

Národný projekt
Zavádzanie a podpora manažérstva kvality v organizáciách verejnej správy



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

VYKONANÉ AKTIVITY IMPLEMENTÁCIE MANAŽÉRSTVA KVALITY PARTNERMI PROJEKTU ZA MESIAC APRÍL

22. máj 2020

Implementácia manažérstva kvality v ústredných orgánoch štátnej správy a príspevkových a rozpočtových organizáciách

V mesiaci apríl na Slovensku pretrvávala mimoriadna situácia vyhlásená vládou Slovenskej republiky, ktorá súvisí so šíriacim sa ochorením COVID-19. Partneri projektu pokračujú v implementáciách v obmedzenom režime a prostredníctvom distančných metód.

Implementácia systémov manažérstva kvality podľa normy ISO 9001:2015

Začiatkom mesiaca apríl Slovenský metrologický inšpektorát (ďalej len „SMI“) vyhodnotil ponuky na realizáciu certifikačného auditu, uzatvoril a zverejnil zmluvu so spoločnosťou SGS Slovakia spol. s r.o. Prebiehala intenzívna komunikácia medzi predstaviteľmi SMI a ÚNMS SR o modifikácii procesu implementácie a certifikácie počas výnimočnej situácie. Kvôli mimoriadnej situácii muselo dôjsť k dočasnej úprave niektorých procesov nastavených na SMI a vydali sa interné riadiace akty modifikujúce proces správneho konania a proces o správe a vymáhaní pohľadávok. Dochádzalo k intenzívnej komunikácii medzi predstaviteľmi SMI a certifikačným orgánom o procese realizácie certifikačného auditu počas mimoriadnej situácie počas jedného dňa na riaditeľstve SMI a pracovisku v KE. SMI aktualizoval interné riadiace akty a ostatnú dokumentáciu, ako napr. Register rizík a príležitostí a Knihu nezhôd.

Počas mesiaca apríl Regionálny úrad verejného zdravotníctva Levice (ďalej len „RÚVZ“) vykonal pod vedením externého školiteľa štvrtý interný audit a vypracoval správu z auditu. V RÚVZ prebehla revízia Organizačného poriadku a Pracovného poriadku z dôvodu zmeny legislatívy a zavedenia nového dochádzkového systému, Metrologického poriadku v zmysle návrhov na zlepšenie vyplývajúcich zo zistení tretieho interného auditu. Taktiež boli vykonané revízie interných postupov a smerníc. Bola aktualizovaná databáza nezhôd a podnetov na zlepšenie a prijímania nápravných opatrení a doplnená Správa z preskúmania manažmentom. S víťazom verejného obstarávania bola uzatvorená zmluva pre certifikáciu systému manažérstva kvality podľa požiadaviek normy ISO 9001:2015 a následného vykonávania dozoru nad systémom manažérstva kvality.

Úrad podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu (ďalej len „ÚPVII“) v mesiaci apríl upravil interný riadiaci akt o zdokumentovaných informáciách a zaslal ho na interné pripomienkovanie. Manažér kvality skompletizoval evidenciu používaných formulárov v úrade a identifikoval chýbajúce formuláre, ktoré bude potrebné vytvoriť a zapracovať do evidencie. ÚPVII vybral interných audítorov podľa normy ISO 9001, ktorí boli vyškolení 15. - 16. apríla 2020 (online). Taktiež vytvoril zoznam interných audítorov, z ktorého vychádzal pri spracovaní Programu auditov na rok 2020. Manažér kvality v spolupráci s konzultačnou spoločnosťou SHIELD TECH s. r. o. spracoval návrh smernice o nápravných opatreniach a príležitostiach na zlepšovanie v systémoch manažérstva.

V mesiaci apríl v Úrade pre verejné obstarávanie (ďalej len „ÚVO“) pravidelne prebiehali telefonické komunikácie manažéra kvality ÚVO s členmi implementačného tímu. Bola

schválená a vydaná smernica o postupoch pri príprave, realizácii a ukončení projektov financovaných z externých zdrojov. Prebehlo e-mailové a telefonické vnútorné pripomienkovanie smernice o zabezpečovaní riadenia rizík k procesnému/finančnému riadeniu. ÚVO ďalej pokračuje v tvorbe procesných smerníc potrebných pre úspešnú implementáciu v zmysle požiadaviek normy ISO 9001:2015. Zároveň v mesiaci apríl prebiehal proces verejného obstarávania pre výber certifikačného orgánu certifikujúceho systém manažérstva kvality podľa požiadaviek ISO 9001.

V mesiaci apríl v Ústredí práce, sociálnych vecí a rodiny (ďalej len „UPSVR“) prebiehala analýza jednotlivých pripomienok k Príručke kvality a ich zapracovanie. Boli vybraní interní audítori ISO 9001 zo zamestnancov ÚPSVR potrební na výkon interných auditov. Boli dopracované zdokumentované informácie pre proces výberu certifikačného orgánu certifikujúceho systému manažérstva kvality.

Implementácia systému manažérstva proti korupcii podľa normy ISO 37001:2016

Úrad vlády Slovenskej republiky (ďalej len „ÚV SR“) v rámci implementácie systému manažérstva proti korupcie vstúpil do jej poslednej fázy a pripravuje sa na realizáciu certifikačného auditu. Certifikačný audit je preverením plnenia požiadaviek normy ISO 37001:2016 nezávislým akreditovaným certifikačným orgánom pre manažérske systémy. V rámci verejného obstarávania bola vybraná spoločnosť 3EC International, a.s., s ktorou následne bola uzatvorená zmluva o certifikácii manažérskeho systému.

V mesiaci apríl Úrad splnomocnenca vlády SR pre rómske komunity (ďalej len „ÚSVSRRK“) nevykonával aktivity v rámci implementácie systému manažérstva proti korupcii z dôvodu vzniku mimoriadnej situácie v dôsledku šírenia ochorenia COVID-19 a zabezpečovaní jednotlivých opatrení potrebných pre riešenie vzniknutej situácie v rómskych komunitách. ÚNMS SR komunikovalo s predstaviteľmi ÚSVSRRK o možnostiach prípadného posunu implementácie a realizácie ďalších krokov potrebných pre pokračovanie v implementácii.

Počas mesiaca apríl v SMI boli upravené a skompletizované interné riadiace akty ohľadom rozhodnutia riaditeľa o riadení rizík na SMI, organizačného poriadku, darov a pohostenia. Do Príručky systému manažérstva proti korupcii boli doplnené prílohy Opis štátnozamestnaneckých miest, Karta procesu Riadenia rizík, Protikorupčná doložka, a taktiež bola zahájená práca na jej finálnej verzii.

Počas mesiaca apríl na pravidelnej báze prebiehala komunikácia v ÚPVII s konzultačnou spoločnosťou Eurocontrol, ktorá zabezpečuje spoluprácu pri implementácii systému manažérstva proti korupcii podľa normy ISO 37001:2016. ÚPVII v tomto mesiaci vypracoval postup pre dary, pohostenia, darcovstvo a podobné úžitky, postup pre transakcie a projekty, ktorých korupčné riziko nie je možné zvládnuť, postup na oznamovanie, dôvernoscť a ochranu totožnosti, anonymné oznamovanie, proti odvetným opatreniam. Boli definované ukazovatele a postup ich hodnotenia pre určenie efektívnosti systému manažérstva proti korupcii a zároveň bol vypracovaný postup pre interné audity.

Implementácia modelu CAF

ÚV SR v mesiaci apríl pokračoval v implementácii modelu CAF prostredníctvom viacerých zlepšovacích opatrení z Akčného plánu zlepšovania CAF (APZ). Niektoré existujúce pripravené podklady museli byť z dôvodu mimoriadnej situácie (COVID 19) prerobené. Okrem tých opatrení, ktoré sa implementujú podľa APZ, prebiehali aj prípravné práce z domu a mali obmedzené možnosti stretávať sa. Zaviedli a podporili sa počítačové aplikácie, ktoré umožňovali konanie videohovorov a videokonferencií a vzájomnú výmenu informácií. Aj vďaka tomu sa CAF tímu darilo komunikovať a vymieňať si skúsenosti pri implementácii opatrení APZ.

V mesiaci apríl v Úrade priemyselného vlastníctva Slovenskej republiky (ďalej len „ÚPV SR“) prebehla finalizácia realizačných programov k jednotlivým bodom APZ. Všetci členovia vedenia úradu si preštudovali realizačné programy, prebehli diskusie k nim a následne boli schválené na porade (on-line) dňa 14. apríla 2020. CAF tím po komunikácii s metodikom

začal aplikovať realizačné programy do praxe. Metodik i celý CAF tím pripravovali opisy pre Externú spätnú väzbu (ESV), pracovali s príručkou ESV a internými dokumentmi. Prebiehala pravidelná telefonická konzultácia s externým konzultantom, pravidelne sa metodik stretával s garantom a informoval o priebehu implementácie projektu a takisto naďalej prebehli diskusie k realizačným programom. O schválenom APZ a realizačných programoch boli zamestnanci ÚPV SR informovaní. Pripravili sa články, newsletter na web a na sociálnej sieti za účelom informovania zainteresovaných strán a verejnosti o vykonaných aktivitách.

V mesiaci apríl pokračovalo v druhej fáze implementácie modelu CAF päť partnerských organizácií, ktorými sú Ministerstvo vnútra Slovenskej republiky (ďalej len „MV SR“), Ministerstvo zdravotníctva Slovenskej republiky (ďalej len „MZ SR“), Ministerstvo životného prostredia Slovenskej republiky (ďalej len „MŽP SR“), Ministerstvo obrany Slovenskej republiky (ďalej len MO SR) a Národný bezpečnostný úrad (ďalej len „NBÚ“).

V MV SR v mesiaci apríl kvôli mimoriadnej situácii (COVIS 19) členovia CAF tímu pracovali v režime home office, preto sa čas na písanie samohodnotiacej správy predĺžil. Boli spracované kritériá a zapracované v samohodnotiacej správe a následne vznikla prvá verzia samohodnotiacej správy, ktorá bola spripomienkovaná konzultantom.

CAF tím MZ SR v mesiaci apríl pokračoval v spracovávaní jednotlivých kritérií Samohodnotiacej správy po pripomienkovaní externým konzultantom. Následne prebiehalo pripomienkovanie jednotlivých kritérií Samohodnotiacej správy medzi členmi CAF tímu, metodikom CAF tímu a školiteľom. Prebehla tiež séria telefonickej a mailovej komunikácie školiteľa s metodikom CAF tímu, a taktiež sa uskutočnilo 16. apríla 2020 stretnutie metodika CAF tímu a školiteľa. Predmetom pracovného stretnutia bolo okrem pripomienkovania jednotlivých kritérií Samohodnotiacej správy MZ SR aj príprava Konsenzus mítingu, ktoré je naplánované na máj v sídle MZ SR za prísnych hygienických opatrení.

V MŽP SR bola v mesiaci apríl skompletizovaná 2. verzia samohodnotiacej správy z čiastkových výstupov jednotlivých členov CAF tímu. V samohodnotiacej správe boli zapracované pripomienky externého konzultanta, ako aj pripomienky od členov CAF tímu, kde po ich zapracovaní vznikne 3. finálna verzia samohodnotiacej správy. V mesiaci apríl bolo realizované vyhodnotenie Harmonogramu implementácie CAF a súvisiaceho Komunikačného plánu implementácie modelu CAF v MŽP SR na obdobie 2019 – 2021.

MO SR v mesiaci apríl pokračovalo v tvorbe Samohodnotiacej správy, ako aj v rozpracovaní línie súvzťažností subkritérií v spojení s odporúčaniami na spresnenie a konkretizáciu ich opisov. Dôraz bol zameraný na detailnejšie rozpracovanie štruktúr zainteresovaných strán, strategických dokumentov, poskytovaných služieb a procesov.

V mesiaci apríl v NBÚ implementácia modelu CAF pokračovala v súlade so schváleným harmonogramom a zamestnanci NBÚ sa aktívne zapojili do plnenia úloh procesu samohodnotenia. V sledovanom období boli s administratívnou aj odbornou podporou prijímateľa (ÚNMS SR) zrealizované všetky plánované aktivity a splnené všetky stanovené úlohy. Pokračovalo sa v spracovaní Samohodnotiacej správy a priebežne prebiehali konzultácie vlastníkov kritérií a členov CAF tímu s metodikom CAF tímu a školiteľom k jej 2. verzii. Boli prijaté opatrenia pre zabezpečenie realizácie Konsenzus mítingu dištančnou formou (výber a testovanie aplikácie pre videokonferenciu) a operatívne prispôbené plány aktivít na úrovni jednotlivých členov projektového tímu.

Implementácia modelu výnimočnosti EFQM

Ministerstvo financií Slovenskej republiky (ďalej len „MF SR“) v mesiaci apríl viedlo pravidelné online konzultácie s konzultačnou spoločnosťou. Prebehla príprava a doplňovanie qualification file. Boli pripravené predpokladové kritériá, výsledky a jednotlivé kritériá, ktoré boli prekonzultované online. Taktiež bol spustený prieskum spokojnosti partnerov, dodávateľov a uskutočnila sa revízia vízie MF SR.

Implementácia nástroja Samohodnotenia kultúry kvality

Aktivity v rámci nástroja Samohodnotenia kultúry kvality (ďalej len "SKK") sa počas mesiaca apríl v MV SR spomalili v dôsledku mimoriadnej situácie (COVID 19). Z pozície špecializovaného poradcu bolo po rozpracovaní atribútov a priradení atribútov k diagnostickým výrokom konané stretnutie ku konkrétnych výrokoch a atribútom, aby bolo možné nastaviť jednotlivé úrovne plnenia kritéria podľa úrovni. Spolupráca so školiteľom pre implementáciu nástroja SKK prebiehala formou telefonickej komunikácie a e-mailom.

V mesiaci apríl MO SR z dôvodu obmedzení (COVID 19) pracovalo na požadovaných výstupoch projektu v obmedzenom rozsahu. Realizovaná bola finalizácia priradenia diagnostických výrokov k atribútom (hrubé dáta) podľa jednotlivých úrovni 0 – 5 a strategických rámcov (Príslušnosť). Komunikácia prebiehala len elektronickou formou.