

Národný projekt

**Zavádzanie a podpora manažérstva kvality
v organizáciách verejnej správy**



Operačný program
**Efektívna
verejná správa**



Európska únia
Európsky sociálny fond

*Tento projekt je podporený z Európskeho sociálneho fondu prostredníctvom
Operačného programu Efektívna verejná správa.*



CAF CENTRUM

Úspechy CAF centra v roku 2019

11. február 2020

Nový rok prináša vždy nové výzvy, zároveň je to však aj čas bilancovania a hodnotenia dosiahnutých výsledkov. Preto sa i my pozrime na sumár výsledkov a úspechov, ktoré sa nám podarilo dosiahnuť za posledný rok v CAF centre. Výsledky sú zaujímavé o to viac, že je to vlastne prvý rok existencie CAF centra.

CAF centrum ako vzdelávacie stredisko

Organizovanie vzdelávacích aktivít a poskytovanie vzdelávania zástupcom a zamestnancom organizácií verejnej správy je jednou z najdôležitejších úloh CAF centra. S organizáciou školení, seminárov a workshopov sa začalo v marci 2019 bezprostredne po tom, ako sme zrekonštruovali a vybavili školiacu miestnosť CAF centra.

Pôvodne sme začali so základnými témami, ktorými boli najmä systémy a modely kvality. Primárne sme sa zamerali na normu ISO 9001 a model CAF, keďže toto sú dva najvhodnejšie modely kvality pre verejnú správu. Postupne sme však začali pridávať aj iné témy súvisiace s kvalitou a zlepšovaním, ako napr. rôzne nástroje zlepšovania (SWOT analýza, riadenie zmien, vedomostí, rizík a pod.) alebo napr. aj veľmi aktuálnu a žiadanú tému manažérstva proti korupcii podľa ISO 37001. Ku koncu roka 2019 sme ponúkali spolu 17 tém vzdelávacích aktivít.

Vzdelávacie aktivity mali formu školenia, seminára alebo workshopu a konali sa buď v školiacej miestnosti CAF centra (priestory Úradu pre normalizáciu, metrológiu a skúšobníctvo SR) alebo priamo v organizáciách verejnej správy ako tzv. inhouse školenia. Výhodou inhouse školení je najmä umožnenie vzdelávania väčšieho počtu zamestnancov jednej organizácie v domácom prostredí a prispôsobenie vybranej témy vzdelávania priamo charakteru organizácie, ktorá o tento typ školenia prejaví záujem.

Záujem o vzdelávacie aktivity CAF centra v roku 2019 prekonal naše očakávania. K 31.12.2019 sa v CAF centre zrealizovalo spolu 68 vzdelávacích aktivít, z nich 39 v priestoroch CAF centra a 29 priamo v sídle organizácií verejnej správy ako inhouse školenie, na ktorých preškolilo viac ako 1000 zamestnancov a zástupcov organizácií verejnej správy.

Okrem školení sa zorganizovala aj 16. Konferencia o kvalite a spoločenskej zodpovednosti. Odborná konferencie o kvalite a spoločenskej zodpovednosti je už tradičnou aktivitou OKPR a tento rok sa uskutočnila dňa 20. novembra 2019 v Hoteli Saffron Bratislava.

Konferencia bola určená zástupcom a zamestnancom organizácií verejnej správy, pre ktorých bola bezplatná. Spolu odznelo 12 príspevkov, ktoré boli zmesou rôznych tém z oblasti manažérstva kvality a spoločenskej zodpovednosti. Program bol zostavený tak, aby si každý účastník našiel jemu blízku tému, či už šlo o vedúceho alebo radového zamestnanca z organizácie štátnej správy, samosprávy, školy alebo napr. i sociálneho zariadenia. Konferencie sa spolu účastnilo x účastníkov. Podľa dotazníkového prieskumu mala konferencia už tradične veľký úspech, o čom svedčí aj veľké množstvo účastníkov, ktorí prichádzajú na našu konferenciu každoročne.

Analyticko-metodická činnosť CAF centra

V roku 2019 sa podarilo vytvoriť prvé dve odborné metodiky, a to Nástroj samohodnotenia kultúry kvality a Získavanie spätnej väzby od zainteresovaných strán. Na tvorbe týchto odborných metodík pracovali tímy externých odborníkov.

Nástroj samohodnotenia kultúry kvality umožňuje merať organizačnú zrelosť s dôrazom na kultúru kvality a identifikovať postupnosť ďalších krokov vedúcich k nevyhnutným transformačným zmenám v organizácii. Je vhodný pre všetky typy organizácií v pozícii začiatočníkov, stredne pokročilých, ale aj pokročilých v manažérstve kvality, ktorým poskytne základňu pre zhodnotenie úrovne zlepšovania kvality, identifikovanie príležitostí na zlepšovanie a určenie trajektórie ďalších krokov na ceste k vyššej kultúre kvality v organizácii.

Spätná väzba je súbor získaných pozitívnych alebo negatívnych informácií o správaní alebo činnosti jednotlivcov či skupín a ich miere spokojnosti. Získaním spätnej väzby organizácia dostáva informácie, ktoré ďalej slúžia ako podklad na prípravu krokov, ktoré povedú k zlepšovaniu správania sa alebo činností. Najdôležitejším zdrojom informácií pre získanie relevantnej spätnej väzby sú zamestnanci, zákazníci/občania a partneri.

Podpora organizácií verejnej správy

V roku 2019 sa do implementácie modelu CAF s podporou CAF centra zapojilo 10 organizácií verejnej správy, pričom 1 z nich ešte počas fázy samohodnotenia od implementácie z organizačných dôvodov odstúpila. Ku koncu roka bolo teda do implementácie zapojených 9 organizácií verejnej správy, z toho je 1 rozpočtová organizácia rezortu školstva, 2 organizácie samosprávy, 2 zariadenia sociálnych služieb a 4 stredné školy. Z regionálneho pohľadu je prostredníctvom týchto organizácií zapojených 5 krajov Slovenska.