



Operačný program
**Efektívna
verejná správa**



Európska únia
Európsky sociálny fond



ÚRAD PRE NORMALIZÁCIU,
METROLÓGIU A SKÚŠOBNÍCTVO
SLOVENSKEJ REPUBLIKY

Národný projekt „Zavádzanie a podpora manažérstva kvality v organizáciách verejnej správy“
Tento projekt je podporený z Európskeho sociálneho fondu



CAF CENTRUM

ŠKOLENIE

Získavanie spätnej väzby od zainteresovaných strán

Termín konania	Miesto konania	Cieľová skupina
24.03.2020	Úrad pre normalizáciu, metrológiu a skúšobníctvo SR Štefanovičova 3, 810 05 Bratislava Školiaca miestnosť CAF centra (2. poschodie)	zamestnanci verejnej správy

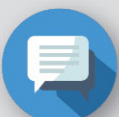


Kľúčové obsahové zameranie školenia:

- ✓ význam, podstata a ciele získavania spätnej väzby v organizáciách verejnej správy
- ✓ kategorizácia zainteresovaných strán pri realizácii spätnej väzby
- ✓ metódy realizácie spätnej väzby
- ✓ tvorba dotazníkov a ich vyhodnotenie
- ✓ ukážka prípadovej štúdie, výpočet okna zákazníka a indexu spokojnosti

Školiteľ: doc. Ing. Iveta Paulová, PhD., MBA

Kontaktná osoba: Mgr. Mária Nezvalová, Odbor kvality a projektového riadenia,
kvalita@normoff.gov.sk, 02/57 485 811.



Prihlasovanie sa na školenie: prihlásiť sa na školenie je možné v termíne do **10.03.2020**.

Poznámka: z každej organizácie je možná účasť 2 zamestnancov. Minimálny počet účastníkov je 12 a maximálny počet účastníkov je 18. ÚNMS SR si vyhradzuje právo neuskutočniť vzdelávaciu aktivitu pri počte účastníkov nižšom ako 12 a zároveň v prípade naplnenia maximálneho počtu účastníkov nezaradiť ďalších prihlásených na zoznam účastníkov.



Účastnícky poplatok: účasť na školení je **bezplatná**.

Požiadavky na účastníkov školenia: o zaradení na vzdelávaciu aktivitu budú účastníci informovaní 8 pracovných dní pred jej uskutočnením. Zároveň bude účastníkom 2 – 3 pracovné dni pred uskutočnením vzdelávania zaslaná prezentácia, ktorú je potrebné si vytlačiť a priniesť so sebou.



CAF CENTRUM



Operačný program
**Efektívna
verejná správa**

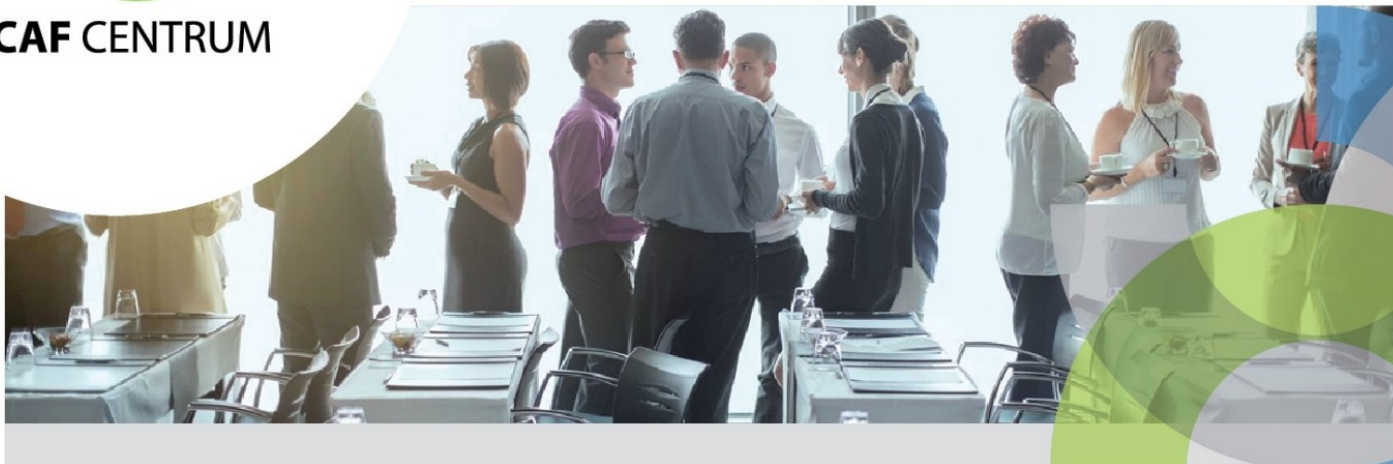


Európska únia
Európsky sociálny fond



ÚRAD PRE NORMALIZÁCIU,
METROLÓGIU A SKÚŠOBNÍCTVO
SLOVENSKEJ REPUBLIKY

Národný projekt „Zavádzanie a podpora manažérstva kvality v organizáciách verejnej správy“
Tento projekt je podporený z Európskeho sociálneho fondu



Program školenia

08.30 – 09.00	prezentácia účastníkov
09.00 – 09.45	Význam, podstata a ciele získavania spätnej väzby v organizácii verejnej správy
09.45 – 10.45	Zainteresované strany a ich kategorizácia
10.45 – 10.55	Prestávka
10.55 – 12.45	Metódy realizácie spätnej väzby
12.45 – 13.15	Obed
13.15 – 15.30	Dotazníková metóda a štruktúrovaný rozhovor - tvorba a vyhodnotenie
15.30 – 15.40	Prestávka
15.40 – 16.40	Prípadová štúdia, výpočet indexu spokojnosti, okno zákazníka
16.40 – 17.00	Diskusia, závery a ukončenie školenia



CAF CENTRUM



Operačný program
**Efektívna
verejná správa**



Európska únia
Európsky sociálny fond



ÚRAD PRE NORMALIZÁCIU,
METROLÓGIU A SKÚŠOBNÍCTVO
SLOVENSKEJ REPUBLIKY

Národný projekt „Zavádzanie a podpora manažérstva kvality v organizáciách verejnej správy“
Tento projekt je podporený z Európskeho sociálneho fondu



Organizačné pokyny pre účastníkov školenia

Strava:

Počas školenia 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>.

Parkovanie:

V okolí UNMS 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 verejnosťou.

***Informáciu o spracúvaní osobných údajov nájdete na webovom sídle ÚNMS SR <http://www.unms.sk/?Ochrana-osobnych-udajov-narodny-projekt>.** Počas trvania vzdelávacej aktivity sa bude vyhotovovať fotodokumentácia pre účely národného projektu „Zavádzanie a podpora manažérstva kvality v organizáciách verejnej správy“.