



# **PDCA cyklus a zlepšovanie prostredníctvom modelu CAF ako najdôležitejšia časť implementácie**

23.5.2024

Ing. Katarína Kašubová  
odbor kvality a projektového riadenia, ÚNMS SR

Čo znamená pojem

**KVALITA**  
a  
**MANAŽÉRSTVO KVALITY**

A ako sú vnímané tieto pojmy  
v organizáciách verejnej správy?





- voľne šíriteľný model kvality a slovník prispôsobený verejnej správe
- zavádza princípy TQM do verejnej správy
- podporuje samohodnotenie organizácií verejného sektora s cieľom získať štruktúrovaný obraz organizácie a následne námety pre zlepšovacie činnosti
- hodnotenie založené na dôkazoch pri uplatnení súboru kritérií, ktoré sú akceptované vo verejnom sektore v celej Európe
- pôsobí ako premostenie rôznych modelov používaných v manažérstve kvality
- podporuje bench learning a benchmarking

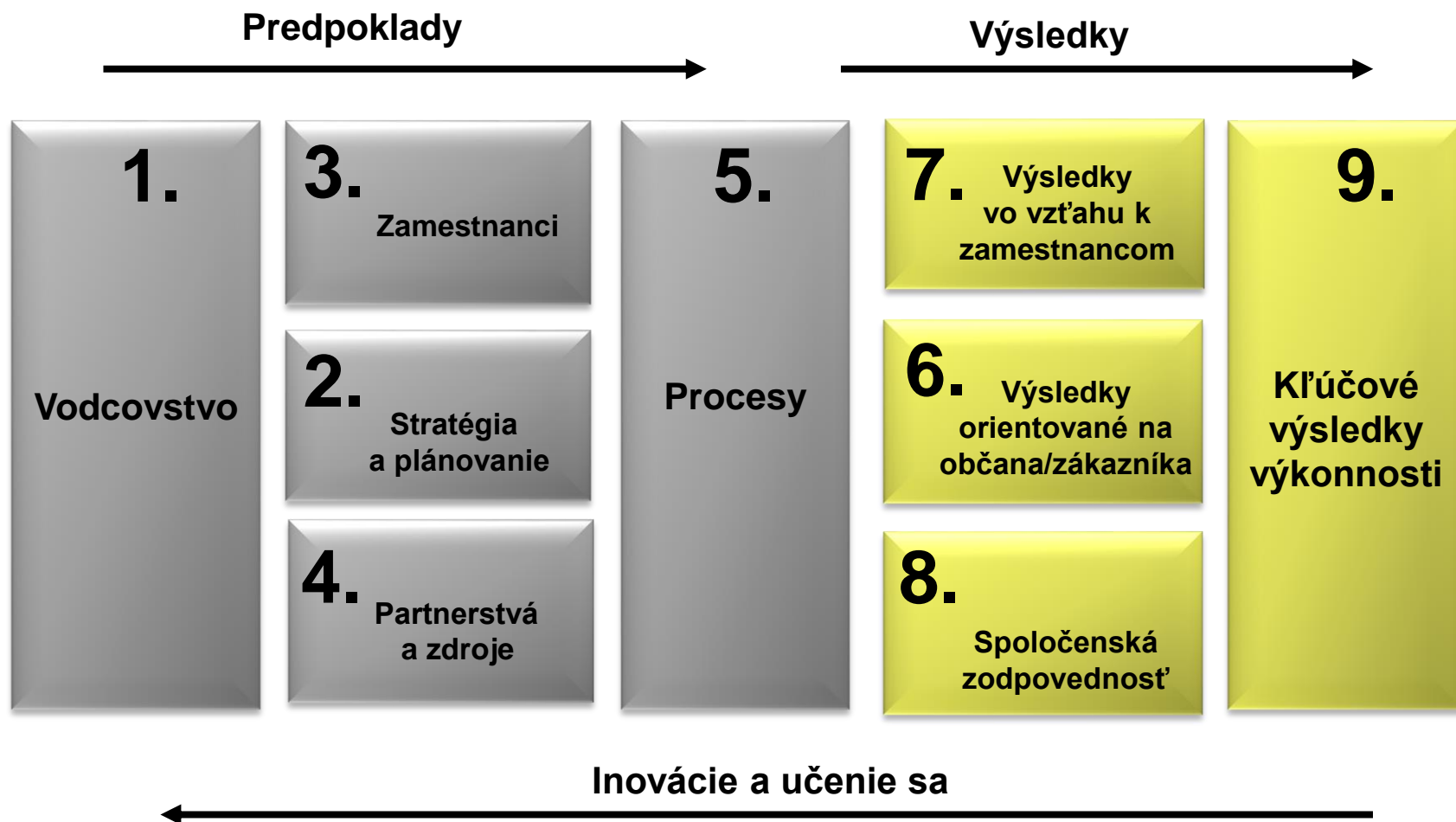
## Vzťah ÚNMS SR a modelu CAF



- koordinátor štátnej politiky kvality
- národný korešpondent modelu CAF
- zástupca SR v Expertnej pracovnej skupine modelu CAF v rámci Európskeho inštitútu verejnej správy (EIPA, Maastricht)
- národný organizátor Externej spätnej väzby modelu CAF, ktorý vydáva európsky uznávaný titul Efektívny používateľ modelu CAF
- vyhlasovateľ Národnej ceny SR za kvalitu a spoločenskú zodpovednosť (metodicky založenej aj na modeli CAF)
- iniciátor a zakladateľ CAF centra



# Štruktúra modelu CAF



# Postup implementácie modelu CAF

## Harmonogram implementácie modelu CAF

### 10 KROKOV, AKO ZLEPŠOVAŤ ORGANIZÁCIE VEREJNEJ SPRÁVY PROSTREDNÍCTVOM MODELU CAF

#### ZAČIATOK CESTY S MODELOM CAF

**KROK 1:**  
Rozhodnite sa, ako budete plánovať  
a organizovať samohodnotenie

**KROK 2:**  
Komunikujte o samohodnotení

#### PROCES SAMOHODNOTENIA

**KROK 3:**  
Vytvorte CAF tím

**KROK 4:**  
Zorganizujte  
školenie

**KROK 5:**  
Vykonajte  
samohodnotenie

**KROK 6:**  
Napíšte samohodnotiacu  
správu

#### PROCES ZLEPŠOVANIA

**KROK 7:**  
Zostavte plán  
zlepšovania

**KROK 8:**  
Komunikujte o pláne  
zlepšovania

**KROK 9:**  
Realizujte/implementujte  
plán zlepšovania

**KROK 10:**  
Naplánujte ďalšie  
samohodnotenie



# Implementácia modelu CAF



## ➤ **Prípravná fáza**

- Rozhodnutie vedenia implementovať model CAF
- Menovanie garanta a metodika modelu CAF
- Príprava plánu implementácie
- Príprava komunikačného plánu
- Výber a menovanie členov CAF tímu

## ➤ **Fáza samohodnotenia**

- Školenie o modeli CAF
- Príprava samohodnotiacej správy
- Schválenie samohodnotiacej správy vedením
- **Absolvovanie posúdenia na mieste**

## ➤ **Fáza zlepšovania**

- Zhromaždenie námetov na zlepšovanie
- Stanovenie priorít a selekcia námetov na zlepšovanie
- Zostavenie a schválenie APZ
- Plnenie jednotlivých aktivít APZ



# Akčný plán zlepšovania podľa modelu CAF



# Akčný plán zlepšovania podľa modelu CAF

## Vzor APZ

### AKČNÝ PLÁN ZLEPŠOVANIA MODELU CAF ORGANIZÁCIE XY

<u>Fáza/ krok</u>	<u>Názov aktivity/zlepšenia</u>	<u>Princíp výnimčnosti</u>	<u>Kritérium/ subkritérium</u>	<u>Zodpovednosť</u>	<u>Súčinnosť</u>	<u>T</u>	<u>Vyhodnocovanie</u>	<u>Výstup</u>	<u>Dopad</u>

Prerokovaný poradou vedenia dňa: XX.XX.20XX

Vypracoval:

Schválil:

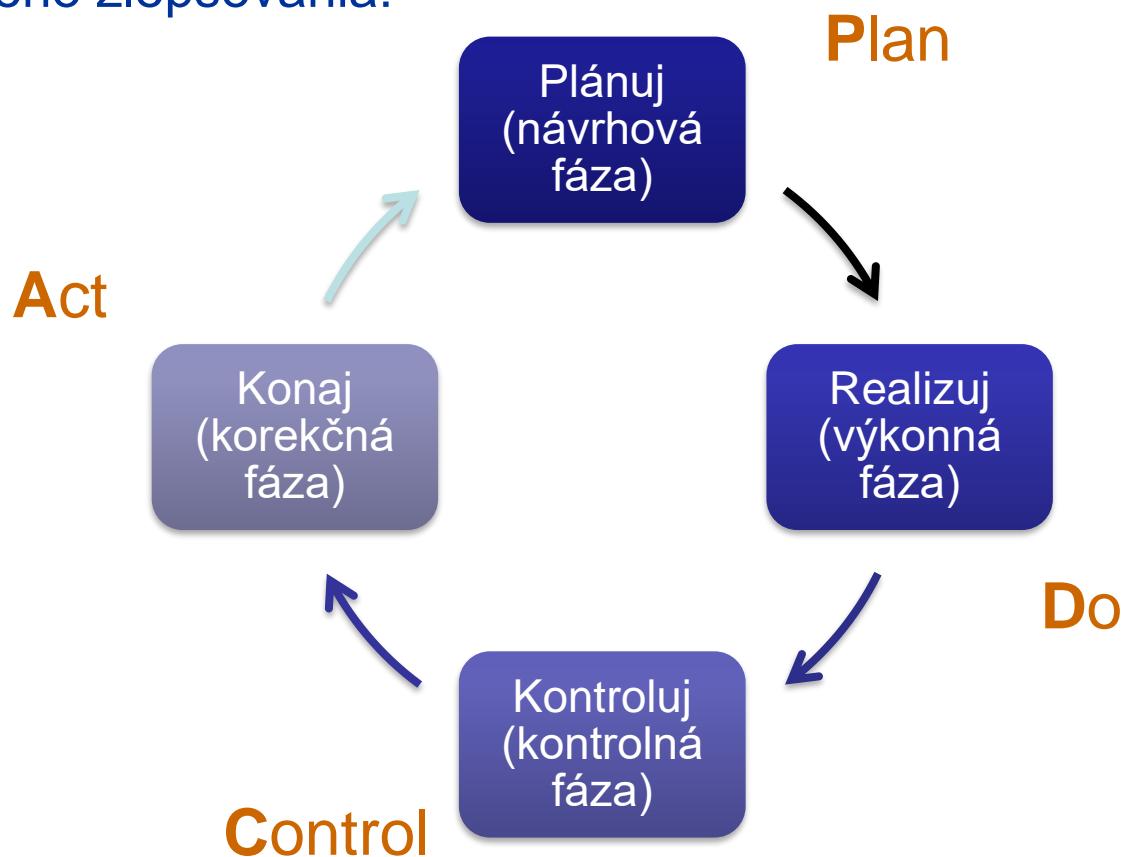


## ➤ Akčný plán zlepšovania

- 10 – 12 aktivít (úloh)
- 12 – 24 mesiacov
- „Živý dokument“
- Strategický dokument
- Realizácia zlepšovacích aktivít v zmysle PDCA cyklu
- Zapojenie všetkých zamestnancov
- SMART ciele

# Cyklus PDCA

Štvorstupňový cyklus, ktorého dodržiavanie je podmienkou trvalého zlepšovania:



## Cyklus PDCA

- Jednoduchý, efektívny, univerzálny postup na zlepšovanie
- Prirodzený pre každú oblasť
- Základ pre ďalšie nástroje zlepšovania (Kaizen, Lean, DMAIC...)
- Zlepšovanie = nikdy nekončiaci proces



ĎAKUJEM ZA POZORNOSŤ



**CAF CENTRUM**

Tel. č.: 02/20 907 251

E-mail: [kvalita@normoff.gov.sk](mailto:kvalita@normoff.gov.sk)

[katarina.kasubova@normoff.gov.sk](mailto:katarina.kasubova@normoff.gov.sk)



ÚRAD PRE NORMALIZÁCIU,  
METROLOGIU A SKÚŠOBNÍCTVO  
SLOVENSKEJ REPUBLIKY