 NÁRODNÍ POLITIKA KVALITY	Číslo: NPK – 12	Číslo vydání: 3	Strana: 1
	Název: Národní cena kvality ČR - Program CAF		Celkem stran: 21
	Platnost od:	únor 2015	Počet příloh: 2 + 3

Národní cena kvality České republiky

Veřejný sektor

Program CAF

STATUT



Schváleno Radou kvality ČR

Datum: únor 2015

Předseda Rady kvality ČR JUDr. Ing. Robert Szurman



Rada kvality České republiky

Rada kvality České republiky 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 ČR (dále též NCK ČR), přijímá Statuty a pravidla programů NCK ČR a jejich změny a každoročně vyhlašuje nový ročník. Výkonným orgánem Rady kvality je Národní informační 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 SOK zabezpečuje propagaci NCK ČR, posuzuje a doporučuje Radě kvality 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, jakožto platforma pro sdílení zkušeností s používáním Modelu excelence EFQM a s účastí v NCK ČR.

Sdružení pro oceňování kvality



Sdružení pro oceňování kvality (dále též SOK) je nevládní a nezisková organizace, která vznikla za účelem podpory a prosazování myšlenek kvality v ČR. Je realizátorem 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 Radě kvality ČR návrhy na udělení jednotlivých ocenění. Odpovídá za realizaci slavnostního předávání Národních cen v Listopadu – Měsíci kvality ČR. (www.sokcr.cz).

STATUT

je základním dokumentem Národní ceny kvality ČR – programu CAF

- **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 CAF.**
- **Definuje postup účasti a hodnocení v NCK ČR v programu CAF a (pod)programu CAF-START.**

OBSAH:

1. ÚVODEM	5
2. ZAJINTERESOVANÉ 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 NCK ČR	6
2.3 Sdružení pro oceňování kvality (SOK) – REALIZÁTOR NCK ČR	6
2.3.1 Řídící rada NCK ČR	7
2.3.2 Hodnotitelé	7
2.4 Uchazeč.....	8
3. ZÁSADY PROGRAMU CAF	8
3.1 Harmonogram	8
3.2 Přihláška	8
3.3 Poplatky	9
3.4 Ocenění-program CAF	
4. NCK ČR – PROGRAM CAF	9
4.1 Program CAF.....	10
4.2 Pokyny pro vypracování sebehodnotící zprávy program CAF.....	11
5. POSTUP HODNOCENÍ	11
5.1 Přihlášení se do programu.....	11
5.2 Zpracování Sebehodnotící zprávy a jejího zaslání na sekretariát SOK	12
5.3 Jmenování týmu hodnotitelů a příprava na návštěvu na místě.....	12
5.4 Návštěva na místě.....	13
5.5 Příprava Zpětné zprávy a udělení ocenění	13
6. POVINNOSTI, PRÁVA A SANKCE UCHAZEČŮ	14
6.1 Povinnosti uchazečů	14
6.2 Práva uchazečů	14
6.3 Ochrana zájmů uchazečů	15
6.4 Sankce	15
7. PODMÍNKY PRO VYUŽITÍ NCK ČR PRO PROPAGACI A REKLAMU	15
8. USTANOVENÍ OBEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ	16
9. PŘÍLOHY	16
9.1 Přílohy Statutu	16
9.2 Dokumenty pro hodnocení	16
10. Příloha č. 1 – HARMONOGRAM	17
11. Příloha č. 2 – PŘIHLÁŠKA - Vzor přihlášky	18
12. KONTAKTY	20

1. ÚVODEM

Na zvýšenou potřebu sledovat a řídit kvalitu nejen v podnikatelském, ale i ve veřejném sektoru reagovala Rada kvality ČR tím, že od roku 2003 každoročně vypisovala a aktivně podporovala projekty podpory kvality ve veřejném sektoru. Přesto o programy Národní ceny kvality nebyl ze strany veřejného sektoru velký zájem, převažoval názor, že Národní cena kvality ČR je záležitostí sektoru podnikatelského. Proto Rada kvality ČR rozhodla, že počínaje rokem 2006 vyhlásí programy Národní ceny kvality ČR samostatně i pro veřejný sektor.

Rada kvality ČR předkládá tímto statutem organizacím veřejného sektoru jeden z možných návodů, jak zahájit cestu trvalého zlepšování všech svých činností a procesů.

Jako osvědčená a hojně využívaná se v podmínkách EU ukazuje cesta využití programu CAF (Common Assessment Framework) pro organizace veřejného sektoru, který dává při kvalifikované aplikaci dobrou možnost podívat se na organizaci „zevnitř“, najít silné stránky a oblasti pro zlepšování. Program CAF je metoda, jak poznat sama sebe. Víme-li, „kde nás bota tlačí“, lze jeho prostřednictvím propojovat různé nástroje používané pro řízení kvality a usnadnit benchmarking/benchlearning mezi jednotlivými organizacemi veřejného sektoru.

Program CAF je nástroj TQM inspirovaný modelem excelence EFQM. Je výsledkem spolupráce ministrů EU odpovědných za veřejnou správu. Z jejich pověření byl vyvinut Evropským institutem pro veřejnou správu (EIPA) a určen především pro organizace veřejné správy.

Rada kvality ČR vydala od roku 2003 nejen českou verzi CAF 2002, ale připravila i specifická vydání pro organizace územní veřejné správy, ústřední státní správy a dozorových a regulačních úřadů. Počátkem roku 2007 byla vydána verze CAF 2006 a zároveň i verze 2006 pro školy. Ke konci roku 2009 byla ve spolupráci s MVČR vydána aktualizovaná verze základní příručky vydané EIPA v roce 2006 – CAF CZ 2009.

Poslední verze programu CAF, tzv. CAF 2013 byla představena v roce 2012 v Oslu na mezinárodní konferenci uživatelů CAF. Na jaře 2013 byl vydán český překlad jako 56. publikace Národního střediska podpory kvality. Zájem o uvedené publikace ukazuje, že CAF je univerzální nástroj vhodný pro jakoukoli organizaci veřejného sektoru.

Rada kvality ČR spolupracuje při vyhlášení programů Národní ceny kvality ČR úzce s Ministerstvem vnitra. Vítězné Ceny Ministerstva vnitra za kvalitu ve veřejné správě se mohou ucházet o Národní cenu kvality ČR v programu CAF, je sjednocena databáze hodnotitelů CAF, probíhají společná školení.

Rada kvality ČR přeje zájemcům o získání Národní ceny kvality v programu CAF hodně úspěchů.

2. ZAJINTERESOVANÉ STRANY A JEJICH KOMPETENCE

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

- vyhláší program NCK ČR CAF
- Zabezpečuje kontakt s EIPA (Evropským institutem pro veřejnou správu) a vydává publikaci CAF a jeho modifikace v českém jazyce
- přijímá Statut a jeho změny,
- jmenuje hodnotící komisi **JURY**,
- kontroluje průběh plnění programu CAF
- zabezpečuje a koordinuje předání ocenění vítězům a oceněným organizacím.

Hodnotící komise JURY

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

2.2 Česká společnost pro jakost (ČSJ) – ODBORNÝ GARANT

- odborný garant programů NCK ČR,
- propaguje program Národní ceny kvality ČR CAF
- zabezpečuje odborný výcvik hodnotitelů.

2.3 Sdružení pro oceňování kvality (SOK) – REALIZÁTOR

- propaguje program NCK ČR CAF a ve spolupráci s RK ČR informuje veřejnost,
- předkládá návrhy Statutu a jeho změn RK ČR,
- komunikuje s jednotlivými uchazeči, tj. zajišťuje veškeré organizační a administrativní práce spojené s chodem programu NCK ČR CAF

- prostřednictvím Řídící Rady NCK ČR (SOK jmenuje předsedu a členy Řídící rady NCK ČR) zodpovídá za průběh hodnocení,
- spravuje databázi hodnotitelů - zajišťuje veškeré organizační a administrativní práce spojené s činností hodnotitelů včetně jejich výcviku,
- realizuje slavnostní předávání Národních cen v Listopadu - Měsíci kvality.

2.3.1 Řídící rada NCK ČR

- Řídící rada NCK ČR je jmenována představenstvem SOK na tříleté funkční období. Je odborným pracovním orgánem představenstva. Kompetence Řídící rady 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 Sebehodnotících a Zpětných zprávách vrací prostřednictvím sekretariátu zprávy firmám a vedoucím hodnotitelských týmů k dorepracování či případným úpravám,
 - 6) schvaluje Zpětné zprávy pro uchazeče, v případě evidentních rozporů či dalších zjištěných nesrovnalostí vrací zprávy vedoucím hodnotitelských týmů k dorepracování či úpravám,
 - 7) zpracovává doporučení pro rozhodnutí Jury,
 - 8) analyzuje výsledky uplynulého ročníku programů NCK ČR, případně navrhuje úpravy Statutů nebo jiných dokumentů těchto programů.

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

2.3.2 Hodnotitelé

- Skupina vyškolených odborníků, kteří hodnotí sebehodnotící zprávy pro hodnocení uchazečů a na místě u uchazečů ověřují pravdivost uvedených skutečností a dosahovanou výkonnost organizace.
- Hodnotitelé jsou fyzické osoby, které úspěšně absolvovaly předepsaný výcvik a jsou na základě rozhodnutí Řídící rady NCK ČR zařazeny do databáze hodnotitelů. Každý zájemce o funkci hodnotitele je povinen se zúčastnit periodicky opakovaného

odborného výcviku organizovaného SOK, případně RK ČR. Zámce o funkci hodnotitele, který úspěšně absolvuje předepsaný výcvik, obdrží na základě rozhodnutí Řídící rady certifikát „**Hodnotitel Národní ceny kvality ČR**“.

V rámci programů NCK ČR hodnotitelé:

- pracují podle příslušných Statutů a ostatních dokumentů,
- vyhodnocují Sebehodnotící 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, která se přihlásila do z programu NCK ČR CAF. Práva a povinnosti uchazeče vyplývají z příslušného Statutu, který je součástí smlouvy o spolupráci.

3. ZÁSADY PROGRAMU CAF

3.1 Harmonogram

- Cyklus programu CAF 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 v příloze č. 1.

3.2 Přihláška

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

Sekretariát SOK po obdržení přihlášky zkontroluje úplnost předložených dokladů a případně vyžádá od uchazeče jejich doplnění. Jsou-li náležitosti přihlášky bez závad, zasílá sekretariát SOK uchazeči potvrzení o přijetí do programu, Smlouvu o spolupráci, Pokyny a daňový doklad k úhradě registračního poplatku.

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 Sebehodnotící zprávy, náklady spojené s hodnocením na místě u uchazeče včetně zpracování Zpětné zprávy.
- Poznámka:** Pokud je hodnocení provedeno mimo území České republiky, hradí uchazeč hodnotitelům cestovné a ubytování v zahraničí
- **Výše poplatků:** Minimální výši poplatků stanovuje představenstvo SOK a uvádí ji každoročně na www.sokcr.cz.

3.4 Ocenění – program CAF

- **Perspektivní organizace** (s podtitulem Hodnocení podle modelu CAF) získává organizace, která dosáhla hodnocení 25 – 39 bodů.
- **Úspěšná organizace** (s podtitulem Hodnocení podle modelu CAF) získává organizace, která dosáhla hodnocení 40 - 49 bodů.
- **Excelentní organizace** (s podtitulem Hodnocení podle modelu CAF): Organizace, která získá toto ocenění, dosáhla 50 a více bodů.
- **Vítěz Ceny** (s podtitulem Hodnocení podle modelu CAF): Toto ocenění získává nejlepší z oceněných finalistů.

POZNÁMKA: Dosáhnou-li dva nebo více uchazečů srovnatelného bodového hodnocení, mohou ocenění „Vítěz Ceny“ získat všichni tito uchazeči.

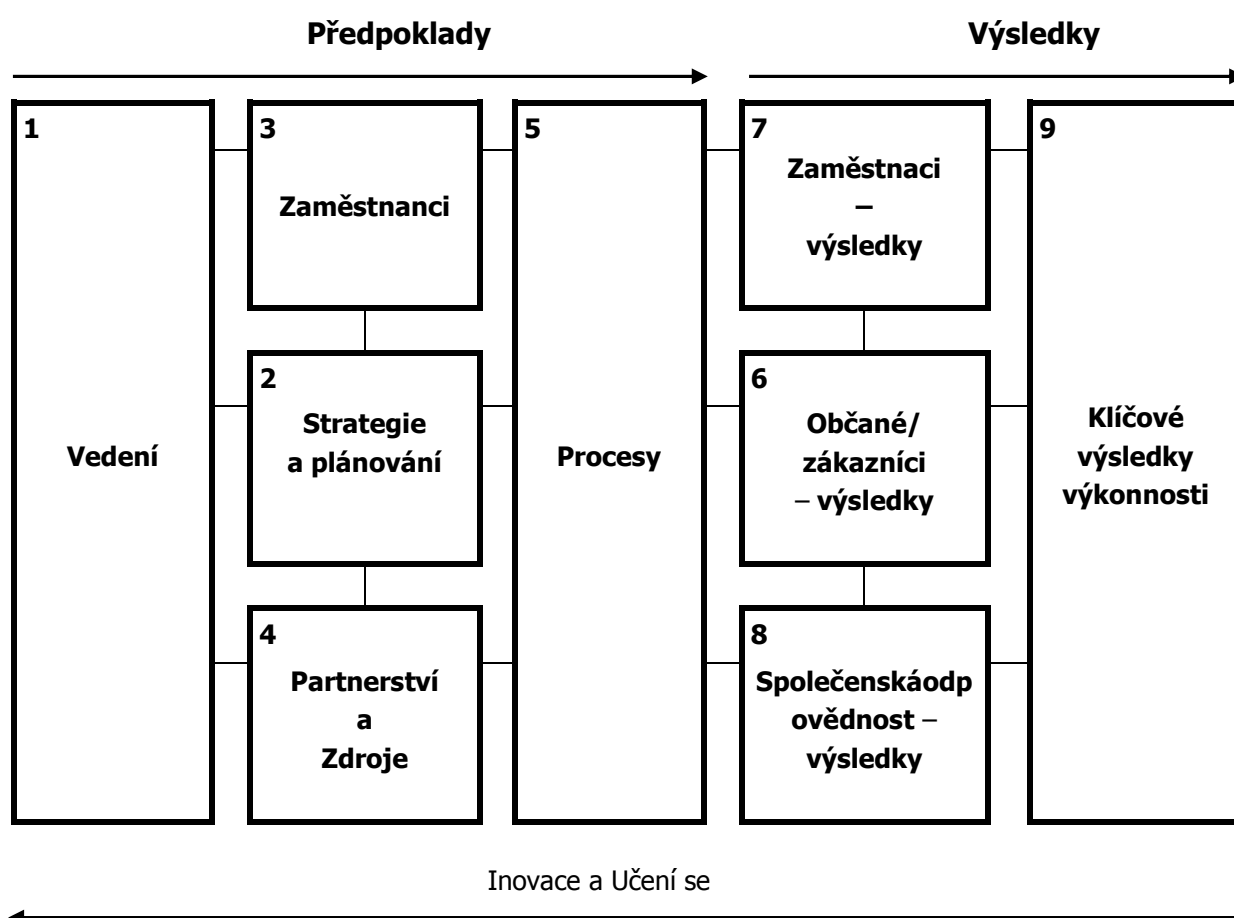
4. NCK ČR – MODEL CAF

Společný hodnotící rámec (CAF) vyvinutý Evropským institutem pro veřejnou správu (EIPA) vychází z filozofie Total Quality Managementu (TQM) a z principů Modelu excellence Evropské nadace pro řízení kvality (EFQM®). Je založený na předpokladu, že vynikající výsledky v oblasti výkonnosti organizace, občanů/zákazníků, zaměstnanců a společnosti lze dosáhnout prostřednictvím vedení organizace, které řídí strategii a plánování, zaměstnance, partnerství,

zdroje a procesy. Nahlíží na organizaci současně z různých úhlů: je tak uplatněn holistický přístup při analýze výkonnosti organizace.

4.1 Program CAF

- Model CAF je dobrovolný nástroj založený na devíti kritériích, z nichž pět jsou „**Předpoklady**“ a čtyři „**Výsledky**“.
- Devět kritérií se dále dělí na 28 subkritérií. Subkritéria identifikují hlavní otázky, které je třeba při hodnocení organizace posoudit. U každého subkritéria jsou uvedeny příklady, které podrobněji objasňují obsah subkritérií a jejich účelem je informovat uchazeče, kterým oblastem je vhodné věnovat pozornost, aby bylo možno zjistit, jak organizace reaguje na otázku formulovanou v subkritériu.



Sebehodnotící zpráva uchazeče musí obsahovat stručné a faktické informace.

- Kritéria 1 až 5 (**Předpoklady**) se zabývají charakteristikami předpokladů organizace, které určují, co organizace dělá a jak přistupuje ke svým úkolům, aby dosáhla plánovaných výsledků.
- U kritérií 6 až 9 (**Výsledky**) se měří konkrétní výsledky dosažené v oblasti občané/ zákazníci, zaměstnanci, ve společenské odpovědnosti a v klíčových oblastech organizace.

Měření probíhá na základě posuzování a hodnocení vnitřních ukazatelů, splnění daných cílů a hodnocení trendů těchto ukazatelů.

4.2 Pokyny pro vypracování sebehodnotící zprávy program CAF

- V tomto materiálu SOK jsou uvedeny pokyny pro vypracování a distribuci sebehodnotící zprávy. Popis jednotlivých kritérií a subkritérií včetně příkladů a návodu na sebehodnocení je nutno získat v publikaci **Společný hodnotící rámec – CAF CZ 2013, kterou vydalo Národní středisko podpory kvality, publikace č. 56, Praha, červen 2013** nebo v publikaci **„Aplikační příručka Společného hodnotícího rámce (modelu CAF – verze 2013) pro úřady územních samosprávných celků“**. Publikace jsou i na **www.sokcr.cz** a **www.npj.cz**

5. POSTUP HODNOCENÍ

Hodnocení uchazeče v programu CAF nebo (pod)programu (CAF-START) se skládá se ze dvou částí – posouzení sebehodnotící zprávy a hodnocení na místě.

Pro sebehodnocení je nutné použít panel hodnocení „s jemným rozlišením“ a to pro každé subkritérium. Na závěr každého subkritéria je nutno uvést silné stránky a oblasti ke zlepšování organizace. Sebehodnotící zpráva uchazeče musí obsahovat stručné a fakty doložené informace.

5.1 Přihlášení se do programu

- Organizace mající zájem zúčastnit se programu CAF si na sekretariátu SOK vyžádá přihlášku (příloha S1, uvedený dokument je k dispozici i na webových stránkách www.sokcr.cz).
- Sekretariát SOK zašle uchazeči Statut, přihlášku do programu CAF a harmonogram účasti v programu (příloha S2).
- 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 CAF a sekretariát SOK zašle uchazeči dokumenty k vypracování sebehodnotící zprávy:
 - Publikaci **Společný hodnotící rámec – CAF CZ 2013, kterou vydalo Národní středisko podpory kvality, publikace č. 56, Praha, červen 2013**
 - Pokyny a formulář pro vypracování sebehodnotící zprávy (NPK-12-01)

5.2 Zpracování Sebehodnotící zprávy a jejího zaslání na sekretariát SOK

- Uchazeč vypracuje sebehodnotící zprávu pro hodnocení dle publikace a zašle ji v tištěné podobě ((3 až 4 výtisky dle dohody se sekretariátem SOK) i elektronické formě na sekretariát SOK v termínu dle harmonogramu. Jeden 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.
- **Sebehodnotící zpráva uchazeče musí:**
 - Být v českém jazyce.
 - Mít očíslované stránky.
 - Mít minimální výšku písma 10 bodů.
 - Obsahovat nejvýše 60 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 CAF se skládá ze dvou částí – z posouzení sebehodnotící zprávy a z hodnocení na místě.
- Po obdržení Sebehodnotící zprávy jmenuje Řídící rada NCK ČR tým hodnotitelů. Hodnocení na místě trvá zpravidla 1 až 2 dny za účasti zpravidla 2 hodnotitelů (dáno dle velikosti organizace).
- Současně je ze členů Řídící rady jmenován pro každého uchazeče garant hodnocení, který dohlíží zejména na kvalitu a konzistentnost zpětné zprávy.
- Členové týmu hodnotitelů individuálně nastudují sebehodnotící zprávu a připraví si potenciální silné stránky a témata návštěvy na místě, které následně společně konsolidují na koordinační schůzce. Bodové hodnocení se ve fázi přípravy na návštěvu na místě neprovádí.
- Součástí přípravy na hodnocení je setkání hodnotitelů a zástupců organizace, jehož rozsah nepřevyšuje 2 hodiny. Zástupci uchazeče na této schůzce představí svou organizaci hodnotitelům. Hodnotitelé, zde mohou položit případné dotazy za účelem lepšího

porozumění organizaci, a to zejména jejím strategickým záměrům. Hodnotitelům zde není možné předávat další doplňující materiály. Výstupem přípravné fáze na hodnocení je rozdělení odpovědností za jednotlivé oblasti a seznam témat / otázek, které budou položeny v průběhu návštěvy na místě.

- Pokud se toto úvodní setkání neuskuteční, předá sekretariát SOK uchazeči informaci o průběžném stavu přípravy na hodnocení (včetně seznamu otázek/témat, které budou položeny v průběhu návštěvy na místě).
- Vedoucí týmu hodnotitelů dohodne s uchazeče termín a program hodnocení na místě a oboje 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 a pokračuje řízenou diskusí, ve které je prodiskutován obsah Sebehodnotící 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 uzavrou. Jedná se zejména o poděkování a vybrané silné stránky a možné oblasti zasluhující si další pozornost organizace, nikoli o detailní zpětnou vazbu. Závěrečná prezentace neobsahuje žádnou informaci indikující dosažené bodové hodnocení nebo navrhované ocenění, protože toto je předmětem dalších konsenzuálních jednání hodnotitelů a dalších odpovědných osob.

5.5 Příprava Zpětné zprávy a udělení ocenění

- Členové týmu hodnotitelů nejprve individuálně navrhnou silné stránky a oblasti pro zlepšení u svěřených oblastí a ty následně odsouhlasí jako tým. Až ve chvíli, kdy jsou silné stránky a oblasti pro zlepšení schváleny, 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 Řídící radou (v případě potřeby požádá tým hodnotitelů o úpravy).
- Řídící rada následně zprávu projedná a připraví doporučení pro Jury, která s konečnou platností rozhoduje o stupni ocenění.
- Slavnostní vyhlášení výsledků programu CAF a předání ocenění probíhá v rámci Listopadu – Měsíce kvality. Ocenění předávají představitelé státu a Rady kvality České republiky.
- Sekretariát SOK seznámí uchazeče s výsledným bodovým hodnocením a zašle jim schválenou Zpětnou zprávu.

- Uchazeč má možnost vyžádat si prezentaci Zpětné zprávy vedoucím týmu hodnotitelů. Náklady na prezentaci nejsou součástí poplatků za účast v programu CAF. Cena za konzultaci je smluvní.
- Uchazeč má právo se proti rozhodnutí Jury v termínu do 7 dnů odvolat. V tomto případě postupuje dle bodu 7 tohoto Statutu.

6. POVINNOSTI, PRÁVA A SANKCE UCHAZEČŮ

6.1 Povinnosti uchazečů

- Povinnosti uchazečů vyplývají z tohoto Statutu, začínají podáním přihlášky do programu CAF a trvají po celou dobu cyklu a přiměřeně i po jeho uzavření vyhlášením výsledků.
- V NCK ČR v celém programu CAF 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. Orgány SOK nezveřejní žádné informace týkající se uchazeče v NCK ČR – program CAF bez písemného souhlasu tohoto uchazeče.

SOK učiní veškerá potřebná opatření k tomu, aby akční plány zlepšování uchazečů a informace v nich obsažené byly udrženy v naprosté důvěrnosti. Obě organizace však neodpovídají za ztrátu důvěrnosti ve vztahu ke třetí straně. Dále neodpovídají za jakékoli poškození způsobené porušením důvěrnosti uchazečem či třetí stranou.

Námítky a odvolání: Každý uchazeč má právo podat námítku (odvolání) proti jakémukoliv rozhodnutí příslušného orgánu NCK ČR v programu CAF, 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 orgánu představenstvu SOK, případně RK ČR k řešení. Konečné rozhodnutí přísluší předsedovi Rady kvality 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

- postihuje neoprávněné tvrzení, že organizace získala ocenění, a neoprávněné užívání symbolů programů NCK ČR (logo, slovní označení aj.),
- postihuje přestupky proti dobrým mravům soutěže v souvislosti s NCK ČR 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 NCK ČR v programu CAF 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 CAF.
- Zjistí-li se v průběhu programu CAF, 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 CAF 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 CAF 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 NCK ČR podnikatelské 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 NCK ČR, který jim bude předán po obdržení ocenění.

8. USTANOVENÍ OBECNÁ A ZÁVĚREČNÁ

- O věcech, které tento Statut neupravuje, rozhoduje RK ČR.
- Tento Statut byl projednán a schválen RK ČR

9. PŘÍLOHY

9.1 Přílohy Statutu

Příloha č. 1 – HARMONOGRAM

Příloha č. 2 – PŘIHLÁŠKA - Vzor přihlášky

9.2 Přílohy dokumentu

Pokyny a formulář pro vypracování sebehodnotící zprávy – NPK-12-01

Pokyny a sešit pro hodnocení – NPK-12-02

Zpětná zpráva – NPK-12-03

10. Příloha č. 1 – HARMONOGRAM

	ČINNOST	PROVÁDÍ	TERMÍN DO:
1.	Vyhlášení nového ročníku NCK ČR programu CAF	Předseda Rady kvality ČR	30.11.
2.	Vyžádání přihlášky a Statutu	Uchazeč	15. 1.
3.	Rozeslání přihlášek a Statutu	Sekretariát SOK	Od 20. 1.
4.	Podání přihlášky do NCK ČR programu CAF	Uchazeč	30.4.
	Odeslání návrhu Smlouvy o spolupráci a daňového dokladu k úhradě registračního poplatku	Sekretariát SOK	14.5.
	Vyjádření k návrhu Smlouvy o spolupráci, projednání případných nejasností, zaplacení registračního poplatku	Uchazeč	20.5.
5.	Odeslání balíčku dokumentů uchazeči	Sekretariát SOK	20.5
6.	Zaslání sebehodnotící zprávy uchazeče	Uchazeč	10.6
7.	Jmenování hodnotitelských týmů	Řídící rada	15.5.
8.	Individuální vyhodnocení sebehodnotících zpráv uchazečů členy hodnotitelského týmu	Hodnotitelé	10.6.
9.	Koordinační schůzka a rozhodnutí o společném konsolidovaném hodnocení	Hodnotitelský tým	25.6.
10.	Zaslání daňového dokladu k úhradě poplatku za hodnocení	Sekretariát SOK	30. 6.
11.	Hodnocení na místě u uchazeče	Hodnotitelský tým	20. 9.
12.	Zpracování podkladů pro korigovanou Zpětnou zprávu pro uchazeče	Hodnotitelský tým	25. 9.
13.	Schválení výsledků a rozhodnutí o ocenění uchazečů, schválení Zpětných zpráv pro uchazeče	Jury, Řídící rada	15.10.
14.	Oznámení výsledků uchazečům, rozeslání Zpětných zpráv pro uchazeče, pozvání oceněných na slavnostní předání cen	Sekretariát SOK	31.10.
15.	Analýza poznatků z uplynulého cyklu programu NCK ČR, úprava podmínek pro další ročník	Řídící rada, Jury, představenstvo	31.10.
16.	Vyhlášení výsledků programu NCK ČR	Rada kvality ČR	30.11.
17.	Předání cen, vyhlášení nového ročníku NCK ČR	Představitelé státu a Rady kvality ČR	30.11.

11. Příloha č. 2 – PŘIHLÁŠKA - Vzor přihlášky



PŘIHLÁŠKA

Národní cena kvality ČR

veřejný sektor

Program CAF

Název organizace:	
Sídlo:	
Registrace:	
Název části organizace přihlášené do NCK ČR programu CAF/CAF-START:	
Statutární zástupce	
Jméno: Funkce:	
Zmocněnec pro jednání se SOK	
Jméno: Funkce: Kontaktní adresa: tel.: fax: e-mail:	
IČ:	DIČ:

PROHLÁŠENÍ

Přihlašujeme do programu Národní ceny kvality ČR – program CAF naši organizaci (případně část organizace) uvedenou v této přihlášce.

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

datum

podpis statutárního zástupce, razítko

Vyplní SOK:
Došlo dne:
Kód:
Přijal-podpis:

Zaslat na :

Sdružení pro oceňování kvality
Novotného lávka 5, 116 68 Praha 1
Tel.: +420 221 082 236
e-mail: info@sokcr.cz
www.sokcr.cz

12. KONTAKTY

Rada kvality České republiky

vyhlašovatel programu

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

Realizátor programu

Sdružení pro oceňování kvality (SOK)

poštovní adresa:

Novotného lávka 5, 116 68 Praha 1

Kancelář:

Smetanovo nábřeží 195, 116 68 Praha 1

Tel.: +420 221 082 236

e-mail: info@sokcr.cz

www.sokcr.cz

Odborná garance programu

Česká společnost pro jakost (ČSJ)

Novotného lávka 5, 116 68 Praha 1

Tel.: +420 221 082 269, +420 221 082 345

e-mail: sekretariat@csq.cz

www.csq.cz