

Š K O L E N I E

Manažérstvo sťažností

Termín konania	Miesto konania	Cieľová skupina
27.06.2019	Úrad pre normalizáciu, metrológiu a skúšobníctvo Štefanovičova 3, 810 05 Bratislava	Zamestnanci organizácií verejnej správy

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: prihlasovanie na školenie prebieha do 7. júna 2019. Všetci prihlásení budú o zaradení/nezaradení na zoznam účastníkov školenia informovaní e-mailom po tomto termíne.

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 nezaraďiť ďalších prihlásených na zoznam účastníkov.

Účastnícky poplatok: účasť na školení je bezplatná.

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

Organizačné pokyny pre účastníkov školenia

Strava: Počas školenie 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.](https://imhd.sk/ba/doc/sk/18218/Vyluka-liniek-MHD-na-Mlynskych-nivach-od-18-2-2019)

Parkovanie: Parkovať je možné na parkovisku vedľa budovy ÚNMS SR (parkovisko bez rampy). Počet parkovacích miest je približne 12 (je však využívané aj zamestnancami ÚNMS SR).

Vzhľadom na to, že kapacita parkoviska sa pomerne rýchlo naplní, **odporúčame prísť v dostatočnom časovom predstihu** pre prípad nájdenia alternatívneho parkoviska. V prípade naplnenosti parkoviska ÚNMS 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 pre verejnosť.