



CAF CENTRUM

ŠKOLENIE

Manažérstvo sťažností

Termín konania	Miesto konania	Cieľová skupina
04.09.2019	Úrad pre normalizáciu, metrológiu a skúšobníctvo SR Štefanovičova 3, 810 05 Bratislava Školiaca miestnosť CAF centra (2. poschodie)	Zamestnanci zodpovední za riadenie / vybavovanie sťažností



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.

Školiteľ: doc. Ing. Miroslav Hrnčiar PhD.



Kontaktná osoba: PhDr. Bc. Hajnalka Németh, Odbor kvality a projektového riadenia, kvalita@normoff.gov.sk.

Prihlasovanie sa na školenie: prihlásiť sa na školenie je možné v termíne do 23. augusta 2019.

Poznámka: z každej organizácie je možná účasť 2 zamestnancov. Minimálny počet účastníkov školenia je 12 a maximálny počet účastníkov je 18. ÚNMS SR si vyhradzuje právo neuskutočniť školenie pri počte účastníkov nižšom ako 12 a zároveň v prípade naplnenia maximálneho počtu účastníkov nezaradiť ďalších prihlásených na zoznam účastníkov.

Účastnícky poplatok: účasť na školení je **bezplatná**.



Požiadavky na účastníkov školenia: o zaradení na vzdelávaciu aktivitu budú účastníci informovaní 8 pracovných dní pred jej uskutočnením. Zároveň bude účastníkom 2 – 3 pracovné dni pred uskutočnením vzdelávania zaslaná prezentácia, ktorú je potrebné si vytlačiť a priniesť so sebou.



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 školenia

- 09.00 – 09.15 Otvorenie školenia a predstavenie programu
- 09.15 – 09.45 Služby a zlepšovanie ich kvality s využitím manažérstva sťažností
- 09.45 – 10.15 Legislatívna a normalizačná podpora manažérstva sťažností
- 10.15 – 10.45 Termíny a definície používané v systémoch manažérstva kvality v súvislosti s manažérstvom sťažností – zhoda, nezhoda, chyba, preventívna a nápravná činnosť, sťažnosť
- 10.45 – 10.55 *Prestávka*
- 10.55 – 12.45 Zásady manažérstva sťažností vychádzajúce z normy ISO 10001 a komunikácia zásad
- 12.45 – 13.15 *Obed*
- 13.15 – 15.30 Proces manažérstva sťažností kombinujúce zákon o sťažnostiach a normu ISO 10002:
- podanie sťažnosti
 - prijímanie a evidencia sťažnosti
 - oboznamovanie sa s obsahom a prešetrovanie sťažnosti
 - oznámenie výsledku prešetrovania sťažnosti
 - nápravné opatrenia prijaté na odstránenie nedostatkov
- 15.30 – 15.40 *Prestávka*
- 15.40 – 16.30 Ako implementovať odporúčania a usmernenia normy ISO 10002, hodnotenie efektívnosti manažérstva sťažností
- 16.30 – 17.00 Podpora dodržiavania predpisov a pravidiel s využitím normy ISO 19600
- 17.00 – 17.30 Diskusia, závery a ukončenie školenia



CAF CENTRUM



Operačný program
Efektívna
verejná správa



Európska únia
Európsky sociálny fond



ÚRAD PRE NORMALIZÁCIU,
METROLÓGIU A SKÚŠOBŇICTVO
SLOVENSKEJ REPUBLIKY

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



Organizačné pokyny pre účastníkov školenia

Strava:

Počas školenia je pre účastníkov zabezpečené občerstvenie, obed si účastníci zabezpečujú individuálne.

Doprava:

Z Hlavnej železničnej stanice: pešo (cca 5 minút), z Autobusovej stanice Mlynské Nivy: autobus č. 21 (cca 7 minút, vystúpiť je potrebné na zastávke SAV); trolejbus č. 210 (cca 10 minút, vystúpiť je potrebné na Hlavnej stanici). Informácie o zmene dopravy nájdete na linku: <https://imhd.sk/ba/doc/sk/18218/Vyluka-liniek-MHD-na-Mlynskych-nivach-od-18-2-2019>.

Parkovanie:

V okolí UNMS SR je možné využiť napríklad tieto platené parkoviská:

- na Štefanovičovej ulici č. 4, vedľa budovy Kooperatívy, najmä ak idete zo smeru Štefánikova alebo Pražská,
- na Hlavnej železničnej stanici,
- na Šancovej ulici, tesne pri zastávke MHD – Karpatská, najmä ak idete zo smeru Trnavské mýto.

Parkovisko vo dvore ÚNMS SR (s rampou) je parkoviskom MF SR a služobných vozidiel ÚNMS SR, bez možnosti využitia verejnosťou.

***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“.