

Odbor kvality a projektového riadenia informuje



Vážení čitatelia,

dovoľte nám, aby sme Vám na úvod popriali všetko najlepšie, hlavne veľa zdravia a vzájomného porozumenia v týchto náročných časoch.

Situácia súvisiaca s Covid-19 a najmä s neustálym prijímaním nových opatrení na zastavenie jeho šírenia ovplyvňuje život a prácu každého z nás. Môžeme len dúfať, že druhú vlnu zvládneme minimálne tak dobre, ako tú prvú na jar 2020. V CAF centre sme to nevzdali a pokračujeme v činnostiach aj počas mimoriadnej situácie.

V druhom čísle by sme Vám chceli predstaviť pár aktivít národného projektu „Zavádzanie a podpora manažérstva kvality v organizáciách verejnej správy“, ktoré sa nám podarili zrealizovať a mohli by Vás zaujímať.



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

Úspešná certifikácia systému manažérstva kvality podľa ISO 9001:2015 a systému manažérstva proti korupcii podľa ISO 37001

V januári 2019 sa nám podarilo začať s implementáciou systému manažérstva kvality podľa ISO 9001:2015. Išlo o rok trvajúci náročný proces prípravy, ktorý bol finalizovaný certifikačným auditom 28. mája tohto roku.

Implementáciou systému manažérstva kvality sa náš úrad zaradil medzi tie organizácie, ktoré deklarovali záväzok systematicky zefektívňovať svoju činnosť a zlepšovať poskytované služby, čo v konečnom dôsledku prispeje k zvyšovaniu spokojnosti zákazníkov.

V júni 2019 sme začali aj s implementáciou systému manažérstva proti korupcii. Vyhoveli sme požiadavkám normy ISO 37001 a mohli sme po roku aktívnej prípravy na audit získať certifikát, z čoho sa veľmi tešíme.

Bližšie informácie nájdete tu: www.unms.sk/?projekty-podporene-z-fondov-eu&sprava=certifikacia-systemu-manažerstva-kvality-podla-iso-9001-2015





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

Predstavujeme ďalších „CAFistov“

Do nášho národného projektu a implementácie modelu CAF sa postupne zapojilo alebo ešte len zapojí 15 organizácií verejnej správy, ktoré získali podporu pri implementácii z CAF centra. V tomto čísle predstavíme dve z nich.

Mestská časť Bratislava-Staré Mesto



BRATISLAVA - STARÉ MESTO

Mestská časť Bratislava-Staré Mesto je srdcom hlavného mesta SR Bratislavy a spoločenským, kultúrnym, politickým a turistickým centrom Slovenska. Sídlo tu má parlament, prezident i Úrad vlády SR. Na území Starého Mesta je denne viac zamestnancov ako obyvateľov mestskej časti, čo kladie vysoké nároky na spravovanie územia. O rozhodnutí implementovať model CAF, ako aj o prvých pocitoch a úspechoch hovorí starostka mestskej časti Bratislava-Staré Mesto, Ing. arch.

Zuzana Aufrichtová:

„Rozhodnutie implementovať model CAF sa prenieslo do strategického dokumentu Staromestský program 2019 – 2020 ako opatrenie, ktoré je zaväzujúce a vedenie k nemu pristupuje s maximálnou vážnosťou.“

„Za nespornú výhodu modelu CAF považujem potvrdenie poznania, že je tu veľký priestor na to, ako robiť veci lepšie. Môžeme tak vytvoriť motivujúce podmienky a podporiť spolupatričnosť a hrdosť zamestnancov na to, kde pracujú. Je veľmi dôležité poskytovať im spätnú väzbu, že si ich prácu vážime a oni sú tí kľúčoví, od ktorých závisí, aké kvalitné služby poskytujeme a ako nás bude verejnosť vnímať.“

„Najnáročnejšou zložkou procesu samohodnotenia je prijať pohľad na fungovanie organizácie prostredníctvom 9 kritérií modelu CAF. Samohodnotenie a odporúčania posudzovateľov z ÚNMS SR však motivovali tím k tomu, aby k modelu CAF pristupovali ako k nástroju, ktorý ich sprevádza na ceste k dobre spravovanej organizácii.“

„Víziou je pre nás zlepšovanie smerom do vnútra organizácie, ale to v sebe nesie sekundárny efekt, ktorým je zvyšovanie kvality aj smerom von k obyvateľom. Chceme patriť k organizáciám, pre ktoré CAF bude súčasťou budovania firemnej kultúry.“

Project
Planning
Quality
Management
Development
Analysis
Controlling
Plan
System
Resources
Team
Budget



Obchodná akadémia, Nitra



Obchodná akadémia začala písať svoju históriu v júli 1919. Od začiatku svojho pôsobenia prešla viacerými premenami. Poskytuje úplné stredné odborné vzdelanie ukončené maturitnou skúškou. Na tradičný 4-ročný študijný odbor nadväzuje od školského roku 2019/2020 pomaturitné špecializačné štúdium v odbore financie. Od septembra 2020 bude škola ponúkať ako jedna z prvých obchodných akadémií možnosť duálneho vzdelávania v študijnom odbore bankový pracovník. Absolventi školy nachádzajú svoje uplatnenie v rôznych povolaniach a sú pripravení aj na štúdium na vysokej škole.

O CAFe v obchodnej akadémii hovorí riaditeľka školy Mgr. Renáta Košovičová:

„Dôvodom pre implementáciu modelu CAF bola snaha o neustále zlepšovanie, ktoré je pre vedenie školy prioritou. Ako jedna z najaktívnejších škôl v medzinárodných programoch sme mali informáciu od zahraničných partnerov, že existuje možnosť nechať kvalitu inštitúcie certifikovať. Národný projekt ponúkol perfektnú možnosť stať sa prvou strednou školou v nitrianskom kraji, ktorá implementuje model CAF.“

„Výhodou modelu CAF je, že odkryl vnútornú silu a potenciál tímu. Samohodnotenie a konštruktívne rozhovory s odborníkmi počas posúdenia na mieste načrtli možnosti zlepšovania.“

„V procese samohodnotenia je najnáročnejšou potreba zosúladiť bežné pracovné povinnosti s tými, ktoré implementácia modelu CAF vyžaduje. Samohodnotiacu správu však tím školy zvládol a nabral novú energiu do fázy zlepšovania.“

„Zmeny v spoločnosti a dynamický rozvoj všetkých oblastí si vyžadujú neustále napredovanie a zlepšovanie. Riadime sa heslom, že nikdy nie sme natoľko dobrí, aby sme nemohli byť ešte lepší. A sme pripravení prijať ďalšie výzvy.“

Ďakujeme Vám za zodpovedanie otázok. Na ceste zlepšovania budeme s Vami a držíme Vám palce!



Zapájanie odbornej verejnosti do riešenia aktuálnych otázok kvality a spoločenskej zodpovednosti – pracovné skupiny

V snahe naplniť cieľ národného projektu sa okrem organizovania vzdelávacích aktivít zameriavame aj na tvorbu analyticko-metodických dokumentov, ktorých cieľom je priblížiť vybranú problematiku organizáciám verejnej správy. Zakladali sme pracovné skupiny v oblasti implementácie modelu CAF 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.

Činnosť Pracovnej skupiny na zavádzanie modelu CAF sa zameriava na diskusiu, prinášanie návrhov a stanovísk k plánovaným odborným dokumentom a zdieľanie poznatkov a skúseností s modelom CAF v prospech rozvoja a zlepšovania kvality verejnej správy. Skupina zameraná na spoločenskú zodpovednosť vytvára odbornú štúdiu so zameraním aj na postup pri implementácii tejto koncepcie. Štúdia rieši postup vytvárania (akčného) plánu spoločenskej zodpovednosti s uvedením príkladov a odporúčaní.



Prieskum o spoločenskej zodpovednosti v organizáciách verejnej správy

Záujem o aktivity spoločenskej zodpovednosti vo verejnej správe je veľký. V mnohých organizáciách verejnej správy sa realizujú zaujímavé a inšpiratívne aktivity a projekty ako napríklad zelené verejné obstarávanie, odborné sťažky pre študentov či bezplatné právne poradenstvo pre obyvateľov mesta.

Chceli sme zistiť, čo organizácie robia v rámci spoločenskej zodpovednosti, ale aj ako vnímajú organizácie samotný pojem a či majú stratégiu a plán v tejto oblasti. Z vykonaného prieskumu sme sa dozvedeli, že väčšina organizácií nemá spracovanú samostatnú stratégiu v tejto oblasti najmä z toho dôvodu, že priority v tejto oblasti majú zakomponované vo svojich stratégiách a považujú ju za jej integrálnu súčasť, zatiaľ čo v iných organizáciách je nízke povedomie o možnostiach a spôsobe, ako riadiť tento koncept.

Celkové vyhodnotenie prieskumu nájdete na webovej stránke úradu: <https://www.unms.sk/?TS&sprava=vyhodnotenie-dotaznikoveho-prieskumu-v-oblasti-spolocenskej-zodpovednosti>

Ďakujeme všetkým organizáciám, ktoré sa zapojili do prieskumu. Výsledky prieskumu sa využijú pri príprave odbornej štúdie zameranej na túto oblasť a zároveň poslúžia aj ako podklad pre prípravu Národného programu kvality SR na roky 2022 – 2026.

Udelenie titulu Efektívny používateľ modelu CAF

ÚNMS SR ako národný korešpondent modelu CAF a národný organizátor Externej spätnej väzby modelu CAF vykonáva hodnotenie efektívneho používania modelu CAF v organizáciách verejnej správy, ktoré o toto hodnotenie požiadajú. Po kladnom hodnotení a splnení všetkých podmienok získava hodnotená organizácia európsky uznávaný titul Efektívny používateľ modelu CAF.

V treťom štvrtroku 2020 boli vykonané štyri hodnotenia Externej spätnej väzby modelu CAF a všetky štyri organizácie boli úspešné a získali titul Efektívny používateľ modelu CAF. Je to Úrad vlády SR, Úrad priemyselného vlastníctva SR, Štátny pedagogický ústav a Mestská časť Bratislava-Staré Mesto. Udelený titul je platný dva roky.

Oceneným organizáciám blahoželáme!



SPOLOČNÝ RÁMEC HODNOTENIA CAF 2020



Model CAF prešiel od svojho vzniku štyrmi revíziami. Tá posledná začala v septembri 2017 na zasadnutí CAF Expertnej pracovnej skupiny v Talinne.

Celý proces revízie modelu CAF 2013 trval dva roky. Počas tohto obdobia bola z členov CAF Expertnej pracovnej skupiny vytvorená užšia skupina tzv. „core group“, ktorá sa intenzívne venovala každému jednému príkladu všetkých kritérií a subkritérií modelu. Finálna verzia modelu CAF 2020 bola schválená v novembri 2019 v Helsinkách na zasadnutí EUPAN DG's. Odvtedy je zverejnená na stránke www.eipa.sk a prístupná verejnosti.

Preklad modelu CAF 2020 z anglického jazyka do národných jazykov prebiehal v jednotlivých krajinách vrátane Slovenska počas prvého polroka 2020. Finálne

znenie slovenskej verzie príručky s názvom **Spoľočný rámec hodnotenia CAF 2020** je sprístupnený na webovej stránke ÚNMS SR (pozri link nižšie).

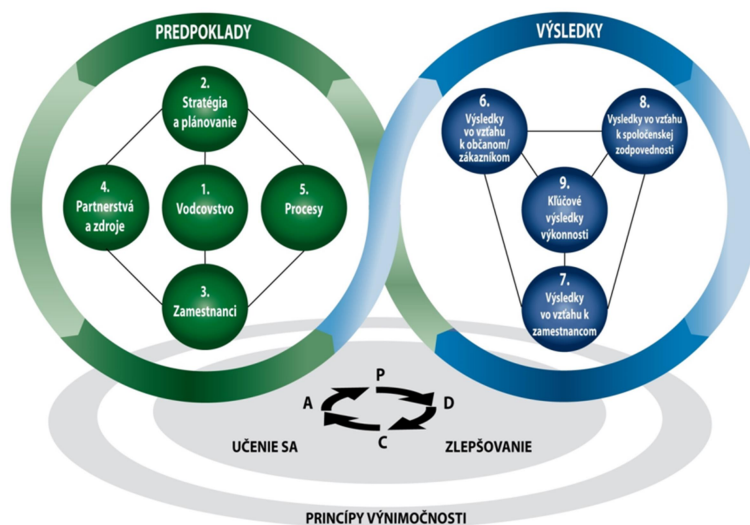
Zmeny v CAF 2020 oproti verzii CAF 2013

Nová verzia modelu CAF 2020 zameriava pozornosť na 4 aktuálne témy, ktoré sa prelínajú všetkými kritériami modelu a navzájom sú prepojené:

- Vplyv digitalizácie na organizácie verejného sektora a riadenie ľudských zdrojov.
- Ako zabezpečiť pružnosť/odolnosť (resilience) a inovácie organizácií verejnej správy.
- Udržiateľnosť a ciele trvalo udržateľného rozvoja ako hlavné zásady riadenia organizácií verejnej správy.
- Riadenie rozmanitosti (diversity).

Najzásadnejšie zmeny boli vykonané na úrovni príkladov, ktoré boli zredukované. Cieľom bolo model CAF 2020 oproti predošlej verzii viac zjednodušiť, sprístupniť organizáciám, zohľadniť trendy a zmeny v spoločnosti, pričom hlavná idea modelu ostala zachovaná.

Príručka Modelu CAF 2020 je sprístupnená na webovej stránke Úradu pre normalizáciu, metrológiu a skúšobníctvo SR a môžete si ju stiahnuť na <https://www.unms.sk/?model-CAF-2020>.



Slovo na záver

Koronavírus nám opäť pripravil nie práve ľahké obdobie. Najmä všetky nariadenia a opatrenia prijaté na zastavenie jeho šírenia nám výrazne ovplyvňujú život – pracovný, rodinný, spoločenský. My sa nevzdávame a napriek všetkému hľadáme nové riešenia. Nevzdávajte to ani Vy, treba vydržať a nepoľaviť.

