

NEWSLETTER



ÚRAD PRE NORMALIZÁCIU,
METROLOGIU A SKÚŠOBNÍCTVO
SLOVENSKEJ REPUBLIKY

1/2025



CAF CENTRUM

pre kvalitnejšie a profesionálnejšie organizácie
verejnej správy na Slovensku



Slovo na úvod

Vážení čitatelia,

prinášame vám ďalšie vydanie nášho newslettera, v ktorom nájdete novinky z oblasti kvality a zlepšovania vo verejnej správe.

Dozviete sa viac o pripravovaných školeniach, zmene súvisiacej s organizovaním súťaže Národná cena SR za kvalitu a spoločenskú zodpovednosť, medzinárodných štúdiách v oblasti kvality, ako aj o našich aktivitách v oblasti spoločenskej zodpovednosti.

Tieto témy majú spoločného menovateľa – snahu zlepšovať sa, hľadať inšpiráciu u seba navzájom a tvoriť verejnú správu, ktorá je kvalitná, udržateľná a otvorená ľuďom.

Veríme, že v našom newsletteri nájdete nielen užitočné informácie, ale aj motiváciu a podnety pre vašu vlastnú prax.

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



CAF centrum oslavuje 6 rokov

Čas letí, a naše CAF centrum si v apríli 2025 pripomenulo už 6 rokov od svojho vzniku. Od roku 2019 sme prešli kus cesty a spoločne s organizáciami verejnej správy sa aj naďalej pokúšame dokazovať, že zlepšovať sa má zmysel. Za toto obdobie sme zaznamenali:



7 301 vyškolených osôb

355 vzdelávacích aktivít



597 zapojených organizácií

26 vzdelávacích tém



Ďakujeme všetkým partnerom, školiteľom a organizáciám, ktoré sú súčasťou našej cesty za kvalitnejšou verejnou správou. Vaša dôvera nás motivuje pokračovať v ďalšom rozvoji a inováciách.

Pripravujeme školenia

V januári sme uskutočnili dotazníkový prieskum medzi účastníkmi našich vzdelávacích aktivít roku 2024 zameraný na preferované témy a formy vzdelávania v oblasti kvality verejnej správy. Na základe zozbieraných odpovedí sme pripravili zoznam najžiadanejších tém.

Až 50 % respondentov označilo za najviac prínosnú tému procesné riadenie, ktorému sa nepochybne venujeme aj v roku 2025. Medzi ďalšie preferované témy patrí ISO 37001, riziká, riešenie problémov, efektívne vodcovstvo a rozvoj mäkkých zručností. Na základe vašich podnetov sme už začali s realizáciou školení a od mája 2025 v nich pokračujeme.

Ďakujeme všetkým, ktorí sa do nášho dotazníkového prieskumu zapojili. Veríme, že aj vďaka vašej spätnej väzbe bude vzdelávanie ešte užitočnejšie pre každodennú prax vo verejnej správe. Všetky aktuálne informácie a harmonogram školení nájdete na našom webovom sídle.





10. európske stretnutie používateľov modelu CAF

Dňa 10. apríla 2025 sa vo Varšave konalo jubilejné **10. európske stretnutie používateľov modelu CAF**, ktoré sa konalo pod záštitou poľského predsedníctva v Rade Európskej únie v spolupráci s Európskym inštitútom pre verejnú správu (EIPA). Podujatia sa zúčastnilo viac ako 130 zástupcov verejných inštitúcií z krajín EÚ, kandidátskych štátov a krajín Východného partnerstva. Slovensko zastupovali zástupcovia ÚNMS SR a Mesta Nitra.

Hlavným bodom programu bolo predstavenie **Golden 18** – osemnástich príkladov výnimočnej praxe implementácie modelu CAF z 13 krajín. Tieto príklady boli vybrané z 34 prihlásených organizácií odbornou komisiou vytvorenou na tento účel. Tieto príklady demonštrovali konkrétne prínosy využívania modelu CAF pri zvyšovaní výkonnosti verejných inštitúcií, zlepšovaní kvality služieb, podpore digitalizácie a posilňovaní spoločenskej zodpovednosti.

Počas plenárnej časti stretnutia pripomenul Nick Thijs z OECD/SIGMA prítomným účastníkom, že verejná správa má občanom prinášať kvalitné a inovatívne služby, pričom model CAF vníma ako katalyzátor pozitívnych zmien. Francúzske príslovie vystihuje podstatu modelu CAF: **„Aby si skočil vpred, musíš urobiť krok vzad.“** Podobne funguje aj model CAF, ktorý organizáciu núti zastaviť sa, reflektovať a až potom začať s implementáciou zmien a inovácií. Podujatie tak potvrdilo, že model CAF je živý a aktuálny nástroj, ktorý má v dnešnej verejnej správe pevné miesto a stále rastúci význam.



Stretnutie národných korešpondentov modelu CAF

Dňa 11. apríla 2025 sa vo Varšave uskutočnilo pravidelné stretnutie národných korešpondentov modelu CAF, nadväzujúce na predošlý deň venovaný používateľom modelu. Diskutovalo sa o výstupoch z podujatia, výzvach implementácie modelu CAF v jednotlivých krajinách, ako aj o možnostiach spolupráce a zdieľania poznatkov.



Predstavené boli výsledky troch inšpiratívnych štúdií – **CAF Impact Study 2025**, ktorá analyzuje dopady implementácie modelu na základe dotazníkového prieskumu (so silným zastúpením slovenských odpovedí), prípadová štúdia o využívaní modelu CAF v **poľskej verejnej správe** a **štúdia EIPA** o inštitucionalizácii kvality v krajinách EÚ a kandidátskych štátoch. Všetky štúdie preukázali význam modelu CAF, no zároveň poukázali aj na jeho problémové oblasti, ktorými sa národní korešpondenti ďalej zaoberajú.

Ďalšie stretnutie národných korešpondentov sa uskutoční pod záštitou dánskeho predsedníctva **1. októbra 2025 v Kodani**.



Revízia ESV

Proces revízie Externej spätnej väzby (ESV) modelu CAF bol úspešne ukončený a čaká sa už len na formálne schválenie zo strany siete EUPAN (European Public Administration Network). Nový dokument prinesie aktualizovaný prístup k hodnoteniu organizácií verejnej správy, ktoré používajú model CAF. Dôraz sa kládol najmä na zjednodušenie procesu, ako aj na zohľadnenie opakovaných cyklov implementácie modelu CAF.

Po schválení začne **1,5-ročné prechodné obdobie**, počas ktorého bude možné využívať starý aj nový proces ESV. Predpokladaný termín začiatku tohto obdobia je jún 2025.

V tejto súvislosti je naplánované aj školenie k revidovanému procesu ESV, ktoré sa uskutoční v **októbri 2025 v Bruseli**.



CAF Education

Nová revidovaná verzia príručky **CAF Education 2024** určená pre školy, univerzity a inštitúcie celoživotného vzdelávania je dostupná v angličtine na [stránke EIPA](#) a v slovenčine na [webe ÚNMS SR](#).

V tejto súvislosti sme **18. februára 2025** zorganizovali **online webinár Predstavenie CAF Education**, počas ktorého príručku priblížil doc. Ing. Miroslav Hrnčiar, PhD., ktorý sa priamo podieľal na jej revízii. Ďakujeme všetkým zúčastneným za aktívnu diskusiu a záujem o zlepšovanie kvality vo vzdelávaní.

Osobné stretnutie samospráv ohľadom benchmarkingu

Dňa **28. januára 2025** sa v CAF centre v Bratislave uskutočnilo osobné stretnutie zástupcov samospráv zapojených do benchmarkingovej iniciatívy pre zlepšenie fungovania klientskych centier. Po troch online diskusiách bola prezenčná forma ideálnou príležitosťou na efektívnejšie zdieľanie skúseností, diskusiu a spoločné modelovanie procesov. Účastníci sa venovali oblastiam matriky, podateľne a evidencie a prakticky si vyskúšali aj online aplikáciu [BPMN](#) na vyjadrenie podnikových procesov.

Iniciatíva vznikla začiatkom roka 2024 s cieľom **zlepšiť efektivitu služieb pre občanov, optimalizovať procesy a podporiť elektronizáciu**. Do projektu sa zapojili samosprávy Nitra, Žilina, Ružomberok, Liptovský Mikuláš, Šaľa, Vrábľa, Stará Turá a MČ Bratislava - Nové Mesto. Mesto Trnava sa pre pracovnú vyťaženosť zúčastnila len prvých dvoch stretnutí.

Jesenné online stretnutia sa venovali mapovaniu kľúčových procesov a výmene dát o fungovaní klientskych centier. Prezenčná forma stretnutia následne významne prispela k intenzívnejšej spolupráci, keďže osobné rozhovory a spoločné modelovanie priniesli nové nápady a prehĺbili vzájomné porozumenie.



Národná cena každé dva roky

Od roku 2025 sa súťaž Národná cena SR za kvalitu a spoločenskú zodpovednosť bude organizovať v **dvojročnom cykle**. Táto zmena vytvára priestor pre organizácie na dôkladnejšiu prípravu, implementáciu zlepšení a kvalitnejšie spracovanie prihlášok.

Zároveň veríme, že dlhšia periodicita môže podporiť širšiu konkurenciu a zároveň zvýšiť prestíž samotného ocenenia.

Súťaž si aj naďalej zachováva svoj jedinečný význam ako nástroj na podporu výnimočnosti, kvality a spoločenskej zodpovednosti vo verejnom aj súkromnom sektore.

23. ročník súťaže je už vyhlásený. Využite naplno dlhší čas na prípravu a preukážte svoju výnimočnosť. Viac informácií na našom [webe](#).





Naše aktivity v rámci spoločenskej zodpovednosti

Úrad pokračuje v presadzovaní zásad spoločenskej zodpovednosti a ich aktívneho uplatňovania v praxi s cieľom integrovať tieto zásady do rozhodovacích procesov, ako aj každodenného života úradu a pretaviť ich do povedomia jeho zamestnancov a kultúry úradu. Koncom roka 2024 bola vedením prijatá nová **Koncepcia spoločenskej zodpovednosti na roky 2025 – 2028**, ktorá reflektuje na aktuálne výzvy a posúva zodpovednosť ÚNMS SR v tejto oblasti ďalej.

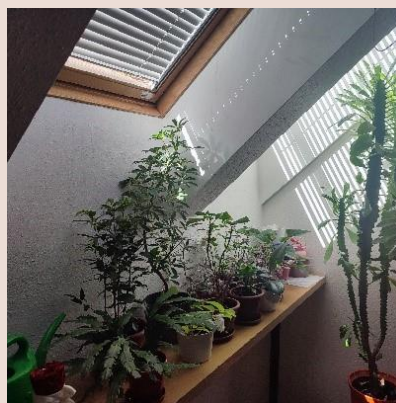


Pracovná skupina spoločenskej zodpovednosti ÚNMS SR navrhla pre rok 2025 do **plánu aktivít spoločenskej zodpovednosti** zaradiť 14 aktivít, prostredníctvom ktorých pristúpi k plneniu schválenej Koncepcie spoločenskej zodpovednosti ÚNMS SR. Plnenie bude realizované vo všetkých jej troch pilieroch: ekonomickom, environmentálnom a sociálnom.



Informácie o prebiehajúcich výzvach, rôznych aktivitách sa pre zamestnancov ÚNMS SR priebežne zverejňujú prostredníctvom dostupných interných informačných kanálov.

Nikomu z nás nie je ľahostajný vplyv škodlivých látok na životné prostredie a máme úprimný záujem sa podieľať na jeho zlepšení, preto aj tento rok pokračujeme v **zbere tužkových batérií**.



O to, aby bola naša **planéta zelenšia**, sa v našej budove v podobe kvetov a predzáhradku pred budovou neustále stará malý kolektív nadšencov.

ÚNMS SR nie je ľahostajný ani k zraniteľným skupinám, a preto sa 10. marca 2025 opäť **varilo ľuďom bez domova** v Nocľahárni sv. Vincenta de Paul. Do varenia sa zapojilo 8 dobrovoľníkov. Okrem 80 litrov chutnej kapustnice, sa z vyzbieraných peňazí nakúpili čaje, maslo a ďalšie suroviny, ktoré v nocľahárni chýbajú.

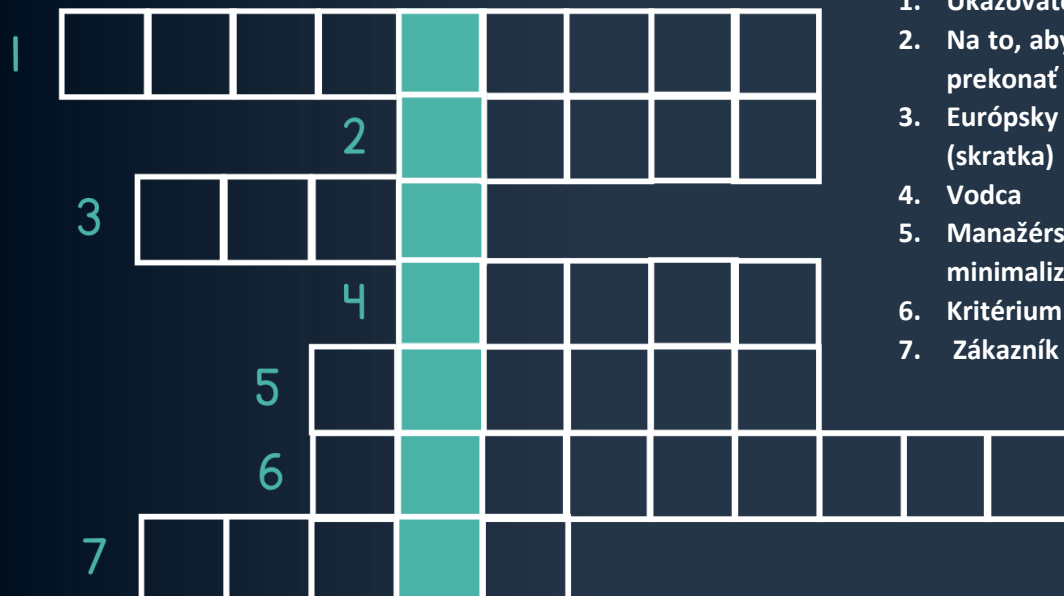


Ulica nie je domov

Počas celého roka prebieha **zbierka oblečenia, diek, plachiet, uterákov, lyžíc** a iných potrebných vecí, ktoré ľudia bez domova potrebujú.



Tajnička na záver



1. Ukazovateľ inak
2. Na to, aby sme sa zlepšili, je potrebné prekonať prekážky a
3. Európsky inštitút pre verejnú správu (skratka)
4. Vodca
5. Manažérstvo ... – zamerané na minimalizáciu potenciálnych hrozieb
6. Kritérium 2: a plánovanie
7. Zákazník verejnej správy

Riešenie: čo nás všetkých spája _ _ _ _ _

Ďakujeme za Vašu priazeň a spoluprácu počas 6 rokov fungovania CAF centra

