



PROGRAM KVALITY ÚSTREDIA PRÁCE, SOCIÁLNYCH VECÍ A RODINY

I. Úvodné ustanovenia

Program kvality Ústredia práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky (ďalej „Program ústredia“) je vypracovaný v rozsahu systému manažérstva kvality podľa normy ISO 9001.

Program ústredia je strategickým dokumentom Ústredia práce, sociálnych vecí a rodiny (ďalej len „ústredie“) pre oblasť rastu a rozvoja organizácie. Jeho účelom je vytvoriť dlhodobý plán na dosiahnutie cieľov organizácie vypracovaných na základe analýzy cieľov, ukazovateľov a rizík organizačných útvarov organizácie.

Program ústredia zohľadňuje základné zásady uvedené v prijatom dokumente Politika kvality Ústredia práce, sociálnych vecí a rodiny (ďalej len „Politika ústredia“), ktoré môžu pomôcť alebo ohroziť úspešnosť jeho realizácie. Politika ústredia spolu s Programom ústredia predstavujú základný rámec dodržiavania predpisov a pravidiel nastavených systémom manažérstva kvality, ktorý pomáha organizácii vyhnúť sa alebo znížiť riziká, následky a poškodenia vyplývajúce z neefektívnych nastavení procesov, zvyšovať dôveru v obchodných vzťahoch a zlepšovať a štandardizovať postupy, a tým zlepšovať aj povesť štátnej organizácie voči občanom.



II. Základné pojmy

Pre účely tohto dokumentu sa rozumie:

1. **Integrovaný manažérsky systém** je systém implementovaný na ústredí v rozsahu systému manažérstva kvality podľa normy ISO 9001 (ďalej len „IMS“).
2. **Kvalita** sa chápe ako schopnosť uspokojovať požiadavky a očakávania klientov alebo relevantných zainteresovaných strán, ktoré sú stanovené, všeobecne sa predpokladajú, alebo sú záväzné.
3. **Cieľ** sa chápe výsledok, ktorý sa má dosiahnuť.
4. **Opatrenie** sa chápe činnosť na zabránenie vzniku nezhody.
5. **Riziko** je pravdepodobnosť výskytu udalosti s nepriaznivým vplyvom na splnenie určených cieľov a úloh. Riziko je udalosť, ktorá môže negatívne ovplyvniť výkonnosť organizácie, pričom riziko je kombinácia pravdepodobnosti vzniku určitej udalosti a jej následkov.
6. **Parameter výkonnosti** je merateľným ukazovateľom. Rozumie sa ním kvantifikovateľný nástroj na meranie dosiahnutia cieľa, dosiahnutých výsledkov, meranie kvality.
7. **Politika kvality Ústredia práce, sociálnych vecí a rodiny** je dokument organizácie vydaný za účelom napĺňania záväzkov a požiadaviek relevantných zainteresovaných strán organizácie. Dokument predstavuje zámery a smerovanie ústredia v oblasti kvality služieb.



III. Faktory ovplyvňujúce realizáciu Programu ústredia

Za účelom navrhnutia strategických cieľov ústredia bola vykonaná SWOT analýza ako nástroj strategického plánovania používaný na hodnotenie silných a slabých stránok, príležitostí a hrozieb. Výsledkom sú identifikované faktory, ktoré by mohli pomôcť pri realizácii Programu ústredia alebo ohroziť jeho realizáciu.

Silné stránky predstavujú vnútorné faktory, ktoré majú priaznivý vplyv na realizáciu, považujú sa za interný priaznivý aktivačný potenciál.

Príležitosti sú externé faktory, ktoré majú priaznivý vplyv na realizáciu cieľov, prispievajú k minimalizácii a odstráneniu nepriaznivých faktorov a k úspešnému uskutočňovaniu Programu ústredia.

Slabé stránky sú interné faktory, ktoré sú nepriaznivé a v prípade ich pretrvávania môže byť realizácia a úspešnosť Programu ústredia oslabená. Na zmenu tohto stavu je potrebné prijať zodpovedajúce opatrenia.

Hrozby sú externé významné riziká a mohli by byť prekážkou k dosiahnutiu strategických cieľov a úspešného vykonávania Programu ústredia. Na zmiernenie ich vplyvu a minimalizáciu je nevyhnutné prijať osobitné opatrenia, pričom je nevyhnutné posilňovať spoluprácu a súčinnosť v rámci celej organizácie, ako aj spoluprácu s externým prostredím.



SWOT ANALÝZA

	UŽITOČNÉ pre dosiahnutie cieľov	ŠKODLIVÉ pre dosiahnutie cieľov
VNÚTORNÉ atribúty organizácie	SILNÉ STRÁNKY (faktory, ktoré majú priaznivý vplyv na realizáciu)	SLABÉ STRÁNKY (faktory, ktoré majú nepriaznivý vplyv na realizáciu)
	<ul style="list-style-type: none">• zavedenie systému manažérstva kvality pre efektívne riadenie realizovaných procesov podľa normy ISO 9001;• dodržiavanie zásad v súlade s etickým kódexom zamestnanca;• podpora vedenia pri zavedení, udržiavaní a zlepšovaní procesov v súlade so zavedeným systémom manažérstva kvality v podmienkach ústredia;• integrovanie manažérského systému vo forme zjednotenia postupov a dokumentácie;• určenie zamestnancov a ich zodpovednosti a právomoci pre manažérsky systém;• aktualizovanie a zverejňovanie relevantných informácií o manažérskom systéme viacerými spôsobmi;• pravidelné navrhovanie a vyhodnocovanie plnenia cieľov organizačných útvarov ústredia spolu s parametrami výkonnosti a rizikami;• pravidelné vykonávanie interných a externých auditov manažérskych systémov a prijímanie nápravných opatrení pri zisteniach a návrhoch na zlepšenie systémov a procesov;• prejavená vôľa bojovať proti rizikám v kvalite procesov;• postupné zlepšovanie formy a technickej stránky realizácie povinností vyplývajúcich z udržiavania manažérského systému;	<ul style="list-style-type: none">• formálne vykonávanie povinností vyplývajúcich z udržiavania manažérského systému (monitoring spokojnosti klientov, interné audity, vyhodnocovanie rizík..);• nedostatočné sprístupňovanie aktualizácií platných postupov, pravidiel a formulárov zamestnancom ústredia;• nedostatočné vzdelávacie aktivity zamestnancov;• realizovanie postupov v rozpore s legislatívou a internými postupmi na základe zaužívanej zvyklosti (administratívna záťaž, nízka miera elektronizácie postupov..);• nepostačujúce softvérové vybavenie pre realizovanie povinností vyplývajúcich z udržiavania manažérského systému (navrhovanie a vyhodnocovanie cieľov, ukazovateľov a rizík s notifikáciou termínov) vrátane výstupov za organizáciu;• nedostatočné oboznámenie zamestnancov a vedúcich zamestnancov s postupmi manažérského systému, zo strany zamestnancov ústredia;• vnímanie mechanizmov manažérského riadenia procesov zo strany vedúcich zamestnancov či zamestnancov ako činnosť nad rámec vecnej agendy;• organizačné zmeny služobného úradu;• nedostatočné prijímanie nápravných opatrení pri zlepšovaní procesov;



VONKAJŠIE atribúty prostredia	PRÍLEŽITOSTI <i>(faktory, ktoré sú príležitosťami podporujúcimi realizáciu)</i>	HROZBY <i>(faktory, ktoré z okolitého prostredia ohrozujú realizáciu)</i>
	<ul style="list-style-type: none">• znižovanie byrokracie štátnej správy;• elektronizácia komunikácie štátnej správy s verejnosťou;• zvyšovanie tlaku na transparentnosť riadenia;• zvyšujúci sa tlak na zavádzanie manažérskych systémov a ISO noriem;• zvyšujúci sa trend deklarovania kvality poskytovaných služieb;• národné centrálné zavádzanie IT technológií a digitalizácie;• potenciálny priestor pre spoluprácu s orgánmi štátnej správy alebo s národnými organizáciami pri výmene skúseností a dobrej praxe v oblasti zvyšovania kvality;• projekty s využitím európskych finančných prostriedkov vhodných pre napĺňanie cieľov;	<ul style="list-style-type: none">• nedostatočná spolupráca s nadriadeným orgánom pri nastavovaní a zlepšovaní procesov, systémov a legislatívy;• neefektívne postupy spolupráce s ovládanými organizáciami ústredia za účelom zlepšovania kvality služieb;• neschválenie plánovaných návrhov rozpočtu organizácie a znižovanie plánovaných finančných možností pre plnenie cieľov s finančným dopadom;• centrálné znižovanie personálnych zdrojov organizácie potrebných pre dosiahnutie plánovaných cieľov;• nedostatočná výmena vedomostí a skúseností s inými organizáciami;• vplyv politického prostredia nadosahovanie cieľov;

Záver SWOT analýzy

Zo záverov SWOT analýzy na základe kvantitatívneho aj kvalitatívneho pomeru analyzovaných silných a slabých stránok, príležitostí a hrozieb, vyplýva pre ústredie ako najvhodnejšia defenzívna stratégia alebo stratégia spojenectva. Ústredie plánuje postupovať v rozsahu oboch stratégií pre napĺňanie svojich cieľov a plánovk zlepšovaniu systémov a rozvoju organizácie. Silná pozícia by sa mala využiť na blokovanie nebezpečenstva alebo únik do bezpečnejšieho prostredia. Ústredie využije otvárajúce sa príležitosti, na ktorých zvládnutie nemá dostatok vnútorných schopností a postupne posilní svoju pozíciu a vnútornú silu a odstráni nedostatky. Zvažuje spoluprácu s inými subjektmi ako so spojencami kvôli dosiahnutiu svojich cieľov.



IV. Strategické ciele organizácie

Ústredie si na základe pravidelného preskúmania stavu manažérskeho systému navrhlo dvojúrovňové riadenie cieľov. Najvyššími cieľmi organizácie budú strategické ciele ústredia s plánovaným termínom realizácie dokonca kalendárneho roka 2025.

V súlade so strategickými cieľmi organizácie si organizačné útvary naďalej navrhujú čiastkové ciele na príslušný kalendárny rok vrátane merateľných ukazovateľov ako parametrov výkonnosti a rizík, ktoré ohrozujú ich procesy a dosahovanie cieľov. Strategické ciele boli navrhnuté v spolupráci s vedením ústredia na základe prijatej Politiky ústredia a pravidelného vyhodnotenia cieľov, ukazovateľov a rizík organizačných útvarov, vychádzajúc z výstupov interných auditov integrovaného manažérskeho systému a s využitím metódy SWOT analýzy. Strategické ciele boli navrhované v rámci jednotlivých oblastí v súlade so zákonom č. 453/2003 Z. z. o orgánoch štátnej správy v oblasti sociálnych vecí a služieb zamestnanosti v znení neskorších predpisov a zároveň s identifikovanou mapou procesov ústredia. Súčasťou strategických cieľov je určenie zodpovedného organizačného útvaru ústredia a subjektov, ktoré budú pri ich dosahovaní pravidelne spolupracovať. Popis cieľov špecifikuje zameranie čiastkových úloh potrebných pre ich dosiahnutie.

OBLASŤ: KVALITA A ROZVOJ ORGANIZÁCIE

Cieľ č. 1	Integrácia manažérskeho systému, efektívne nastavenie procesov a udržateľnosť certifikácie manažérskeho systému
Zodpovedný:	Kancelária generálneho riaditeľa a generálneho tajomníkaslužobného úradu
Súčinnosť:	vedúci zamestnanci organizačných útvarov ústredia
Špecifikácia cieľa:	Cieľ zahŕňa zosúladenie dokumentácie, terminológie, povinností a termínov manažérskeho systému, zvyšovanie povedomia zamestnancov a zaužívanie postupov vedúcimi zamestnancami. Dôležité je nastavenie jasných pravidiel, zaužívanie postupov a ich dodržiavanie organizačnými útvarmi. Procesy trvalého zlepšovania podporuje vykonávanie interných a externých dozorných auditov. Pre udržanie manažérskeho systému je nutné zabezpečiť ich recertifikáciu. Zároveň je potrebné sa zamerať na debyrokratizáciu a šandardizáciu postupov smerom dovnútra aj smerom von voči klientom a zainteresovaným stranám vrátane ovládaných organizácií. Zefektívnenie postupov v IMS je možné cez softvérové zabezpečenie.



Cieľ č. 2	Zlepšenie komunikačných nástrojov
Zodpovedný:	Sekcia ekonomiky
Súčinnosť:	Kancelária generálneho riaditeľa a generálneho tajomníka služobného úradu, MPSVR SR
Špecifikácia cieľa:	Inovatívny prístup vo vzťahu k IKT v spolupráci so správcom. Priestor pre integráciu a zjednocovanie informačných a komunikačných systémov. Dodržiavanie štandardov a zvyšovanie kvality komunikácie cez webové rozhranie, sociálne siete a médiá zahŕňajúc webový portál, intranetovú sieť a pod.

Cieľ č. 3	Zlepšenie podmienok prevádzky vrátane výpočtovej techniky
Zodpovedný:	Sekcia ekonomiky
Súčinnosť:	Kancelária generálneho riaditeľa a generálneho tajomníka služobného úradu
Špecifikácia cieľa:	Cieľ zahŕňa zvyšovanie kvality pracovného prostredia a pracovných nástrojov pre vykonávanie činnosti zahŕňajúc nehnuteľný majetok, hnutel'ný majetok a materiál vrátane výpočtovej techniky.

Cieľ č. 4	Zlepšovanie IKT a softvérového vybavenia organizácie, plná interná a externá elektronizácia a digitalizácia
Zodpovedný:	Sekcia ekonomiky a Kancelária generálneho riaditeľa a generálneho tajomníka služobného úradu
Súčinnosť:	vedúci zamestnanci organizačných útvarov ústredia, MPSVR SR
Špecifikácia cieľa:	Účelom je znižovať administratívnu záťaž, zefektívniť a skrátiť procesy s využitím plnej možnej elektronizácie smerom dovnútra organizácie, ako aj smerom voči klientom a zainteresovaným stranám. Priestor zlepšovania je v zvyšovaní kapacity úložiska, rozšírení VPN technológie, zavádzaní a integrácii IT systémov, digitalizácii všetkých úkonov, vytvorení portálu pre občana.

Cieľ č. 5	Budovanie a zlepšovanie benefitného systému zamestnancov a zabezpečovanie trvalého osobného rozvoja
Zodpovedný:	Osobný úrad
Súčinnosť:	Kancelária generálneho riaditeľa a generálneho tajomníka služobného úradu a Závodný výbor Ústredia práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenského odborového zväzu verejnej správy a kultúry
Špecifikácia cieľa:	Účelom je zabezpečenie personálnych zdrojov a znižovanie fluktuácie, čo je dôležité pre organizáciu najmä z hľadiska poznatkov a skúseností zamestnancov. To je možné len s budovaním kvalitného benefitného systému, ktorý zahŕňa odmeňovacie postupy, kvalitné pracovné nástroje, motivačné nástroje, ktoré môžu byť finančné, technické, vzdelávacie, športové, kultúrne, bežné a pod.

OBLASŤ: ZAMESTNANOSŤ

Cieľ č. 6	Zníženie nezamestnanosti v SR
Zodpovedný:	Sekcia služieb zamestnanosti
Súčinnosť:	Úrady práce, sociálnych vecí a rodiny, vedúci zamestnanci organizačných útvarov ústredia, MPSVR SR
Špecifikácia cieľa:	Účelom je v spolupráci s Ministerstvom práce, sociálnych vecí a rodiny a príslušnými odbornými útvarmi ústredia navrhovať, pripravovať a implementovať opatrenia a projekty, ktoré sú zamerané na znižovanie nezamestnanosti v SR.

OBLASŤ: SOCIÁLNYCH VECÍ A RODINY

Cieľ č. 7	Vytvorenie adresného systému poskytovanie dávok v hmotnej núdzi s prihliadnutím na individuálne potreby sociálne odkázaných rodín formou aktívnej terénnej sociálnej práce s prijímateľmi sociálnych dávok a zároveň s tvorcami príslušnej legislatívy. Zníženie počtu detí v centrách pre deti a rodiny.
Zodpovedný:	Sekcia sociálnych vecí a rodiny
Súčinnosť:	Úrady, práce sociálnych vecí a rodiny, Centrá pre deti a rodiny, MPSVR SR
Špecifikácia cieľa:	Predpokladom splnenia cieľa je spolupráca úradov s CDR, adresné prehodnotenie možnosti návratu dieťaťa do prirodzeného rodinného prostredia. Cieľ je možné dosiahnuť posilneným výkonom opatrení SPODaSK vrátane personálnych zdrojov. Účelom je v spolupráci s MPSVR SR a úradmi vyhľadávať najzraniteľnejšie skupiny obyvateľstva odkázané na pomoci prostredníctvom aktívnej terénnej sociálnej práce a adresne im pomáhať.



V. Monitorovanie, hodnotenie a aktualizácia

Účelom monitorovania a plnenia Programu ústredia je zistiť mieru úspešnosti dosahovania strategických cieľov a mieru uistenia o dosiahnutých zlepšeniach na všetkých úrovniach riadenia ústredia. Cieľom je vytvoriť jasný obraz o dosiahnutom pokroku a rozvoji organizácie.

Dosahovanie strategických cieľov sumarizuje manažér integrovaného manažérskeho systému ústredia pravidelne v rámci preskúmania stavu manažérskych systémov na ústredí k 31. marcu kalendárneho roka za predchádzajúci kalendárny rok, pričom vychádza z hodnotenia stavu plnenia strategických cieľov organizačnými útvarmi.

Toto hodnotenie prebieha súčasne s hodnotením čiastkových cieľov a merateľných ukazovateľov a rizík organizačných útvarov ústredia priamo v Katalógu cieľov a parametrov výkonnosti, v Katalógu rizík a príležitostí, ktoré sú zverejnené spolu s inštrukciami na intranetovej sieti ústredia v časti integrovaného manažérskeho systému IMS.

Program ústredia ako strategický dokument organizácie schvaľuje vedenie ústredia ako vrcholový manažment organizácie. Program ústredia podpisuje generálny riaditeľ a generálny tajomník služobného úradu ako štatutárny zástupca organizácie. Dokument je možné upraviť alebo doplniť na základe schválenia vedenia ústredia.

VI. Záverečné ustanovenia

V zmysle uznesenia vlády SR je Program ústredia zverejňovaný na webovom sídle ústredia. Týmto Programom ústredia sa zároveň ruší „Program kvality a Protikorupčný program Ústredia práce, sociálnych vecí a rodiny“ zo dňa 04.07.2022

V Bratislave dňa 4.4.2024

PhDr. Peter Ormandy MSc.
generálny riaditeľ a generálny tajomník služobného úradu
Ústredia práce, sociálnychvecí a rodiny