

Národný projekt

## Zavádzanie a podpora manažérstva kvality v organizáciách verejnej správy



Operačný program  
**Efektívna  
verejná správa**



**Európska únia**  
Európsky sociálny fond

*Tento projekt je podporený z Európskeho sociálneho fondu prostredníctvom  
Operačného programu Efektívna verejná správa.*



**CAF CENTRUM**

## Aktivity CAF centra v mesiaci jún 2019

### CAF centrum ako vzdelávacie stredisko

Mesiac jún bol v oblasti realizácie vzdelávacích aktivít venovaný osvedčeným témam, po ktorých je stále dopyt, ako napr. ISO 9001, ISO 37001 alebo model CAF, ale zaradili sme i úplne novú tému manažérstvo sťažností. Mnohé z týchto školení sa realizovali v priestoroch školiacej miestnosti CAF centra, ale zaznamenávame čoraz väčší záujem organizácií verejnej správy o zrealizovanie rôznych školení priamo v ich organizáciách. Tomuto záujmu sa veľmi tešíme a v tejto chvíli môžeme konštatovať, že viac ako polovica vzdelávacích aktivít zrealizovaných v mesiaci jún sa konalo práve v regiónoch.

#### *Seminár Systém manažérstva proti korupcii podľa normy ISO 37001 (03.06.2019, Mestský úrad Martin)*

Problematika manažérstva proti korupcii je v súčasnej dobe často skloňovaná a organizácie verejnej správy čím ďalej tým viac spoznávajú a postupne začínajú implementovať systém manažérstva proti korupcii podľa normy ISO 37001:2016. Dôležitým krokom pri jeho zavedení je informovanie zamestnancov o podstate, význame a prínosoch takéhoto systému. Kľúčové je, aby sa zamestnanci oboznámili aj s terminológiou protikorupčného manažérstva a o tom, čo tvorí základ tohto systému a aké aktivity, zásady je potrebné v rámci tohto systému zaviesť a dodržiavať. Práve na túto problematiku bol zameraný dvojhodinový seminár pre zamestnancov Mestského úradu Martin, ktorý sa konal dňa 3. júna 2019.



### *Školenie Model CAF a jeho využitie v organizáciách verejnej správy (04.06.2019)*

Záujemcov o školenie o modeli CAF stále pribúda, čoho dôkazom bolo aj naplnené CAF centrum 4. júna. Účastníci sa počas jednodňového školenia dozvedeli nové informácie ohľadom metodiky modelu CAF, oboznámili sa so štruktúrou modelu a taktiež im boli vysvetlené aj možnosti získania titulu Efektívny používateľ modelu CAF. Školenia sa tentokrát zúčastnili zástupcovia stredných odborných škôl, a síce Strednej odbornej školy strojníckej z Kysuckého Nového Mesta, Strednej priemyselnej školy dopravnej v Bratislave, ale aj Strednej odbornej školy kaderníctva a vizážistiky v Bratislave. Ďalej to boli zástupcovia univerzít, a to konkrétne Univerzity Konštantína Filozofa v Nitre, Katolíckej univerzity v Ružomberku, Slovenskej poľnohospodárskej univerzity v Nitre, Slovenskej technickej univerzity v Trnave, ale aj Akadémie umení v Banskej Bystrici. Z ostatných organizácií verejnej správy to boli zástupcovia Národného osvetového centra, Vojenského úradu sociálneho zabezpečenia a Univerzitnej nemocnice v Bratislave. Účastníci najviac ocenili úvod do problematiky, spresnenie požiadaviek na členov CAF tímu a vysvetlenie súvislostí modelu s ostatnými nástrojmi komplexného manažérstva kvality.



### *Školenie Model CAF a jeho využitie v organizáciách verejnej správy (05.06.2019)*

Školenie model CAF a jeho využitie v organizáciách verejnej sme zaradili opakovane, aby sme vyšli v ústrety väčšiemu počtu organizácií. Model CAF je vyvinutý a stále sa vylepšuje vzhľadom na požiadavky verejnej správy. Dnešní účastníci boli prevažne z oblasti školstva v zastúpení Trnavskej univerzity v Trnave, Žilinskej univerzity v Žiline, Technickej univerzity vo Zvolene, Fakulty zdravotníckych odborov z Prešovskej Univerzity v Prešove, Jesseniovej lekárskej fakulty UK v Martine a Strednej priemyselnej školy elektrotechnickej. Zároveň sa

zúčastnili aj zástupcovia organizácií z iných sektorov Kancelária prezidenta Slovenskej republiky a VŠC DUKLA Banská Bystrica. Účastníci najviac ocenili, že školiteľ vedel vysvetliť a uvádzal príklady aplikácie modelu CAF ku všetkým zúčastneným organizáciám so zreteľom na ich špecifické potreby, uvedenie a priblíženie modelu CAF v kontexte ostatných modelov manažérstva kvality a jeho odbornosť.



#### *Školenie Model CAF a samohodnotenie (07.06.2019, SOŠ obchodu a služieb Čadca)*

Model CAF zaujal aj vedenie Strednej odbornej školy obchodu a služieb v Čadci, kde sa školenia o tomto modeli v CAF centre v marci 2019 zúčastnila pani riaditeľka. Na základe jej záujmu predostrieť a predstaviť model CAF aj ostatným zamestnancom školy sa CAF centru podarilo zorganizovať školenie priamo v ich sídle. Program bol zameraný čo sa týka modelu CAF všestranne, predstavila sa jeho podstata, história a osem princípov výnimočnosti, ktoré tvoria základ tohto modelu. Zamestnanci sa oboznámili so spôsobom jeho implementácie, s jeho 10 krokmi a personálnym obsadením pri implementácii. Kritériá modelu CAF boli predstavené v úrovni subkritérií a na záver školenia bol predstavený proces zlepšovania podľa modelu CAF, teda tvorba a plnenie akčného plánu zlepšovania. Účastníci vo spätnej väzbe ocenili predovšetkým možnosť získania nových informácií a poznatkov z danej problematiky, podrobné oboznámenie sa s modelom CAF a možnosti jeho implementácie v podmienkach školy s cieľom zvýšenia jej kvality.



#### *Školenie Systém manažérstva proti korupcii podľa normy ISO 37001 (13.06.2019, Pôdohospodárska platobná agentúra)*

Národný projekt ÚNMS SR v rámci implementačnej časti zahŕňa aj zavedenie systému manažérstva proti korupcii v piatich organizáciách verejnej správy. CAF centrum s cieľom



zvýšenia povedomia o tejto dôležitej problematike zaradil do programu vzdelávacích aktivít aj túto tému. O školenie je intenzívny záujem a organizácie sa informujú aj ohľadom možnosti realizácie vzdelávania priamo v ich sídle. Takýmto spôsobom sa nadviazala spolupráca s Pôdohospodárskou platobnou agentúrou a dohodla sa realizácia školenia Systém manažérstva proti korupcii podľa normy ISO 37001 priamo v ich sídle. Školenie sa uskutočnilo 13. júna 2019 a zúčastnilo sa ho 46 zamestnancov. Účastníci v rámci spätnej väzby na školenie ocenili predovšetkým zrozumiteľný výklad k požiadavkám normy, príklady z práce, vysvetlenie základných pojmov a možnosť zamyslieť sa nad celkovým procesom pri hodnotení rizík korupcie.



#### *Semináre Model CAF alebo norma ISO 9001 pre stredné školy? (13. – 14.06.2019, Úrad Košického samosprávneho kraja)*

Model CAF, resp. možnosť zvyšovať kvalitu stredných škôl cez národný projekt ÚNMS SR zaujal v marci počas školenia v CAF centre aj zástupkyňu Košického samosprávneho kraja z Referátu správy škôl a školských zariadení. V nadväznosti na toto školenia sa uskutočnili pracovné stretnutia a diskutovalo sa o možnosti predstavenia modelu CAF, ako aj systému manažérstva kvality podľa normy ISO 9001 pre zástupcov stredných škôl v zriaďovateľskej pôsobnosti Košického samosprávneho kraja (KSK). Seminár sa vzhľadom na veľký počet škôl v pôsobnosti KSK naplánoval na dva dni a zúčastnilo sa ho 50 zamestnancov, prevažne riaditelia škôl a ich zástupcovia. Obidva semináre mali rozsah 6 hodín, pričom program bol zameraný v doobedňajšej časti na predstavenie modelu CAF a poobede na predstavenie systému manažérstva kvality podľa normy ISO 9001.



#### *Školenie Systém manažérstva kvality podľa normy ISO 9001:2015 (18.06.2019, Domov sociálnych služieb pre deti a dospelých)*

Téma systému manažérstva kvality podľa normy ISO 9001:2015 zaujala ďalšie zariadenie poskytujúce sociálne služby, a to Domov sociálnych služieb pre deti a dospelých Jahodná. Školenia sa zúčastnilo 15 zamestnancov zariadenia.



#### Školenie Norma ISO 31000:2018 Manažérstvo rizika - Návod (19.06.2019)

Zamestnanci ministerstiev, ostatných orgánov štátnej správy a zdravotníckych zariadení počas školenia získali dôležité informácie z normy ISO 31000:2018. Základné otázky, prečo bola norma vydaná, pre koho je určená, aké sú jej zámery a benefity, aká je jej štruktúra a ako je možné integrovať požiadavky normy do organizácie, boli zrozumiteľne predstavené. Školiteľka V. Duníková vysvetlila účastníkom školenia, čo je a čo nie je riziko, aký vplyv a dopady majú riziká a príležitosti na organizáciu, prečo je potrebné ich riadiť v organizáciách a aký má norma prínos pre organizáciu, ktorá ju zavedie. Účastníci ocenili praktické vysvetlenie termínov a definícií, ktoré sa bežne v tejto problematike používajú ako napr. riziko, zdroj rizika, následok, pravdepodobnosť, úroveň rizika, príčiny rizika, opatrenie na riešenie rizík a ďalšie. Školiteľka upozornila aj na kritické faktory úspešnosti počas zavádzania riadenia rizík, na čo si majú implementujúci dať pozor, čo pozitívne vnímali všetci prítomní. Praktická časť školenia bola zameraná na metódy SWOT, What-if a SWIFT.



#### Školenie SWOT analýza ako nástroj zlepšovania (20.06.2019)

Pre veľký záujem sme opakovali školenie na tému SWOT analýzy. SWOT analýza ako nástroj na zlepšovanie identifikuje silné a slabé stránky organizácie, ako aj jej vonkajšie príležitosti a hrozby. Je to jednoduchý nástroj na rýchle spracovanie prehľadu o strategickej

situácii organizácie. Školenia sa zúčastnili zástupcovia Slovenského inšpektorátu životného prostredia, Slovenskej inovačnej a energetickej agentúry, Vojenského úradu sociálneho zabezpečenia, Ministerstva životného prostredia SR, Ministerstva obrany SR, SHMÚ, Pôdohospodárskej platobnej agentúry a Národného osvetového centra. Účastníci školenia najviac ocenili odbornosť lektora, jeho praktické skúsenosti a celkový prístup počas školenia. Rovnako vyzdvihli aj profesionálny výklad, názorné príklady z praxe, hlbšie vysvetlenie niektorých významov a prepojení, ako aj poskytnutý priestor na vyjadrenie svojich skúseností a názorov účastníkov.



#### *Školenie Metóda 8 krokov k úspešnej zmene (25.6.2019)*

O tom, ako v organizácii riadiť úspešnú zmenu si záujemcovia prišli vypočuť opäť v plnom počte. Rozmanité zastúpenie účastníkov školenia tentokrát predstavovali zamestnanci z Trnavskej univerzity, Ministerstva pôdohospodárstva a rozvoja vidieka SR, Okresných súdov v Rimavskej Sobote a Žiaru nad Hronom, Okresného súdu v Myjave, Miestneho úradu Mestskej časti Bratislava – Devín, Magistrátu hlavného mesta, Pôdohospodárskej platobnej agentúry, Národnej agentúry pre sieťové a elektronické služby, Úradu práce, sociálnych vecí a rodiny z Námestova, ale aj z Výskumného ústavu detskej psychológie a patopsychológie, Ústredia ľudovej umeleckej výroby či Inštitútu pre pracovnú rehabilitáciu občanov so zdravotným postihnutím. Školiteľka Ing. Renáta Mazúrová účastníkom objasnila, aké aktivity a akčné kroky by mala organizácia využívať na úspešné zvládnutie zmien, ale aj využitie story tellingu ako úspešného nástroja na ich zavádzanie.



*Školenie Systém manažérstva kvality podľa normy ISO 9001:2015 (25. – 26.06.2019, Topoľčany)*



Opäť sme boli oslovení s požiadavkou na školenie ISO 9001, tentokrát pre zariadenia sociálnych služieb z okolia Topoľčian. Školenia sa zúčastnili zástupcovia z organizácií: Mestský úrad Topoľčany, PENZIÓN ZSS Topoľčany, MŮJ DOMOV Zariadenie sociálnych služieb Topoľčany, HARLEKÝN Zariadenie sociálnych služieb Topoľčany, Clementia Zariadenie sociálnych služieb Kovarce, HARMÓNIA Zariadenie sociálnych služieb Topoľčany, Zariadenie pre seniorov Komfort n.o. Topoľčany a V KAŠTIELI Zariadenie sociálnych služieb Horné Obdokovce. Vzhľadom na väčší počet záujemcov sa toto školenie realizovalo opakovane dva dni za sebou. Účastníci z oboch dní sa zhodli na pozitívnych prínosoch školenia, hlavne ich zaujal výklad školiteľa, ktorý okrem odbornej prezentácie, venoval dostatok času odbornej diskusii s účastníkmi. Väčšina z nich pozitívne vnímala najmä praktické príklady a praktické cvičenia realizované počas školenia.



#### *Školenie Manažérstvo sťažností (27.6.2019)*

Prvýkrát sme do portfólia vzdelávacích aktivít zaradili školenie na tému Manažérstva sťažností. Školenie bolo určené zamestnancom verejnej správy, ktorí sú vo svojich organizáciách zodpovední za agendu sťažností. Zúčastnili sa ho zamestnanci Ministerstva školstva, vedy, výskumu a športu SR, Ministerstva životného prostredia SR, Ministerstva dopravy a výstavby SR, Ministerstva zahraničných vecí a európskych záležitostí SR, Ministerstva pôdohospodárstva a rozvoja vidieka SR, Ministerstva financií SR, Úradu vlády SR, Slovenského metrologického inšpektorátu, Vojenského úradu sociálneho zabezpečenia, MČ Košice – západ a Okresného úradu Brezno. Účastníci školenia sa zhodli na prínosoch školenia, boli spokojní s priebehom školenia, ako aj kompetentnosťou školiteľa. Školiteľ venoval dostatok času diskusii a účastníci si mohli vyskúšať okrem iného aj procesne založené riadenie sťažností.



### Poradenská a konzultačná činnosť CAF centra

#### Školenie Model CAF a samohodnotenie (03. – 04.06.2019, Mestská časť Bratislava-Staré Mesto)

Úspešne sa začala implementácia modelu CAF aj v Mestskej časti Bratislava-Staré Mesto, kde sa po vytvorení CAF tímu uskutočnilo jeho školenie o modeli CAF. Toto školenie predstavuje kľúčovú časť implementácie, nakoľko sa členovia CAF tímu prvýkrát zoznamujú s modelom a jeho štruktúrou. Prvé zalistovanie v príručke, prvé otázky k jednotlivým kritériám a k tomu, ako bude prebiehať písanie samohodnotiacej správy, to všetko je súčasťou tohto školenia. Program školenia bol rozvrhnutý na dva dni, počas ktorých sa prechádzali predpokladové aj výsledkové kritériá a subkritériá modelu CAF, štruktúra samohodnotiacej správy, ako aj spôsob slovného a bodového hodnotenia.



#### Školenie Model CAF a samohodnotenie (17. – 18.06.2019, Obchodná akadémia Nitra)

OA Nitra ako jedna z podporených organizácií verejnej správy implementujúcich model CAF úspešne zostavila svoj CAF tím a vytvorila komunikačný plán. Ďalším krokom bolo absolvovanie školenia o modeli CAF, ktoré sa zrealizovalo v dňoch 17.-18.6.2019. Toto školenie predstavuje kľúčovú časť implementácie, nakoľko sa členovia CAF tímu prvýkrát zoznamujú s modelom a jeho štruktúrou. Počas školenia boli prejednené predpokladové aj výsledkové kritériá a subkritériá modelu CAF, štruktúra samohodnotiacej správy, ako aj spôsob slovného a bodového hodnotenia.





*Školenie Model CAF a samohodnotenie (11.a 20.06.2019, Staré divadlo Karola Spišáka v Nitre)*

Model CAF je využiteľný a je žiadaný aj v kultúrnych ustanovizniach. Dôkazom toho je zapojenie sa Starého divadla Karola Spišáka v Nitre do národného projektu ÚNMS SR prostredníctvom implementácie modelu CAF. Tá sa začala v mesiaci apríl a 11. júna 2019 sa uskutočnilo školenie CAF tímu. Školenie bolo rozdelené na dva dni (20.06.2019 druhý deň školenia). V rámci prvého dňa bola predstavená filozofia a základná štruktúra modelu CAF a jeho rozdelenie na predpokladové a výsledkové kritériá, logika kritérií a ich vzájomné väzby. Zároveň sa účastníkov podrobne objasnil proces a priebeh implementácie a čo ich počas tohto obdobia čaká.



Všetky štyri organizácie, ktoré implementujú model CAF za podpory CAF centra (MČ Bratislava-Staré mesto, Obchodná akadémia Nitra, Štátny pedagogický ústav a Staré divadlo Karola Spišáka v Nitre) teda už absolvovali dvojdnové školenie o modeli CAF a samohodnotení a momentálne sú v procese písania samohodnotiacej správy.