

## „Návrhy systémov podávania podnetov a sťažností na PF KU “ – závery aktivity 2.1

- Cieľom aktivity bolo analyzovať a uplatniť prístupy noriem ISO 10001-10004 pre oblasť riešenia vzťahov so študentmi a ďalšími zainteresovanými stranami;
- Identifikácia výstupu:
  - Etický kódex Katolíckej univerzity s rešpektovaním odporúčaní normy ISO 10001 (Návod na kódex správania sa organizácií);
  - Procesná mapa pre Proces vybavovania sťažností v organizácií podľa 10002 (Návod na vybavovanie sťažností v organizáciách);
  - Systém podávania a vybavovania podnetov a sťažností na PF KU;
  - Dokument s návodom a odporúčaniami na riešenie sporu mimo organizácie s rešpektovaním ISO 10003 (Návod na riešenie sporov mimo organizácie);
  - Systém merania spokojnosti študentov podľa ISO/TS 10004 (Spokojnosť zákazníka. Návod na monitorovanie a meranie).
- Identifikácia činností
  - 2.1.1 Analýza prístupov k riešeniu podnetov a sťažností zo strany študentov, na zúčastnených univerzitných súčastiach;
  - 2.1.2 Preskúmanie prístupov ISO 10001, 10002, 10003 a ISO/TS 10004 a porovnanie zistení z analýzy s požiadavkami a návodmi týchto noriem;
  - 2.1.3 Uplatnenie návodov na zlepšenie systému riešenia podnetov a sťažností zo strany študentov;
  - 2.1.4 Uplatnenie návodov na monitoring a meranie spokojnosti zákazníkov/študentov podľa ISO/TS 10004 v procese merania spokojnosti študentov
- Identifikácia rizík – riziká aktivity sa prejavovali v požiadavkách a odporúčaníach, ktoré boli pomerne zrejmé, problematické a potenciálne rizikové bolo len skutočné uplatňovanie systému podávania a vybavovania podnetov a sťažností. Tu bolo potrebné kontrolnými mechanizmami (vrátane sankcionovania) zabezpečiť dodržiavanie postupov a dostupnosť a využívanie prvkov systému.
- Identifikácia kritických faktorov úspechu – povzbudzovanie a skutočné zapojenie všetkých zainteresovaných strán, ktoré by mali určiť požiadavky na systém manažérstva podnetov, jeho nastavenie musí tieto požiadavky naplňovať.

### Základné pripomienky:

- Pozitívne – boli komplexne prepojené všetky tri normy týkajúce sa manažérstva podnetov a sťažností, čo je preukázané nadväzujúcimi kartami procesov tvoriacimi základ mapy procesov získavania a riešenia podnetov a sťažností;
- Preveriť, či navrhnuté karty procesov vybavovania sťažností boli systematizované v manažérstve PF (schválené, zavedené a nadväzne rozpracované do príslušných zámerov a cieľov);
- V prieskume, ktorý bol pripravený v rámci iných aktivít pre študentov odporúčame zaviesť otázku na systém vybavovania podnetov a sťažností.

**Očakávania:**

- Uplatnenie normalizovaných prístupov normy ISO 10001 až 10004 v riešení vzťahov so študentmi a ďalšími zainteresovanými stranami;
- Zavedenie systému do podávania a riešenia podnetov a sťažností;
- Uplatnenie návodov na monitoring a meranie spokojnosti zákazníkov/študentov;
- Zavedenie, udržiavanie a zlepšovanie procesov (karty procesov) – tvorba kódexu správania sa PF KU zameraného na spokojnosť zákazníka, vybavovanie podnetov a sťažností na PF KU, riešenie sporov na PF KU, meranie a monitorovanie spokojnosti zákazníkov;
- Rozpracovanie, schválenie a zavedenie opatrení navrhnutých ako výsledok riešenia aktivity 2.1