



CAF CENTRUM

# ŠKOLENIE

## Manažérstvo sťažností

Rozsah	Miesto realizácie	Cieľová skupina
8 hodín	CAF centrum (ÚNMS SR, Štefanovičova 3, 810 05 Bratislava)	zamestnanci organizácií verejnej správy, vedúci zamestnanci, metodici modelu CAF, manažéri kvality

### Kľúčové obsahové zameranie školenia:

- ✓ prečo je manažérstvo sťažností dôležité pre dosahovanie a zlepšovanie kvality verejných služieb,
- ✓ aká je legislatívna a normalizačná podpora manažérstva sťažností,
- ✓ ako previazať manažérstvo sťažností s koncepciami manažérstva kvality (norma ISO 9001, model CAF),
- ✓ ako súvisí spokojnosť zainteresovanej strany a manažérstvo sťažností,
- ✓ aké môžu byť dôvody sťažnosti a možné reakcie organizácie na sťažnosť,
- ✓ ako vyhodnocovať a zlepšovať systém manažérstva sťažností.

### Metóda školenia:

prednáška, príklady, aktívna práca účastníkov samostatne aj v skupinách

### Forma ukončenia:

po absolvovaní celého rozsahu vzdelávacej aktivity získa účastník osvedčenie o absolvovaní vzdelávacej aktivity

Min./max. počet účastníkov pri realizácii školenia v CAF centre: 8/18

Bližšie informácie o školení Vám s radosťou poskytnú zamestnanci CAF centra.