

# PRAVIDLÁ SÚŤAŽE

Národná cena Slovenskej republiky za kvalitu



# OBSAH

<b>1. POSLANIE SÚŤAŽE NÁRODNÁ CENA SR ZA KVALITU.....</b>	<b>4</b>
<b>2. SÚŤAŽNÉ KATEGÓRIE .....</b>	<b>5</b>
<b>3. RIADENIE SÚŤAŽE.....</b>	<b>5</b>
<b>4. ORGANIZÁCIA A PRIEBEH SÚŤAŽE.....</b>	<b>7</b>
4.1. Prípravná časť.....	7
4.2 Základná časť.....	7
4.3 Finále súťaže.....	8
4.4 Vyhlásenie výsledkov súťaže.....	9
4.4.1 Stupne ocenenia.....	9
4.5 Dôvernosť informácií.....	9
4.6 Vzťah súťaže Národná cena SR za kvalitu a Európskej ceny za kvalitu.....	9
<b>5. KRITÉRIÁ SÚŤAŽE .....</b>	<b>10</b>
5.1 Model výnimočnosti EFQM .....	10
5.2 Model CAF .....	11
<b>6. POPLATKY .....</b>	<b>13</b>
6.1 Poplatky za účasť v základnej časti a finále súťaže.....	13
<b>7. PREHEAD ZÁKLADNEJ DOKUMENTÁCIE POUŽÍVANEJ V SÚŤAŽI .....</b>	<b>14</b>
<b>8. HARMONOGRAM SÚŤAŽE .....</b>	<b>15</b>

**Kontaktná adresa:**

Úrad pre normalizáciu, metrológiu a skúšobníctvo SR  
Štefanovičova 3  
810 05 Bratislava 15

tel.: 02 / 52 49 76 41

mobil: 0918 876 008

fax: 02 / 52 49 17 13

e-mail: [monika.jurkovicova@normoff.gov.sk](mailto:monika.jurkovicova@normoff.gov.sk)

[www.unms.sk](http://www.unms.sk)

## 1. POSLANIE SÚŤAŽE NÁRODNÁ CENA SR ZA KVALITU

Poslaním súťaže Národná cena SR za kvalitu (ďalej Národná cena) je dôsledne a objektívne overiť efektívnosť všetkých činností organizácie na základe jasne stanovených kritérií modelu kvality, ktorý si organizácia dobrovoľne vyberie. Súťaž sa popri zabezpečovaní kvality sústreďuje v rovnakej miere na ekonomickú aj sociálnu oblasť tak, aby boli vytvárané podmienky na dlhodobú prosperitu a konkurenčnú schopnosť organizácie.

Súťaž je založená na hodnotení podľa modelu výnimočnosti EFQM a modelu CAF (Common Assessment Framework - Spoločný systém hodnotenia kvality). Hodnotia, ako výsledky organizácie (spokojnosť zákazníkov, zamestnancov, prínosy pre spoločnosť a kľúčové výsledky výkonnosti) zodpovedajú predpokladom, vytvoreným vrcholovým manažmentom organizácie prostredníctvom stratégie a plánovania, manažérstvom ľudských zdrojov, partnerstiev, finančných prostriedkov, systémov manažérstva a procesov. Správne využívanie týchto prvkov manažérstva organizácie vedie organizáciu k vynikajúcim finančným aj nefinančným výsledkom.

Zhodné kritériá a parametre hodnotenia s Európskou cenou za kvalitu umožňujú nielen aplikovať metodiku komplexného manažérstva kvality, ktorá je v súčasnosti uznávaná ako jeden z najprogressívnejších spôsobov manažérstva firiem, ale prostredníctvom rovnakého bodového hodnotenia jednotlivých kritérií v celej Európe vzájomne porovnávať výkonnosť nielen domácej, ale aj zahraničnej konkurencie.

***Model výnimočnosti EFQM je určený pre organizácie podnikateľskej sféry i verejnej správy a model CAF je primárne určený akémukoľvek typu organizácie verejnej správy.***

Súťaž ponúka:

- nástroj hodnotenia systémov manažérstva organizácie prostredníctvom:
  - posúdenia aktivít v komplexnom zabezpečovaní systému manažérstva zameraného na výsledky a priority,
  - motivovania pracovníkov k úsiliu o trvalé zlepšovanie systému manažérstva a profesionálny rozvoj,
  - zhodnotenia efektívnosti a kvality činnosti organizácie.
- ocenenie výsledkov systémov manažérstva organizácie prostredníctvom:
  - zhodnotenia dosiahnutej miery komplexného manažérstva kvality (TQM) v organizácii,
  - konkrétneho dôkazu pre zákazníkov o plnení ich potrieb a očakávaní,
  - posilnenia postavenia organizácie na domácich a zahraničných trhoch.

Súťaž Národná cena je zameraná na zvyšovanie záujmu firiem a organizácií o také formy manažérstva, ktoré napomáhajú rozvoju podnikateľského prostredia i prostredia verejnej správy v Slovenskej republike. Národný program kvality SR na roky 2004 - 2008 prijal ako jednu zo svojich základných úloh zvyšovanie povedomia kvality.

Súťaž Národná cena tým prevzala úlohu napomáhať rozvoju podnikateľského prostredia i prostredia verejnej správy s osobitným prihliadnutím aj na potreby malých a stredných firiem i organizácií verejnej správy.

Účastník súťaže Národná cena sám kriticky hodnotí, aké predpoklady vytvára manažment vlastnej organizácie na dosiahnutie cieľov výnimočnosti manažérstva, a nadväzne zisťuje hospodárske mimoekonomické výsledky tohto úsilia.

Samohodnotenie je určené predovšetkým ako nástroj hodnotenia silných stránok manažérstva, a tých, ktoré vyžadujú zlepšenie. V organizácii sa tak stáva veľmi efektívnou metódou vedúcou k trvalému zlepšovaniu, ako účinnému predpokladu zvyšovania výkonnosti organizácie.

## 2. SÚŤAŽNÉ KATEGÓRIE

Súťaž je založená na hodnotení podľa modelu výnimočnosti EFQM (kategória A, B, C) pre organizácie podnikateľského sektora a podľa modelu CAF pre organizácie verejnej správy (kategória C).

### A) Veľké organizácie vyrábajúce výrobky a poskytujúce služby

A1) organizácie vyrábajúce výrobky nad 251 zamestnancov

A2) organizácie poskytujúce služby nad 51 zamestnancov

### B) Malé a stredné organizácie vyrábajúce výrobky a poskytujúce služby

B1) organizácie vyrábajúce výrobky do 250 zamestnancov

B2) organizácie poskytujúce služby do 50 zamestnancov

### C) Organizácie verejnej správy (bez rozdielu veľkosti)

C1) organizácie štátnej správy

C2) organizácie samosprávy

C3) iné organizácie verejného sektora

## 3. RIADENIE SÚŤAŽE

Úrad pre normalizáciu, metrológiu a skúšobníctvo SR (ďalej ÚNMS SR) plní úlohu vyhlasovateľa, metodického garanta a organizátora súťaže Národná cena. Cyklus priebehu súťaže je jednoročný. Súťaž je vyhlásená v novembri predchádzajúceho roku počas Európskeho týždňa kvality (spravidla druhý novembrový týždeň) v Slovenskej republike a končí slávnostným vyhlásením výsledkov v novembri príslušného roka. Súťaž sa riadi štatútom ako hlavným programovým dokumentom, ktorý formuluje vzťahy medzi jednotlivými účastníkmi a partnermi súťaže.

### 1) Vyhlasovateľ, metodický garant a organizátor v rámci svojej činnosti vo vzťahu k súťaži Národná cena predovšetkým:

- schvaľuje štatút súťaže Národná cena a jeho prípadné zmeny,
- dozerá na dodržiavanie štatútu súťaže Národná cena všetkými účastníkmi,
- schvaľuje štatút a rokovací poriadok hodnotiteľskej komisie,
- dozerá na dodržiavanie štatútu a rokovacieho poriadku hodnotiteľskej komisie,
- vypracúva a schvaľuje Pravidlá súťaže,
- zostavuje harmonogram súťaže a sleduje dodržiavanie stanovených termínov,
- zostavuje Aplikačnú brožúru pre samohodnotenie uchádzača vychádzajúcu z modelu výnimočnosti EFQM (ďalej Aplikačná brožúra),
- zabezpečuje príjem, kontrolu úplnosti, evidenciu prihlášok do súťaže Národná cena a zaradenie uchádzačov do kategórií,
- ustanovuje predsedu a členov hodnotiteľskej komisie,
- zostavuje skupiny posudzovateľov na posúdenie samohodnotiacich správ vypracovaných uchádzačmi, menuje vedúceho tímu všetkých posudzovateľov a vedúcich posudzovateľov jednotlivých posudzovateľských tímov,
- uzatvára dohody o vykonaní práce s jednotlivými posudzovateľmi,
- vyhlasuje a propaguje súťaž a informuje verejnosť,
- zabezpečuje organizačno - technickú a administratívnu činnosť spojenú s priebehom súťaže Národná cena.

### 2) Posudzovatelia sú pre súťaž Národná cena navrhovaní organizátorom z radov najskúsenejších audítorov kvality s dlhoročnou praxou. V záujme kvalifikovanosti procesu posudzovania musí mať posudzovateľ osobný certifikát QA (v ojedinelých prípadoch QM), ktorý bol udelený akreditovaným certifikačným orgánom alebo aspoň trojročné praktické skúsenosti s implementáciou daného modelu kvality. Pre každého uchádzača súťaže Národná cena, organizátor ustanovuje skupinu posudzovateľov a menuje vedúceho posudzovateľa.

V záujme zachovania maximálnej objektívnosti a jednotnosti v uplatňovaní bodového hodnotenia zabezpečuje organizátor každoročné vzdelávanie o postupoch zameraných na realizáciu požiadaviek súťaže Národná cena.

Úlohou vedúceho posudzovateľa je:

- koordinovať činnosť zverenej skupiny posudzovateľov,
- viesť individuálne posúdenie samohodnotiacich správ,
- viesť posúdenie na mieste,
- organizovať konsenzus míting skupiny posudzovateľov pri hodnotení a vypracovaní správ u jednotlivých uchádzačov,
- spracovať hodnotenie uchádzačov za skupinu posudzovateľov:
  - a) zo základnej časti súťaže,
  - b) z finálnej časti súťaže,ako podklady na rozhodnutie v základnej a finálnej časti súťaže,
- spracovať Spätnú správu uchádzača v súťaži v spolupráci s ostatnými posudzovateľmi.

Úlohou posudzovateľa je:

- hodnotiť samohodnotiacu správu uchádzača v súlade s kritériami súťaže obsiahnutými v Knihe posudzovateľa:
  - a) v základnej časti súťaže,
  - b) vo finálnej časti súťaže.
- spracovať spätnú správu z posúdenia na mieste:
  - a) bodové hodnotenie jednotlivých kritérií,
  - b) hodnotenie silných stránok organizácie, oblastí na zlepšovanie a námetov vychádzajúc z hodnotenia na mieste.
- poskytnúť vedúcemu posudzovateľovi podklady na spracovanie spätnej správy z posúdenia na mieste uchádzača.

## 4. ORGANIZÁCIA A PRIEBEH SÚŤAŽE

Súťaže sa môžu zúčastniť organizácie s právnou subjektivitou, ktoré sú registrované v SR, alebo organizácia a jej závod, ktorý má v rámci organizácie právnou subjektivitu.

Uchádzač môže prejaviť záujem o súťaž vyžiadaním Pravidiel súťaže, prihláškou do súťaže alebo iným spôsobom. Môže sa rozhodnúť zúčastniť sa súťaže, alebo sa zúčastniť iba vzdelávania o modeli výnimčnosti EFQM alebo modeli CAF, ktoré sa v rovnakom rozsahu poskytuje všetkým uchádzačom.

Súťaž Národná cena prebieha v nasledujúcich etapách:

- a) prípravná časť
- b) základná časť
- c) finále súťaže
- d) vyhlásenie výsledkov súťaže

### 4.1. Prípravná časť

Prípravná časť je zameraná na vzdelávanie a informácie o požiadavkách pri spracovaní súťažných podkladov. V prípravnej časti majú záujemci možnosť zúčastniť sa i bezplatného informačného seminára o súťaži Národná cena (pozri harmonogram súťaže) a zároveň získajú informácie spojené so vzdelávaním, obsahom a spôsobom prípravy súťažných podkladov.

Účasť v prípravnej časti nezaväzuje záujemcov zapojiť sa do súťaže a preto je určená širokému okruhu tých, ktorí si chcú osvojiť zásady výnimčného manažérstva. Súťaž Národná cena tým plní druhé, nie menej dôležité poslanie zamerané na rozširovanie poznatkov o úspešnom manažérstve organizácií.

### 4.2 Základná časť

Základnej časti súťaže sa zúčastní každý uchádzač, ktorý do stanoveného termínu zašle prihlášku do súťaže a zaplatí príslušný poplatok podľa kapitoly 6. Organizátor po kontrole úplnosti prihlášky a obdržaní registračného poplatku do základnej časti súťaže:

- poskytuje možnosť vzdelávania o aplikácii / samohodnotení podľa modelu výnimčnosti EFQM a modelu CAF (tohto vzdelávania sa môžu zúčastniť tiež záujemcovia o zavádzanie komplexného manažérstva kvality podľa modelu výnimčnosti EFQM alebo modelu CAF, ktorí sa nemienajú súťaže aktívne zúčastniť),
- poskytuje Aplikačnú brožúru / Príručku modelu CAF 2006 na výkon samohodnotenia,
- vymenuje vedúceho tímu posudzovateľov,
- vymenuje skupiny posudzovateľov, ktorí zabezpečujú posúdenie samohodnotiacej správy uchádzača podľa Aplikačnej brožúry / Príručky modelu CAF 2006,
- oznámi uchádzačovi zloženie skupiny posudzovateľov pre výkon posudzovania samohodnotiacej správy,
- sumarizuje výsledky hodnotenia jednotlivých uchádzačov, od vedúcich posudzovateľov, ktoré vo forme správy predkladá komisii.

**Uchádzač** podľa zaradenia do veľkostnej kategórie a po absolvovaní vzdelávania spracuje:

- samohodnotiacu správu podľa Aplikačnej brožúry pre malé a stredné organizácie podľa modelu výnimčnosti EFQM v rozsahu cca 35 strán formátu A4,
- samohodnotiacu správu podľa Aplikačnej brožúry pre veľké organizácie podľa modelu výnimčnosti EFQM v rozsahu cca 75 strán formátu A4,
- samohodnotiacu správu podľa Príručky modelu CAF 2006 rozsahu cca 75 strán formátu A4.

Uchádzači zasielajú organizátorovi požadovanú dokumentáciu v troch originálnych vyhotoveniach podpísaných štatutárom súťaže, a to v stanovených termínoch.

**Posudzovatelia** v harmonogramom vymedzenom čase:

- individuálne posúdia samohodnotiacu správu uchádzača a na spoločnom rokovaní na základe konsenzu stanovujú bodové hodnotenia kritérií, ktoré vedúci posudzovateľ spracuje do súhrnnej správy podľa Knihy posudzovateľa. V správe uvedie silné stránky organizácie a vymenuje oblasti, ktoré podľa modelu súťaže vyžadujú zlepšenie. Súčasne stanoví oblasti, na ktoré je nutné sústrediť pozornosť pri

posudzovaní na mieste a spracuje správu obsahujúcu zhodnotenie plnenia kritérií daného modelu kvality,

- vedúci posudzovatelia predložia organizátorovi súťaže v termínoch stanovených harmonogramom súhrnnej správy vrátane prehľadu o bodovom hodnotení podľa Knihy posudzovateľa o každom účastníkovi základnej časti súťaže.

**Hodnotiteľská komisia** k určeniu výsledkov základnej časti súťaže je zložená z nasledovných členov:

- predseda ÚNMS SR,
- riaditeľ odboru kvality ÚNMS SR,
- vedúci tímu posudzovateľov modelu CAF,
- vedúci tímu posudzovateľov modelu výnimočnosti EFQM,
- zástupcovia ministerstiev a OÚOŠS,
- zástupcovia odbornej verejnosti.

**Hodnotiteľská komisia** sa vo svojej práci riadi štatútom a rokovacím poriadkom hodnotiteľskej komisie.

Hodnotiteľská komisia na svojom rokovaní:

- prerokuje podklady pre hodnotiteľskú komisiu vypracované organizátorom o účastníkoch a priebehu súťaže,
- na základe predložených podkladov zhodnotia dosiahnuté výsledky v základnej časti súťaže a určia uchádzačov, ktorí splnili kritériá účasti vo finále súťaže,
- odporúčia postup uchádzača do finále súťaže.

**Organizátor:**

- zo stretnutia komisie spracuje zápisnicu,
- vyrozumie uchádzačov o výsledku rokovania komisie a úspešných uchádzačov o možnosti zúčastniť sa finále súťaže.

#### 4.3 Finále súťaže

Finále súťaže sa zúčastňujú uchádzači, ktorých odporučila na postup do finále hodnotiteľská komisia a následne súhlasili s postupom do finále a podpísali s organizátorom dohodu o vykonaní posúdenia na mieste. Účasť vo finále súťaže je dobrovoľná a podmienená zaplatením osobitného poplatku (pozri kapitolu 6), ktorý sa odvodzuje od výšky obratu organizácie, okrem organizácií verejnej správy, kde je pevne stanovená výška poplatku.

**Vyhlasovateľ a organizátor:**

- dohodne s vrcholovým vedením uchádzača termín posúdenia na mieste,
- oznámi uchádzačom zloženie tímu posudzovateľov pre výkon posúdenia na mieste,
- v záverečnej fáze vypracuje podklady pre hodnotiteľskú komisiu,
- vyrozumie uchádzačov o výsledku rokovania hodnotiteľskej komisie,
- zo stretnutia hodnotiteľskej komisie spracuje zápisnicu,
- zabezpečuje podklady pre organizáciu slávnostného aktu odovzdávania Národnej ceny víťazom a oceneným finalistom.

**Uchádzač:**

- podpíše Dohodu o realizácii posúdenia na mieste,
- uhradí poplatok za účasť vo finále súťaže.

**Posudzovatelia:**

- skupina posudzovateľov vykoná posúdenie na mieste, pri ktorom porovná údaje uvedené v samohodnotiacej správe so skutočným stavom a oblasti, ktoré skupina posudzovateľov vybrala v Knihe posudzovateľa,
- vedúci posudzovateľ na základe posúdenia na mieste a vychádzajúc zo správ posudzovateľov, spracuje spätnú správu pre uchádzača. Túto predloží organizátorovi spolu s hodnotením o plnení kritérií súťaže.

**Hodnotiteľská komisia** sa vo svojej práci riadi štatútom a rokovacím poriadkom hodnotiteľskej komisie. V rámci svojej činnosti:

- a) berie na vedomie podklady vypracované organizátorom a výsledky hodnotenia tímov



- posudzovateľov po posúdení na mieste,
- b) stanovuje minimálnu výšku bodového hodnotenia pre výber víťaza a ocenených finalistov v jednotlivých kategóriách,
  - c) určuje skupinu ocenených finalistov,
  - d) schvaľuje víťazov Národnej ceny v jednotlivých súťažných kategóriách.

Za predpokladu, že uchádzači nespĺnili kritériá súťaže v danom ročníku, Národná cena sa v príslušnej kategórii neudeluje.

#### **4.4 Vyhlásenie výsledkov súťaže**

V rámci Európskeho týždňa kvality v Slovenskej republike organizátor súťaže zabezpečuje slávnostné odovzdávanie cien víťazom súťaže a oceneným finalistom.

##### **4.4.1 Stupne ocenenia**

###### **Ocenenie za zapojenie organizácie do súťaže**

- organizácia začala využívať model výnimočnosti EFQM alebo model CAF, zúčastnila sa súťaže a dosahuje bodové hodnotenie 200 až 300 bodov,

###### **Ocenenie zlepšenia výkonnosti organizácie**

- organizácia začala využívať model výnimočnosti EFQM alebo model CAF, zúčastnila sa súťaže a bola ocenená za dosiahnuté výsledky v zavádzaní modelu výnimočnosti EFQM alebo modelu CAF a dobrej praxe. Organizácia, ktorá získa toto ocenenie dosahuje bodové hodnotenie v rozsahu 301 až 400 bodov,

###### **Ocenený finalista**

- organizácia, ktorá získa toto ocenenie dosiahla viac ako 400 bodov,

###### **Víťaz Národnej ceny SR za kvalitu**

- toto ocenenie získava organizácia, ktorá dosiahla viac ako 400 bodov a zároveň má najvyšší počet bodov v danej kategórii. Víťazstvo v kategórii nemusí byť udelené.

Víťazi súťaže a ocenení finalisti majú právo využívať udelené ceny a ocenenia vo svojich reklamných a firemných materiáloch s uvedením ročníka, v ktorom boli udelené.

#### **4.5 Dôvernosc' informácií**

Všetky informácie, ktoré uchádzač poskytuje v rámci súťaže, sa považujú za dôverné. V záujme plného rešpektovania a dokumentovania tejto požiadavky podpisujú členovia hodnotiteľskej komisie, posudzovatelia, ako aj zamestnanci, zabezpečujúci organizačnú stránku súťaže, prehlásenie o mlčanlivosti, ktoré organizátor súťaže uschováva po dobu 5 rokov. Bez písomného súhlasu uchádzača organizátor neposkytne tretej strane žiadne informácie.

#### **4.6 Vzťah súťaže Národná cena SR za kvalitu a Európskej ceny za kvalitu**

Víťazi súťaže Národná cena v jednotlivých kategóriách sa majú možnosť zúčastniť súťaže Európska cena za kvalitu (EQA). Najvýznamnejším medzinárodným ocenením úspešnej implementácie systémov manažérstva je súťaž Európska cena za kvalitu, udeľovaná Európskou nadáciou pre manažérstvo kvality. Podmienkou účasti v súťaži je získanie ceny v národnej súťaži.

Súťaž Národná cena je organizovaná a realizovaná v zhode s metodikou, ktorá je uplatňovaná v súťaži Európska cena za kvalitu. Splnená je tým jedna z podmienok záujemcov o účasť v európskej súťaži. Prihláška a dokumentácia do súťaže Európska cena za kvalitu sa predkladajú v anglickom jazyku.

## 5. KRITÉRIÁ SÚŤAŽE

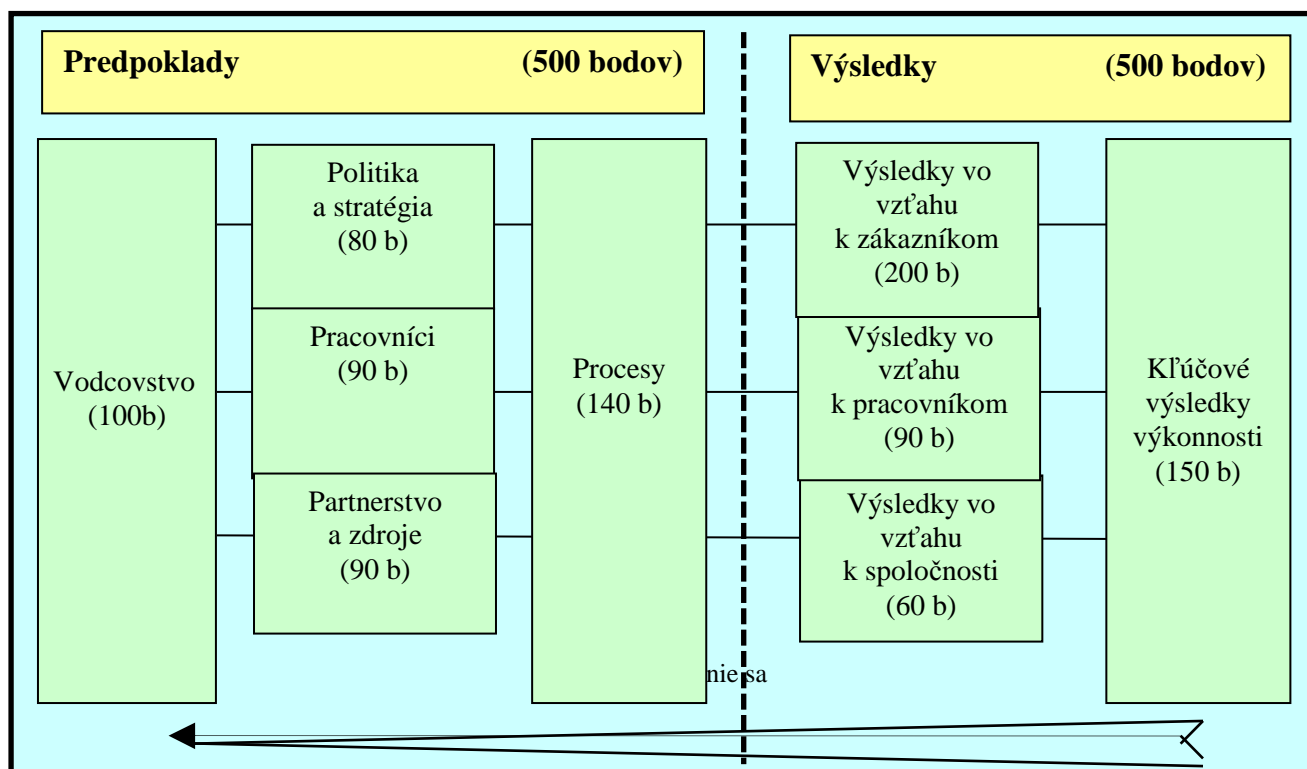
Štatút súťaže Národná cena určuje za metodiku súťaže:

1. model výnimočnosti EFQM,
2. model CAF.

### 5.1 Model výnimočnosti EFQM

Schéma modelu výnimočnosti EFQM na obrázku č. 1 a náplň jeho kritérií je rovnaká pre všetky kategórie súťažiacich. Rozdiely spočívajú iba v počte posudzovaných subkritérií. Pre veľké organizácie je deväť kritérií rozvedených v 32 subkritériách. Pre malé a stredné organizácie je deväť kritérií rozvedených v 22 subkritériách. Táto diferenciácia sa nedotýka splnenia / zmiernenia požiadaviek, ale iba prístupu k posudzovaniu vzhľadom na organizačné rozdiely medzi veľkými a malými organizáciami.

Obrázok č.1: Štruktúra modelu výnimočnosti EFQM



#### Kritérium 1

Orientuje sa na preskúmanie ako vedúci pracovníci (lídri) rozvíjajú a podporujú napĺňanie poslania a hodnôt, nutných na dosahovanie dlhodobej úspešnosti a ako sú tieto implementované prostredníctvom aktivít a správania pracovníkov.

#### Kritérium 2

Nadväzuje na predchádzajúce kritérium o spôsobe realizácie poslania organizácie prostredníctvom stratégie, orientovanej na preferovanie záujmov zainteresovaných strán, podporovanej vhodnou politikou, plánmi, cieľmi a procesmi.

#### Kritérium 3

Zaoberá sa manažérstvom, rozvíjaním a uvoľňovaním potenciálu všetkých pracovníkov a plánovaním rozvoja ľudských zdrojov.

#### Kritérium 4

Je zamerané na metódy a postupy organizácie pri plánovaní a manažérstve vonkajších partnerských vzťahov i pri manažérstve vnútorných zdrojov v záujme efektívnej realizácie procesov.

### **Kritérium 5**

Je jednou z ťažiskových oblastí, prostredníctvom ktorej organizácia navrhuje, riadi a zvyšuje efektívnosť procesov v záujme zlepšovania politiky a stratégie, a v záujme plného uspokojovania potrieb zákazníkov.

### **Kritérium 6**

Je najvýznamnejšie, nakoľko výsledky dosiahnuté vo vzťahu k externým a vnútorným zákazníkom ovplyvňujú celkové hospodárske výsledky, ukazovatele výkonnosti, imidž organizácie, kvalitu výrobkov a služieb, predaj, servis, lojalitu zákazníka a spokojnosť majiteľov a akcionárov.

### **Kritérium 7**

Je špecifické tým, že sleduje, čo organizácia dosahuje vo vzťahu k svojim pracovníkom, ktorých spokojnosť je predpokladom spolupráce pri realizácii stratégie a cieľov organizácie.

### **Kritérium 8**

Odráža zodpovednosť organizácie voči verejnosti a životnému prostrediu. Kritériá sú zamerané na to, čo organizácia zabezpečuje vo vzťahu k miestnej, národnej a medzinárodnej komunite.

### **Kritérium 9**

Hodnotí, čo organizácia realizáciou predchádzajúcich kritérií dosiahla vo vzťahu k plánovanej výkonnosti. Hodnotenie je zamerané nielen na ekonomické ukazovatele, ale aj na mimoekonomické meradlá výsledkov činnosti organizácie.

## **Metodika RADAR**

Srdcom hodnotenia modelu výnimočnosti EFQM a teda aj súťaže je metodika hodnotenia označovaná ako RADAR, ktorá sa skladá zo štyroch zložiek:

- **Results** výsledky
- **Approach** prístup
- **Deployment** rozšírenie
- **Assessment & Review** hodnotenie a preskúmanie

## **5.2 Model CAF**

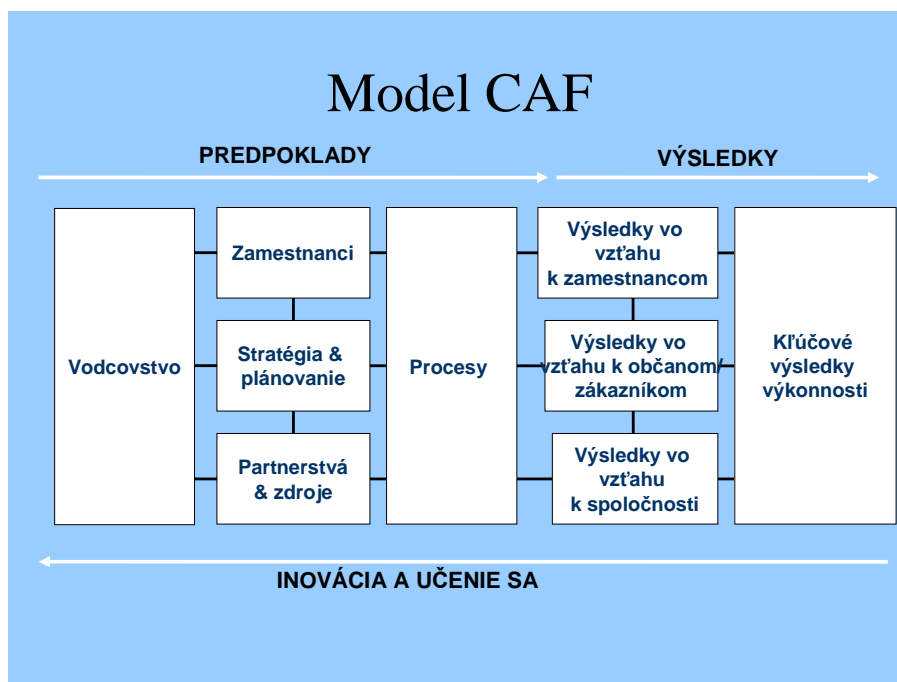
Spoločný systém hodnotenia kvality (The Common Assessment Framework - CAF) je nástrojom komplexného manažerstva kvality, inšpirovaný modelom výnimočnosti Európskej nadácie pre manažerstvo kvality (EFQM) a modelom nemeckej Akadémie Speyer. Model CAF je poskytnutý organizáciám európskeho verejného sektoru ako jednoduchý nástroj na aplikáciu techník manažerstva kvality, ktorého cieľom je zlepšovanie výkonnosti.

Model CAF vychádza z predpokladu, že organizácia dosahuje výnimočné výsledky vo výkonnosti, vo vzťahu k občanom/zákazníkom, zamestnancom a spoločnosti na základe vodcovstva, stratégie a plánovania, zamestnancov, partnerstiev a procesov. Poskytuje pohľad na organizáciu z rôznych uhlov a súčasne holisticky analyzuje výkonnosť organizácie.

Model CAF má tieto hlavné zámery:

1. zaviesť princípy komplexného manažerstva kvality do verejnej správy, metodicky viesť organizácie pri porozumení a aplikácii samohodnotenia vo fáze prechodu od systému plánovania a výkonu k plne integrovanému cyklu PDCA (Plánovať/Plan - Vykonať/Do - Kontrolovať/Check - konať/Act);
2. podporovať samohodnotenie organizácií verejného sektoru s cieľom získať štruktúrovaný obraz organizácie a následne námety pre zlepšovacie činnosti;
3. pôsobiť ako premostenie rôznych modelov používaných v manažerstve kvality;
4. podporovať bench learning medzi organizáciami verejného sektoru.

Obrázok č.2: Štruktúra modelu CAF 2006



Štruktúra deviatich oblastí určuje hlavné aspekty, ktoré si vyžadujú pozornosť pri akejkoľvek analýze organizácie. Kritériá 1-5 sa zaoberajú predpokladovými charakteristikami organizácie. Tieto určujú, čo organizácia robí a ako pristupuje ku svojim úlohám za účelom dosiahnutia želaných výsledkov. V kritériách 6-9 sa merajú výsledky dosiahnuté vo vzťahu k občanom/zákazníkom, zamestnancom, spoločnosti a kľúčové výsledky výkonnosti prostredníctvom merania vnímania a hodnotenia interných ukazovateľov. Každé kritérium sa delí na subkritériá. 28 subkritérií určuje hlavné oblasti, ktoré je potrebné zvážiť pri samohodnotení organizácie.

Tieto sú popísané príkladmi, ktoré detailnejšie vysvetľujú obsah subkritérií a špecifikujú možné oblasti záujmu s cieľom objasniť to, ako organizácia plní požiadavky vyjadrené v subkritériu.

## 6. POPLATKY

Náklady na súťaž sú hradené z príspevku vyhlasovateľa súťaže, reklamných partnerov a z poplatkov účastníkov súťaže.

Poplatky za účasť v základnej časti súťaže platia všetci záujemcovia o súťaž a zahŕňajú náklady spojené s organizáciou súťaže a s hodnotením uchádzačov súťaže. Sú odstupňované podľa veľkostných kategórií.

Poplatok za posúdenie úvodnej časti neplatí uchádzač, ktorý v predchádzajúcich troch ročníkoch súťaže Národná cena postúpil do finále, avšak cenu nezískal.

Poplatky za účasť vo finále súťaže sa stanovujú na základe vzájomnej dohody uchádzača a organizátora podľa kap. 6.2. Pre záujemcov o nesúťažnú časť sú podmienky uvedené v kap. 6.3.

### 6.1 Poplatky za účasť v základnej časti a finále súťaže

Tabuľka č.1: Poplatky za účasť v základnej časti súťaže

Kateg	Organizácia	Model EFQM	Model CAF	Poplatok – základná časť	Poplatok – finále
A1	organizácie vyrábajúce výrobky nad 251 zamestnancov	áno	nie	30.000,- Sk/ 995.81 €	podľa ročného obratu
A2	organizácie poskytujúce služby nad 51 zamestnancov	áno	nie	30.000,- Sk/ 995.81 €	podľa ročného obratu
B1	organizácie vyrábajúce výrobky do 250 zamestnancov	áno	nie	20.000,- Sk/ 663.87 €	podľa ročného obratu
B2	organizácie poskytujúce služby do 50 zamestnancov	áno	nie	20.000,- Sk/ 663.87 €	podľa ročného obratu
C1	organizácie štátnej správy	áno	áno	15.000,- Sk/ 497.90 €	40.000,- Sk/ 1.327,76 €
C2	organizácie samosprávy	áno	áno	15.000,- Sk/ 497.90 €	40.000,- Sk/ 1.327,76 €
C3	iné organizácie verejného sektora	áno	áno	15.000,- Sk/ 497.90 €	40.000, Sk/ 1.327,76 €

Pozn: Ceny sú prepočítané konverzným kurzom 30,126

Poplatky za účasť vo finálnej časti súťaže sú odstupňované podľa výšky ročného obratu organizácie, okrem organizácií verejnej správy. Účasť vo finále súťaže je dobrovoľná.

Tabuľka č.2: Poplatky za účasť vo finále súťaže

Ročný obrat uchádzača	organizácie verejnej správy	do 15 mil. Sk/ 497.908,78 €	nad 15 mil. Sk do 200 mil. Sk / 497.908,78 € - 6.638.783,77 €	nad 200 mil. Sk do 500 mil. Sk / 6.638.783,77 € - 16.596.959,43 €	nad 500 mil. Sk/ 16.596.959,43 €
v Sk / EUR	<b>BEZPLATNE</b>	<b>BEZPLATNE</b>	<b>BEZPLATNE</b>	<b>BEZPLATNE</b>	<b>BEZPLATNE</b>

Pozn: Ceny sú prepočítané konverzným kurzom 30,126

Poplatky za účasť vo finále súťaže pre organizácie štátnej správy a verejnej správy môže stanoviť predseda ÚNMS SR dohodou. V X. ročníku súťaže boli poplatky predsedom úradu vo finále súťaže zrušené.

Organizácie, ktoré majú záujem iba o nesúťažnú časť súťaže, majú možnosť zúčastniť sa vzdelávania a získať Aplikačnú brožúru pre samohodnotenie alebo Príručku modelu CAF 2006.

Všetci účastníci súťaže (ocenení a ocenení finalistí) posledných troch ročníkov majú účasť v súťaži (základná časť a finále) bezplatnú.

## 7. PREHĽAD ZÁKLADNEJ DOKUMENTÁCIE

NÁZOV DOKUMENTÁCIE	URČENÝ PRE POTREBY
Štatút súťaže Národná cena SR za kvalitu	všetkých zúčastnených *
Štatút hodnotiteľskej komisie Rokovací poriadok hodnotiteľskej komisie	hodnotiteľskej komisie
Prvá informácia o súťaži Národná cena SR za kvalitu	všetkých zúčastnených *
Závazná prihláška do súťaže	účastníka súťaže
Pravidlá súťaže	všetkých zúčastnených *
Aplikačná brožúra pre samohodnotenie	účastníka súťaže
Príručka modelu CAF 2006	účastníka súťaže
Kniha posudzovateľa	vedúceho posudzovateľa, posudzovateľov
Podklady pre hodnotiteľskú komisiu v : a) základnej časti b) finále súťaže	hodnotiteľskej komisie
Spätná správa pre uchádzačov	účastníka súťaže v: c) základnej časti d) finále súťaže

**Poznámka:**

\* Vyhlasovateľ a organizátor, posudzovateľ, hodnotiteľská komisia a účastník súťaže = všetci zúčastnení v súťaži.

## 8. HARMONOGRAM SÚŤAŽE

ČINNOSŤ	VYKOVÁVA	TERMÍN DO
Vyhlasenie X. ročníka súťaže	ÚNMS SR	november/december 2008
Rozposlanie prvej informácie o súťaži	ÚNMS SR	december 2008
Bezplatný informačný seminár o súťaži	ÚNMS SR	február 2009 Bratislava
Podanie prihlášky do súťaže	uchádzač	31. január 2009
Školenie o samohodnotení podľa modelu výnimočnosti EFQM a modeli CAF	ÚNMS SR	december 2008, január a február 2009
Spracovanie a odovzdanie samohodnotiacej správy	uchádzač	30. apríl 2009
Hodnotenie samohodnotiacich správ uchádzačov	ÚNMS SR	30. mája 2009
Zasadnutie hodnotiteľskej komisie - rozhodnutie o postupe do finále	ÚNMS SR	15. júna 2009
Oznámenie výsledkov prvej časti a žiadosť o vyjadrenie súhlasu s účasťou vo finále a s posúdením na mieste	ÚNMS SR	16. júna 2009
Vyjadrenie súhlasu s účasťou vo finále a s posúdením na mieste	uchádzač	30. júna 2009
Posúdenie na mieste u účastníka (site visit)	ÚNMS SR	15. septembra 2009
Vypracovanie a zaslanie Spätnej správy z posúdenia na mieste	ÚNMS SR	10. októbra 2009
Zasadnutie hodnotiteľskej komisie - rozhodnutie o víťazoch a ocenených finalistoch	ÚNMS SR	17. októbra 2009
Slávnostné vyhlásenie víťazov a ocenených finalistov v jednotlivých kategóriách	prezident SR, členovia vlády SR, vyhlasovateľ, organizátor	november 2009

Schválil: Zuzana Oprchalová  
vedúca služobného úradu

Peter Lukáč  
predseda Úradu  
pre normalizáciu, metrológiu a skúšobníctvo SR

Bratislava, 26. november 2008