



NÁRODNÍ POLITIKA KVALITY

Číslo: NPK-08

Číslo vydání: 5

Strana: 1

Název: **STATUT program EXCELENCE – podnikatelský / veřejný sektor**

Celkem stran: 21

Platnost programu od: **2015**

Počet příloh: 2

Národní cena kvality České republiky

–

program EXCELENCE

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.npi.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.centrumexcellence.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 EXCELENCE.

- **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 EXCELENCE.**
- **Definuje postup účasti a hodnocení v programu EXCELENCE Národní ceny kvality ČR.**
- **Je sladěn s Modelem excelence EFQM a s mezinárodním oceněním EFQM Recognised for Excellence.**

OBSAH:

| | |
|---|-----------|
| 1. ÚVODEM | 5 |
| 2. ZAINTERESOVANÉ STRANY A JEJICH KOMPETENCE | 6 |
| 2.1 Rada kvality České republiky (RK ČR) – VYHLAŠOVATEL a KOORDINÁTOR | 6 |
| 2.2 Česká společnost pro jakost (ČSJ) – ODBORNÝ GARANT..... | 6 |
| 2.3 Sdružení pro oceňování kvality (SOK) – REALIZÁTOR | 6 |
| 2.3.1 Řídící rada NCK ČR (ŘR NCK ČR)..... | 7 |
| 2.3.2 Hodnotitelé | 7 |
| 2.4 Uchazeč..... | 8 |
| 3. ZÁSADY NCK ČR PROGRAM EXCELENCE | 8 |
| 3.1 Harmonogram..... | 8 |
| 3.2 Přihláška | 8 |
| 3.3 Poplatky | 8 |
| 3.4 Kategorie | 8 |
| 3.5 Stupně ocenění | 9 |
| 4. NCK ČR – program EXCELENCE | 11 |
| 5. POSTUP HODNOCENÍ | 13 |
| 5.1 Přihlášení se do programu..... | 13 |
| 5.2 Zpracování Podkladové zprávy | 13 |
| 5.3 Jmenování týmu hodnotitelů a příprava na návštěvu na místě..... | 14 |
| 5.4 Návštěva na místě..... | 15 |
| 5.5 Příprava Zpětné zprávy a udělení ocenění | 15 |
| 6. POVINNOSTI A PRÁVA UCHAZEČŮ, SANKCE | 15 |
| 6.1 Povinnosti uchazečů | 15 |
| 6.2 Práva uchazečů | 16 |
| 6.3 Ochrana zájmů uchazečů | 16 |
| 6.4 Sankce | 16 |
| 7. PODMÍNKY PRO VYUŽITÍ NCK ČR PRO PROPAGACI A REKLAMU | 17 |
| 8. USTANOVENÍ OBECNÁ A ZÁVĚREČNÁ | 17 |
| 9. PŘÍLOHY A SOUVISEJÍCÍ DOKUMENTY | 17 |
| 9.1 Přílohy Statutu | 17 |
| 9.2 Související dokumenty | 17 |
| 10. PŘÍLOHA č. 1 – PŘIHLÁŠKA | 18 |
| 11. PŘÍLOHA č. 2 - HARMONOGRAM | 20 |
| 12. KONTAKTY | 21 |

1. ÚVODEM

Rada kvality ČR předkládá podnikatelskému i veřejnému sektoru jeden z možných návodů, jak zahájit cestu inovací a zlepšování všech činností a procesů a tím dlouhodobě dosahovat vynikajících výsledků.

Jako osvědčená se v podmínkách EU ukazuje cesta využití Modelu excelence EFQM, jehož dva hlavní atributy – sebehodnocení a benchmarking dávají při kvalifikované aplikaci dobrou možnost podívat se na organizaci „zevnitř“, najít silné stránky a oblasti pro zlepšení. Model excelence EFQM je nástroj, jak „poznat sama sebe“.

Prestiž Národní ceny kvality ČR vyplývá z komplexnosti hodnocení. Hodnotí organizaci jako celek dle Modelu excelence EFQM, který umožňuje objektivně porovnat společnosti různých oborů i velikostí. Díky využití Modelu excelence EFQM je program Excelence nesrovnatelný s jakýmkoliv jiným oceněním na světě. Model je schopen organizaci nejen komplexně a objektivně posoudit a porovnat s ostatními, ale současně upozorňuje na kontinuální zlepšování výsledků ve všech oblastech.

Využití Modelu excelence EFQM je pro účastníky Národní ceny kvality ČR skutečným bonusem. Tento model, vyvinutý na zakázku největších evropských koncernů, je považován za nejúspěšnější manažerský nástroj současnosti. Podle nezávislých studií zlepšuje jeho dlouhodobé používání výsledky firem o desítky procent.

2. ZAINTERESOVANÉ STRANY A JEJICH KOMPETENCE

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

- vyhlašuje programy NCK ČR,
- přijímá Statuty a jejich změny,
- jmenuje hodnotící komisi **JURY** (viz dále),
- kontroluje průběh plnění programů NCK ČR,
- zabezpečuje a koordinuje předání ocenění vítězům a oceněným organizacím.

Hodnotící komise JURY

- Na základě doporučení ŘR NCK ČR a výsledků z hodnocení rozhoduje s konečnou platností o udělených oceněních.
- **Členy JURY jsou:**
 - 1) 1x předseda – předseda SOK,
 - 2) 1x předseda ŘR NCK ČR,
 - 3) 1x zástupce ČSJ,
 - 4) 1x zástupce z podnikatelského sektoru,
 - 5) 1x zástupce z veřejného sektoru.

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** zodpovídá za průběh hodnocení,
- spravuje databáze hodnotitelů - zajišťuje veškeré organizační a administrativní práce spojené s činností hodnotitelů včetně jejich výcviku,
- realizuje slavnostní předávání Národních cen v Listopadu - Měsíci kvality v České republice.

2.3.1 Řídící rada NCK ČR (ŘR NCK ČR)

- ŘR NCK ČR je jmenována představenstvem SOK na tříleté funkční období. Je odborným pracovním orgánem představenstva. Kompetence ŘR NCK ČR:
 - 1) provádí odborný dohled nad výcvikem a působením hodnotitelů,
 - 2) rozhoduje o zařazení hodnotitelů do databáze hodnotitelů,
 - 3) sleduje dodržování termínů jednotlivých fází programů NCK ČR,
 - 4) jmenuje hodnotitele, sestavuje z nich hodnotitelské týmy, které hodnotí jednotlivé uchazeče, a jmenuje vedoucí hodnotitele těchto týmů. Vychází ze zásady, že při opakovaném hodnocení téhož uchazeče se hodnotitelské týmy mění,
 - 5) jmenuje z řad svých členů garanty hodnocení, kteří individuálně dohlíží na průběh hodnocení a v případě nesrovnalostí v Podkladových a Zpětných zprávách vrací prostřednictvím sekretariátu zprávy organizacím a vedoucím hodnotitelských týmů k dopracování či případným úpravám,
 - 6) zpracovává doporučení pro rozhodnutí Jury,
 - 7) analyzuje výsledky uplynulého ročníku programů NCK ČR, případně navrhuje úpravy Statutů nebo jiných dokumentů těchto programů.

POZNÁMKA: *Je-li některý z členů ŘR NCK ČR v jakémkoliv vztahu (např. smluvním, příbuzenském apod.) k některému z uchazečů, je povinen o tom neprodleně informovat předsedu ŘR NCK ČR a je automaticky vyloučen z té části jednání, která se zabývá rozhodováním v příslušné kategorii.*

2.3.2 Hodnotitelé

- Skupina vyškolených odborníků, kteří hodnotí Podkladové zprávy pro hodnocení uchazečů a na místě u uchazečů ověřují pravdivost uvedených skutečností a dosahovanou výkonnost organizace na její cestě k excelenci.
- Hodnotitelé jsou fyzické osoby, které úspěšně absolvovaly předepsaný výcvik a jsou na základě rozhodnutí ŘR NCK ČR zařazeny do databáze hodnotitelů. Každý zájemce o funkci hodnotitele je povinen se zúčastnit periodicky opakovaného odborného výcviku organizovaného SOK nebo se zúčastnit licencovaného školení EFQM. Zájemce o funkci hodnotitele, který úspěšně absolvuje předepsaný výcvik, obdrží na základě rozhodnutí ŘR NCK ČR certifikát „**Hodnotitel Národní ceny kvality ČR**“.
- V rámci programů NCK ČR hodnotitelé:
 - pracují podle příslušných Statutů a ostatních dokumentů,
 - vyhodnocují Podkladové zprávy uchazečů,
 - plánují, organizují a provádějí hodnocení na místě,

- organizují koordinační schůzky, jejichž výsledkem je sjednocené stanovisko týmu,
- zpracovávají Zpětnou zprávu.

POZNÁMKA: *Je-li hodnotitel 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.*

2.4 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.**
- Uchazeč se může do programu EXCELENCE opět přihlásit po uplynutí dvou let od získání ocenění 3. stupně, držitelé ocenění 1. a 2. stupně se mohou hlásit každoročně.

3. ZÁSADY NCK ČR PROGRAM EXCELENCE

3.1 Harmonogram

- Cyklus programu EXCELENCE je roční. Je zahajován v listopadu roku předcházejícího danému ročníku a končí vyhlášením výsledků v listopadu příslušného roku.
- Průběh a termíny hodnocení se řídí harmonogramem (příloha č. 1).

3.2 Přihláška

- Při přihlášení se do programu EXCELENCE zašle uchazeč vyplněný formulář přihlášky v termínu podle harmonogramu (příloha č. 2) sekretariátu SOKu.

3.3 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.

3.4 Kategorie

- Uchazeči programu EXCELENCE jsou rozděleni do následujících kategorií:

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.)

3.5 Stupně ocenění

- Organizace účastníci se programu EXCELENCE – podnikatelský/veřejný sektor může získat jedno z následujících ocenění:

3.5.1 Národní ocenění



PODNIKATELSKÝ SEKTOR

1. stupeň ocenění – „**Perspektivní firma ****“: firma, která začala používat pro své řízení principy Modelu excelence EFQM, zúčastnila se programu EXCELENCE a dosáhla bodového ohodnocení v rozsahu 200 až 299 bodů.

2. stupeň ocenění – „**Úspěšná firma *****“: firma, která používá pro své řízení principy Modelu Excelence EFQM zúčastnila se program EXCELENCE a dosáhla bodového ohodnocení v rozsahu 300 až 399 bodů.

3. stupeň – „**Excelentní firma **** a více hvězdiček dle získaných bodů**“: Firma, která získá toto ocenění dosáhla v programu EXCELENCE minimálně 400 bodů. (Excelentní firma 4, 5 nebo 6 hvězdiček podle dosaženého počtu bodů. 400 až 499 bodů = 4*, 500 až 599 bodů = 5*, 600 a více bodů = 6*).

4. stupeň – „**Vítěz Národní ceny kvality ČR v programu EXCELENCE – podnikatelský sektor pro rok xy**“: Firma, která dosáhla v daném ročníku programu EXCELENCE nejvíce bodů a současně ocenění Excelentní firma (pozn. dosáhla tedy minimálně 400 bodů). Text na diplomu – Excelentní firma – vítěz – rok.

POZNÁMKA: Dosáhnou-li dva nebo více uchazečů srovnatelného bodového hodnocení, mohou ocenění „Vítěz Národní ceny kvality ČR v programu EXCELENCE“ získat všichni tito uchazeči.

VEŘEJNÝ SEKTOR

1. stupeň ocenění – „**Perspektivní organizace ****“: organizace, která začala používat pro své řízení principy Modelu excelence EFQM, zúčastnila se programu EXCELENCE a dosáhla bodového ohodnocení v rozsahu 200 až 299 bodů.

2. stupeň ocenění – „**Úspěšná organizace *****“: organizace, která používá pro své řízení principy Modelu Excelence EFQM zúčastnila se programu EXCELENCE a dosáhla bodového ohodnocení v rozsahu 300 až 399 bodů.

3. stupeň – „**Excelentní organizace **** a více hvězdiček dle získaných bodů**“: Organizace, která získá toto ocenění, dosáhla v programu EXCELENCE minimálně 400 bodů. (Excelentní organizace 4, 5 nebo 6 hvězdiček podle dosaženého počtu bodů. 400 až 499 bodů = 4*, 500 až 599 bodů = 5*, 600 a více bodů = 6*).

4. stupeň – „**Vítěz Národní ceny kvality ČR v programu EXCELENCE– veřejný sektor pro rok xy**“: Organizace, která dosáhla v daném ročníku programu EXCELENCE nejvíce bodů a současně ocenění Excelentní organizace (pozn. dosáhla tedy minimálně 400 bodů). Text na diplomu – Excelentní organizace – vítěz – rok.

POZNÁMKA: Dosáhnou-li dva nebo více uchazečů srovnatelného bodového hodnocení, mohou ocenění „Vítěz Národní ceny kvality ČR v programu EXCELENCE“ získat všichni tito uchazeči.

3.5.2 Mezinárodní ocenění (platí pro podnikatelský i veřejný sektor)



1. stupeň: Recognised for Excellence 3-STAR ***: Toto ocenění znamená, že se organizace zúčastnila programu EXCELENCE a dosáhla bodového ohodnocení v rozsahu 300 až 399 bodů.
2. stupeň: Recognised for Excellence 4-STAR ****: Toto ocenění znamená, že se organizace zúčastnila programu EXCELENCE a dosáhla bodového ohodnocení v rozsahu 400 až 499 bodů.
3. stupeň: Recognised for Excellence 5-STAR *****: Toto ocenění znamená, že se organizace zúčastnila programu EXCELENCE a dosáhla bodového ohodnocení v rozsahu 500 až 599 bodů.

DOBA PLATNOSTI MEZINÁRODNÍHO OCENĚNÍ: 2 ROKY

4. NCK ČR – program EXCELENCE

- Program EXCELENCE je založen na důsledném a objektivním ověřování efektivnosti a kvality všech činností organizace a na jejich hodnocení zejména z pohledu uspokojování požadavků zákazníků a dosahování trvalé ekonomické úspěšnosti.
- Program EXCELENCE je založen na hodnocení organizací podle principů Modelu excelence EFQM a ukazuje, jak výsledky (spokojenost zákazníků, spokojenost pracovníků, výsledky vůči společnosti a ekonomické výsledky organizace) odpovídají předpokladům vytvořeným vedením, které řídí strategie, zabývá se řízením pracovníků, řízením všech partnerství a zdrojů, systémy řízení procesů, výrobků a služeb, což dohromady vede k vynikajícím ekonomickým výsledkům organizace.

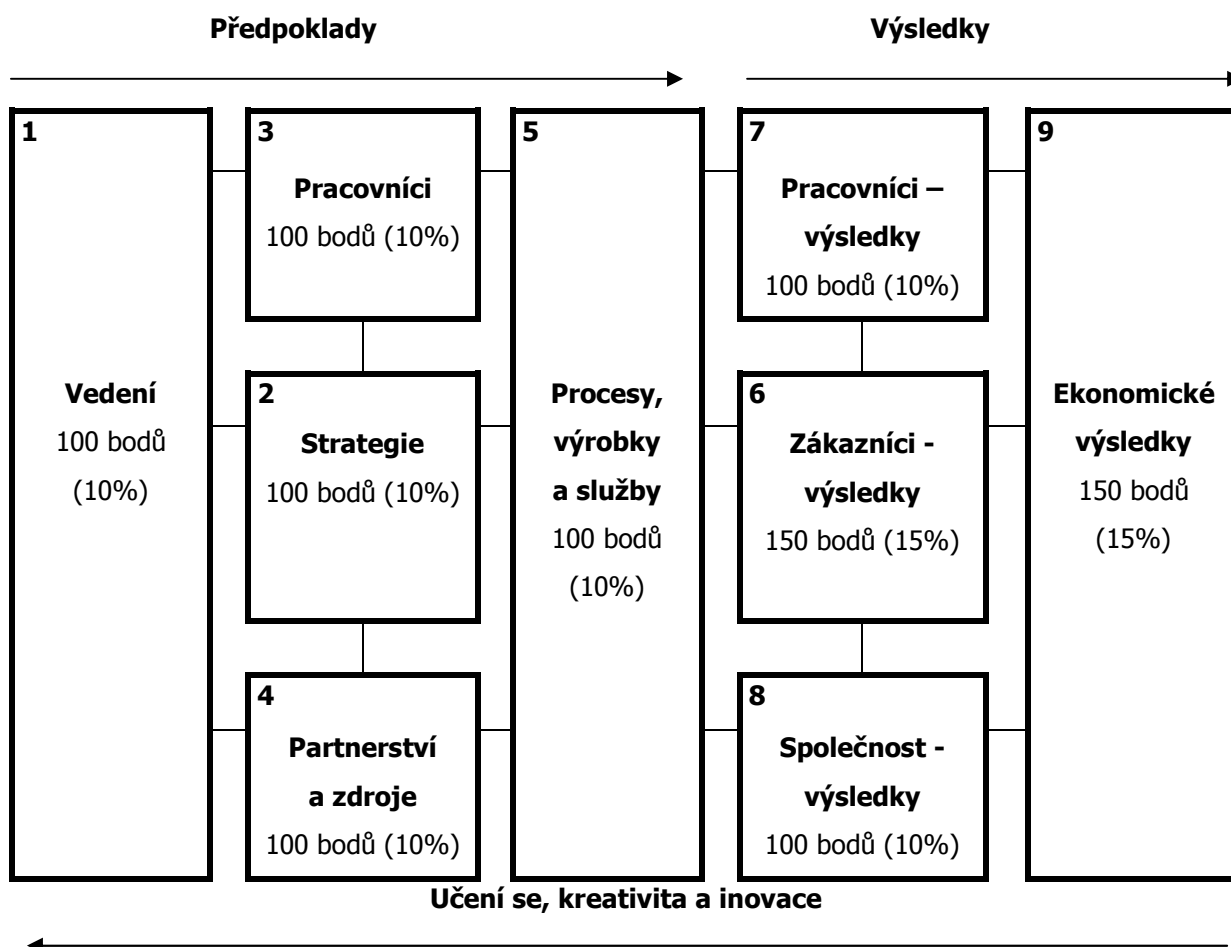
Postup aplikace Modelu excelence EFQM v organizaci (stručný návod):

- Rozhodnutí o aplikaci Modelu organizaci přísluší vrcholovému vedení.
- Prvním krokem je jmenování týmu pro sebehodnocení, který je nezbytné pověřit nejen úkoly, ale i určitými pravomocemi. Nutno jmenovat i vedoucího týmu (manažera projektu).
- Vyškolení týmu (nejlépe externím školitelem) je nezbytné.
- Rozhodnutí – externí poradce ano nebo ne.
- Plán práce týmu – termíny, milníky, projektové řízení.
- Zahájení sebehodnocení.
- Koncipování celkové Podkladové zprávy.
- Interní hodnocení metodou RADAR se stanovením silných stránek a oblastí pro zlepšování.
- Posouzení výsledků vrcholovým vedením, rozhodnutí, zda se přihlásit do soutěže o Národní cenu kvality ČR a přijetí akčního plánu zlepšování.

Metoda RADAR, nástroj sebehodnocení organizace nejen z pohledu dosažených výsledků, ale i přístupů k řešení problémů a aplikaci nových metod. S časovým odstupem je tak možno posoudit, jak se který přístup osvědčil a jaké výsledky pro ekonomiku organizace a její zdravý vývoj přinesl.

NCK ČR - program EXCELENCE/Recognised for Excellence

Základem hodnocení organizace v programu EXCELENCE je Model excelence EFQM. Model je dobrovolný nástroj založený na základních koncepcích excelence a modelu o devíti kritériích, z nichž pět tvoří „Předpoklady“ a čtyři „Výsledky“.



Každé kritérium tohoto modelu je doplněno několika subkritérii. Subkritéria vyvolávají řadu témat, která by se měla v průběhu hodnocení vzít v úvahu. Pod každým subkritériem je uveden popis pomocných bodů. Použití těchto pomocných bodů není povinné, ani jejich výčet není vyčerpávající, pomocné body jsou určeny k dalšímu objasnění významu subkritéria a jsou těsně propojeny se **základními koncepcemi excelence**.

Kritéria 1 až 5 (**Předpoklady**) se týkají toho, jak uchazeč dosahuje svých výsledků. Vyžadují se následující informace:

- jaké přístupy organizace volí ve vztahu k jednotlivým subkritériím,
- jaký je rozsah aplikace nebo zavedení daného přístupu na všech úrovních organizace a ve všech relevantních oblastech a činnostech,
- jak je prováděno hodnocení a zdokonalování přijatých přístupů a jejich aplikace (měření, učení se a kreativita, zlepšování a inovace).

Kritéria 6 až 9 (**Výsledky**) se týkají toho, čeho organizace dosáhla nebo dosahuje. Vyžadují se následující informace:

- ucelený soubor výsledků vypovídajících o výkonnosti organizace v dané oblasti, které jsou časově vhodné, spolehlivé a přesné a jsou vhodným způsobem členěny,
- vývoj výsledků v podobě (alespoň tříletých) trendů, jejich srovnání se stanovenými cíli organizace i výsledky jiných relevantních organizací a deklarace jasného pochopení vztahu mezi dosaženými výsledky a přístupy, které k jejich dosažení vedly.

5. POSTUP HODNOCENÍ

Smyslem programu EXCELENCE je ocenit organizace za jejich úroveň řízení a dosažené výsledky. Hodnocení probíhá pomocí nástroje RADAR a vůči Modelu excelence EFQM.

5.1 Přihlášení se do programu

- Organizace mající zájem zúčastnit se programu EXCELENCE si na sekretariátu SOK vyžádá přihlášku (příloha č. 1). Přihláška je k dispozici i na webových stránkách www.sokcr.cz.
- Sekretariát SOK zašle uchazeči přihlášku do programu EXCELENCE, Statut a harmonogram účasti v programu (příloha č. 2).

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 tyto dokumenty:
 - smlouva o spolupráci,
 - daňový doklad k úhradě registračního poplatku.
- Po podpisu smlouvy a zaplacení registračního poplatku se uchazeč stává účastníkem programu EXCELENCE a sekretariát SOK mu zašle dokumenty k vypracování Podkladové zprávy:
 - publikace Model excelence EFQM,
 - příručka pro uchazeče,
 - CD nebo e-mailem (šablona pro Podkladovou zprávu, Business Excellence Matrix (BEM) ve formátu.xls, BEM – uživatelská příručka).

5.2 Zpracování Podkladové zprávy

- Uchazeč vypracuje Podkladovou zprávu pro hodnocení dle Příručky pro uchazeče a zašle ji v tištěné (1 výtisk) i elektronické formě na sekretariát SOK v termínu dle harmonogramu. Výtisk

zprávy musí být podepsán odpovědným zástupcem uchazeče. Jeho podpis je potvrzením, že veškeré informace obsažené v této zprávě odpovídají skutečnosti, a že byly splněny veškeré požadavky.

- **Podkladová zpráva uchazeče musí:**

- být v českém jazyce,
- mít očíslované stránky,
- mít minimální výšku písma 10 bodů,
- obsahovat nejvýše 40 stran formátu A4,
- dodržovat názvy částí a oblastí.

- Sekretariát SOK zašle uchazeči na základě Smlouvy o spolupráci daňový doklad k úhradě poplatku za hodnocení, který uchazeč uhradí.

5.3 Jmenování týmu hodnotitelů a příprava na návštěvu na místě

- Hodnocení uchazeče v programu EXCELENCE se skládá ze dvou částí – z hodnocení Podkladové zprávy a z hodnocení na místě.
- ŘR NCK ČR jmenuje dle velikosti organizace tým hodnotitelů. Hodnocení na místě trvá zpravidla 2 až 3 dny za účasti 2 až 3 hodnotitelů (dáno podle velikosti organizace).
- Současně je ze členů ŘR NCK ČR jmenován pro každého uchazeče garant hodnocení, který dohlíží zejména na úplnost Podkladové zprávy a na kvalitu a konzistentnost Zpětné zprávy.
- Členové týmu hodnotitelů individuálně prostudují Podkladovou zprávu a připraví si témata návštěvy na místě, které následně společně projednají na koordinační schůzce. Bodové hodnocení se ve fázi přípravy pro návštěvu na místě neprovádí.
- Součástí přípravy na hodnocení je setkání hodnotitelů a zástupců organizace, jehož rozsah nepřevyší 2 hodiny (možno využít telekonference). Zástupci uchazeče na této schůzce představí svou organizaci hodnotitelům. Hodnotitelé, zde mohou položit případné dotazy za účelem lepšího porozumění organizaci, zejména jejím strategickým záměrům. Hodnotitelům zde není možné předávat další doplňující materiály. Výstupem přípravné fáze na hodnocení je rozdělení odpovědností hodnotitelů za jednotlivé oblasti a seznam témat k projednání v průběhu návštěvy na místě.
- Pokud se toto úvodní setkání neuskuteční, předá sekretariát SOK uchazeči informaci o průběžném stavu přípravy na hodnocení včetně seznamu témat k projednání v průběhu návštěvy na místě.
- Vedoucí týmu hodnotitelů dohodne s uchazečem termín a program hodnocení na místě a tyto informace rovněž oznámí sekretariátu SOK.

5.4 Návštěva na místě

- Návštěva na místě probíhá formou rozhovorů s relevantními pracovníky organizace. Je zahájena jednáním s vedoucími pracovníky uchazeče. Pokračuje řízenou diskusí, ve které je prodiskutován obsah Podkladové zprávy, a jsou zde zodpovězeny otázky hodnotitelů.
- Uchazeč umožní hodnotitelům vstup do svých prostor a pravdivě jim zodpoví všechny dotazy.
- Po absolvování všech potřebných rozhovorů hodnotitelé společně připraví krátkou prezentaci, ve které rámcově shrnou klíčové postřehy z návštěvy na místě, se kterou hodnocení na místě uzavřou. Jedná se o informování o vybraných silných stránkách a možných oblastech pro zlepšování a poděkování za spolupráci. Závěrečná prezentace neobsahuje žádnou informaci indikující dosažené bodové hodnocení nebo navrhované ocenění, protože toto je předmětem dalších konsenzuálních jednání hodnotitelů, ŘR NCK ČR a JURY.

5.5 Příprava Zpětné zprávy a udělení ocenění

- Členové týmu hodnotitelů nejprve individuálně navrhnou silné stránky a oblasti pro zlepšování u svěřených oblastí a ty následně odsouhlasí jako tým. Až ve chvíli, kdy jsou silné stránky a oblasti pro zlepšování dohodnuty, přistupují hodnotitelé k bodovému hodnocení.
- Výstupem konsenzuálních jednání týmu hodnotitelů je návrh Zpětné zprávy, která je zaslána na sekretariát SOK.
- Sekretariát SOK návrh Zpětné zprávy předá garantovi, který ji prostuduje a prezentuje před ŘR NCK ČR (v případě potřeby požádá tým hodnotitelů o úpravy).
- ŘR NCK ČR následně Zpětnou zprávu projedná a připraví doporučení pro Jury, která s konečnou platností rozhoduje o stupni ocenění.
- Slavnostní vyhlášení výsledků programu EXCELENCE a předání ocenění probíhá v rámci akcí Listopadu – Měsíce kvality v České republice. Ocenění předávají představitelé státu, Rady kvality České republiky a další významné osobnosti.
- Po slavnostním vyhlášení výsledků sekretariát SOK seznámí uchazeče s výsledným bodovým hodnocením a zašle mu schválenou Zpětnou zprávu.
- Uchazeč má možnost vyžádat si prezentaci Zpětné zprávy vedoucím týmu hodnotitelů. Náklady na prezentaci nejsou součástí poplatků v programu EXCELENCE. Cena za prezentaci je smluvní.

6. POVINNOSTI A PRÁVA UCHAZEČŮ, SANKCE

6.1 Povinnosti uchazečů

- Povinnosti uchazečů vyplývají z tohoto Statutu, začínají podáním přihlášky do programu EXCELENCE a trvají po celou dobu cyklu a přiměřeně i po jeho uzavření vyhlášením výsledků.

V celém programu EXCELENCE platí pro každého uchazeče tyto obecné povinnosti:

- podávat pravdivé informace,
- vzít na vědomí, že materiály zaslané SOK jsou chráněny podle autorského zákona, a že je nelze volně poskytovat třetím osobám,
- 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.
-

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

6.3 Ochrana zájmů uchazečů

- RK 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.

6.4 Sankce

- Proti uchazeči, který poruší ustanovení tohoto Statutu, uplatní RK ČR přiměřenou sankci. Nemá-li porušení Statutu vliv na hodnocení jiného uchazeče v programu EXCELENCE 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 EXCELENCE.
- Zjistí-li se v průběhu programu EXCELENCE, 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 EXCELENCE 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.

7. PODMÍNKY PRO VYUŽITÍ NCK ČR PRO PROPAGACI A REKLAMU

- Oceněné organizace mají právo skutečnost získání ocenění v rámci programu EXCELENCE uvádět ve svých písemných, obrazových i zvukových materiálech, včetně propagačních, pouze s uvedením roku, kdy ocenění obdržely. Ocenění Recognised for Excellence je platné pouze dva roky a po tomto termínu není možné logo využívat.
- Oceněné organizace předávají vhodnou formou své zkušenosti a poznatky z budování a realizace programu EXCELENCE 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.

8. USTANOVENÍ OBECNÁ A ZÁVĚREČNÁ

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

9. PŘÍLOHY A SOUVISEJÍCÍ DOKUMENTY

9.1 Přílohy Statutu

- Příloha č. 1 – PŘIHLÁŠKA PROGRAM EXCELENCE
- Příloha č. 2 – HARMONOGRAM PROGRAM EXCELENCE

9.2 Související dokumenty

- 1) Formulář pro vypracování Podkladové zprávy
- 2) Pokyny pro hodnocení
- 3) Zpětná zpráva
- 4) Publikace EFQM/ČSJ – Model excelence EFQM, Hodnocením k excelenci

10. PŘÍLOHA Č. 1 – PŘIHLÁŠKA



P Ř I H L Á Š K A

Národní cena kvality ČR

program EXCELENCE

Podnikatelský/veřejný sektor

Název organizace

Sídlo právnické osoby (místo podnikání fyzické osoby):

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 EXCELENCE naši organizaci uvedenou v této přihlášce.

Prohlašujeme, že nám jsou známy podmínky účasti v programu uvedené ve statutu Národní ceny kvality ČR programu EXCELENCE 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

e-mail: info@sokcr.cz

Vyplní SOK:

Došlo dne:

Kód:

Přijal - podpis:

11. PŘÍLOHA Č. 2 - HARMONOGRAM

| | ČINNOST | ZODPOVÍDÁ | TERMÍN DO: |
|-----|---|--------------------------------------|-----------------------------|
| 1. | Vyhlášení nového ročníku NCK ČR programu EXCELENCE. | Předseda Rady kvality ČR | 30. 11. Předchozího roku |
| 2. | Uveřejnění Statutu a podmínek Národní ceny kvality ČR na webových stránkách www.npj.cz , www.sokcr.cz . | RK ČR, SOK | 28.2. |
| 3. | Uzávěrka přihlášek. | Uchazeč | 31.5. |
| 4. | Po zaplacení registračního poplatku odeslání materiálů důležitých pro účast. | Sekretariát SOK | do 7 dnů |
| 5. | Jmenování hodnotitelských týmů. | ŘR NCK ČR | 15.6. |
| 6. | Zaslání Podkladové zprávy uchazeče. | Uchazeč | 30.6. |
| 7. | Příprava hodnocení na místě a koordinační setkání hodnotitelů se zástupci organizace. | Hodnotitelé, uchazeč | 15.7. |
| 8. | Hodnocení na místě u uchazeče. | Hodnotitelé | 15.9. |
| 9. | Zpracování podkladů pro korigovanou Zpětnou zprávu pro uchazeče. | Hodnotitelé, garant hodnocení | 30.9. |
| 10. | Schválení výsledků a rozhodnutí o ocenění uchazečů, schválení Zpětných zpráv pro uchazeče. | ŘR NCK ČR, Jury | 15.10. |
| 11. | Oznámení předběžných výsledků uchazečům, pozvání oceněných na slavnostní předání Národních cen. | SOK | 31.10. |
| 12. | Vyhlášení výsledků, předávání ocenění, vyhlášení nového ročníku NCK ČR. | Představitelé státu, RK ČR SOK | 30.11. |
| 13. | Rozeslání Zpětných zpráv uchazečům, fotografie a grafický manuál. | SOK | 15.12. |
| 14. | Analýza poznatků z uplynulého cyklu programu EXCELENCE, úprava podmínek pro další ročník. | RK ČR, ŘR NCK ČR. | 15.12. |

12. KONTAKTY

Realizátor programu: Sdružení pro oceňování kvality (SOK)

Poštovní adresa: Novotného lávka 5, 116 68 Praha 1

Kancelář: Smetanovo nábřeží 195, Praha 1

Tel.: +420 221 082 236

E-mail: info@sokcr.cz

www.sokcr.cz

Vyhlašovatel programu: Rada kvality České republiky

Sekretariát Rady kvality ČR:

Zdeňka Maisnerová, tajemnice Rady kvality ČR

Ministerstvo průmyslu a obchodu

Na Františku 32, 110 15 Praha 1

Tel.: +420 224 853 457

E-mail: maisnerova@mpo.cz

Národní středisko podpory kvality (NIS-PK)

Novotného lávka 5, 116 68 Praha 1

Tel.: +420 221 082 636-7, +420 221 082 639

E-mail: nis-pk@csq.cz

www.npj.cz

Odborná garance programu: Česká společnost pro jakost (ČSJ)

Novotného lávka 5, 116 68 Praha 1

Tel.: +420 221 082 269

E-mail: sekretariat@csq.cz

www.csq.cz