



ÚRAD PRE NORMALIZÁCIU, METROLÓGIU  
A SKÚŠOBNÍCTVO SLOVENSKEJ REPUBLIKY

**3. december 2013**

Hotel Tatra, Bratislava

**10. medzinárodná konferencia o kvalite:  
Manažérstvo kvality vo verejnej správe**

# **FÓRUM KVALITY VO VEREJNEJ SPRÁVE**

**- VYUŽITIE MODELOV  
KVALITY NA ZVÝŠENIE  
EFEKTIVITY RIADENIA**

**Prídte a podelte sa o svoje skúsenosti a vedomosti  
nadobudnuté v priebehu uplynulých rokov s aplikáciou  
systémov hodnotenia kvality vo verejnej správe.**



## 10. medzinárodná konferencia o kvalite: Manažérstvo kvality vo verejnej správe

# FÓRUM KVALITY VO VEREJNEJ SPRÁVE - VYUŽITIE MODELOV KVALITY NA ZVÝŠENIE EFEKTIVITY RIADENIA

Vo verejnom sektore, ktorý má oproti súkromnému sektoru svoje špecifiká, je potrebné naučiť:

- zamestnancov, že kvalita je lepší spôsob vykonávania práce,
- vodcov, že manažérstvom kvality sa zvýši výkonnosť a efektívnosť riadenia organizácie a
- zákazníkov, že tak, ako vyžadujú kvalitu výrobkov nakupovaných v obchodoch, tak musia trvať aj na kvalite poskytovaných verejných služieb.

To je možné dosiahnuť uplatňovaním niektorého z modelov manažérstva kvality.

Jedným z nich je model CAF, ktorý sa využíva vo verejnej správe v Slovenskej republike viac ako 10 rokov. Od vydania prvej verzie príručky CAF a revidovaných verzií v roku 2002 a 2006 implementovalo CAF v Európe vyše 3000 organizácií vo verejnom sektore.

Na základe hĺbkovej štúdie EÚ, na ktorej participovalo 400 používateľov CAFu, bola vypracovaná súčasná verzia CAF 2013, ktorá sa stala novým štandardom. Charakterizuje ju systémový prístup, ktorý integruje všetky aspekty fungovania organizácie a vedie ju k výnimočnosti a k vyššej výkonnosti.

Ak sa nám v organizáciách verejnej správy nepodarí získať z aplikácie modelu CAF pridanú hodnotu v podobe vyššej kvality - teda lepšieho spôsobu vykonávania práce, upadne CAF na Slovensku do zabudnutia a prejde do histórie ako niečo, čo bolo len módnou záležitosťou. Jednak to nechceme, ale ani si to nemôžeme dovoliť, ak nechceme prísť o posledné zvyšky dôvery občanov.

Príďte a podelte sa o svoje skúsenosti a vedomosti nadobudnuté v priebehu uplynulých rokov s aplikáciou systémov hodnotenia kvality vo verejnej správe.

Tešíme sa na vašu účasť.

Lubomír Plai  
Odborný garant konferencie

### Organizátor konferencie:

Úrad pre normalizáciu, metrológiu a skúšobníctvo  
Slovenskej republiky



ÚRAD PRE NORMALIZÁCIU, METROLÓGIU®  
A SKÚŠOBNÍCTVO SLOVENSKEJ REPUBLIKY

### Partner konferencie:

Asociácia prednostov úradov miestnej  
samosprávy v SR



### Mediálny partner:

Odborný časopis KVALITA

**KVALITA**  
Česko Slovenský **odborný časopis**

# FÓRUM KVALITY VO VEREJNEJ SPRÁVE - VYUŽITIE MODELOV KVALITY NA ZVÝŠENIE EFEKTIVITY RIADENIA

## PROGRAM KONFERENCIE

Utorok, 3. december 2013

09.30 – 10.00 Prezentácia účastníkov, občerstvenie

10.00 – 12.00 **Vedenie:**

**Iveta Paulová**, vedúci posudzovateľ modelu výnimčnosti EFQM a modelu CAF

---

### **Privítanie účastníkov, zahájenie konferencie**

**Jozef Mihok**, predseda ÚNMS SR

---

### **Kvalita a produktivita vo väzbe na európske hodnoty a princípy verejnej služby**

**Lubomír Plai**, poradca pre reformu štátnej služby

Produktom vládnutia má byť efektívny a prosperujúci štát. Štát, ktorý si plní svoje kľúčové úlohy inteligentne, rozvážne a profesionálne. Produktivita vo všeobecnosti je podmienená kvalitou ľudí a produktivita vlády je podmienená kvalitou ľudí pracujúcich v systéme verejnej služby. Prvou otázkou je, do akej miery je súčasný stav verejnej služby v súlade s hodnotami a princípmi platnými pre verejnú službu v spoločnom európskom administratívnom priestore. Druhou otázkou, ktorú si musíme položiť je to, či súčasná výkonnosť a kvalita verejných služieb nie je občanmi vnímaná tak negatívne, že jej riešenie si vyžaduje radikálnu zmenu. Ak našou odpoveďou bude áno, potom bude namieste re-engineering v podobe návratu k hodnotám a princípom stabilnej, profesionálnej a apolitickej verejnej služby. Ak odpoveďou bude nie, potom úlohu zvyšovania kvality zvládneme zlepšovaním pomocou modelu CAF.

---

### **Národný program kvality SR - hlavné úlohy na roky 2013 – 2016**

**Ladislav Majchrák**, poradca pre NPK SR

- Rada Národného programu kvality SR,
  - Strategická skupina,
  - Odborné sekcie Rady NPK SR, ich činnosť a ciele.
- 

### **Modely TQM - pridaná hodnota posúdenia pre žiadateľov a interakcia s posudzovateľmi**

**Albert Németh**, generálny riaditeľ sekcie ESF, Ministerstvo práce, sociálnych vecí a rodiny SR

- očakávania a motivácia žiadateľov pred podaním prihlášky,
- reálnosť samohodnotenia vykonávanej žiadateľom,
- posúdenie správy posudzovateľmi a ich reakcia na body 1 a 2,
- posúdenie na mieste a spolupráca posudzovateľov so žiadateľmi,
- finálne vyhodnotenie správy a reakcia posudzovateľov vo vzťahu k naplneniu ambícií žiadateľa.

## FÓRUM KVALITY VO VEREJNEJ SPRÁVE - VYUŽITIE MODELOV KVALITY NA ZVÝŠENIE EFEKTIVITY RIADENIA

### Skúsenosti s kvalitou v zdravotníckom zariadení

**Denisa Vlková**, riaditeľka, Špecializovaná nemocnica pre ortopedickú protetiku Bratislava, n.o., víťaz NCSRK za rok 2013

Príspevok je o problematike a skúsenostiach získaných pri implementácii modelov kvality v zdravotníckom zariadení. Od zavedenia systému manažérstva kvality podľa ISO 9001 a splnení požiadaviek noriem ISO 14001:2004 a OHSAS 18001:2007 sa nemocnica prostredníctvom samohodnotenia podľa modelu výnimočnosti EFQM a CAF zapojila do súťaže Národná cena SR za kvalitu, aby sme zhodnotili, či sa posúvame ďalej na ceste budovania výnimočného zdravotníckeho zariadenia pre pacienta i zamestnanca.

### CAF znovu a lépe, cesta k titulu Efektivní uživatel modelu CAF

**Eliška Olšáková**, metodik modelu CAF, Mesto Valašské Klobouky, držiteľ titulu Efektivní používateľ modelu CAF

Praxe Městského úřadu Valašské Klobouky jako nositele titulu Efektivní uživatel modelu CAF s jeho implementací do organizace, za metodické, školicí a posuzovatelské spolupráce ÚNMS SR a následné zlepšování organizace prostřednictvím aktivit Akčního plánu, který byl sestaven z oblastí na zlepšování identifikovaných při sebehodnocení.

12.00 - 13.00 Obed

13.00 - 16.00 **Vedenie:**

**Lubomír Plai**, poradca pre reformu štátnej služby

13.00 - 14.20 **Integrovaný manažérsky systém a modely EFQM a CAF pod jednou strechou**

**Miroslav Vereš**, výkonný predseda, Asociácia prednostov úradov miestnej samosprávy v Slovenskej republike,

**Imrich Žigo**, manažér kvality, Jesseniova lekárska fakulta v Martine

Skúsenosti vyplývajúce z cesty a smerovania Mestského úradu v Martine za kvalitou. Ako jediný na Slovensku sa môže pochváliť nielen zavedením integrovaného systému kvality, ale aj ziskom dvoch Národných cien SR za kvalitu podľa modelu EFQM a CAF. Aktéri poskytnú retrospektívny pohľad z nadhľadu na to, ako sa dopracovať k spomínaným úspechom, ale aj ako ľahko sa dá prísť o ilúzie, keď systém prestáva byť systémom.

### Model CAF (Common Assessment Framework) a jeho pôsobenie v inštitúciách verejnej správy SR

**Ján Čupka**, konzultant

Príspevok opisuje cesty inštitúcií verejnej správy SR s modelom CAF. Autor na pozadí vlastných skúseností s verziami modelu CAF 2000, CAF 2002, CAF 2006, ECU 2010 a CAF 2013 interpretuje žiarivé aj tienisté stránky implementácie modelu v meniacich sa podmienkach prostredia od vstupu do nového tisícročia až do súčasnosti.

## FÓRUM KVALITY VO VEREJNEJ SPRÁVE - VYUŽITIE MODELOV KVALITY NA ZVÝŠENIE EFEKTIVITY RIADENIA

### **Model CAF ako možný nástroj zlepšovania a zvyšovania výkonnosti organizácie a zamestnancov** **Alena Bašistová**, generálna riaditeľka, Fond sociálneho rozvoja, ocenená organizácia v súťaži NCSRK 2013

Prednáška poskytne informáciu o pozitívnom význame využívania modelu CAF v organizácii verejnej správy. Zároveň podá pohľad z vnútra organizácie, ktorá sa rozhodla pre zmenu k lepšiemu. Ako ocenená organizácia sprostredkuje aj skúsenosti so zapojením sa do súťaže Národná cena SR za kvalitu 2013.

---

14.20 – 14.40 Coffee Break

---

### 14.40 - 16.00 **Manažérstvo kvality nie je cesta na krátke trate** **Ľubomíra Šušolová**, manažérka kvality, Ministerstvo financií SR

Manažérstvo kvality nie je jednorazovou aktivitou, má viesť k dlhodobej udržateľnosti nastavených procesov, neustálemu vylepšovaniu a reagovaniu na zmeny a meniace sa podmienky. Na Ministerstve financií Slovenskej republiky sa manažérstvo kvality uplatňuje už od roku 2004, v rámci prezentácie budú predstavené dôležité míľniky na ceste EFQM, vývoj a pokroky pri tvorbe samohodnotiacej správy, ako aj posun od kvantitatívnych ku kvalitatívnym ukazovateľom a pohľadu na fungovanie procesov a organizácie a aktivity na podporu firemnej filantropie.

---

### **Model KORP – model pre hodnotenie Národnej ceny SR za spoločenskú zodpovednosť** **Iveta Paulová**, hodnotiteľka Národnej ceny SR za spoločenskú zodpovednosť

V rámci schváleného NPK SR na roky 2013 – 2016 sa schválila realizácia súťaže – Národná cena SR za spoločenskú zodpovednosť. Hodnotenie bude vykonávané na základe modelu KORP, ktorý bol vytvorený skupinou odborníkov CSJ. Ide o sumarizáciu tých najlepších skúseností, ktoré sa využívajú pri modeli výnimčnosti EFQM, modeli CAF a hodnotenie GRI. V príspevku bude prezentovaný uvedený model KORP, ktorý sa uplatňuje nielen v podnikateľskom prostredí, ale aj vo verejnej správe.

---

### **Nástroje a metódy sociálnej práce na zabezpečenie a zvyšovanie kvality v komunitnej práci obce** **Mária Kovalová**, konzultant, TABITA s.r.o.

Komunitná sociálna práca je strategickým nástrojom pomoci pri riešení problémov klientov, ktorí obývajú geograficky ohraničené územie alebo vykazujú spoločné znaky na základe príslušnosti k istej sociálnej skupine. Komunitná sociálna práca zahŕňa také techniky a postupy práce s klientom, ktoré zohľadňujú riešenie spoločných problémov klientov, avšak aj s prihliadnutím na riešenie individuálnych potrieb členov komunity. V prednáške budú nástroje a metódy sociálnej práce, ktoré slúžia na zabezpečovanie a zvyšovanie kvality komunitnej starostlivosti v obci.

---

**Súhrn a záver konferencie**

## FÓRUM KVALITY VO VEREJNEJ SPRÁVE - VYUŽITIE MODELOV KVALITY NA ZVÝŠENIE EFEKTIVITY RIADENIA

### ORGANIZAČNÉ POKYNY

- Miesto konania:** Hotel Tatra, Nám. 1 mája 5, 811 06 Bratislava – Staré Mesto  
[www.hoteltrata.sk](http://www.hoteltrata.sk)
- Termín konania:** 3. december 2013
- Prihlášky:** Vyplnenú záväznú prihlášku zašlite najneskôr do 28.11. 2013  
e-mailom na adresu: [kvalita@normoff.gov.sk](mailto:kvalita@normoff.gov.sk)
- Kontakt:** Úrad pre normalizáciu, metrologiu a skúšobníctvo SR  
Útvar kvality  
Štefanovičova 3  
P. O. Box 76  
810 05 Bratislava 15  
Tel: 02 57485121  
Fax: 02 52491713  
e-mail: [kvalita@normoff.gov.sk](mailto:kvalita@normoff.gov.sk)  
[www.unms.sk](http://www.unms.sk)
- Účastnícky poplatok:** Účastnícky poplatok zahŕňa náklady na zabezpečenie konferencie (občerstvenie, obed, zborník prednášok na CD)

#### **30 EUR s DPH/osoba**

**Poznámka:** Účasť na konferencii je podmienená uhradením účastníckeho poplatku! V prípade neúčasti sa účastnícky poplatok nevracia, zborník bude zaslaný po skončení konferencie. Možnosť vyslať náhradníka.

**Spôsob úhrady:** Účastnícky poplatok uhradte prevodným príkazom najneskôr 5 dní pred konaním konferencie na:

Číslo účtu: 4005509189/7500  
BIC: CEKOSKBX  
IBAN: SK34 7500 0000 0040 0550 9189  
VS: 75113  
KS: 0308  
Účel platby: uveďte názov organizácie, ktorá poplatok posielala

**Závazná prihláška na 10. medzinárodná konferencia o kvalite:  
Manažérstvo kvality vo verejnej správe**

**FÓRUM KVALITY VO VEREJNEJ SPRÁVE - VYUŽITIE MODELOV  
KVALITY NA ZVÝŠENIE EFEKTIVITY RIADENIA**

3. december 2013, Hotel TATRA Bratislava

**I. Údaje o organizácii**

Názov organizácie:

Poštová adresa:

Fakturačná adresa:

IČO:

IČ DPH:

Telefón:

Fax:

Platba poukázaná z účtu č.:

**II. Údaje o účastníkovi**

1. Meno, priezvisko, titul:

Funkcia:

E-mail:

Tel./mobil:

2. Meno, priezvisko, titul:

Funkcia:

E-mail:

Tel./mobil:

**III. Účastnícky poplatok**

**UZÁVIERKA PRIHLÁŠOK: 28. NOVEMBER 2013**

Účastnícky poplatok:

**30 EUR s DPH/osoba**

Spôsob úhrady:

Účastnícky poplatok vo výške ..... EUR bol uhradený:

prevodným príkazom z účtu č.: ..... dňa .....

na účet: 4005509189/7500, VS: 75113, KS: 0308

Účel platby: uveďte názov organizácie, ktorá poplatok posielala

Poznámka:

- Účasť na konferencii je podmienená uhradením účastníckeho poplatku!
- V prípade neúčasti sa účastnícky poplatok nevracia, zborník bude zaslaný po skončení konferencie.
- Možnosť vyslať náhradníka.

V ..... Dňa .....

.....  
Podpis a pečiatka organizácie