



CAF CENTRUM

ŠKOLENIE

Manažérstvo sťažností

Rozsah	Miesto realizácie	Cieľová skupina
8 h alebo individuálne podľa dohody pri inhouse vzdelávacích aktivitách	CAF centrum (ÚNMS SR, Štefanovičova 3, 810 05 Bratislava) alebo v sídle organizácie verejnej správy (inhouse)	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

Odporúčanie pre účastníkov:

vytlačiť si a priniesť so sebou zaslanú prezentáciu.

Min./max. počet účastníkov pri realizácii školenia v CAF centre*: 12/18

Min./max. počet účastníkov pri realizácii školenia inhouse*: 12 – 25 (po dohode so zamestnancami CAF centra)

*ÚNMS SR si vyhradzuje právo na zrušenie termínu školenia, ak sa prihlási menej ako 12 osôb.

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

Informáciu o spracúvaní osobných údajov nájdete na webovom sídle ÚNMS SR: <http://www.unms.sk/?Ochrana-osobnych-udajov>. Počas trvania vzdelávacej aktivity sa bude vyhotovovať fotodokumentácia pre účely národného projektu „Zavádzanie a podpora manažérstva kvality v organizáciách verejnej správy“.