

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 MAREC

23. apríl 2020

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

Dňa 12.3.2020 vyhlásila vláda Slovenskej republiky na Slovensku mimoriadnu situáciu v súvislosti so šíriacim sa ochorením COVID-19. ÚNMS SR promptne zareagovalo a v súlade s usmernením Centrálného koordinačného orgánu pre EŠIF poskytlo usmernenie partnerom národného projektu o možnostiach pokračovania v jednotlivých implementáciách. Jednotlivým partnerom projektu bola poskytnutá podpora zamestnancami OKPR pri nastavovaní jednotlivých zmien v dôsledku mimoriadnej situácie. Partneri projektu pokračujú v implementáciách v obmedzenom režime a prostredníctvom distančných metód. S partnermi projektu boli individuálne prerokované a nastavené vhodné varianty pokračovania v implementácii vybraného modelu/systému/nástroja.

Implementácia systémov manažérstva kvality podľa normy ISO 9001:2015

V mesiaci marec **Slovenský metrologický inšpektorát** (ďalej len „SMI“) zrealizoval verejné obstarávanie na certifikačný orgán certifikujúci systémy manažérstva kvality. Na internetovej stránke SMI bol uverejnený dotazník spokojnosti dozorovaných osôb, ktorý bude slúžiť ako spätná väzba pre SMI pri výkone inšpekčnej a rozhodovacej činnosti. SMI aktualizoval interné riadiace akty (Služobný poriadok, smernicu o tvorbe internej dokumentácie, smernicu o výkone inšpekčnej činnosti) a vydal dizajn manuál, na základe ktorého sa revidovala vonkajšia úprava úradných listov. Následne počas celého mesiaca dochádzalo k úprave existujúcich formulárov na nastavený štandard. Došlo k aktualizácií niektorých opisov štátnozamestnaneckých miest u osôb zapojených do projektu s cieľom aktualizovať povinnosti vyplývajúce z implementácie normy ISO 9001:2015.

Počas mesiaca marec **Regionálny úrad verejného zdravotníctva Levice** vykonal pod vedením externého školiteľa štvrtý interný audit a vypracoval správu o audite. Riešili sa nezhody a podnety, ktoré boli zaznamenané počas auditu. Bolo vyhodnotené verejné obstarávanie na výber spoločnosti pre certifikáciu systému manažérstva kvality podľa požiadaviek normy ISO 9001:2015 a následného vykonávania dozoru nad systémom.

Na **Úrade podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu** (ďalej len „ÚPVII“) v mesiaci marec manažér kvality v spolupráci s konzultačnou spoločnosťou SHIELD TECH s. r. o. pripravil podklady k interným riadiacim aktom o riadení zdokumentovaných informácií, o riadení rizík a príležitostí, interných auditoch a nápravných opatreniach, riadení nezhôd a zlepšovaní. ÚPVII spracoval finálny návrh interného riadiaceho aktu o interných auditoch a pripravil návrh interného riadiaceho aktu o zdokumentovaných informáciách, ktorý bude odoslaný na pripomienkovanie. Taktiež zapracoval pripomienky od jednotlivých

organizačných útvarov a spracoval finálny návrh Príručky kvality, Politiky kvality, zoznamu zainteresovaných strán ich potrieb a očakávaní, mapy procesov a zoznamu procesov.

V mesiaci marec **Úrad pre verejné obstarávanie** (ďalej len „ÚVO“) v spolupráci s konzultačnou spoločnosťou TAYLLOR & COX, a.s. a vybranými členmi implementačného tímu odkonzultovali zapracovania pripomienok do Príručky kvality ÚVO a Politiky kvality ÚVO. Pripravili sa podklady na výber certifikačného orgánu na certifikáciu systému manažérstva kvality podľa požiadaviek normy ISO 9001:2015. Opakovane sa uskutočňovali osobné konzultácie s členmi implementačného tímu k popisom konkrétnych procesných smerníc. ÚVO ďalej pokračuje v tvorbe procesných smerníc potrebných pre úspešnú implementáciu v zmysle požiadaviek normy ISO 9001:2015. Taktiež bola vypracovaná Mapa procesov ÚVO.

V mesiaci marec **Ústredie práce, sociálnych vecí a rodiny** (ďalej len „UPSVR“) postupuje v implementácii systému manažérstva kvality podľa normy ISO 9001:2015 a pravidelne konzultuje jednotlivé aktivity s konzultačnou spoločnosťou BKS ÚSPECH s.r.o. V priebehu mesiaca bol prepracovávaný a aktualizovaný katalóg rizík pre jednotlivé procesy z dôvodu prehľadnosti, vytvorený návrh cieľov kvality a parametrov výkonnosti procesov. Bol zriadený sieťový disk „Kvalita“ pre potreby výmeny dát a školiacich materiálov v rámci národného projektu, ktorý slúži pre členov implementačného tímu a vlastníkov procesov. Priebežne prebiehalo vypracovávanie Príručky kvality, ako aj komunikácia a konzultácie s členmi implementačného tímu a vlastníkami procesov k jej vypracovávaniu. Taktiež naďalej prebiehala komunikácia na diaľku s členmi implementačného tímu a vlastníkami procesov k pripomienkam v Príručke kvality, príprave zdokumentovaných informácií pre výber certifikačných orgánu. UPSVR v tomto mesiaci zrealizoval dve školenia v dňoch 3. 3. 2020 a 4. 3. 2020 na tému požiadavky na ročné preskúmanie manažmentom.

Implementácia systému manažérstva proti korupcii podľa normy ISO 37001:2016

V mesiaci marec **Úrad vlády Slovenskej republiky** (ďalej len „ÚV SR“) pokračoval v implementácii systému manažérstva proti korupcii podľa normy ISO 37001:2016. ÚV SR vypracoval prehľadnú informáciu o politike darov, spracoval katalóg rizikových pozícií, postup pri oznamovaní protispoločenskej činnosti/korupcie, postup pri ochrane oznamovateľov protispoločenskej činnosti/korupcie, postup pri posudzovaní miery vystavenia korupčnému riziku a postup pri uplatňovaní politiky darov. Aktuálne prebieha výber certifikačného orgánu potrebného na výkon certifikácie systému manažérstva proti korupcie podľa normy ISO 37001:2016.

Úrad splnomocnenca vlády SR pre rómske komunity (ďalej len „ÚSVSRRK“) v mesiaci marec predložil na pripomienkové konanie nariadenie MV SR o organizačnom poriadku ÚSVSRRK. Taktiež bol vypracovaný e-learning z oblasti korupcie a požiadaviek normy STN ISO 37001:2016 a bolo realizované pilotné odskúšanie elektronického dotazníka na e-learning. ÚSVSRRK vypracoval vzorový formulár plánu adaptačného vzdelávania štátneho zamestnanca podľa kapitoly normy (7.2.1, 7.2.2, 7.3.). Následne koncom mesiaca bol ÚSVSRRK nútený vykonávanie jednotlivých aktivít stlmiť z dôvodu riešenia mimoriadnej situácie.

SMI v mesiaci marec uskutočnil prípravu podkladov do registra korupčných rizík (ďalej len „RKR“). SMI sa dňa 4.3.2020 zúčastnilo na školení k RKR systému. Uskutočňovali sa pravidelné konzultácie s konzultačnou spoločnosťou ohľadom prác aktualizácie Služobného poriadku. Bol upravený organizačný poriadok a opis štátnozamestnaneckých miest, kde boli aktualizované zodpovednosti podľa normy ISO 37001:2016. Aktualizoval sa aj návrh Príručky protikorupčného systému a vypracovala sa smernica o hodnotení protikorupčných rizík a o nahlasovaní a riešení prípadov korupcie a úplatkárstva. Skompletizovali sa dotazníky Due dilligence partneri vecného dohľadu a Due dilligence príjem nových

zamestnancov. Upravili sa smernice Interné audity a Nápravné opatrenia podľa požiadaviek normy ISO 37001:2016.

Počas mesiaca marec na pravidelnej báze prebiehala komunikácia **ÚPVII** s konzultačnou spoločnosťou Eurocontrol, ktorá zabezpečuje spoluprácu pri implementácii systému manažérstva proti korupcii podľa normy ISO 37001:2016. ÚPVII v tomto mesiaci dopracoval existujúce interné smernice týkajúce sa finančnej a nefinančnej kontroly. Stanovil sa postup pre organizácie v zriaďovateľskej pôsobnosti príslušnej organizácie a partnerov vecného vzťahu a vypracoval sa postup pre prijatie záväzku proti korupcii.

Implementácia modelu CAF

V rámci implementácie modelu CAF pokračoval **ÚV SR** v implementovaní zlepšovacích opatrení z Akčného plánu zlepšovania CAF (ďalej len „APZ“). Implementácia opatrení APZ bola realizovaná pri väčšine naplánovaných zlepšovacích opatrení. Viaceré z opatrení boli predstavené členom porady vedenia a vedúcim zamestnancom prostredníctvom informačných e-mailov, pričom boli aj vyzvaní na spoluprácu pri ich vypracovávaní. Celosvetová situácia s prehlbujúcou sa pandémiou ochorenia COVID-19 zasahuje aj do práce na jednotlivých opatreniach, preto niektoré činnosti trvajú dlhšie ako za bežných podmienok. Z dôvodu prehlbujúcej sa pandémie bolo odložené zatiaľ na neurčito aj školenie o Externej spätnej väzbe modelu CAF, ktoré sa malo konať dňa 31.3.2020.

Úrad priemyselného vlastníctva Slovenskej republiky (ďalej len „ÚPV SR“) sa v mesiaci marec venoval konzultáciám a pracovným stretnutiam k realizačným programom Akčného plánu zlepšovania a takisto k metodickému usmerneniu a príprave na školenie k Externej spätnej väzbe (ďalej len „ESV“). Realizačné programy boli finalizované a predložené na schválenie na poradu vedenia. Boli identifikované zodpovedné osoby a tútori za jednotlivé aktivity, stanovili sa termíny a zodpovednosti. Taktiež CAF tím, metodik i garant študovali všetky podklady, príručky k ESV a zároveň metodik pripravil metodický postup ESV. V druhej polovici mesiaca sa začalo s tvorbou opisov k ESV. Každá zodpovedná osoba a tútor k danej aktivite spolu komunikovali a nastavili si kroky, ako budú svoju konkrétnu zlepšovaciu aktivitu aplikovať do praxe. Vzhľadom na aktuálnu mimoriadnu situáciu prebieha spolupráca telefonicky a online.

V mesiaci marec 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“).

MV SR počas mesiaca marec pokračuje v tvorbe samohodnotiacej správy. V nadväznosti na mimoriadnej situácii v SR sa osobné konzultácie školiteľa s členmi CAF tímu, ktoré slúžili na správne usmernenie tvorby samohodnotiacej správy, zrušili a presunuli na neurčito. Aj napriek aktuálnej situácii Ministerstvo vnútra Slovenskej republiky – Sekcia verejnej správy vynakladá veľkú snahu, aby sa nepozastavili činnosti spojené s projektom. Vlastníci kritérií pracujú z domu na písaní samohodnotiacej správy. Vlastníci kritérií majú možnosť využiť pri vypracovaní kritérií telefonickú konverzáciu a e-mailovú komunikáciu s metodikom, členmi CAF tímu a školiteľom modelu CAF.

V marci na **MZ SR** aj napriek mimoriadnej situácii prebieha implementácia hladko. Na stretnutí metodika s externým konzultantom bola prerokovaná 1. verzia samohodnotiacej správy, ktorá bola vypracovaná jednotlivými vlastníkami kritérií. Bol vytvorený sumárny dokument, do ktorého boli povkladané doposiaľ vypracované časti, ktoré boli následne veľmi podrobne pripomienkované tak, aby pripomienky prispeli k dôkladnejšiemu spracovaniu kritérií v súlade so skutočnosťami a podmienkami na MZ SR.

Na **MŽP SR** v mesiaci marec bola metodičkou CAF tímu skompletizovaná 1. verzia samohodnotiacej správy a bola zaslaná externému konzultantovi. Správa bola pripomienkovaná a odoslaná členom CAF tímu na pripomienkovanie. Vznik 2. verzie samohodnotiacej správy sa očakáva v mesiaci apríl. Prácu na 2. verzii samohodnotiacej správy sťažuje aktuálna mimoriadna situácia.

MO SR v mesiaci marec pripravilo a novým vedením rezortu odsúhlasilo administratívne náležitosti spojené s projektom. Metodik a školiteľ spolupracovali elektronickou formou na dopracovaní subkritérií samohodnotiacej správy, podstatná časť tejto problematiky však bude musieť byť riešená osobne, čo momentálne brzdí mimoriadna situácia.

V mesiaci marec **NBÚ** pokračovala v implementácii modelu CAF v súlade so schváleným harmonogramom implementácie. Príslušníci a zamestnanci NBÚ sa aktívne zapojili do plnenia úloh vo fáze samohodnotenia. Boli prijaté opatrenia pre zabezpečenie plnenia úloh projektového tímu dištančnou formou a operatívne prispôbosené plány aktivít na úrovni jednotlivých členov projektového tímu. Pokračovalo spracovanie Samohodnotiacej správy, priebežne prebiehali konzultácie medzi vlastníkami kritérií, členmi CAF tímu, metodikom CAF tímu a školiteľom k 1. a 2. verzii Samohodnotiacej správy. Pokračovala príprava konsenzus mítingu a bola vykonaná identifikácia možných riešení pre dištančný formát realizácie mítingu.

Implementácia modelu výnimčnosti EFQM

Ministerstvo financií Slovenskej republiky (ďalej len „MF SR“) pokračovalo v tretej fáze implementácie modelu výnimčnosti EFQM. V mesiaci marec tím EFQM začal písať Qualification file, ktorý bol odoslaný na sprípomienkovanie konzultantom. Následne sa zapracovali pripomienky a pripravovali sa predpokladové a výsledkové kritériá. Zároveň sa začali naplňať schválené akčné plány zlepšovania. Taktiež pre mimoriadnu situáciu začali v MF SR s administratívnym vybavovaním presunu externého hodnotenia zahraničným hodnotiteľom.

Implementácia nástroja Samohodnotenia kultúry kvality

MV SR v mesiaci marec v rámci implementácie nástroja Samohodnotenia kultúry kvality (ďalej len „SKK“) neuskutočnilo žiadne spoločné pracovné aktivity s fyzickou účasťou školiteľa z dôvodu vzniku mimoriadnej situácie a presunulo na neurčito. Nakoľko zamestnanci MV SR majú možnosť využiť prácu z domu, komunikácia (telefonická a e-mailová) naďalej prebieha počas mimoriadnej situácie medzi metodikom, členmi tímu zlepšovania a školiteľom nástroja SKK. Témou týchto konverzácií je hlavne konkretizácia cestovnej mapy zlepšovania kultúry kvality.

V mesiaci marec **MO SR** realizovalo administratívne náležitosti spojené so zmenami v rámci projektu, ktoré boli novým vedením rezortu odsúhlasené. Vzhľadom na krízovú situáciu metodik a školiteľ kooperovali iba elektronickou formou. Problematika, ktorá si vyžaduje riešenie osobne a aktivity založené na osobných pracovných stretnutiach budú presunuté na iné vhodné obdobie.