluna - Museo di Storia Naturale ed Archeologia (TV)
Instytucje publiczne nieochodowe i Izby Handlu, Przemysłu i Rzemiosła	Dom Starców „Guizzo Marseille” w Volpago del Montello (Pr. Treviso)	Casa di Riposo "Guizzo Marseille" di Volpago del Montello (TV)
Regiony, prowincje i metropolie	Prowincja Parma – Serwis Kształcenia Profesjonalnego i aktywnej Polityki Pracy	Provincia di Parma - Servizio Formazione Professionale e Politiche attive del Lavoro
Regiony, prowincje i metropolie	Prowincja Prato	Provincia di Prato (PO)
Uniwersytety	Politechnika w Mediolanie – Administracja Centralna (Prowincja Mediolan)	Politecnico di Milano - Amministrazione Centrale (MI)
Jakość w Administracji	Koło Dydaktyczne w Conselve (Pr. Padwa)	Circolo Didattico di Conselve (PD)
Jakość w Administracji	Gmina Correggio (Prowincja Ravenna)	Comune di Correggio (RA)
Jakość w Administracji	Gmina Trento (Pr. Trento)	Comune di Trento (TN)
Jakość w Administracji	Instytut „G. Marconi” w Altavilla Vicentina (Prowincja Vicenza)	IC "G. Marconi" di Altavilla Vicentina (VI)

Zródło: Opracowanie własne na podstawie [11]

<sup>7</sup> Nazwa oryginalna: Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti.

W trzeciej edycji omawianego w publikacji konkursu z 2011 (tabela 9.3), główna nagroda – „Najlepsza Administracja” została przyznana Szpitalowi Bolognini z Seriate w Prowincji Bergamo (wł. Azienda Ospedaliera Bolognini di Seriate). Również w tej edycji zostały przyznane nagrody we wcześniej wspomnianych kategoriach.

Edycja ta miała szczególne znaczenie, ponieważ odbywała się przy uwzględnieniu zmian wprowadzonych dekretem 150/2009<sup>8</sup>, zgodnie z którym podmioty administracji publicznej powinny być zaangażowane w przeprowadzaną reformę.

**Tabela 9.3 Wykaz laureatów Włoskiej Nagrody Jakości –  
Administracja Publiczna III edycji w latach 2010-2011**

Rodzaj nagrody	Tłumaczenie nazwy laureata	Nazwa oryginalna laureata
Centralne i lokalne organy administracji publicznej państwa	Ministerstwo Spraw Wewnętrznych – Depart. Bezpieczeństwa Publicznego – Policja drogowa	Ministero dell’Interno – Dipartimento Pubblica Sicurezza - Servizio di Polizia stradale
Centralne i lokalne organy administracji publicznej państwa	Dyrekcja Więzienia - Dom Pozb. Wolności w S. Angelo dei Lombardi (Pr. Avellino)	Direzione Casa di Reclusione S. Angelo dei Lombardi (AV)
Centralne i lokalne organy administracji publ. państwa	Biura Placówki Oświaty w Belluno (Pr. Belluno)	Uffici Scolastico Territoriale di Belluno (BL)
Zakłady opieki zdrowotnej, szpitale i inne instytucje publiczne działające w zakresie zdrowia publ.	Szpital Bolognini w Seriate (Prowincja Bergamo)	Azienda Ospedaliera Bolognini di Seriate (BG)
Zakłady opieki zdrowotnej, szpitale i inne instytucje publiczne działające w zakresie zdrowia publ.	Lokalny Przedsiębiorstwo Opieki Zdrowotnej TO3 (Region Piemont)	Azienda Sanitaria Locale TO3
Zakłady opieki zdrowotnej, szpitale i inne instytucje publiczne działające w zakresie zdrowia publ.	Sródziemnomorski Instytut Przeszczepów i Leczeń Wysokospecjalistycznych w Palermo (Pr. Palermo)	ISMETT - Istituto Mediterraneo per i Trapianti e Terapie ad Alta Specializz. di Palermo (PA)
Placówki oświaty	VI Krajowy Instytut „B. Ciari” w Padwie (Pr. Padwa)	6° IC B. Ciari di Padova (PD)
Placówki oświaty	Krajowy Instytut w Bagnolo Mella (Prowincja Brescia)	IC di Bagnolo Mella (BS)
Placówki oświaty	Krajowy Instytut „A. Moro” w Canegrate (Pr. Mediolan)	IC A. Moro di Canegrate (MI)
Gminy, związki gmin, wspólnoty górskie i inne lokalne formy zrzeszania się	Wspólnota Górską Valli Orco i Soana Piemontu (Region Piemont)	Comunità Montana Valli Orco e Soana del Piemonte
Instytucje publiczne niedochodowe i Izby Handlu, Przemysłu i Rzemiosła	Izba Handlu Przemysłu Rzemiosła i Rolnicza w Crotone (Pr. Crotone)	CCIAA di Crotone (KR)
Instytucje publiczne niedochodowe i Izby Handlu, Przemysłu i Rzemiosła	Narodowy Instytut Ubezpieczeń Społecznych - Dyrekcja Prowincji w Lecce	INPS Direzione Provinciale di Lecce
Regiony, prowincje i metropolie	Prowincja Ferrara	Provincia di Ferrara
Regiony, prowincje i metropolie	Prowincja Rzymu	Provincia di Roma
Uniwersytety	Uniwersytet w Ferrara (Prowincja Ferrara)	Università degli Studi di Ferrara (FE)

Zródło: Opracowanie własne na podstawie: [12]

<sup>8</sup> Decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, został opublikowany w Gazzetta Ufficiale del 31 ottobre 2009, n. 254 - Supplemento Ordinario n. 197 i wszedł w życie 15 listopada 2009 r., [7].



Wspomniana reforma dotyczyła wdrożenia wytycznych ustanowionych przez CiVIT<sup>9</sup> oraz nowych zasad w zakresie optymalizacji produktywności zadań publicznych, a także efektywności i transparentności funkcjonowania administracji publicznej.

W świetle nowych zasad jednostki administracji publicznej są obowiązane zatem z mocy prawa zaplanować strategie, mierzyć i oceniać swoją wydajność, osiągając przy tym zaplanowane rezultaty dotyczące poziomu jakości, który ma rosnąć i odpowiadać potrzebom interesariuszy.

W omawianej edycji kandydowały 243 podmioty administracji publicznej, z których 221 zostało dopuszczonych do drugiej fazy konkursu, a zatem podmioty te poproszono o przygotowanie Dokumentu Uczestnictwa. Do dnia zakończenia fazy drugiej, która trwa jedynie trzy miesiące, dokument ten został przedłożony przez 104 podmioty, z których 104 wykwalifikowanych ewaluatorów wybrało 40 finalistów. W kolejnej fazie zespoły tychże ewaluatorów odwiedziły 40 finalistów, spośród których zostali później wybrani zwycięzcy. Wykaz laureatów edycji 2010-2011 przedstawiono w tabeli 9.3.

W konkursie przyznano dodatkowo:

- wyróżnienie specjalne Confindustria<sup>10</sup> w kategorii: Jakość administracji w usługach dla przedsiębiorców otrzymała Izba Handlu Przemysłu Rzemiosła i Rolnicza w Crotone w Prowincji Crotone (wł. CCIAA di Crotone),
- wyróżnienie specjalne Krajowej Rady Konsumentów i Użytkowników<sup>11</sup> w kategorii: Administracja Jakości w usługach dla obywateli otrzymała Prowincja Rzymu (wł. Provincia di Roma).

## PODSUMOWANIE

Udział w konkursie o Włoską Nagrodę Jakości – Administracja Publiczna, pozwala włoskim administracjom otrzymać surową ocenę, na którą składają się wszystkie wymiary analizy europejskiej metody CAF, ponadto zapewnia uzyskanie odpowiedniej informacji zwrotnej co do zdolności działania w kierunku wskazanym przez reformę oraz ze stosowania zasad doskonałości podzielanych na arenie międzynarodowej.

Warto zwrócić uwagę, że nagroda ta jest przyznawana w nietypowym cyklu rocznym w porównaniu z nagrodami w innych krajach. Większość nagród jakości jest przyznawana w cyklu rocznym (czasami w mniejszych krajach jakiś konkurs nie odbywa się z uwagi na brak kandydatów) [13, 14]. Tymczasem we Włoszech zdecydowano się na organizowanie konkursów, o nagrodę omawianą w publikacji, w cyklu dwuletnim, co jest rozwiązaniem z którym autorzy spotykają się pierwszy raz podczas analizy systemów w różnych krajach europejskich.

Bardzo ważnym celem omawianej Nagrody jest określenie i nagrodzenie tych jednostek, które poprzez systematyczną praktykę samooceny oraz przez planowane i ciągłe doskonalenie, osiągnęły poziom wysokiej sprawności w swoim obszarze funkcjonowania.

Na zakończenie trzeciej edycji Nagrody Jakości – Administracja Publiczna, zostało

<sup>9</sup> CiVIT – Commissione per la Valutazione, la Trasparenza e l'Integrità delle amministrazioni pubbliche (Komisja Oceny, Przejrzystości i Integralności administracji publicznej).

<sup>10</sup> Generalna Konfederacja Przemysłu Włoskiego Confindustria - Confederazione Generale dell'Industria Italiana.

<sup>11</sup> Nazwa oryginalna: Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti.

przeprowadzone badanie satysfakcji klientów<sup>12</sup>, które objęło 99 jednostek administracji zakwalifikowanych do oceny. Znaczący odsetek klientów - 70% – wzięło udział w badaniu i wyraziło swój ogólny poziom satysfakcji na wysokim poziomie wynoszącym średnio 4,8 na sześciostopniowej skali. W przypadku tych organizacji, w których zostały przeprowadzone wizyty bezpośrednio na miejscu, oceny były wyższe i kształtowały się na poziomie przekraczającym 5,0.

Należy podkreślić, iż z badań ankietowych wynika, że 68% respondentów deklaruje zamiar ponownego użycia CAF do przeprowadzenia samooceny funkcjonowania swojej jednostki, ponadto 87% zamierza uczestniczyć po raz kolejny w konkursie, natomiast 91% poleciłoby wzięcie udziału w konkursie innym jednostkom administracji.

Głównymi powodami, dla których jednostki administracji uczestniczyły w konkursie o Nagrodę Jakości, była potrzeba otrzymania informacji zwrotnej od ekspertów oceniających oraz zdobycie wiedzy specjalistycznej, w celu zdefiniowania przyszłych działań w zakresie doskonalenia oraz pogłębiania modelu CAF.

## LITERATURA

1. APQI – Associazione Premio Qualità Italia, Premio Qualità PP.AA. – Logo,
2. APQi – I soci di APQI, <http://www.apqi.it/index.php?page=/main/soci>
3. APQI – L’Associazione, <http://www.apqi.it/index.php?page=/main/home>
4. APQI – Missione, <http://www.apqi.it/index.php?page=/main/missione>
5. APQi – Premio Qualità PP.AA.,  
[www.apqi.it/index.php?page=/main/Premio\\_Qualita\\_PPAA](http://www.apqi.it/index.php?page=/main/Premio_Qualita_PPAA)
6. APQI – Struttura di APQI, <http://www.apqi.it/index.php?page=/main/struttura>
7. Decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150,  
[http://www.gazzettaufficiale.it/atto/serie\\_generale/caricaDettaglioAtto/originario?atto.dataPubblicazioneGazzetta=2009-10-31&atto.codiceRedazionale=009G0164&elenco30giorni=false](http://www.gazzettaufficiale.it/atto/serie_generale/caricaDettaglioAtto/originario?atto.dataPubblicazioneGazzetta=2009-10-31&atto.codiceRedazionale=009G0164&elenco30giorni=false)
8. Departament Użyteczności Publicznej,  
<http://www.governo.it/AmministrazioneTrasparente/Organizzazione/ArticolazioneUffici/Dipartimenti/DFP.html>
9. Formez PA – Statut, <http://www.formez.it/sites/default/files/statuto.pdf>  
<http://www.apqi.it/index.php?page=/main/home>
10. Publikacja rządowa - Nagroda Jakości I edycja,  
[http://qualitapa.gov.it/fileadmin/mirror/pubblicazioni/Percorsi\\_qualita.pdf](http://qualitapa.gov.it/fileadmin/mirror/pubblicazioni/Percorsi_qualita.pdf)
11. Publikacja rządowa - Nagroda Jakości II edycja,  
[http://qualitapa.gov.it/fileadmin/mirror/pubblicazioni/Premio%20Qualita\\_II\\_Ed\\_publicazione.pdf](http://qualitapa.gov.it/fileadmin/mirror/pubblicazioni/Premio%20Qualita_II_Ed_publicazione.pdf)
12. Publikacja rządowa - Nagroda Jakości III edycja, [http://www.qualitapa.gov.it/fileadmin/mirror/pubblicazioni/volume\\_premio2011.pdf](http://www.qualitapa.gov.it/fileadmin/mirror/pubblicazioni/volume_premio2011.pdf)
13. Wolniak R., Stanecka A.: Nagroda Jakości Rządu Federacji Rosyjskiej, „Problemy Jakości” nr 4, 2012, s. 33-39.

<sup>12</sup> Prezentacja wniosków, [5].

14. Wolniak R., Świątek J.: Słoweńska Nagroda Jakości. Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej, s. Organizacja i Zarządzanie, z. 67, Wydawnictwo Politechniki Śląskiej, Gliwice 2013.
15. Wspólna Metoda Oceny CAF,  
[http://caf.kprm.gov.pl/sites/default/files/caf2006\\_dr\\_matla.pdf](http://caf.kprm.gov.pl/sites/default/files/caf2006_dr_matla.pdf)

### WŁOSKA NAGRODA JAKOŚCI W ADMINISTRACJI PUBLICZNEJ

**Streszczenie:** *W niniejszej publikacji zaprezentowano i przeanalizowano Włoską Nagrodę Jakości, a w szczególności zaprezentowano Włoską Nagrodę Jakości przyznawaną podmiotom administracji publicznej. Przedstawiono w niej akty prawne, sposób dokonywania selekcji kandydatów oraz organy dokonujące wyboru zwycięzców. Zaprezentowano również listę laureatów odbytych edycji.*

**Słowa kluczowe:** *nagroda jakości, modele doskonalenia, model EFQM, metoda CAF, włoska nagroda jakości, administracja publiczna.*

### ITALIAN QUALITY AWARD IN PUBLIC ADMINISTRATION

**Abstract:** *In this paper we present and analyze the Italian Quality Award, and in particular presents Italian Quality Award granted to public entities. There is also description of acts, a way of making the selection of candidates and the authorities responsible for the selection of winners. Also we presented a list of winners held editing.*

**Key words:** *reward quality improvement models, model EFQM, CAF, Italian reward quality, public administration*

Anna Maria HORODECKA  
Politechnika Śląska, Wydział Organizacji i Zarządzania  
Studenckie Koło Naukowe Zarządzania Jakością

dr hab. inż. Radosław WOLNIAK, prof. Pol. Śl.  
Politechnika Śląska, Wydział Organizacji i Zarządzania  
Instytut Inżynierii Produkcji  
ul. Roosevelta 26, 41-800 Zabrze  
e-mail: Radoslaw.Wolniak@polsl.pl