

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

26. apríl 2021

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

Implementácia systémov manažérstva kvality podľa STN EN ISO 9001: 2016 (ďalej len „ISO 9001“) pokračuje vo Fáze 4 - výkonom dozoru nad certifikovaným systémom manažérstva kvality v štyroch partnerských organizáciách, ako aj v Úrade pre normalizáciu, metrológiu a skúšobníctvo Slovenskej republiky (ďalej len „ÚNMS SR“). V jedenástich partnerských organizáciách vrátane ÚNMS SR prebieha implementácia modelu CAF.

Implementácia systémov manažérstva kvality podľa normy ISO 9001

V mesiaci marec boli v Regionálnom úrade verejného zdravotníctva v Leviciach (ďalej len „RÚVZ LV“) spracované a skontrolované výsledky z 1. a 2. interného auditu v roku 2021. Revidoval sa dokument Riadenie rizík a príležitostí RÚVZ LV. Spracovali sa podklady a dopĺňali sa ďalšie údaje do Správy z preskúmania manažmentom za rok 2020. RÚVZ LV spracoval údaje o merateľných indikátoroch procesov za rok 2020 za celý úrad. Monitorovali sa legislatívne zmeny súvisiace s potrebou aktualizovať dokumentáciu systému manažérstva kvality.

V marci sa v Úrade pre verejné obstarávanie (ďalej len „ÚVO“) spracovala Správa na preskúmanie manažmentom za rok 2020. Boli vypracované karty procesov – Poradenstvo, Legislatíva, Právna analýza. ÚVO vytvorilo prezentáciu pre úvodné školenie novoprijatých zamestnancov a nových vedúcich zamestnancov o zavedenom systéme manažérstva kvality podľa ISO 9001. Pravidelne sa uskutočňovala telefonická a osobná komunikácia manažéra kvality s administrátorom projektu a členmi implementačného tímu.

V mesiaci marec v Ústredí práce, sociálnych vecí a rodiny (ďalej len „ÚPSVR“) prebehla komunikácia s konzultačnou spoločnosťou BKS Úspech, s.r.o. so zameraním na vypracovanie záverečnej správy k projektu implementácie ISO 9001 na ÚPSVR. Sumarizovali sa splnenia úlohy vedúcimi organizačných útvarov ÚPSVR v rámci tvorby Správy o stave vyhodnotenia Katalógu rizík a príležitostí. Spracovali sa dotazníky monitoringu spokojnosti klientov a zainteresovaných strán za jednotlivé organizačné útvary ÚPSVR. Bola aktualizovaná Kniha nápravných opatrení a boli vyhodnotené návrhy „Cieľov kvality a parametrov výkonnosti procesov na rok 2021“ za jednotlivé organizačné útvary ÚPSVR.

Implementácia modelu CAF

V mesiaci marec pokračovala implementácia modelu CAF v druhej fáze v troch partnerských organizáciách a to v Ministerstve kultúry Slovenskej republiky (ďalej len „MK SR“), v Štátnej veterinárnej a potravinovej správe Slovenskej republiky (ďalej len „ŠVPS SR“), v Ministerstve školstva, vedy, výskumu a športu Slovenskej republiky (ďalej len „MŠVVŠ SR“) a taktiež v ÚNMS SR.

MŠVVŠ SR pokračujú v spracovaní Samohodnotiacej správy. Členovia CAF tímu s vlastníkami jednotlivých kritérií pripravili prvú verziu Samohodnotiacej správy a prebieha pripomienkovanie tejto verzie. Metodik CAF tímu a školiteľ komunikovali počas mesiaca telefonicky, resp. mailom na pravidelnej báze, tak aby práce na Samohodnotiacej správe pokračovali v zmysle plánu implementácie.

V MK SR bol vyhodnotený dotazník na meranie vnímania organizácie zákazníkmi a na meranie spokojnosti zamestnancov. Výstupy z dotazníkových prieskumov boli odstúpené na ďalšie využitie pre spracovanie predovšetkým kritéria 6, a kritéria 7 a pre spracovateľov ostatných kritérií. Naďalej pokračovala práca na Samohodnotiacej správe. Uskutočnilo sa niekoľko online stretnutí s majiteľmi kritérií a s externým školiteľom. Realizovalo sa zriadenie Schránky podnetov a jej umiestnenie vo vestibule MK SR, boli o nej informovaní všetci pracovníci MK SR. Začala sa príprava na konsenzus meeting.

V mesiaci marec v ŠVPS SR pravidelne prebiehala mailová a telefonická komunikácia so školiteľom a členmi CAF tímu ohľadom samohodnotiacej správy a rozpracovania pridelených kritérií a subkritérií. Uskutočnilo sa stretnutie členov CAF tímu so školiteľom, garantom, metodikom, ktorého cieľom bolo zabezpečenie výmeny skúseností a názorov zástupcov jednotlivých odborov, ktorí pracujú na implementácii modelu CAF a efektívne analyzovanie a zhodnotenie organizácie ako celku – holistický prístup k samohodnoteniu, príprava na samohodnotenie, získanie skutočného pohľadu na fungovanie a vytvorenie základu pre ďalšie zlepšovanie organizácie.

V mesiaci marec sa v Ministerstve vnútra Slovenskej republiky (ďalej len „MV SR“) naďalej pokračovalo v príprave Akčného plánu zlepšovania (APZ). Z predbežného APZ bolo vypracovaných 20 námetov, ktoré budú realizované. Pripravovalo sa technické vybavenie na školenie, ktoré sa má uskutočniť v mesiaci apríl, a ktoré bude zamerané na Externú spätnú väzbu. Taktiež sa uskutočnilo pracovné stretnutie s metodikom a školiteľom modelu CAF, ktoré bolo potrebné z pohľadu spolupráce k vytvoreniu Akčného plánu zlepšovania.

V mesiaci marec v Ministerstve zdravotníctva Slovenskej republiky (ďalej len „MZ SR“) členovia CAF tímu pracovali na spracovávaní a pripomienkovaní nulte verzie Akčného plánu zlepšovania (APZ), ktorá bola následne zaslaná na pripomienkovanie všetkým členom CAF tímu. Čez online stretnutie, CAF tím so školiteľom prechádzali jednotlivé úlohy APZ a diskutovali o termínoch, zodpovedných či spolupracujúcich osobách na budúcich úlohách APZ. Následne sa CAF tím spolu s konzultantom venoval výstupom a dopadom jednotlivých úloh z APZ.

V priebehu mesiaca marec bolo v Ministerstve životného prostredia Slovenskej republiky (ďalej len „MŽP SR“) realizovaných viacero stretnutí s vlastníkami vybraných aktivít Akčného plánu zlepšovania. Okrem postupného plnenia úloh z Akčného plánu zlepšovania prebiehala príprava na Školenie k Externej spätnej väzbe modelu CAF, ktoré sa uskutočnilo online dňa 25.03.2021. Realizovali sa aj online stretnutia s pracovnými skupinami za účasti metodika. V rámci prípravy komunikačnej stratégie bol spracovaný informačný materiál, súčasťou ktorého je vyhodnotenie plnenia 17 priorít vrátane implementácie modelu CAF. S garantkou modelu CAF prebehli viaceré krátke informačné zhrnutia postupu krokov k vybraným aktivitám z Akčného plánu zlepšovania.

V mesiaci marec v Ministerstve obrany Slovenskej republiky (ďalej len „MO SR“) v súvislosti s nepriaznivou epidemiologickou situáciou (COVID-19) bola realizácia úloh zásadne obmedzená. Obsahom práce boli individuálne realizované činnosti vyplývajúce z potreby naplnenia obsahu pri kreovaní Akčného plánu zlepšovania. Bol predložený návrh APZ členom manažmentu organizácie na posúdenie a schválenie. Konzultácie prebiehali telefonicky a osobne.

Národný bezpečnostný úrad (ďalej len „NBÚ“) podal záväznú prihlášku na Externú spätnú väzbu (ESV) modelu CAF. Projektový CAF tím v hodnotenom období dopracoval podklady potrebné pre ESV. Do dokumentov Predstavenie organizácie a Opis implementácie modelu CAF (I. pilier ESV - proces samohodnotenia, II. pilier ESV - proces zlepšovania, III. pilier

ESV - úroveň zrelosti organizácie 8 princípov výnimočnosti) boli zapracované odporúčania konzultanta, vlastníkov jednotlivých kritérií a členov CAF tímu. Tieto dokumenty postúpené na posúdenie všetkým samostatným útvarom NBÚ.

Správa štátnych hmotných rezerv Slovenskej republiky (SŠHR SR) začala s implementáciou modelu CAF v mesiaci marec. Hneď v úvode bol schválený Plán implementácie modelu CAF, zo strany SŠHR SR bola taktiež zabezpečená publicita projektu. V rámci Fázy 1 bolo zorganizované a zrealizované školenie o modeli CAF pre manažment SŠHR SR (24. 03. 2021), ďalej nasledovalo jednodňové školenie o modeli CAF pre metodika tímu CAF (25. 03. 2021). Zároveň boli sfinalizované dokumenty - Komunikačný plán a Plán vzdelávania. Prebehla diskusia o tvorbe CAF tímu na základe stanovených kritérií. V tomto období bola taktiež zabezpečená komunikácia metodika, členov CAF tímu a školiteľa k pripravovanému dvojdňovému školeniu CAF. Taktiež boli zorganizované viaceré osobné pracovné stretnutia a prebiehala takmer na dennej báze telefonická a emailová komunikácia metodika CAF tímu a externého školiteľa ku všetkým realizovaným aktivitám.

Slovenskej inšpekcie životného prostredia (SIŽP SR) bola druhá organizácia, ktorá zahájila implementáciu modelu CAF v marci. Pripravovala sa komunikačná stratégia a kritériá výberu členov CAF tímu. Bol načrtnutý harmonogram implementácie, pripravovala sa štruktúra komunikačného plánu a pripravovali sa východiskové podklady pre vytvorenie CAF tímu. Dňa 26.03.2021 bolo realizované prezenčné školenie metodika a garanta. Počas školenia sa diskutovalo formou brainstormingu aj o tvorbe CAF tímu, vhodného spôsobu výberu členov tímu, ako aj o samotnej implementácii modelu v podmienkach SIŽP.