



ÚRAD PRE NORMALIZÁCIU,  
METROLOGIU A SKÚŠOBNÍCTVO  
SLOVENSKEJ REPUBLIKY



# ČO JE MODEL CAF A ČO PRINÁŠA ORGANIZÁCIÁM VEREJNEJ SPRÁVY?

Otázky a odpovede, ktoré Vás môžu zaujímať,  
ak rozmýšľate o zavádzaní manažérstva kvality  
vo svojej organizácii.



# Common Assessment Framework spoločný rámec hodnotenia

## Modelu CAF je:

- nástroj komplexného manažérstva kvality
- európsky model zlepšovania
- voľne šíriteľný nástroj na zlepšovanie výkonnosti organizácií verejnej správy

## Prečo si vybrať model CAF?

- dobrovoľný nástroj zlepšovania pre manažment
- založený na samohodnotení
- participácia všetkých zamestnancov
- podpora tímovej práce
- systémovo riadený proces zlepšovania
- základom je procesné riadenie, PDCA cyklus a princípy výnimočnosti
- podpora spoločenskej zodpovednosti

## Aké sú prínosy modelu CAF?

*(Odpovede získané od používateľov modelu CAF v SR.)*

- zlepšenie komunikácie v organizácii
- reálne výsledky
- zlepšenie pracovného prostredia
- generátor dobrých nápadov
- inšpirácia k zmene
- priestor pre ovplyvnenie chodu organizácie
- rozšírenie obzorov mimo svojej pracovnej agendy
- budovanie spolupatričnosti zamestnancov s organizáciou
- zmena pohľadu na fungovanie organizácie (spoznanie organizácie)
- lepšie vnímanie organizácie (navonok a dovnútra)

## Ako prebieha implementácia modelu CAF?

- implementácia prebieha v 3 fázach

1

**Príprava  
implementácie**

2

**Proces  
samohodnotenia**

3

**Proces  
zlepšovania**

4

**Externá spätná  
vázba**

- na záver implementácie môže organizácia požiadať o vykonanie hodnotenia Externejšej spätnej väzby modelu CAF (4. fáza) a získať titul Efektívny používateľ modelu CAF



# Vaším cieľom je prostredníctvom modelu CAF spustiť proces neustáleho zlepšovania a dosiahnuť výnimočné výsledky organizácie



## EURÓPSKY MODEL ZLEPŠOVANIA

### Aké zdroje sú potrebné na implementáciu?

- samotný Model CAF je bezplatný
- vyhradiť čas na prácu pre metodika, garanta a členov CAF tímu
- zabezpečiť súčinnosť zamestnancov, ktorí nie sú členmi CAF tímu
- finančné zdroje pre prípadnú potrebu školiteľa/konzultanta, posudzovateľov a hodnotenie Externej spätnej väzby modelu CAF



CAF CENTRUM

V prípade akýchkoľvek otázok sú Vám k dispozícii zamestnanci CAF centra, ktorí Vám poskytnú bezplatné poradenstvo o modeli CAF a jeho implementácii.

### Kto hodnotí organizáciu?

- samohodnotenie v organizácii vykonávajú jej zamestnanci a manažment
- výsledkom hodnotenia je Samohodnotiaca správa organizácie ako zrkadlo jej výkonnosti
- hodnotenie organizácie je potrebné podložiť dôkazmi

### Kto sa podieľa na implementácii?

- CAF tím zložený zo zamestnancov organizácie
  - zahrnutí by mali byť zamestnanci z rôznych častí organizácie, v rôznych funkciách a s rôznymi skúsenosťami
  - odporúčaný počet členov je 10 - 15
- garant CAF tímu zabezpečuje podporu vedenia k implementácii, zvyčajne ide o jedného z vodcov organizácie
- metodik koordinuje implementáciu a vedie CAF tím počas celej implementácie
- všetci zamestnanci sú zapojení do implementácie v rôznych fázach



## Kedy je implementácia modelu CAF ukončená?

- Model CAF je zameraný na trvalé zlepšovanie, a teda ide o neustále sa opakujúci cyklus.
- Aktivity zamerané na zlepšovanie organizácie sa zavádzajú v priebehu 2 rokov, následne je vhodné vykonať ďalšie samohodnotenie.
- Veľmi dôležité je mať na pamäti fakt, ktorý poznáme ako výrok známeho filozofa - kvalita nie je skutok, kvalita je zvyk.



samospráva



vzdelávacie  
inštitúcie



kuľturné  
inštitúcie



ministerstvá  
a úrady



zariadenia  
sociálnych  
služieb

## PRE KOHO JE MODEL CAF URČENÝ?

Model CAF je určený pre všetky organizácie verejnej správy bez ohľadu na ich veľkosť alebo zameranie.

## Kde je možné nájsť zoznam používateľov modelu CAF?

- Slovenská databáza používateľov modelu CAF  
<https://cafcentrum.unms.sk/caf-pouzivatelia>  
ponúka zoznam organizácií, ktoré v Slovenskej republike implementovali model CAF
- Európsku databázu používateľov modelu CAF  
<https://www.eipa.eu/caf-resource-centre/caf-users/>  
vedie EIPA (Európsky inštitút pre verejnú správu).

**PRE VIAC INFORMÁCIÍ NÁS NAVŠTÍVTE  
ALEBO ZÍSKAJTE BLIŽŠIE INFORMÁCIE NA NAŠOM WEBOVOM SÍDLE**



**CAF CENTRUM**

CAF centrum  
Úrad pre normalizáciu, metrológiu a skúšobníctvo Slovenskej republiky  
Štefanovičova 3  
810 05 Bratislava 15

Webové sídlo: <https://cafcentrum.unms.sk>  
E-mail: [kvalita@normoff.gov.sk](mailto:kvalita@normoff.gov.sk)  
Tel. č.: 02 / 20 907 251, 252



[www.facebook.com/UNMS.gov](http://www.facebook.com/UNMS.gov)



[www.linkedin.com/company/unms](http://www.linkedin.com/company/unms)