**Dotazník pro uchazeče o ocenění   
Ambasador kvality České republiky**

* **veřejný sektor**



1. **Základní informace o organizaci**

|  |  |
| --- | --- |
| Název organizace |  |
| Právní forma |  |
| Adresa sídla organizace |  |
| Předmět činnosti |  |
| Obor působení |  |
| Mise (základní účel existence organizace) |  |
| Počet pracovníků |  |

1. **Informace o plnění jednotlivých kritérií**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kritérium** | **Komentář k plnění jednotlivých kritérií, případně odkaz na důkazy** | Bodové hodnocení – vyplňuje hodnotitel |
| 1. **Strategie a plánování, řízení procesů (váha 20%)** | |  |
| 1. Popište, jak vedení vaší organizace prezentuje misi, vizi a strategii před veřejností. |  |  |
| 1. Zohledňuje strategie i zájmy zaměstnanců a ostatních zainteresovaných stran? Dokladujte. |  |  |
| 1. Jak plánujete inovace a změny procesů? |  |  |
| 1. Jsou občané (zákazníci/klienti, jejich sdružení apod.) zapojováni do tvorby a hodnocení nových produktů (služeb)? |  |  |
| 1. Jak spolupracují zainteresované strany  s vedením organizace při navrhování, řízení a inovování strategických procesů (voda, energie, bydlení, děti, senioři doprava, atd.)? |  |  |
| 1. Popište formy spolupráce se zainteresovanými stranami. |  |  |
| 1. Využíváte při hodnocení svých aktivit cyklus PDCA? |  |  |
| 1. **Ocenění za kvalitu (váha 15%)** | |  |
| 1. Certifikát ISO 9001, Cena MV ČR |  |  |
| 1. Certifikáty ISO 14001, ISO 45001/OHSAS 18001 |  |  |
| 1. Ostatní certifikáty (ISO/IEC 27001, ISO 50001, atd.) |  |  |
| 1. Národní cena kvality (Model excelence EFQM, CAF) |  |  |
| 1. Jiná ocenění na národní i na mezinárodní úrovni |  |  |
| 1. Počet držitelů personálních certifikátů Manažer a Auditor kvality |  |  |
| 1. Personální ocenění pracovníků organizace (Manažer kvality, Cena A. Žaludové, případná další personální ocenění z oblasti kvality ) |  |  |
| 1. Jiné personální certifikáty na národní a mezinárodní úrovni (z oblasti kvality) |  |  |
| 1. **Aktivity vedení organizace na podporu povědomí zaměstnanců o kvalitě, zvyšování výkonnosti a neustálém zlepšování (25%)** | |  |
| 1. Co dělá vaše organizace v oblasti vzdělávání zaměstnanců? |  |  |
| 1. Organizujete školení a semináře na téma podpory kvality (také někdy i ve spolupráci se zainteresovanými stranami)? |  |  |
| 1. Podporujete účast vlastních zaměstnanců na akcích pořádaných jinými organizacemi (např. ČSJ – Evropský týden kvality, Měsíc kvality v ČR, akce poboček ČSJ a akce jiných organizací podporujících nástroje a systémy kvality)? |  |  |
| 1. Účast na konferencích: Národní konference Kvalita ve veřejné správě, Moderní veřejná správa |  |  |
| 1. Vydávání publikací pro zaměstnance |  |  |
| 1. Besedy s žáky a studenty ve školách |  |  |
| 1. Členství v mezinárodních nebo národních organizacích (EOQ, EFQM, ASQ, ČSJ, Asociace společenské odpovědnosti, Byznys pro společnost,…..) |  |  |
| 1. **Udržitelný rozvoj, společenská odpovědnost, ochrana životního prostředí (20%)** | |  |
| 1. Má organizace povědomí  o potřebách všech důležitých zainteresovaných stran?  Jak na tyto potřeby reaguje?   Vede dialog se zaměstnanci? |  |  |
| 1. Je organizace aktivně zapojena do aktivit v rámci společenské odpovědnosti a k ochraně životního prostředí (např.spolupráce se školami, účast pracovníků na akcích jako čištění řek, výsadba stromků v lesích apod.)? |  |  |
| 1. Vyvíjí organizace aktivity (např. i formou nadace) na podporu zdravotně postižených a hendikepovaných? |  |  |
| 1. Jak je vnímán ve vaší organizaci pojem Udržitelný rozvoj? |  |  |
| 1. Podílí se (nebo se podílela) organizace na národním projektu Udržitelného rozvoje (17 cílů SDGs –Sustainable Development Goals)? |  |  |
| 1. Podílí se organizace na zlepšování života obyvatel v místě jejího působení (komunita - podpora vzdělávání, rozvoje infrastruktury, podpora projektů celospolečenského významu)? |  |  |
| 1. Přezkoumává organizace pravidelně soulad s právními a dalšími požadavky v oblasti ochrany životního prostředí? |  |  |
| 1. **Ochrana a podpora příjemců služeb (zákazníků/občanů) (15%)** | |  |
| 1. Jak získává organizace informace od zákazníků/občanů o kvalitě svých služeb? (např. dotazníková šetření, besedy s občany, dny otevřených dveří).  Jaké jsou trendy spokojenosti zákazníků/občanů (min. za poslední 3 roky)? |  |  |
| 1. Jak organizace informuje své zákazníky/občany o svých inovačních aktivitách? |  |  |
| 1. Jak řeší organizace případné reklamace/stížnosti od zákazníků/občanů?  Řešila někdy soudně spory se zákazníky/občany? S jakými výsledky a opatřeními? |  |  |
| 1. Jaký je vývoj reklamací/připomínek/stížností zákazníků/občanů? (relace za 3 roky)? |  |  |

|  |
| --- |
| Prostor pro možné rozšíření odpovědí na jednotlivé otázky/oblasti: |

**Vyplněný dotazník zašlete do 30. 9. na email** [**sekretariat@csq.cz**](mailto:sekretariat@csq.cz)