

Úvodné slovo riaditeľky odboru



V rámci dlhodobej stratégie Úradu pre normalizáciu, metrológiu a skúšobníctva Slovenskej republiky (ÚNMS SR) bol vytvorený národný projekt Zavádzanie a podpora manažérstva kvality v organizáciách verejnej správy. Úrad, v rámci ktorého vznikol aj Odbor kvality a projektového riadenia, sa v ňom zameriava na implementáciu jednotlivých systémov manažérstva kvality v organizáciách verejnej správy s cieľom zefektívnenia a skvalitnenia ich činností.

Zvyšovanie kvality verejnej správy je trvalý a nekončiaci proces a preto sa k šíreniu povedomia o benefitoch jednotlivých nástrojov snažíme v rámci nášho projektu pristupovať predovšetkým motivačne. Spolu s prezentáciou príkladov dobrej praxe je to jediná cesta ako môžeme v dnešných časoch vyhovieť rastúcim požiadavkám našich občanov – zákazníkov.

JUDr. Mgr. Anna Budiaková, PhD.
riaditeľka odboru kvality a projektového riadenia

Odbor kvality a projektového riadenia – Váš zodpovedný partner v oblasti manažérstva kvality

Realizácia spomínaného národného projektu, ktorý má 19 partnerov a zahŕňa spolu 43 implementácií rôznych modelov a systémov manažérstva, si vyžaduje dobrú pripravenosť a dostatok kvalifikovaných zamestnancov.

Od prijatia záväzku ÚNMS SR pustiť sa do národného projektu koncom roka 2016 viedla k oficiálnemu začatiu projektu Zavádzanie a podpora manažérstva kvality v organizáciách verejnej správy dlhá cesta prípravných prác. V tom čase pôsobili na Útvare kvality traja zamestnanci a preto bolo jednou z priorít postupné personálne posilnenie a jeho rozšírenie o projektové riadenie tak, aby bol do oficiálneho spustenia národného projektu pripravený zvládnuť jeho realizáciu a koordináciu.

Začiatkom roka 2018 vznikol Odbor kvality a projektového riadenia (OKPR) a v súčasnosti má 13 zamestnancov. Osem odborných a päť projektových zamestnancov má za sebou prvý úspešný rok pod vedením riaditeľky odboru JUDr. Mgr. Anny Budiakovej, PhD.

Nemožno však zabudnúť, že OKPR má okrem projektu na starosti aj koordináciu štátnej politiky kvality (Národný program kvality SR 2017 – 2021), ako aj realizáciu a koordináciu aktivít z neho vyplývajúcich, kde možno zaradiť napríklad aj realizáciu súťaží v oblasti kvality a spoločenskej zodpovednosti.





Operačný program
**Efektívna
verejná správa**



Európska únia
Európsky sociálny fond



ÚRAD PRE NORMALIZÁCIU,
METROLÓGIU A SKÚŠOBNÍCTVO
SLOVENSKEJ REPUBLIKY

Národný projekt „Zavádzanie a podpora manažérstva kvality v organizáciách verejnej správy“
Tento projekt je podporený z Európskeho sociálneho fondu

Čo je cieľom národného projektu *Zavádzanie a podpora manažérstva kvality v organizáciách verejnej správy*?

Projekt je financovaný z Operačného programu Efektívna verejná správa prostredníctvom Európskeho sociálneho fondu, ktorého cieľom je zvýšenie efektivity a kvality riadenia činností organizácií verejnej správy a jeho hlavnou aktivitou je *rozvoj manažérstva kvality v organizáciách verejnej správy*, ktorá má dve časti, a sice **implementáciu systémov manažérstva kvality (SMK)** a **zriadenia CAF centra**. V rámci implementačnej časti má projekt 19 partnerov, ktorým pomáhame pri zavádzaní SMK (**ISO 9001, ISO 37001**), modelu **CAF** či modelu **EFQM**. V mesiaci november sme boli tiež podporou pre dve organizácie, ktoré pilotne implementujú úplne nový nástroj **Samohodnotenia kultúry kvality**.

My by sme Vám však projekt radi predstavili aj ako úprimnú snahu ÚNMS SR pomôcť organizáciám verejnej správy vnímať manažérstvo kvality nie ako niečo, čo je na príťaž, ale ako pomôcku na riešenie každodennej agendy. Manažérstvo kvality je predovšetkým o zmene myslenia manažérov a postoja zamestnancov, a jednou z ciest k tejto zmene je aj vzdelávanie a neustáleho šírenia povedomia o dôležitosti tejto problematiky, ktoré poskytujeme prostredníctvom vzdelávacích aktivít organizovaných v CAF centre.

Bližšie informácie o aktivitách projektu nájdete na webovej stránke ÚNMS SR (<https://www.unms.sk/?Zavadzanie-a-podpora-manazerstva-kvality-v-organizaciach-verejnej-spravy>).

Zriadenie CAF centra ako vzdelávacieho strediska

CAF centrum vzniklo ako organizačná zložka v ÚNMS SR a je druhou časťou hlavnej aktivity národného projektu. Je vzdelávacím centrom a strediskom podpory organizácií verejnej správy, ktorého cieľom je poskytovať široké spektrum vzdelávacích aktivít (školenia, workshopy, semináre na rôzne témy) zamestnancom organizácií verejnej správy, čím chceme naplniť cieľ národného projektu zvyšovania povedomia o systémoch manažérstva kvality.

Medzi ďalšie základné činnosti CAF centra patrí aj poradenská, konzultačná a posudzovateľská činnosť v oblasti modelu CAF a prostredníctvom expertov má ambíciu vytvoriť nielen analyticko-metodické publikácie, ale spustiť aj nový webportál v oblasti kvality.

Vzdelávacie aktivity sa realizujú buď priamo v CAF centre, na ktoré sa môžete prihlásiť elektronicky, ale vzhľadom na to, že sa chceme priblížiť regiónom a sprístupniť školenia aj organizáciám ďalej od Bratislavy, organizujeme aj tzv. *inhouse školenia*. Realizujú sa priamo v organizáciách verejnej správy, ktoré prejavia o niektorú z ponúkaných tém záujem a ich výhodou je nielen možnosť vyškolenia väčšieho počtu zamestnancov naraz, ale aj úspora cestovných nákladov. Aj to sú dôvody, prečo je práve o tento druh školení stále rastúci záujem.





NA AKÉ TÉMY ŠKOLENÍ SA MÔŽEME TEŠIŤ V ROKU 2020?

Tematicky vzdelávacie aktivity zameriavame na akékoľvek témy týkajúce sa kvality a zlepšovania.

Najobľúbenejšie školenia v roku 2019 môžeme zaradiť témy ako manažérstvo kvality podľa normy ISO 9001 či školenie o protikorupčnej norme ISO 37001, ale aj procesné riadenie, manažérstvo zmeny a SWOT analýza.

Témy vzdelávacích aktivít sa snažíme neustále dopĺňať a reagovať na potreby našich účastníkov. V roku 2020 plánujeme do portfólia ponúkaných školení zaradiť nasledujúce témy: nástroje riadenia kvality, manažérstvo a meranie kvality služieb, riadenie vedomostí v organizáciách verejnej správy, ale aj nástroj Balanced Scorecard. Samozrejme, nevynecháme ani obľúbený CAF a budete sa tiež môcť vzdelávať v oblasti manažérskeho prístupu k novoprijatým zamestnancom alebo o modeli RESPECT. V ponuke budú aj workshopy, počas ktorých sa naučíte modelovať procesy, ale dozviete sa aj ako správne získavať spätnú väzbu od zainteresovaných strán.

Bližšie informácie o pripravovaných školeniach alebo seminároch nájdete na našej webovej stránke (<https://www.unms.sk/?CAF-centrum-organizuje-skolenia>). Pokiaľ máte akékoľvek otázky či námety na školenia, ktoré by mohli byť prínosné pre zamestnancov verejnej správy, neváhajte nás kedykoľvek kontaktovať na emailovej adrese kvalita@normoff.gov.sk.



Implementácia systémov manažérstva kvality ISO 9001, ISO 37001 v ÚNMS SR

Úrad má okrem ambície podporovať a poskytovať vzdelávacie aktivity ostatným organizáciám rovnako aj cieľ zlepšovať a zefektívňovať svoju činnosť a byť tak pre ostatných aj inšpiráciou, ktorá vyplýva aj zo samotnej pozície a úlohy úradu ako koordinátora štátnej politiky kvality. Aj z toho dôvodu sa v úrade počas trvania projektu začal zavádzať nielen systém manažérstva kvality podľa normy ISO 9001, ale aj systém manažérstva proti korupcii podľa normy ISO 37001. Nezabúdame ani na model CAF, ktorý sa v úrade začne zavádzať v septembri 2020.

Pokiaľ máte záujem dozvedieť sa o aktuálnom stave implementácie systémov manažérstva kvality nielen v našom úrade, ale aj v partnerských organizáciách, sledujte našu webovú stránku, kde každý mesiac uverejňujeme aktuálny prehľad (<https://www.unms.sk/?TS&sprava=aktivita-vykonane-v-ramci-implementacie-manazerstva-kvality-v-mesiaci-oktober>).



V rámci podpory organizácií verejnej správy sa 7. októbra 2019 ukončilo druhé kolo výzvy na zapojenie sa do národného projektu, v rámci ktorého získa 15 organizácií možnosť za podpory CAF centra implementovať model CAF a získať titul Efektívny používateľ modelu CAF. Pre viac informácií sledujte našu webovú stránku <https://www.unms.sk/?TS&sprava=oktobrove-aktivita-v-caf-centre>.



Spoločenská zodpovednosť je súčasťou kvality

Súčasťou kvality je neodmysliteľne i spoločenská zodpovednosť, ku ktorej sa úrad prihlásil už v roku 2018 viacerými čiastkovými aktivitami. Úrad postupne prispôbuje svoje konanie tak, aby to bolo prospešné celej krajine a v budúcnosti plánujeme uskutočňovať ďalšie pozitívne zmeny vo vzťahu k celej spoločnosti. Aby sme ich realizovali systémovým, cieleným a riadeným spôsobom, aktuálne pripravujeme ucelenú stratégiu spoločenskej zodpovednosti úradu. Zastávame názor, že prijatím princípov spoločenskej zodpovednosti podporíme výkonnosť, zlepšovanie sa a neustály rozvoj, ako aj dosahovanie výnimočnosti. Preto sa tešíme z toho, že máme príležitosť skvalitňovať naše fungovanie a prispievať tak k rozvoju krajiny. Budeme veľmi radi, ak sa pripojíte aj Vy.



V novembri sme zorganizovali 16. konferenciu o kvalite a spoločenskej zodpovednosti

Aj tento rok ÚNMS SR zrealizoval v rámci národného projektu v poradí už 16. konferenciu o kvalite a spoločenskej zodpovednosti, ktorá sa konala 20. novembra 2019 v hoteli Saffron v Bratislave.

Konferenciu sme zahájili vo veľkom štýle, a síce slávnostným odovzdaním titulov Efektívny používateľ modelu CAF (ECU) desiatim súdom, ktorým touto cestou opätovne srdečne blahozeláme.

Odborný program konferencie bol zacielený na aktuálne témy manažérstva kvality, nástroje zlepšovania vhodné pre verejnú správu a rôzne aktivity, ktoré podporujú uplatňovanie princípov spoločenskej zodpovednosti. Tešíme sa, že program, ktorý sme tento rok pripravili, oslovil veľký počet záujemcov. Konferencie sa zúčastnilo viac než 150 zamestnancov a zástupcov rôznych typov organizácií štátnej a verejnej správy, od ministerstiev cez súdy, rôzne úrady, mestá, obce, vysoké a stredné školy, až po zariadenia sociálnych služieb zo všetkých kútov Slovenska. Takáto rastúca popularita našich aktivít nás veľmi teší a je to pre nás tiež záväzok do budúceho roka.

Podrobnejšie informácie o konferencii spolu s prezentáciami môžete nájsť na webovej stránke (<https://www.unms.sk/?TS&sprava=16-konferencia-o-kvalite-a-spolocenskej-zodpovednosti>).

Horúcou aktualitou je revidovaná verzia modelu CAF ako výsledok aktívnej dvojročnej spolupráce medzi národnými korešpondentmi s podporou Európskeho informačného centra CAF pri Európskom inštitúte pre verejnú správu. Najpopulárnejší a najpoužívanější spoločný nástroj samohodnotenia organizácií verejnej správy bol 28. novembra 2019 v Helsinkách schválený generálnymi riaditeľmi zoskupenými v sieti EUPAN a je oficiálne prístupný verejnosti. **Revidovaný model CAF2020** je tak aktualizovaným a komplexným rámcom, prostredníctvom ktorého bude môcť akákoľvek organizácia verejnej správy nájsť vhodný prístup na vlastný rozvoj a cestu k zlepšovaniu. Viac info na https://www.unms.sk/?CAF_2020_20_rokov_zlepsovania_vo_verejnej_sprave.