



CAF CENTRUM

WORKSHOP

Získavanie spätnej väzby od zainteresovaných strán

Termín konania	Miesto konania	Cieľová skupina
10.05.2023 08.00 – 16.30 h	Úrad pre normalizáciu, metrológiu a skúšobníctvo SR Štefanovičova 3, 810 05 Bratislava Školiaca miestnosť CAF centra (2. poschodie)	zamestnanci organizácií verejnej správy, metodici modelu CAF, manažéri kvality, členovia zlepšovacích a implementačných tímov

Kľúčové obsahové zameranie školenia:

- ✓ Význam a využitie spätnej väzby pre zlepšovanie kvality.
- ✓ Zainteresované strany na získavaní spätnej väzby.
- ✓ Formy získavania spätnej väzby.
- ✓ Formy spracovania a interpretácie výsledkov zo spätnej väzby.

Školiteľ: doc. Ing. Miroslav Hrnčiar, PhD.

Kontaktná osoba: Mgr. Gréta Hrehová, Odbor kvality a projektového riadenia, kvalita@normoff.gov.sk, 02/20 907 257.

Prihlasovanie sa na školenie: prihlasovanie na školenie prebieha do 05.05.2023, resp. do naplnenia kapacity. Všetci prihlásení budú o zaradení na zoznam účastníkov školenia informovaní e-mailom.

Poznámka: Minimálny počet účastníkov školenia je 8, maximálny počet je 18. Z každej organizácie je možné prihlásiť 2 zamestnancov. V prípade, ak máte záujem prihlásiť viacej zamestnancov (3 – 4) kontaktuje nás e-mailom alebo telefonicky. V prípade nenaplnenia maximálneho počtu účastníkov školenia bude možná účasť aj týchto zamestnancov, pričom budú o tejto skutočnosti informovaní.

Účastnícky poplatok: účasť na školení je bezplatná.



CAF CENTRUM



Operačný program
**Efektívna
verejná správa**



Európska únia
Európsky sociálny fond



ÚRAD PRE NORMALIZÁCIU,
METROLÓGIU A SKÚŠOBNÍCTVO
SLOVENSKEJ REPUBLIKY

Národný projekt „Zavádzanie a podpora manažérstva kvality v organizáciách verejnej správy“
Tento projekt je podporený z Európskeho sociálneho fondu



Program workshopu

08.00 – 08.15	Otvorenie workshopu a predstavenie programu
08.15 – 08.30	Požiadavky zainteresovaných strán a zisťovanie ich plnenia prostredníctvom spätnej väzby
08.30 – 09.00	Spätná väzba – definícia a význam
09.00 – 10.00	Problémy organizácií verejnej správy pri získavaní spätnej väzby Zavedené prístupy k získavaniu spätnej väzby
10.00 – 10.10	<i>Prestávka</i>
10.10 – 11.00	Proces prípravy získavania spätnej väzby
11.00 – 12.10	Dotazník/rozhovory – najbežnejšie formy zisťovania spätnej väzby
12.10 – 12.40	<i>Obedná prestávka</i>
12.40 – 13.30	Špecifické nástroje zisťovania spätnej väzby
13.30 – 15.00	Vyhodnocovanie výsledkov zisťovania spätnej väzby a ich interpretácia
15.00 – 15.10	<i>Prestávka</i>
15.10 – 16.00	Zaobchádzanie s podnetmi/sťažnosťami ako so zdrojom spätnej väzby
16.00 – 16.30	Diskusia, závery a ukončenie workshopu.

Skupinové cvičenia:

- identifikácia zainteresovaných strán,
- nastavenie cieľov zisťovania spätnej väzby,
- návrh formy zisťovania,
- zostavenie dotazníka,
- vyhodnocovanie výsledkov zisťovania spätnej väzby.