



NÁRODNÍ POLITIKA KVALITY

Číslo: NPK-09

Číslo vydání: 2

Strana: 1

Název: **STATUT program START EUROPE – podnikatelský / veřejný sektor**

Celkem stran: 15

Platnost programu od: **2015**

Počet příloh: 2

Národní cena kvality České republiky

—

program **START EUROPE**

podnikatelský / veřejný sektor

STATUT



NÁRODNÍ
CENA KVALITY
ČESKÉ REPUBLIKY

Schváleno Radou kvality ČR

Datum: únor 2015

Předseda Rady kvality ČR: JUDr. Ing. Robert Szurman



NÁRODNÍ POLITIKA KVALITY

Rada kvality České republiky

Rada kvality České republiky (RK ČR) byla ustavena usnesením vlády ČR č. 458 ze dne 10. 5. 2000 jako poradní, iniciační a koordinační orgán vlády ČR, zaměřený na podporu rozvoje managementu a uplatňování Národní politiky kvality v ČR (www.npj.cz). Je garantem Národní ceny kvality České republiky (NCK ČR), přijímá Statuty a pravidla programů NCK ČR a jejich změny a každoročně vyhlašuje nový ročník. Výkonným orgánem RK ČR je Národní středisko podpory kvality (NIS-PK), které koordinuje všechny aktivity v programech NCK ČR.



Česká společnost pro jakost

Česká společnost pro jakost (ČSJ) je nezisková organizace, odborný garant NCK ČR. Spolu se Sdružením pro oceňování kvality zabezpečuje propagaci NCK ČR, hodnotí a doporučuje RK ČR ke schválení veškeré dokumenty programů NCK ČR. Je národním partnerem EFQM v ČR. Úzce spolupracuje se SOK. Odborně zajišťuje školení hodnotitelů i zájemců o NCK ČR (www.csq.cz). V rámci ČSJ bylo ustanoveno Centrum excelence (www.centrumexcelence.cz), jakožto platforma pro sdílení zkušeností s používáním Modelu excelence EFQM a s účastí v programech NCK ČR.



SDRUŽENÍ
PRO OCEŇOVÁNÍ KVALITY

Sdružení pro oceňování kvality

Sdružení pro oceňování kvality (SOK) je nevládní a nezisková organizace, která vznikla za účelem podpory a prosazování myšlenek kvality v ČR. Je realizátorem jednotlivých programů Národních cen, zabezpečuje propagaci Národních cen a průběh hodnocení. Přijímá přihlášky a komunikuje s žadateli v jednotlivých programech Národních cen, dále stanovuje výše poplatků. Odpovídá za odborný rozvoj hodnotitelů, jejich výběr pro jednotlivé případy a za hodnocení jejich práce. Předkládá RK ČR návrhy na udělení jednotlivých ocenění. Odpovídá za realizaci slavnostního předávání Národních cen v Listopadu – Měsíci kvality v České republice (www.sokcr.cz).

STATUT

je základním dokumentem Národní ceny kvality ČR – program START EUROPE.

- **Byl schválen Radou kvality ČR.**
- **Definuje a formuluje vztahy a kompetence mezi jednotlivými zainteresovanými stranami a je závazný pro všechny účastníky Národní ceny kvality ČR programu START EUROPE.**
- **Definuje postup účasti a hodnocení v NCK ČR v programu START EUROPE.**
- **Plně odpovídá postupu mezinárodního ocenění EFQM Committed to Excellence.**



1. ÚVODEM

Rada kvality ČR motivuje organizace soukromého i veřejného sektoru k používání nástrojů vedoucích k efektivnímu řízení a k dlouhodobě udržitelným vynikajícím výsledkům. Jedním z takových to nástrojů je Model excelence EFQM vycházející ze základních koncepcí excelence.

V rámci programu START EUROPE:

- *se uchazeči naučí provádět systematické sebehodnocení za pomoci jednoduchých nástrojů (například dle dotazníku START, dotazníku EFQM) vůči Modelu excelence EFQM a provedou identifikaci silných stránek a oblastí pro zlepšování,*
- *uchazeči realizují 3 projekty zlepšování,*
- *jsou uchazeči, kteří úspěšně realizují projekty zlepšování, ocenění národním i mezinárodním oceněním EFQM*

Rada kvality ČR tímto novým programem NCK ČR umožňuje zájemcům nastoupit cestu k excelenci, tudíž osvojit si základní principy sebehodnocení včetně realizace projektů zlepšování, které mají prokazatelně pozitivní dopad na chod organizace.

2. ZAJINTERESOVANÉ STRANY A JEJICH KOMPETENCE

2.1 Rada kvality České republiky (RK ČR) – VYHLAŠOVATEL a KOORDINÁTOR

- vyhlašuje programy NCK ČR,
- schvaluje Statuty a jejich změny,
- kontroluje průběh plnění programů NCK ČR,
- zabezpečuje a koordinuje předání ocenění vítězům a oceněným organizacím.

2.2 Česká společnost pro jakost (ČSJ) – ODBORNÝ GARANT

- Národní partnerská organizace EFQM - informuje o činnosti EFQM a jejích aktivitách a případných změnách v systémech externího hodnocení,
- odborný garant programů NCK ČR,
- propaguje programy Národní ceny kvality ČR,
- zabezpečuje odborný výcvik hodnotitelů.

2.3 Sdružení pro oceňování kvality (SOK) – REALIZÁTOR

- propaguje programy NCK ČR a ve spolupráci s RK ČR informuje veřejnost,
- předkládá návrhy Statutů a jejich změn RK ČR,
- komunikuje s jednotlivými uchazeči, tj. zajišťuje veškeré organizační a administrativní práce spojené s chodem programů NCK ČR,
- prostřednictvím Řídící Rady NCK ČR (SOK jmenuje předsedu a členy Řídící rady NCK ČR) zodpovídá za průběh hodnocení,
- správa databáze hodnotitelů – zajišťuje veškeré organizační a administrativní práce spojené s činnostmi hodnotitelů včetně jejich výcviku,
- realizuje slavnostní předávání Národních cen v Listopadu - Měsíci kvality v České republice.

2.4 Hodnotitelé - validátoři

- Skupina vyškolených odborníků, kteří hodnotí navržené Akční plány zlepšování a na místě u uchazečů ověřují průběh procesu sebehodnocení – zlepšování.
- Validátoři jsou fyzické osoby, které úspěšně absolvovaly předepsaný výcvik a jsou na základě rozhodnutí Řídící rady NCK ČR zařazeny do databáze validátorů.

POZNÁMKA: *Je-li validátor v jakémkoliv vztahu (např. smluvním, příbuzenském apod.) k hodnocenému uchazeči, je povinen o tom neprodleně informovat sekretariát SOK a je automaticky vyloučen z hodnocení uchazeče.*

2.5 Uchazeč

- Je organizace (podnikatelského či veřejného sektoru), která se přihlásila do některého z programů NCK ČR. Práva a povinnosti uchazeče vyplývají z tohoto Statutu, který je součástí smlouvy o spolupráci.

3. ZÁSADY NCK ČR PROGRAMU START EUROPE

3.1 Poplatky

- Program je financován z prostředků RK ČR, SOK, sponzorů a z účastnických poplatků uchazečů, kteří jsou povinni uhradit:
 - **registrační poplatek:** Registrační poplatek obsahuje režijní náklady sekretariátu SOK,
 - **poplatek za hodnocení:** Poplatek za hodnocení obsahuje náklady spojené s vyhodnocením Podkladové zprávy, náklady spojené s hodnocením na místě u uchazeče včetně zpracování Zpětné zprávy.
- Výši poplatků stanovuje představenstvo SOK a uvádí ji na www.sokcr.cz.

3.2 Stupně ocenění

- Smyslem účasti v programu START EUROPE je ocenit organizace, které jednak prokážou schopnost sebehodnocení a které realizují projekty zlepšování.
- Úspěšní účastníci programu START EUROPE obdrží:
 1. **NÁRODNÍ OCENĚNÍ** vydané SOK „**Perspektivní organizace/firma**“ (veřejný a podnikatelský sektor).



- **DOBA PLATNOSTI OCENĚNÍ: 3 ROKY**
- 2. **MEZINÁRODNÍ OCENĚNÍ „Committed to Excellence“** vydané EFQM

- **DOBA PLATNOSTI OCENĚNÍ: 2 ROKY**

4. POSTUP HODNOCENÍ

4.1 Přihlášení se do programu

- Organizace mající zájem zúčastnit se programu START EUROPE si na sekretariátu SOK vyžádá přihlášku (příloha č. 1; uvedený dokument je k dispozici i na webových stránkách www.sokcr.cz). Program START EUROPE je průběžný a organizace se do něj mohou hlásit kdykoli v průběhu roku (celý proces účasti trvá max. 12 měsíců).
- Sekretariát SOK zašle uchazeči Statut a přihlášku do programu START EUROPE.
- Uchazeč zašle vyplněnou přihlášku na sekretariát SOK.

Kontakty pro zaslání přihlášky:

Sdružení pro oceňování kvality (SOK)

Novotného lávka 5 (kancelář: Smetanovo nábřeží 195), 116 68, Praha 1

Tel: +420 221 082 236

E-mail: info@sokcr.cz

www.sokcr.cz

- Sekretariát SOK po obdržení Přihlášky zkontroluje úplnost předložených dokladů a případně si od uchazeče vyžádá jejich doplnění. Následně sekretariát SOK zašle uchazeči následující dokumenty:
 - Smlouva o spolupráci
 - Daňový doklad k úhradě registračního poplatku
- Po podpisu smlouvy a zaplacení registračního poplatku se uchazeč stává účastníkem NCK ČR programu START EUROPE a sekretariát SOK mu zašle dokumenty k realizaci sebehodnocení a přípravě akčního plánu zlepšování:
 - Publikace Hodnocení excelence
 - Dotazník START
 - CD (šablona pro Akční plán zlepšování, Quick Check ve formátu.xls, Quick Check - uživatelská příručka, elektronický dotazník EFQM ve formátu.xls)
 - Publikace Model excelence EFQM

4.2 Sebehodnocení a tvorba akčního plánu zlepšování

- Uchazeč provede sebehodnocení organizace podle jím zvoleného nástroje např. - dle NCK ČR programu START respektujícího 9 kritérií Modelu excelence EFQM, případně základní koncepce excelence. Výstupem sebehodnocení je zejména identifikace silných stránek a oblastí pro zlepšování.
- Uchazeč vybere pomocí zvolených kritérií pro určování priorit 3 oblasti, kterým se bude věnovat v rámci následného zlepšování. Ke každé vybrané oblasti pro zlepšování (dále rozvíjet lze i silné stránky, nejčastěji jsou však předmětem zlepšování oblasti pro zlepšování) vypracuje plán projektu zlepšování.
- Plány projektů zlepšování jsou následně doplněny o informace o organizaci, průběhu sebehodnocení a zdůvodnění výběru priorit pro následné zlepšování a vzniká **Akční plán zlepšování**, který uchazeč zasílá v elektronické podobě na sekretariát SOK ke schválení.
- Sekretariát SOK předá Akční plán zlepšování validátorovi, kterého ve chvíli zařazení organizace do účasti v programu START EUROPE jmenuje SOK spolu s garantem hodnocení, který dohlíží na kvalitu a konzistentnost Zpětné zprávy. Validátor Akční plán zlepšování schválí (případně uchazeče požádá o úpravu).

4.3 Realizace akčního plánu zlepšování a předání výstupů na sekretariát SOK

- Po schválení Akčního plánu validátorem má uchazeč 6 – 9 měsíců na realizaci projektů zlepšování.
- Po uplynutí doby vyhrazené pro realizaci projektů zlepšování uchazeč Akční plán zlepšování aktualizuje a doplní o dosažené výsledky a zasílá jej v elektronické podobě na sekretariát SOK.
- Sekretariát SOK zašle uchazeči na základě smlouvy o spolupráci, daňový doklad k úhradě poplatku za hodnocení, který uchazeč uhradí.

4.4 Návštěva na místě a její příprava

- Sekretariát SOK aktualizovanou verzi Akčního plánu zlepšování předá validátorovi, který ho využije jako podklad pro přípravu na jednodenní návštěvu na místě.
- Validátor spolu s uchazečem domluví termín a harmonogram návštěvy na místě a předá tyto informace na sekretariát SOK.
- Návštěva na místě probíhá formou rozhovorů s relevantními pracovníky organizace. Je zahájena jednáním s vedoucími pracovníky uchazeče a pokračuje řízenou diskusí, ve které je diskutován průběh implementace a zejména pak výsledky projektů zlepšování. Součástí návštěvy na místě není hodnocení zprávy organizace, předmětem hodnocení je výhradně proces sebehodnocení, identifikace silných stránek a oblastí pro zlepšování a realizace projektů zlepšování. Součástí

návštěvy na místě je diskuse s pracovníky organizace (focus group), kteří se projektů zlepšování aktivně neúčastnili, ale byli výstupy projektů ovlivněni.

- Po absolvování všech rozhovorů validátor připraví závěrečnou prezentaci, jejíž součástí je kromě významných silných stránek a oblastí pro další rozvoj i informace o tom, zda uchazeč splnil podmínky pro udělení ocenění Perspektivní organizace/firma / Committed to Excellence.

4.5 Příprava Zpětné zprávy a udělení ocenění

- Do týdne od návštěvy na místě připraví validátor podrobnou Zpětnou zprávu k jednotlivým projektům zlepšování, k průběhu sebehodnocení a zlepšování jako celku. Tuto Zpětnou zprávu předá na sekretariát SOK.
- Sekretariát SOK předá Zpětnou zprávu garantovi hodnocení, který ji prostuduje a schválí (případně požádá validátora o úpravy).
- Sekretariát SOK předá Zpětnou zprávu uchazeči.
- Slavnostní předávání ocenění v programu START EUROPE probíhá po dohodě uchazeče a sekretariátu SOK.

5. POVINNOSTI A PRÁVA UCHAZEČŮ, SANKCE

5.1 Povinnosti uchazečů

- Povinnosti uchazečů vyplývají z tohoto Statutu, začínají podáním přihlášky do programu START PLUS a trvají po celou dobu cyklu a přiměřeně i po jeho uzavření vyhlášením výsledků.
- V celém programu START EUROPE platí pro každého uchazeče tyto obecné povinnosti:
 - a) podávat pravdivé informace,
 - b) vzít na vědomí, že materiály zaslané SOK jsou chráněny podle autorského zákona, a že je nelze volně poskytovat třetím osobám,
 - c) v případě, že se uchazeč dozví o porušení tohoto Statutu, musí tuto skutečnost oznámit řediteli SOK, který předá záležitost k řešení příslušnému orgánu. Nejvyšší instancí v těchto případech je RK ČR.

5.2 Práva uchazečů

- **Nezveřejňování a utajení údajů:** Jména uchazečů a všechny získané informace, které se týkají hodnocení, jsou považovány za důvěrné a budou uchovány v tajnosti. Tyto informace budou poskytnuty jen hodnotitelům, kteří jsou pověřeni hodnocením uchazeče a pracovníkům SOK pověřeným vedením administrativních záležitostí. Všechny osoby, které přijdou do styku se získanými informacemi, jsou vázány mlčenlivostí. Orgány SOK nezveřejní žádné informace týkající se uchazeče v programu START EUROPE bez jeho písemného souhlasu.

- **Námítky a odvolání:** Každý uchazeč má právo podat námítku (odvolání) proti jakémukoliv rozhodnutí příslušného orgánu v programu START EUROPE, ovlivňujícímu průběh programu, které mu podle jeho názoru způsobuje újmu v jeho právech spojených s účastí v tomto programu. Námítka (odvolání) se podává vždy písemně řediteli SOK, který postoupí námítku představenstvu SOK, případně RK ČR k řešení. Konečné rozhodnutí přísluší předsedovi RK ČR.
- Námítku (odvolání) je nutno podat nejpozději do 7 dnů od doručení rozhodnutí, proti němuž se vztahuje. Příslušný orgán musí tuto námítku řešit do 7 dnů od jejího obdržení.

5.3 Ochrana zájmů uchazečů

- Rada kvality ČR postihuje:
 - neoprávněná tvrzení, že organizace získala ocenění,
 - neoprávněné užívání symbolů programů NCK ČR (logo, slovní označení aj.),
 - přestupky proti dobrým mravům soutěže v souvislosti s NCK ČR zejména ve smyslu § 2976 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném znění.

5.4 Sankce

- Proti uchazeči, který poruší ustanovení tohoto Statutu, uplatní RK ČR přiměřenou sankci. Nemá-li porušení Statutu vliv na hodnocení jiného uchazeče v programu START PLUS nebo na dobré jméno některého uchazeče, je přiměřenou sankcí napomenutí bez zveřejnění.
- V případě vážnějšího porušení ustanovení Statutu, které může poškodit jiného účastníka tohoto programu, je možno vedle napomenutí tuto skutečnost zveřejnit. Není-li možné následky takového jednání napravit, rozhodne RK ČR o vyloučení z programu START PLUS.
- Zjistí-li se v průběhu programu START EUROPE, že uchazeč vědomě uvedl nepravdivé údaje, které význačně zkreslují jeho hodnocení, nebo poškozují jiného uchazeče, je vyloučen z programu.
- Vyloučený uchazeč se může do programu START EUROPE opět přihlásit po uplynutí dvou let od vyloučení. V případě vyloučení uchazeče se poplatky nevracejí. Částky, které měly být uchazečem do doby vyloučení zaplacený, se vymáhají i nadále, včetně vymáhání soudní cestou.

6. PODMÍNKY PRO VYUŽITÍ NCK ČR PRO PROPAGACI A REKLAMU

- Oceněné organizace mají právo skutečnost získání ocenění v rámci programu START PLUS uvádět ve svých písemných, obrazových i zvukových materiálech, včetně propagačních, pouze s uvedením roku, kdy ocenění obdržely.
- Oceněné organizace předávají vhodnou formou své zkušenosti a poznatky z budování a realizace programu START PLUS veřejnosti (s výjimkou skutečností tvořících obchodní tajemství) na konferencích a seminářích organizovaných na podporu rozvoje systémů managementu v České republice a v zahraničí.

- Oceněné organizace se řídí grafickým manuálem, který jim bude předán po obdržení ocenění.

7. USTANOVENÍ OBECNÁ A ZÁVĚREČNÁ

- Ve věcech, které tento Statut neupravuje, rozhoduje Rada kvality České republiky.
- Tento Statut byl projednán a schválen Radou kvality České republiky.

8. PŘÍLOHY A SOUVISEJÍCÍ DOKUMENTY

9. PŘÍLOHY

9.1 Přílohy Statutu

- Příloha č. 1 – PŘIHLÁŠKA PROGRAM START EUROPE
- Příloha č. 2 – HARMONOGRAM PROGRAM START EUROPE

9.2 Související dokumenty

- 1) Sebehodnoticí nástroje:
 - Dotazník START – viz dokument NPK-11
 - Quick Check
 - Dotazník EFQM
- 2) Formulář pro Akční plán zlepšování
- 3) Zpětná zpráva START EUROPE
- 4) Přihláška START EUROPE

10. PŘÍLOHA č. 1 – PŘIHLÁŠKA START EUROPE



P Ř I H L Á Š K A

Národní cena kvality ČR

Program START EUROPE

podnikatelský/veřejný sektor

Název organizace:

Sídlo:

Registrace (např. OR, ŽÚ):

Statutární zástupce

Jméno:

Zmocněnec pro jednání se SOK

Jméno:

Funkce:

Kontaktní adresa:

IČ:

DIČ:

A. KATEGORIE

1. Podle sektoru

- 1.1 organizace podnikatelského sektoru
- 1.2 organizace veřejného sektoru

2. Podle počtu zaměstnanců

- 2.1 organizace do 250 zaměstnanců
- 2.2 organizace nad 250 zaměstnanců

3. Podle rozsahu

- 3.1 celá organizace
- 3.2 část organizace (např. divize, závod, útvar, provoz apod.)

Tržby/příjmy v minulém roce činily (mil. Kč):

B. PROHLÁŠENÍ

Přihlašujeme do programu Národní ceny kvality ČR programu START PLUS naši organizaci uvedenou v této přihlášce.

Prohlašujeme, že nám jsou známy podmínky účasti v programu uvedené ve statutu Národní ceny kvality ČR programu START PLUS a že budeme plnit všechny závazky, které z účasti plynou.

datum

podpis statutárního zástupce, razítko

Zaslat na adresu: Sdružení pro oceňování kvality, Novotného lávka 5, 116 68, Praha 1,
www.sokcr.cz, e-mail: info@sokcr.cz

Vyplní SOK:

Došlo dne:

Kód:

Přijal-podpis:

11. PŘÍLOHA č. 2 – RÁMCOVÝ HARMONOGRAM

	Činnost	Provádí	Termín (T) do
1.	Vyhlášení nového ročníku NCK ČR programu START EUROPE.	Uchazeč	T1
2.	Uveřejnění Statutu a podmínek Národní ceny kvality ČR na webových stránkách www.npj.cz , www.sokcr.cz .	RK ČR, SOK	T2 = T1 + 7 dnů
3.	Uzávěrka přihlášek.	Uchazeč	T3 = T2 + 7 dnů (30.5.)
4.	Odeslání balíčku dokumentů uchazeči.	Sekretariát SOK	T4 = T3 + 5 dní
5.	Jmenování validátora.	Sekretariát SOK	T5 = T4 + 5 dní
7.	Vyhodnocení podkladů uchazeče (Akčního plánu zlepšování).	Validátor	T6 = T5 + 14 dní
8.	Projednání termínu na místě.	Validátor	T7 = T6 + 7 dní
9.	Návštěva na místě (včetně oznámení o obdržení ocenění – na konci návštěvy na místě).	Validátor	T9 = T8 + 6-9 měsíců
10.	Tvorba Zpětné zprávy.	Validátor	T10 = T9 + 7 dní
11.	Schválení a zaslání Zpětné zprávy.	Sekretariát SOK	T11 = T9 + 7 dní
12.	Předání ocenění.	Představitelé SOK a Rady kvality ČR	Po T11 dle dohody