

NEWSLETTER



ÚRAD PRE NORMALIZÁCIU,
METROLOGIU A SKÚŠOBNÍCTVO
SLOVENSKEJ REPUBLIKY

2/2024



CAF CENTRUM

pre kvalitnejšie a profesionálnejšie organizácie
verejnej správy na Slovensku





Slovo na úvod

Vážení čitatelia,

procesy sú neoddeliteľnou súčasťou každej organizácie, no kým v súkromných spoločnostiach je procesný prístup vnímaný ako konkurenčná výhoda, verejný sektor je úplne odlišný priestor. Aj tu sa však požaduje istá garancia štandardu z hľadiska kvality, nákladov i kvantity.

Charakteristickým znakom procesného riadenia, ktoré umožňuje zlepšovanie organizácie, je opakovateľnosť. Práve v nej sa odráža naše interné heslo: „Kvalita je zvyk, nie jednorázový pokus“.

Prepájať organizácie, ktoré s nami zdieľajú tento názor je prácou nášho CAF centra. Za týmto účelom sme tento rok zrealizovali 3 konferencie, 45 vzdelávacích aktivít a ďalšie aktivity zamerané na výmenu skúseností.

Verím, že tomuto cieľu prispeje aj tento Newsletter.

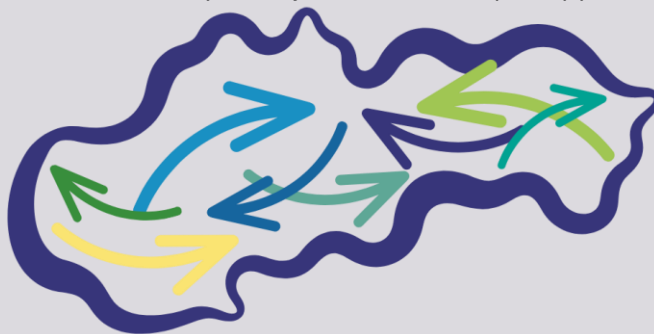
JUDr. Mgr. Anna Budiaková, PhD.

riaditeľka odboru kvality a projektového riadenia



Aj COVID nás niečo naučil

Online konferencie a vzdelávacie aktivity organizované CAF centrom zohrávajú dôležitú úlohu pri zdieľaní poznatkov medzi organizáciami verejnej správy. Takáto forma podujatí umožňuje účastníkom z rôznych regiónov Slovenska vzájomnú výmenu skúseností a inšpirácií bez potreby cestovania, čo zvyšuje ich dostupnosť a efektívnosť. Cieľom je prepájať komunitu odborníkov v oblasti manažérstva kvality, ako aj šíriť osvedčené postupy a dobrú prax.



S takýmto cieľom sme tohto roku zrealizovali 2 online konferencie. Májová konferencia bola zameraná na zdieľanie skúseností s procesom zlepšovania, pričom bola určená najmä pre používateľov modelu CAF. V septembri sme uskutočnili konferenciu so zameraním na procesné riadenie, ktorej sa zúčastnilo 200 zástupcov organizácií verejnej správy. Zapojiť takéto široké publikum záujemcov sa nám podarilo práve vďaka online priestoru, ktorý nemá kapacitné obmedzenia. Z dotazníkov spokojnosti našich vzdelávacích aktivít zároveň vyplynula potreba obnovenia online vzdelávacích aktivít kvôli ich lepšej dostupnosti. V roku 2024 bolo preto zrealizovaných 19 vzdelávacích aktivít s neobmedzenou kapacitou účasti.

Integrovaný systém manažérstva

Proces integrácie systému manažérstva kvality podľa STN EN ISO 9001: 2016 a systému manažérstva proti korupcii podľa STN ISO 37001: 2019 bol v našom úrade úspešne zavŕšený. Jeho cieľom bolo vytvorenie integrovaného systému manažérstva, ktorý bude základom pre efektívne fungovanie našej organizácie a vytvorenia prostredia s nulovou toleranciou korupcie.

ISM v našom úrade koordinuje manažérka ISM, Katarína Verešová. Jej bohaté skúsenosti, odborný prístup a snaha prinášať inovatívne riešenia predstavujú významný prínos nielen pre udržiavanie systému, ale aj pre jeho neustále zlepšovanie. V rámci integrácie pracujeme na zavedení viacerých zmien ako napríklad integrovaný register cieľov úradu, novú metodiku riadenia rizík s novým registrom, ale aj centrálnu evidenciu zlepšovacích opatrení z viacerých zdrojov.





19. konferencia o kvalite a spoločenskej zodpovednosti

Dňa 10. októbra 2024 sme v kongresovej sále ÚNMS SR v Bratislave organizovali už **19. ročník konferencie o kvalite a spoločenskej zodpovednosti**, ktorá aj tento rok vytvorila jedinečný priestor na výmenu skúseností ohľadom zlepšovania fungovania organizácií, budovania dôvery zákazníkov a podporou udržateľnosti projektov. Diskutovalo sa o osvedčených postupoch a výzvach, s ktorými sa organizácie stretávajú, pričom prednášajúci priniesli inšpiráciu z viacerých perspektív – z pozície vedúcich projektových tímov, riaditeľov oddelení alebo organizácií alebo z pozície zamestnancov, ktorí svoje úlohy plnia nad požadované očakávania.

V rámci programu rezonovali témy ako bezpečnosť online nakupovania, význam akreditácie z pohľadu organizácie i zákazníkov, envirovýchova, udržateľnosť a spoločenská zodpovednosť v samosprávach, či nástrahy zavádzania manažérstva kvality v organizácii s nízkym počtom zamestnancov. Okrem odborne zameraných tém sme sa v rámci konferencie zamerali aj na mentálne zdravie zamestnancov. Konferenciu uzavrela diskusia o benchmarkingu verejných knižníc. Všetky príspevky konferencie nájdete na našom webovom sídle - <https://cafcentrum.unms.sk/post/zrealizovali-sme-19-konferenciu-o-kvalite-a-spolocenskej-zodpovednosti>

Prednášajúcim i účastníkom ešte raz ďakujeme za Váš prínos a osobný vklad k témam zameraným na zlepšovanie kvality a zodpovedné správanie v našej spoločnosti.



Zaujímavá prednáška z konferencie

Na konferencii účastníkov zaujala prednáška našich kolegov z **Královéhradeckého kraja v Českej republike**, ktorí predstavili inovatívny projekt zameraný na **otvorené dáta**. Tento projekt vizualizuje verejné údaje v podobe mapy s detailnými popismi dátových bodov, ktorá je automaticky prepojená s národnými aj európskymi databázami. Ide teda o verejne dostupný [katalóg](#), ktorý významne zvyšuje transparentnosť a efektivitu komunikácie s občanmi, čím podporuje zodpovednosť verejnej správy voči verejnosti.

Portál, ocenený ako jeden z najinšpiratívnejších projektov digitalizácie verejnej správy, preukazuje veľký potenciál pre spoluprácu a prepojenie dát medzi regionálnymi úradmi. Prístup Královéhradeckého kraja, ktorý zahŕňa napríklad integráciu pri vývoji AI aplikácií na hackathonoch, inšpiruje ďalšie regióny v Česku aj na Slovensku. Táto iniciatíva nielen zjednodušuje občanom prístup k dátam, ale slúži aj ako vzor pre efektívne a moderné verejné služby.



DATA
KHK



Dajte o sebe vedieť

Každá organizácia je povinná registrovať sa v európskej databáze používateľov modelu CAF ešte pred podaním prihlášky o vykonanie Externej spätnej väzby. Databáza tak vytvára komunitu aktívnych používateľov, ktorí sú vzájomne prepojení. Za rovnakým účelom bola vytvorená aj slovenská databáza používateľov modelu CAF, v ktorej je registrovaných už viac ako 100 organizácií.

Zároveň vás povzbudzujeme, aby ste prispeli aj do databázy dobrej praxe – či už na národnej alebo európskej úrovni. Pomôžte nám zdieľať osvedčené postupy, ktoré môžu inšpirovať ostatné organizácie v oblasti verejnej správy.

<https://cafcentrum.unms.sk/dobra-prax>



Implementácia modelu CAF na ÚNMS SR

V rámci druhého cyklu implementácie modelu CAF máme vytvorenú samohodnotiacu správu, ktorú sme sa usilovali napísať stručnejšie v porovnaní s prvým cyklom implementácie. Uvedomujeme si, že väčší dôraz je potrebné klásť na proces zlepšovania, preto sa momentálne intenzívne venujeme tvorbe akčného plánu zlepšovania. Po zozbieraní všetkých námetov boli tieto návrhy zaslané všetkým zamestnancom na hlasovanie o ich prioritě. Na základe tohto hlasovania teraz pracujeme na finálnom APZ.

Národná cena za kvalitu a spoločenskú zodpovednosť 2024

ÚNMS SR aj tento rok vyhlásil víťazov prestížnej súťaže **Národná cena Slovenskej republiky za kvalitu a spoločenskú zodpovednosť 2024**, ktorá oceňuje výnimočnosť organizácií a jednotlivcov v oblasti kvality a spoločenskej zodpovednosti.

Slávnostné odovzdávanie ocenení sa konalo symbolicky **14. novembra 2024**, na **Svetový deň kvality**, v Historickej budove Národnej rady SR v Bratislave pod záštitou predsedu vlády Slovenskej republiky. Prestížne podujatie priťahlo množstvo významných hostí, vrátane štátnych tajomníkov, predstaviteľov ústredných orgánov štátnej správy, samosprávy a podnikateľského sektora.

Súťaž si kladie za cieľ podporovať výnimočnosť organizácií, ktoré vynikajú nielen vysokou kvalitou svojich produktov a služieb, ale aj zodpovedným prístupom k spoločnosti.

Výsledky **22. ročníka** súťaže Národná cena Slovenskej republiky za kvalitu a spoločenskú zodpovednosť si môžete pozrieť na našom webovom sídle

<https://www.normoff.gov.sk/aktuality/1251/ocenenie-najlepsich-v-oblasti-kvality-a-spolocenskej-zodpovednosti/>





Druhé kolo workshopu z oblasti riadenia ľudských zdrojov

V marci 2024 sme na pôde ÚNMS SR usporiadali workshopy zamerané na výmenu skúseností v oblasti riadenia ľudských zdrojov (životný cyklus zamestnanca). Workshopy boli určené pre zástupcov ministerstiev a ostatných ústredných orgánov štátnej správy, ktorí tak mohli nielen získať nové poznatky, ale najmä zdieľať svoje skúsenosti a riešiť konkrétne problémy prostredníctvom otvorenej diskusie.

V nadväznosti na marcové workshopy sa **29. októbra 2024** konalo jeho druhé kolo. Hostiteľom bolo Ministerstvo investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie SR (MIRRI SR), pričom účastníci mali možnosť zúčastniť sa workshopu prezenčne alebo online. Workshop prebiehal formou benchlearningu, čo účastníkom z radov osobných úradov ústredných orgánov štátnej správy umožnilo obohatiť svoje skúsenosti o praktické poznatky z MIRRI SR. Tento formát opäť potvrdil prínos vzájomného zdieľania praxe pre efektívnejšie riadenie ľudských zdrojov.



Benchmarking v samospráve

Po úspešnom uzavretí workshopov zameraných na výmenu skúseností v oblasti životného cyklu zamestnanca pokračujeme s ďalšími podujatiami zameranými na zdieľanie dobrej praxe, pričom sme sa tentokrát zamerali na samosprávy. Naším cieľom je prepájať klientske centrá samospráv, ktoré čelia podobným výzvam, preto sme pre nich zorganizovali 3 online panelové diskusie, v rámci ktorých sa mohli podeliť o svoje skúsenosti s mapovaním procesov a technickými riešeniami problémov, s ktorými sa vo svojej praxi stretli. Stretnutia prebehli v dňoch 19.09.2024, 17.10.2024 a 19.11.2024, pričom na poslednom zo stretnutí sa výsledky mapovania procesov zhrnuli a prítomným sa poskytli odporúčania pre efektívnejšie fungovanie. Okrem online stretnutí sme pre samosprávy vytvorili aj pracovnú skupinu v platforme MS Teams, aby mohli svoje skúsenosti porovnávať aj prostredníctvom zdieľaného úložiska.

Workshop pre národných korešpondentov modelu CAF

Aj my, ako národný korešpondent modelu CAF, sa neustále snažíme rozširovať a zlepšovať naše znalosti a zručnosti, aby sme mohli efektívne podporovať organizácie verejnej správy na Slovensku. Práve za týmto účelom sme využili možnosť zúčastniť sa workshopu [International CAF Trainers Event](#), ktorý bol určený predovšetkým pre národných korešpondentov modelu CAF, ale aj pre hodnotiteľov Externej spätnej väzby modelu CAF. Workshop sa konal v dňoch **20. – 21. novembra 2024** v sídle Európskeho inštitútu pre verejnú správu v Maastrichte, pričom sa konal len prezenčne nakoľko súčasťou workshopu boli aj praktické cvičenia a roleplay aktivity. Cieľom workshopu bolo prepojiť odborníkov na model CAF v praktickej rovine, teda s dôrazom na rozvoj mäkkých zručností, ako aj diskutovať o novinách v procese Externej spätnej väzby modelu CAF.



10. európske stretnutie používateľov modelu CAF

V roku 2025 prevezme predsedníctvo v Rade EÚ Poľsko, ktoré sa rozhodlo okrem tradičného stretnutia národných korešpondentov modelu CAF usporiadať aj **európske stretnutie používateľov modelu CAF**. Podujatie sa uskutoční dňa **10. apríla 2025** vo **Varšave**, pričom cieľom stretnutia je najmä prepájanie samotných používateľov a to zdieľaním dobrej praxe. Bližšie informácie ako aj program stretnutia bude dostupný vo februári 2025.



Spoločenská zodpovednosť na ÚNMS SR

ÚNMS SR si ako organizátor Národnej ceny za kvalitu a spoločenskú zodpovednosť uvedomuje prínosy zodpovedného prístupu, preto sa na systematické zlepšovanie v oblasti CSR sústreďuje už niekoľko rokov. V súčasnosti preto pracujeme na príprave **Koncepcie spoločenskej zodpovednosti na roky 2025–2028**, ktorá nadväzuje na predošlú koncepciu prijatú na roky 2021 – 2024. Koncepcia predstavuje záväzok organizácie prispievať k pozitívnym zmenám v spoločnosti, pričom zvyšuje aj angažovanosť zamestnancov v realizovaných aktivitách.

Kľúčovú úlohu pritom zohráva názor zamestnancov, preto sme v septembri 2024 zrealizovali prieskum, v ktorom bol vyjadrený zvýšený záujem o environmentálne a sociálne iniciatívy, podporu vzdelávania a dobrovoľnícke projekty. Na tieto oblasti sú preto zamerané aktivity úradu.

Medzi takéto aktivity patrí napríklad zveľadenie ihriska v Materskej škole v Dunajskej Lužnej, ktoré sa realizovalo v máji 2024, alebo varenie polievky ľuďom bez domova v Nocľahárni Depaul Slovensko v Bratislave, ktorému predchádzala finančná zbierka na nákup potravín, z ktorých sa polievka pripravila. Zamestnanci úradu sa varenia kapustnice zúčastnili vo februári aj v novembri 2024. V rámci iniciatívy Podaj varešku sme k vareniu inšpirovali aj Úrad vlády SR a nocľaháreň Depaul zaznamenala zvýšený záujem o varenie polievky z prostredia verejnej správy.

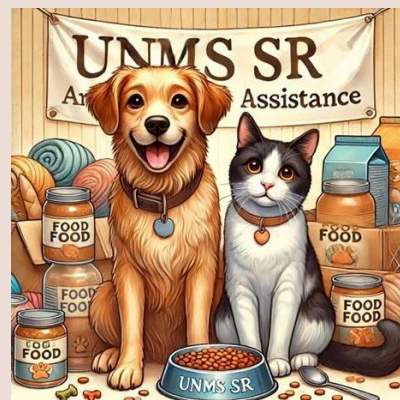
Okrem toho sa na úrade propagujú aj aktivity v súvislosti so svetovými dňami, akými je napríklad 17. máj, kedy sa oslavuje svetový deň hypertenzie, v rámci ktorého si mohli zamestnanci odmerať krvný tlak alebo hladinu glukózy v krvi.

Medzi pravidelne organizované aktivity patrí aj Európsky týždeň mobility, alebo zbierky Koľko lásky sa zmestí do krabice od topánok.

Všetky aktivity sú pre zamestnancov dobrovoľné, pričom ich pridanou hodnotou je okrem prínosu pre spoločnosť aj prepájanie zamestnancov naprieč oddeleniami, čo prispieva k zlepšovaniu pracovného prostredia.



Zveľadovanie detského ihriska Materskej školy v Dunajskej Lužnej– 23.05.2024



Labková patrola – pomoc spoločenským zvieratám



Varenie kapustnice v nocľahárni Depaul – 06.11.2024