

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**

## Úspechy CAF centra v roku 2020

5. február 2021

Začiatok nového roka je vždy najvhodnejší čas na bilancovanie toho predošlého, zhodnotenie toho, čo nám priniesol, i toho, aké výsledky sa nám za uplynulý rok podarilo dosiahnuť. Rok 2020 sa nepochybne mnohým zapíše do pamäti ako rok, kedy nás zaskočila pandémia COVID-19, no nepriaznivá situácia v sebe niesla aj pozitívne momenty, ktoré je potrebné si pripomenúť.

### CAF centrum ako vzdelávacie stredisko

Jednou z najdôležitejších úloh CAF centra je vzdelávanie zástupcov a zamestnancov organizácií verejnej správy prostredníctvom rôznych typov vzdelávacích aktivít, ktoré sú realizované erudovanými odborníkmi na danú oblasť. V tomto smere sa nám v roku 2020 podarilo zorganizovať 32 vzdelávacích aktivít, na ktorých sa zúčastnilo viac ako 400 účastníkov - zamestnancov organizácií verejnej správy.

Zo spomínaných 32 aktivít prebehlo 8 z nich v školiacej miestnosti CAF centra. Témy jednotlivých vzdelávacích aktivít boli rôzne, od základných tém ako napríklad model CAF a samohodnotenie pre organizácie začínajúce s implementáciou modelu CAF, až po náročnejšie témy akými boli metódy Balanced Scorecard alebo aj otázky ako zvýšiť efektivitu implementačných tímov systému manažérstva kvality.

Zvyšných 24 aktivít sa realizovalo formou inhouse vzdelávacích aktivít, čo znamená, že sa organizovali priamo v sídle organizácií verejnej správy. Takto bolo uskutočnené napríklad školenie na tému systém manažérstva proti korupcii podľa normy ISO 37001:2016, na ktorom sa účastníci dozvedeli, prečo je potrebné riešiť problém korupcie systémovým spôsobom, alebo školenie zamerané na implementáciu manažmentu rizík v organizácii podľa normy STN ISO 31000 zamerané na proces riadenia rizík v organizácii podľa tejto normy, ako aj best practices v oblasti manažmentu rizík organizácií a projektov. Inhouse školenie na tému Manažérstvo zmeny zase svojim účastníkom objasnilo, prečo sú zmeny nevyhnutné a ako súvisí manažérstvo zmien s manažérstvom kvality.

Realizácia vzdelávacích aktivít prispieva k zvyšovaniu kvality organizácií verejnej správy, preto CAF centrum naďalej pracuje na ich uskutočňovaní, ako aj na prinášaní nových tém, ktoré sú aktuálne a atraktívne.



### Analyticko-metodická činnosť CAF centra

Počas trvania národného projektu plánuje CAF centrum v rámci analyticko-metodických činností vypracovať jednu odbornú metodiku a tri odborné štúdie zamerané na zlepšovanie organizácií verejnej správy. Z dôvodu rozsiahleho tematického zamerania bude odborná metodika pozostávať zo šiestich samostatných častí, z ktorých každá bude venovaná inej téme týkajúcej sa kvality a zlepšovania verejnej správy. Od spustenia národného projektu boli spracované prvé dve časti odbornej metodiky, a to Nástroj samohodnotenia kultúry kvality a Získavanie spätnej väzby od zainteresovaných strán. Obe sú zverejnené na webovej stránke úradu.

Na príprave tretej a štvrtej časti metodiky sa začalo pracovať v roku 2020. Tretia časť bude zameraná na rozvoj benchmarkingu vo verejnej správe, nakoľko ide o nástroj skvalitňovania vnútroorganizačných procesov, ktorý je medzi organizáciami verejnej správy pomerne zriedkavý. Vďaka vzájomnej inšpirácii sa však dajú dosahovať preukázateľné zlepšenia, preto je jedným z cieľov CAF centra povzbudiť tieto organizácie k efektívnemu vykonávaniu benchmarkingových aktivít. Štvrtá časť metodiky s názvom Easy CAF má za úlohu zvyšovať povedomie o kvalite naprieč celou verejnou správou a pomôcť spraviť prvotné posúdenie pripravenosti organizácie na implementáciu metodiky CAF. Tím externých odborníkov tak vytvorí nástroj, ktorý bude na implementáciu jednoduchý a organizácie verejnej správy nezaťažujú.

Okrem toho sa v roku 2020 podarilo spracovať aj odbornú štúdiu na tému Spoločenská zodpovednosť vo verejnej správe. Ide o aktuálnu tému, nakoľko spoločenská zodpovednosť sa v súčasnosti považuje za dôležitú konkurenčnú výhodu nie len organizácie, ale i krajiny. Téma zodpovedného správania sa preto týka rovnako súkromnej, ako i verejnej sféry.

## Podpora organizácií verejnej správy

Cieľom ÚNMS SR ako národného korešpondenta modelu CAF je okrem iného rozšíriť základňu používateľov modelu CAF medzi organizáciami verejnej správy. Preto je v rámci národného projektu vytvorený v CAF centre priestor pre podporu 15 organizácií verejnej správy, ktorým je poskytnutá školiaca, konzultačná a posudzovateľská činnosť pri implementácii modelu CAF. Výber organizácií, ktorým bude táto podpora poskytnutá, bol realizovaný formou zverejnenia výzvy na zapojenie sa do národného projektu, do ktorej sa mohli organizácie zapojiť. Prvé dve výzvy boli zverejnené v roku 2019, a zapojených bolo 7 organizácií verejnej správy, z toho 1 rozpočtová organizácia rezortu školstva, 2 organizácie samosprávy a 4 stredné školy.

Tretia a zároveň posledná výzva bola zverejnená v novembri 2020, pričom bola tento raz určená pre organizácie samosprávy, aby sa vytvorila skupina podobných organizácií, ktoré prechádzajú tým istým v tom istom čase a môžu sa tým pádom porovnávať, príp. v budúcnosti vytvoriť aj benchmarkingové partnerstvá. Po uzatvorení výzvy v decembri 2020 boli do národného projektu zapojené organizácie: Mesto Nitra, Mesto Liptovský Mikuláš, Mesto Žilina, Obec Vysoká nad Kysucou, Mesto Šaľa, Mestská časť Bratislava-Karlova Ves a Mestská časť Bratislava-Rača.

Využitím podpory ÚNMS SR sú tieto organizácie schopné nielen správne implementovať model CAF, ale aj úspešne prejsť Externou spätnou väzbou modelu CAF a získať medzinárodne uznávaný titul Efektívny používateľ modelu CAF. Ten v roku 2020 úspešne získali tri organizácie, a to Mestská časť Bratislava-Staré Mesto, Štátny pedagogický ústav a Obchodná akadémia, Bolečkova 2, Nitra. Týmto organizáciám srdečne blahoželáme a veríme, že v roku 2021 sa k nositeľom titulu kvality pripoja i ďalšie organizácie.

