

Odbor kvality a projektového riadenia Vás víta v novom roku s novými výzvami



V decembri 2019 sme Vás prvýkrát oslovili formou newslettera, ktorý má za cieľ informovať nielen partnerov národného projektu, ale i účastníkov našich vzdelávacích aktivít, no v prvom rade všetkých Vás - záujemcov a nadšencov manažérstva kvality. V prvom čísle sme sa Vám chceli bližšie predstaviť a oboznámiť Vás s cieľom a aktivitami národného projektu „Zavádzanie a podpora manažérstva kvality v organizáciách verejnej správy“.

V druhom čísle Vám chceme predstaviť jeho úspešne zrealizované aktivity, za čo patrí vďaka nielen zástupcom partnerských organizácií, ale i všetkým Vám, ktorí ste nás doposiaľ navštívili a podporili tak napĺňanie našich cieľov.

Čo sme dosiahli v implementačnej časti národného projektu v roku 2019 a ako to vnímajú naši partneri?

V roku 2019 sa nám podarilo začať s implementáciou modelu CAF v siedmich organizáciách, modelu výnimočnosti EFQM v jednej organizácii a so systémom manažérstva kvality podľa normy ISO 9001:2015 v siedmich organizáciách vrátane Úradu pre normalizáciu, metrológiu a skúšobníctvo SR (ÚNMS SR).

Práve ÚNMS SR a ďalšie štyri partnerské organizácie začali implementovať aj systém manažérstva proti korupcii podľa normy ISO 37001:2016 a ďalšie dve organizácie začali pilotne zavádzať nový nástroj *Samohodnotenia kultúry kvality*. K 31. decembru 2019 sa celkovo začalo s implementáciou **22 modelov/systémov/nástrojov manažérstva kvality v 15 organizáciách verejnej správy vrátane ÚNMS SR**, z čoho sa veľmi tešíme.





Implementácia očami partnerov národného projektu

V mesiaci január 2019 začala prvá etapa implementácie modelu CAF v Úrade vlády Slovenskej republiky (ÚV SR) a v Úrade priemyselného vlastníctva Slovenskej republiky (ÚPV SR), ktorá je rozdelená do štyroch fáz. Koncom roka sa nachádzali obe partnerské organizácie v tretej implementačnej fáze, tzn. v procese zlepšovania.

Opýtali sme sa ich, čo bolo ich najväčšou motiváciou, pre ktorú sa rozhodli implementovať model CAF, čo bolo pre nich počas implementácie najnáročnejšie a čo považujú za najväčší prínos. Podľa metódičky modelu CAF v ÚPV SR, Mgr. Eriky Presperínovej, bolo hlavnou motiváciou organizácie *“dosiahnuť zmenu myslenia našich zamestnancov, zlepšovať činnosti úradu voči verejnosti, zamestnancom, zainteresovaným stranám a hľadať cesty a spôsoby, ako byť ešte kvalitnejší a lepší úrad”*.

Podľa metodika ÚV SR, PhDr. Martina Štullera, PhD., sa v organizácii pred začatím implementácie rozhodovali medzi modelmi EFQM a CAF. Napokon sa rozhodli pre druhý z nich, keďže podľa slov M. Štullera bol práve model CAF *“vytvorený pre potreby verejnej správy a javil sa nám preto vhodnejší, a to aj vzhľadom na naše malé skúsenosti s komplexným manažérstvom kvality.”* Za najnáročnejšie považuje *“vykonanie samohodnotenia podľa metodiky modelu, pričom najťažšie bolo pre CAF tím vybrať z mnohopočetných činností ÚV SR tie najpodstatnejšie a dôsledne ich analyzovať v príslušných kritériách”*.

Podobne to vníma aj E. Presperínová, podľa ktorej bola príprava samohodnotiacej správy rovnako jednou z najťažších činností počas procesu implementácie. *“V každom smere sme išli naozaj do hĺbky, veľa sme konzultovali, diskutovali, aktívne pristupovali k zbieraniu informácií. Bolo to náročné na čas, vnímanie, hľadanie súvislostí a prepojení, a samozrejme, písanie správy.”*



Obaja však potvrdili, že aj napriek časovej náročnosti rozhodnutie implementovať model CAF neľutujú, a to hneď z viacerých dôvodov. Podľa metodika ÚV SR im implementácia z ľudského pohľadu priniesla *“stmelenie zamestnancov úradu, posilnenie tímovosti a spolupráce ľudí, ktorí pracujú na rôznych útvaroch. Z pohľadu samotného modelu CAF je určite výhoda v tom, že vieme, čo robíme, ako to robíme, kde máme silné stránky a oblasti na zlepšenia. Vypracovaním akčného plánu zlepšovania vieme rozvíjať potenciál úradu smerom k neustálemu zlepšovaniu. Vďaka nemu vieme teda „ako na to“*.

Aj v ÚPV SR cítia pozitívne zmeny. Podľa metódičky ÚPV SR model CAF priniesol *“zmenu myslenia zamestnancov, výstup z komfortnej zóny, identifikáciu oblastí na zlepšovanie a ich riešení a následne ich aplikáciu do praxe,”* pričom vyzdvihla aj zapojenie zamestnancov, vedenia a tiež budúce pozitívne zmeny pre verejnosť/zákazníkov, ktoré sa ukážu po zavedení aktivít z Akčného plánu zlepšovania.

Pokiaľ chcete vedieť viac o tom, ktoré organizácie začali s implementáciou systémov manažérstva podľa normy ISO 9001:2015 a ISO 37001:2016 a v akej fáze implementácie sa nachádzajú, kliknite na náš článok: *Partneri NP – rekapitulácia doterajších úspechov* (<https://www.unms.sk/?TS&sprava=partneri-np-rekapitulacia-doterajших-uspechov>).



Kultúra kvality a meranie spokojnosti zainteresovaných strán sú kľúčové témy dvoch odborných metodík, ktoré sa nám podarilo vytvoriť počas roku 2019

Tvorba metodík je súčasťou analyticko-metodickej činnosti CAF centra, v rámci ktorej sa snažíme podchytiť dôležité témy v oblasti kvality a aj takýmto spôsobom poskytnúť podporu pre organizácie verejnej správy. Prvou vytvorenou odbornou metodikou je *Nástroj samohodnotenia kultúry kvality (SKK)*, ktorého cieľom je umožniť organizáciám objektívne zhodnotiť kultúru kvality, identifikovať príležitosti na zlepšovanie a prioritizovať stratégie, ktoré budú zaradené do plánu zlepšovania kvality a tým formovať a udržiavať vysokú úroveň kultúry kvality na všetkých organizačných stupňoch organizácie. Nástroj SKK je možné nájsť na našej webovej stránke: <https://www.unms.sk/?Nastroj-SKK>.

Druhú odbornú metodiku predstavuje *Získavanie spätnej väzby od zainteresovaných strán*, vďaka ktorej sa môžeme naučiť spôsoby a formy ako správne získavať pripomienky, námety, ale aj ako merať spokojnosť týchto zainteresovaných strán. Táto odborná metodika bude čochvíľa taktiež k dispozícii pre verejnosť na našej webovej stránke.

Vzdelávacie aktivity realizované prostredníctvom CAF centra

Neodmysliteľnou súčasťou hlavných aktivít nášho projektu je aj realizácia vzdelávacích aktivít, či už v našom CAF centre alebo formou inhouse školení, prostredníctvom ktorých vieme zorganizovať školenie na mieru pre konkrétnu organizáciu a tiež vyškolíť väčšie množstvo zamestnancov v jednom čase.

Záujem o vzdelávacie aktivity bol počas prvého roka existencie národného projektu veľký. Úprimne môžeme konštatovať, že záujem verejnosti prekonal naše očakávania, čo svedčí aj o rastúcom záujme o systémy manažérstva kvality.





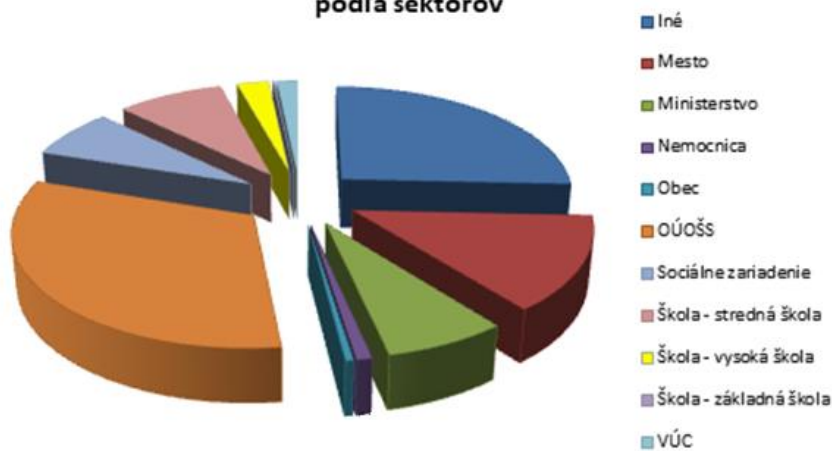
V čase vydania tohto newslettera sa v CAF centre vyškoloilo 1437 účastníkov vzdelávacích aktivít a spoločne s účastníkmi posledných dvoch konferencií je to spolu **1685** zamestnancov a zástupcov organizácií verejnej správy. Pre lepšiu názornosť Vám prinášame aj počet vyškolených zamestnancov organizácie verejnej správy na mape Slovenska.

**Vyškolení zamestnanci verejnej správy v rámci CAF centra
celkový počet - 1685**



Pôvodne sme začali so základnými témami, ktorými boli najmä systémy a modely kvality. Primárne sme sa zamerali na normu ISO 9001 a model CAF, keďže práve tie sú dva najvhodnejšie nástroje pre verejnú správu. Postupne sme však začali pridávať aj iné témy súvisiace s kvalitou a zlepšovaním, ako napr. rôzne nástroje zlepšovania (SWOT analýza, riadenie zmien, vedomostí, rizík a pod.) alebo napr. aj veľmi aktuálnu a žiadanú tému manažérstva proti korupcii podľa normy ISO 37001. Ku koncu roka 2019 sme ponúkali spolu 17 tém vzdelávacích aktivít.

**Vyškolení zamestnanci verejnej správy
podľa sektorov**



V decembrovom čísle sme avizovali nové témy školení, avšak vzhľadom na nečakanú situáciu spojenú s koronavírusom sme na základe oficiálnych nariadení zrušili všetky vzdelávacie aktivity organizované CAF centrom až do odvolania. Veríme, že čoskoro budeme môcť opäť začať realizovať školenia a vynahradiť Vám všetky zrušené vzdelávacie aktivity.



Spájame sa s verejnosťou a hľadáme odborníkov do pracovných skupín

ÚNMS SR v záujme širšej spolupráce s odbornou verejnosťou v oblasti manažérstva kvality zakladá pracovné skupiny v troch oblastiach, a síce v oblasti implementácie modelu CAF, benchmarkingu a spoločenskej zodpovednosti. Ich cieľom je riešenie aktuálnych otázok v oblasti manažérstva kvality a spoločenskej zodpovednosti, ako aj vzájomná výmena poznatkov a informácií a získavanie dobrej praxe.

„Pracovné skupiny ako nevyhnutná súčasť zapojenia odbornej verejnosti do zlepšovania procesov verejnej správy sú pre nás veľkou výzvou. Svojimi aktivitami prenikáme rôznymi organizáciami verejnej správy cez všetky regióny Slovenska, a práve tu v regiónoch nachádzame pre oblasť kvality zanietených ľudí na spoluprácu, z čoho sa veľmi tešíme”, vyjadrila sa JUDr. Mgr. Anna Budiaková, PhD., riaditeľka odboru kvality a projektového riadenia.

V prípade Vášho záujmu o spoluprácu v niektorej z vyššie menovaných oblastí nás kontaktujte na adrese kvalita@normoff.gov.sk. Uveďte prosím svoje meno a priezvisko, oblasť, o ktorú máte záujem, dĺžku praxe v predmetnej oblasti, organizáciu, ktorá Vás nominuje, resp. v ktorej pôsobíte a Vaše kontaktné údaje.



Posúdenie na mieste v MČ Bratislava-Staré Mesto

Podpora organizácií verejnej správy

V roku 2019 sa do implementácie modelu CAF s podporou CAF centra zapojilo 10 organizácií verejnej správy, pričom 1 z nich ešte počas fázy samohodnotenia od implementácie z organizačných dôvodov odstúpila. Ku koncu roka bolo teda do implementácie zapojených 9 organizácií verejnej správy, z toho je 1 rozpočtová organizácia rezortu školstva, 2 organizácie samosprávy, 2 zariadenia sociálnych služieb a 4 stredné školy. Z regionálneho pohľadu je prostredníctvom týchto organizácií zapojených 5 krajov Slovenska.

Pár slov na záver

V tejto ťažkej dobe, keď sme skúšaní epidémiou koronavírusu sa opäť potvrdzuje sila spolupatričnosti a vzájomnej pomoci. S úctou a rešpektom upierame pohľad na tých, ktorí sú bojujú proti koronavírusu za nás za všetkých v prvej línii. Pomôcť im však musíme aj my všetci, a to práve svojou sebadisciplínou a rešpektovaním všetkých prijatých opatrení. SPOLU TO ZVLÁDNEME!

Aj keď máme momentálne obmedzené možnosti stretávania sa, už teraz pripravujeme ďalšie informácie a aktivity, ktoré budete môcť s nami zdieľať elektronicky. Sledujte nás na našej webovej stránke <https://www.unms.sk/>.