

# NEWSLETTER



ÚRAD PRE NORMALIZÁCIU,  
METROLOGIU A SKÚŠOBNÍCTVO  
SLOVENSKEJ REPUBLIKY

2/2023



## CAF CENTRUM

pre kvalitnejšie a profesionálnejšie organizácie  
verejnej správy na Slovensku



Operačný program  
Efektívna  
verejná správa



Európska únia  
Európsky sociálny fond

Národný projekt Zavádzanie a podpora manažerstva kvality v organizáciách verejnej správy.  
Tento projekt je podporený z Európskeho sociálneho fondu.





## Slovo na úvod

Vážení priatelia,

v tomto predvianočnom čase si Vás dovoľujeme osloviť s novinkami zo sveta kvality a nášho CAF centra, ktoré hodnotí uplynulý rok, tak ako je v tomto období zvykom.

Plány, ktoré sme mali na tento rok pripravené, sa nám podarilo naplniť nad naše očakávania. Úspešne sme zorganizovali konferenciu o kvalite a spoločenskej zodpovednosti, ako aj slávnostné odovzdávanie cien za kvalitu a spoločenskú zodpovednosť. Zároveň sa nám podarilo aj naďalej pracovať na propagácii modelu CAF a na podpore jeho implementácie, úspešne sme pokračovali aj vo vzdelávaní v CAF centre, zorganizovali sme viac ako 30 vzdelávacích aktivít.

Nie vždy sa však všetko podarí v súlade so zamýšľaným plánom, a nám takisto neboli schválené všetky navrhované projekty. Zo všetkého si však berieme ponaučenie, a už teraz sa tešíme na ďalší rok plný nových výziev.

Teraz nám však neostáva nič iné, len Vám popriať krásne sviatky a veľa úspechov v novom roku 2024.

*Anna Budiaková*

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



## Integrácia systémov manažérstva kvality v ÚNMS SR

V ÚNMS SR sme v júni absolvovali recertifikačné audity systému manažérstva kvality podľa STN EN ISO 9001: 2016 a systému manažérstva proti korupcii podľa STN ISO 37001: 2019 a úspešne sme obhájili certifikáty v rámci oboch systémov. V druhom polroku bola našou prioritou integrácia systému manažérstva kvality a systému manažérstva proti korupcii a vytvorenie **integrovaného systému manažérstva (ISM)**.

Na tento účel bol v úrade vytvorený integračný tím, v ktorom má svoje zastúpenie každý organizačný útvar. Prvé stretnutie tímu sa konalo 12. septembra 2023, od kedy členovia tímu pracujú individuálne i v skupinách v súlade s nastaveným časovým harmonogramom. Okrem toho prebehol v dňoch 23.-24. októbra 2023 pracovný workshop v Senci, ktorého cieľom bolo pracovať na dokumentácii spojenej s procesmi a rizikami, ktorých optimalizácia prebieha súbežne so zavádzaním ISM. Výhodou pracovného stretnutia mimo pracoviska bola možnosť nerušenej diskusie, ktorá prebiehala až do večerných hodín.

Integračný tím pracuje pod vedením konzultačnej spoločnosti. Do konca roka 2023 by mali byť hotové kľúčové dokumenty ISM a budúci rok nás čaká dokončenie integrácie a aplikácia ISM, ktorý nám, veríme, prinesie efektívnejšie fungovanie procesov nášho úradu.



## Záujem stredných škôl o kvalitu pretrváva

Stredné školy patria medzi tie organizácie, ktoré majú veľký záujem o kvalitu, preto sme sa v mesiaci kvality, v novembri, zamerali práve na nich. V prvej polovici novembra sme pre stredné školy pripravili online webinár na tému Cesta k výnimočnosti organizácie, zatiaľ čo v dňoch 27.-28. novembra 2023 sme zorganizovali školenie v hoteli Sorea Regia Bratislava, ktorého sa zúčastnilo takmer 50 zástupcov stredných škôl. Cieľom tohto vzdelávania bolo rozšíriť povedomie o modeli CAF medzi strednými školami a vytvoriť priestor na zdieľanie dobrej praxe.





## 18. konferencia o kvalite a spoločenskej zodpovednosti

Dňa 10. októbra 2023 sme v kongresovej sále ÚNMS SR organizovali už **18. ročník konferencie o kvalite a spoločenskej zodpovednosti**, ktorá sa po niekoľkých rokoch ovplyvnených obmedzeniami spojenými s pandemiou COVID-19 konala prezenčne, čím vytvorila priestor na prehlbovanie starých a vznik nových partnerstiev a kontaktov.

Na konferencii odznelo 7 inšpiratívnych príspevkov, ktoré boli rozdelené do 2 blokov. Prvá časť konferencie sa zameriavala najmä na oblasť kvality a na praktické otázky spojené s dlhodobou implementáciou modelu CAF na stredných odborných školách, zatiaľ čo druhá časť konferencie obrátila pozornosť prítomných hostí na spoločensky zodpovedné aktivity organizácií verejnej správy. Prednášky erudovaných odborníkov i zástupcov jednotlivých organizácií položili základ pre vytvorenie otvorenej diskusie, ktorá prebehla v závere konferencie.

Sme veľmi radi, že sa nám spolu s Vami podarilo vytvoriť príjemnú atmosféru, v ktorej sme sa vzájomne povzbudili k ďalšiemu zlepšovaniu a k posúvaniu sa vpred v oblastiach kvality a spoločenskej zodpovednosti. Už teraz sa tešíme na ďalšie ročníky konferencie.

Príspevky našich prednášajúcich nájdete na webovej stránke nášho CAF centra - <https://cafcentrum.unms.sk/post/zrealizovali-sme-18-konferenciu-o-kvalite-a-spolocenskej-zodpovednosti>.



## Obnovenie titulu Efektívny používateľ modelu CAF

Model CAF je nástrojom, ktorý organizáciám prinesie najvyšší úžitok, ak sa využíva dlhodobo a nie ako jednorazový pokus. Zlepšovanie je dlhodobý proces a počas jedného implementačného cyklu je veľmi ťažké zhodnotiť komplexné pozitíva, ktoré samohodnotenie a zlepšovanie priniesli. Aj také prvky ako vykonávanie činností v zmysle PDCA cyklu, riadenie zmien, procesné riadenie, riadenie rizík a mnohé ďalšie späť s modelom CAF potrebujú dlhšie časové obdobie, aby sa v organizácii udomácnili, a aby sa s nimi zamestnanci stotožnili a zžili. Práve preto sa usilujeme organizácie motivovať k uskutočňovaniu ďalších implementačných cyklov, ktoré by ich utvrdili v správnom nastúpení cesty.

V roku 2023 sa titul Efektívny používateľ modelu CAF podarilo obnoviť Strednej odbornej škole obchodu a služieb Čadca, Strednej priemyselnej škole elektrotechnickej (Hálova 16) v Bratislave, Obchodnej akadémii v Nitre, Úradu vlády SR, Strednej odbornej škole Pruské, Ministerstvu obrany SR, Národnému bezpečnostnému úradu a Sekcii verejnej správy Ministerstva vnútra SR.

Všetkým organizáciám ešte raz blahoželáme a povzbudzujeme ich na ceste zlepšovania.



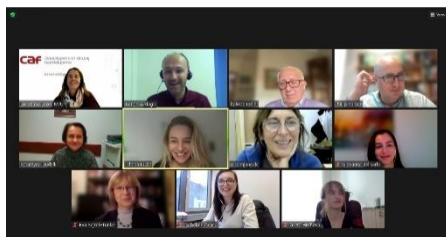


## Revízia Externej spätnej väzby modelu CAF

Európsky inštitút pre verejnú správu (EIPA) v spolupráci s Centrom pre výskum verejnej správy (KDZ) v Rakúsku identifikoval potrebu revízie procesu Externej spätnej väzby (ESV), ktorý vznikol v roku 2009 na podnet používateľov modelu CAF. Cieľom ESV je preveriť správnosť krokov počas implementácie modelu CAF, ako aj oceniť vynaložené úsilie a prácu zamestnancov organizácie. Tento cieľ ESV ostáva aj naďalej nemenný.

Cieľom revízie ESV je teda zjednodušenie jednotlivých krokov procesu ESV, ktoré by sa tak stali zrozumiteľnejšími pre jeho používateľa a praktickejšími pre hodnotiteľov ESV. Zároveň musí proces Externej spätnej väzby modelu CAF brať do úvahy aj opakované implementačné cykly a zohľadňovať tak otázku ocenenia organizácií, ktoré do procesu implementácie vstupujú niekoľký krát, preto si zaslúžia inú formu ocenenia. Zároveň bola revízia ESV potrebná aj z dôvodu niekoľkých revízií samotného modelu CAF.

Za účelom revízie sa vytvorila pracovná skupina, ktorá sa pravidelne stretáva online formou. Medzi účastníkov pracovnej skupiny patrí aj zástupca Slovenskej republiky.



## Stretnutie národných korešpondentov modelu CAF v Madride

ÚNMS SR sa ako národný korešpondent modelu CAF pravidelne zúčastňuje na zasadnutiach európskej siete národných korešpondentov modelu CAF, ktoré sa realizujú 2-krát do roka v krajine, ktorá predsedá Rade Európskej únie. V súčasnosti je predsedajúcou krajinou Španielsko, ktoré stanovilo dátum stretnutia na **6. októbra 2023** vo svojom hlavnom meste.

Stretnutie sa konalo hybridným spôsobom, čo znamená, že okrem prítomných zástupcov 12 krajín sa stretnutia zúčastnili aj ďalší a to prostredníctvom online pripojenia. Okrem národných korešpondentov boli navyše prítomní aj zástupcovia EIPA, OECD a ReSPA (Regionálna škola verejnej správy), ktorí so sieťou národných korešpondentov úzko spolupracujú.

Medzi preberané témy tak patrilo zhodnotenie doterajšej spolupráce, ale najmä možnosti ďalšieho rozvíjania partnerstiev. Vo všetkých preberaných témach sa však diskusia často vracala k otázke lepšej propagácie modelu CAF, ako aj na otázku lepšej komunikácie v oblasti zvyšovania kvality organizácií verejnej správy. V budúcnosti bude potrebné na týchto oblastiach ďalej pracovať a zatriktívniť tak model CAF širokej verejnosti. Budovanie povedomia o princípoch výnimočnosti je jedným zo základných pilierov dobre fungujúcej verejnej správy.

V roku 2024 sa predsedníctva ujme Belgicko, ktorého národná korešpondentka Isabelle Verschueren už dlhodobo pracuje na zostavení plánu aktivít zameraných na rozvoj spolupráce i samotného modelu CAF.

Bližšie informácie o pracovnom stretnutí nájdete na webovom sídle CAF centra.





## Odovzdanie prestížnych ocenení za kvalitu a spoločenskú zodpovednosť

ÚNMS SR ako koordinátor štátnej politiky kvality pravidelne vyhlasuje súťaž **Národná cena Slovenskej republiky za kvalitu a spoločenskú zodpovednosť**, ktorá je vo svojej kategórií najprestížnejšou cenou v Slovenskej republike.

Cieľom súťaže je oceniť organizácie, ktoré preukázali, že kvalita a spoločenská zodpovednosť je pre nich prioritou v každej oblasti ich pôsobenia.

Organizácie, ktoré sa do súťaže prihlásili odovzdali organizátorovi súťažnú dokumentáciu, ktorá bola zhodnotená posudzovateľmi. Následne účastníci súťaže absolvovali posúdenie na mieste, kde si tím posudzovateľov preveroval ďalšie informácie.

Slávnostný večer odovzdávania ocenení sa uskutočnil **9. novembra 2023** o 17.00 h v **Historickej budove Národnej rady SR v Bratislave**. Medzi pozvanými hosťami boli ministri, štátni tajomníci, zástupcovia samosprávy a podnikateľského prostredia.

Ocenenia v oblasti kvality boli však odovzdané nie len organizáciám, ale aj jednotlivcom. V rámci slávnostného večera tak boli odovzdané aj ocenenia v rámci súťaže **Top manažéri kvality roka 2023**, ako aj ocenenia v súťaži **Cena za najlepší príspevok v oblasti kvality za rok 2023**.

Výsledky súťaží v jednotlivých kategóriách nájdete na našom webovom sídle:

<https://cafcentrum.unms.sk/post/odovzdavanie-prestiznych-oceneni-za-kvalitu-a-spolocensku-zodpovednost>.

Ocenenie za celoživotný prínos v oblasti kvality si bol prevziať pán Miroslav Hrnčiar, ktorý svoj profesijný život zasvätil kvalite a zvyšovaniu povedomia o nej. Naše CAF centrum s pánom Hrnčiarom dlhodobo spolupracuje a verí, že výborná spolupráca bude pokračovať aj v nasledujúcom období.

Všetkým oceneným ešte raz blahoželáme a tešíme sa na ďalšie ročníky súťaží.

