



1. Poslání Národní ceny kvality České republiky, program CAF

Program Common Assessment Framework (CAF), neboli také Společný hodnotící rámec, je nástrojem Total Quality Management (TQM) vyvinutý veřejným sektorem pro řízení kvality ve veřejném sektoru. Je vhodný pro zlepšování kvality služeb a fungování organizací ve veřejné sféře, především úřadů. Je výsledkem spolupráce ministrů států Evropské unie odpovědných za veřejnou správu. Z jejich pověření byl vyvinut Evropským institutem pro veřejnou správu (EIPA).

Program CAF slouží pro podporu veřejného sektoru s důrazem na prospěch všech zainteresovaných stran, zejména občanů. Program CAF směřuje organizace k využívání moderních nástrojů řízení vedoucích k dlouhodobě udržitelným vynikajícím výsledkům. Program CAF je založen na hodnocení výkonnosti organizace, která vychází ze sebehodnocení. V rámci NCK ČR probíhá také externí hodnocení organizace.

2. Kategorie Národní ceny kvality České republiky, program CAF

Národní cena kvality České republiky, program CAF se vyhlašuje v následující kategorii:

2.1 Veřejný sektor:

Do Národní ceny kvality České republiky, program CAF se mohou hlásit:

- Orgány veřejné moci založené, zřizované nebo spravované státem a veřejnoprávní korporace poskytující veřejné služby financované z veřejných prostředků. Za financování z veřejných prostředků se nepovažuje dotace, návratná finanční výpomoc nebo grant.
- Správnímu úřadu, územnímu samosprávnému celku, jeho orgánu, sdružení či svazku obcí se doporučuje zúčastnit se Národní ceny kvality České republiky, program CAF v případě, že jako účastník soutěže o Cenu Ministerstva vnitra za kvalitu ve veřejné správě získal Cenu Ministerstva vnitra za dlouhodobé uplatňování přístupu k řízení kvality ve veřejné správě, resp. Cenu Ministerstva vnitra za dlouhodobé užívání přístupů k řízení kvality ve veřejné správě.

3. Poplatky

Účast v Národní ceně kvality České republiky, program CAF není zpoplatněna. Rada kvality České republiky však může stanovit omezený počet účastníků.

4. Podmínky přihlášení organizace do Národní ceny kvality České republiky, program CAF

- 4.1 Organizace, která má zájem zúčastnit se NCK ČR, program CAF, vyplní přihlášku. Tato přihláška je k dispozici na <https://www.narodniportal.cz/narodni-a-krajske-ceny/narodni-cena-kvality-cr/program-caf/>, nebo na vyžádání na e-mailové adrese sekretariatRKCR@mpo.cz. sekretariátu Rady kvality České republiky.
- 4.2 Organizace zašle vyplněnou a podepsanou přihlášku elektronicky ve formátu „PDF“ do sekretariátu Rady kvality České republiky na e-mailovou adresu sekretariatRKCR@mpo.cz. Sekretariát Rady kvality České republiky elektronicky potvrdí organizaci schválení/neschválení její účasti v NCK ČR, program CAF a současně organizaci zašle: „Smlouvu o spolupráci při hodnocení NCK ČR program CAF“ a „Pokyny

k vypracování Sebehodnotící zprávy“, popř. publikaci CAF 2013/ CAF 2020 a Aplikační příručku CAF 2013.

- 4.3** Podepsáním Smlouvy o spolupráci při hodnocení NC ČR za CSR s organizátorem hodnocení Národních cen České republiky, Ministerstvem průmyslu a obchodu, se organizace stává jejím účastníkem.

5. Hodnocení Národní ceny kvality České republiky, program CAF

Hodnocení podle Modelu CAF vychází z filozofie TQM a z principů Modelu excellence EFQM, který navrhla a do praxe uvedla Evropská nadace pro řízení kvality (European Foundation for Quality Management; www.efqm.org). Hodnocení Národní ceny kvality České republiky program CAF probíhá dle kritérií stanovených v aplikační příručce Společného hodnoticího rámce CAF 2013/CAF 2020, včetně zajištění bodového hodnocení s jemným rozlišením.

Hodnocení zahrnuje:

- 1) Zpracování informací uvedených v Sebehodnotící zprávě.
- 2) Hodnocení na místě.
- 3) Udělení počtu bodů.
- 4) Vyhotovení Zprávy hodnotitele.

5.1 Sebehodnotící zpráva

Sebehodnotící zpráva je zaměřena především na informace související s vedením organizace, zaměstnanci, strategií a plánováním, partnerstvím, zdroji a procesy a na výsledky dosažené v oblasti občané/zákazníci, zaměstnanci, společenská odpovědnost a výkonnost organizace.

5.2 Hodnocení na místě

V rámci hodnocení na místě se ověřují informace, které účastník uvedl v Sebehodnotící zprávě. Hodnocení na místě probíhá v sídle účastníka zpravidla v trvání jednoho dne při účasti vedoucího hodnotitele a hodnotitele. Je-li to pro zachování objektivitu hodnocení nutné, především pro složitost ověřovaných informací nebo organizační důvody na straně účastníka, může hodnocení trvat dva dny.

5.3 Postup hodnocení

- 5.3.1 Účastník NCK ČR, program CAF v Sebehodnotící zprávě uvede potřebné informace a zašle ji na e-mailovou adresu sekretariátu Rady kvality České republiky sekretariatRKCR@mpo.cz, ve lhůtě stanovené v pokynech uvedených na <https://www.narodniportal.cz/narodni-a-krajske-ceny/narodni-cena-kvality-cr/program-caf/>. Sebehodnotící zpráva musí být podepsaná odpovědným zástupcem účastníka.

- 5.3.2 Pro hodnocení konkrétního účastníka uvedeného v plánu NCK ČR, program CAF se určený tým hodnotitelů seznámí s informacemi uvedenými v „Sebehodnotící zprávě“.

Tým hodnotitelů provede hodnocení na místě formou rozhovorů s odpovědnými pracovníky účastníka a rozhovorů s cílovými skupinami. Hodnotitelé se během hodnocení na místě řídí „Pokyny pro hodnotitele NCK ČR, program CAF“.

Hodnotitelem je osoba, která je držitelem příslušného certifikátu opravňující k provedení hodnocení NCK ČR, program CAF (dále jen „hodnotitel“).

- 5.3.3 Tým hodnotitelů provede hodnocení účastníka NCK ČR, program CAF. Po ukončení hodnocení na místě tým hodnotitelů pod vedením vedoucího hodnotitele zpracuje Zprávu hodnotitele. Zpráva hodnotitele (zpráva týmu hodnotitelů) obsahuje výsledky a zjištění z hodnocení na místě a přidělený počet bodů za jednotlivá dílčí kritéria a kritéria modelu CAF a celkový počet bodů udělených organizaci. Hodnotitel ke Zprávě hodnotitele přiloží Sebehodnotící zprávu.
- 5.3.4 Vedoucí hodnotitel uzavře Zprávu hodnotitele včetně bodového hodnocení jednotlivých kritérií modelu CAF. Zprávu hodnotitele zašle na e- mailovou adresu sekretariátu Rady kvality ČR sekretariatRKCR@mpo.cz.
- 5.3.5 Pracovníci sekretariátu Rady kvality ověří úplnost Sebehodnotících zpráv a Zpráv hodnotitele, které převzali od vedoucích hodnotitelů jednotlivých účastníků NCK ČR, program CAF.
- 5.3.6 JURY převezme od sekretariátu Rady kvality Sebehodnotící zprávy a Zprávy hodnotitele jednotlivých účastníků NCK ČR, program CAF a podle dosažených bodů stanoví celkové pořadí účastníků NCK ČR, program CAF, a to v každé kategorii podle kap. 2 tohoto statutu. Dále zařadí všechny účastníky do dosažené úrovně ocenění dle kap. 6.1 tohoto statutu.
- 5.3.7 Konečné pořadí účastníků v NCK ČR, program CAF včetně zařazení každého z nich do příslušného stupně ocenění, předá Rada pro hodnocení předsedovi Rady kvality České republiky.

6. Ocenění v Národní ceně kvality České republiky, program CAF

Organizace mohou v NCK ČR, program CAF v kategorii Veřejný sektor podle kap. 2 tohoto statutu získat na základě dosaženého počtu bodů úroveň ocenění dle kap. 6.1. Všichni účastníci, kteří dosáhli některé z úrovní uvedených v kap. 6.1, obdrží diplom. Dále je vyhlašováno pořadí 1. – 3. místa v NCK ČR, program CAF.

6.1 Úroveň ocenění v Národní ceně kvality České republiky, program CAF

6.1.1 Perspektivní organizace veřejného sektoru

Ocenění získá účastník, který dosáhl 25 až 39 bodů. Oceněním je diplom „Perspektivní organizace veřejného sektoru“ s uvedením roku a kategorie, ve které bylo ocenění získáno.

6.1.2 Úspěšná organizace veřejného sektoru

Ocenění získá účastník, který dosáhl 40 až 49 bodů. Oceněním je diplom „Úspěšná organizace veřejného sektoru“, s uvedením roku a kategorie, ve které bylo ocenění získáno.

6.1.3 Excelentní organizace veřejného sektoru

Ocenění získá účastník, který dosáhl 50 až 100 bodů. Oceněním je diplom „Excelentní organizace veřejného sektoru“, s uvedením roku a kategorie, ve které bylo ocenění získáno.

7. Řízení Národní ceny kvality České republiky programu CAF

7.1 Vyhlašovatel Národních cen České republiky

Vyhlašovatelem Národních cen České republiky (dále jen „NC ČR“), mezi které patří i NCK ČR, program CAF, je Rada kvality České republiky. NC ČR se zpravidla vyhlašují v listopadu, Měsíci kvality v České republice. Vyhlášením je zahájen další ročník NC ČR. NC ČR vyhlašuje za Radu kvality České republiky její předseda.

Součástí vyhlášení je informace o termínu, do kterého se mohou organizace přihlásit do NC ČR. V případě, že Rada kvality České republiky stanoví omezený počet účastníků dle kap. 3 tohoto statutu, je součástí vyhlášení

také informace o nejvyšším možném počtu účastníků. Ročník NC ČR je ukončen vyhlášením výsledků v listopadu roku, který bezprostředně následuje po roce, ve kterém byl zahájen.

7.2 Rada kvality České republiky

Rada kvality České republiky:

- a) Jmenuje členy JURY pro NCK ČR.
- b) Zajišťuje slavnostní předávání ocenění NCK ČR, program CAF.

Rada kvality České republiky zabezpečuje pomocí svého výkonného sekretariátu:

- c) Organizační a administrativní činnosti spojené s NCK ČR, program CAF: evidence a kontrola úplnosti přihlášek účastníků, zajištění smluvních vztahů s účastníky a hodnotiteli, přezkoumání způsobilosti hodnotitelů, udržování a archivace Sebehodnotících zpráv, Zpráv hodnotitele a dalších dokladů, průběžná komunikace s účastníky a hodnotiteli apod.
- d) Přípravu, plánování a organizaci vlastního hodnocení účastníků NCK ČR, program CAF.
- e) Propagaci NCK ČR, program CAF,
- f) Organizace slavnostního předávání ocenění a administrativní činnosti spojené s předáváním diplomů a mezinárodních certifikátů oceněným organizacím.

7.3 JURY

7.3.1 JURY je složena z členů Rady kvality České republiky. JURY má 5 členů, z toho jeden je předseda.

7.3.2 JURY navrhuje předseda Rady kvality České republiky.

7.3.3 Členy JURY jmenuje Rada kvality České republiky.

7.3.4 JURY potvrzuje správnost celkového sestupného pořadí hodnocených účastníků v programech a v kategoriích programů NCK ČR.

JURY podle dosaženého počtu bodů sestavuje konečné pořadí účastníků v NCK ČR, program CAF a každého z účastníků zařadí do příslušné úrovně stupně ocenění.

7.3.5 Pro jednání JURY se přiměřeně použije Jednací řád Rady kvality ČR.

8. Zveřejnění a vyhlášení výsledků Národní ceny kvality České republiky programu CAF

8.1 Rada kvality České republiky zveřejňuje výsledky Národních cen ČR (programy NCK ČR a NC ČR za CSR) a pořádá slavnostní předávání ocenění organizacím vítězů každoročně v listopadu, v rámci programu „Listopad - Měsíc kvality v České republice“

8.2 Rada kvality České republiky v rámci slavnostního vyhlášení výsledků předává ocenění prvním třem nejlepším organizacím NCK ČR, program CAF.

8.3 Rada kvality České republiky neposkytne ani nezveřejní výsledky NCK ČR, program CAF dříve než v den slavnostního předávání Národních cen České republiky.

8.4 Rada kvality České republiky předá účastníkovi NCK ČR, program CAF Zprávu hodnotitele nejpozději v den slavnostního předávání Národních cen České republiky.

9. Ochrana údajů

- 9.1** Všechny informace, které účastník poskytne v rámci NCK ČR, program CAF a také ty, které jsou uvedeny ve Zprávě hodnotitele, se považují za citlivé a třetí straně mohou být poskytnuty pouze s písemným souhlasem účastníka.
- 9.2** Hodnotitelé a členové Rady pro hodnocení jsou povinni zachovávat mlčenlivost o informacích uvedených v odst. 9.1 tohoto statutu, které se dozvěděli v rámci NCK ČR, program CAF.
- 9.3** Povinnost zachovávat mlčenlivost mají i jiné osoby, které se při řízení, organizaci a zabezpečení NCK ČR, program CAF dozvěděly informace uvedené v odst. 9.1 tohoto statutu.
- 9.4** Rada kvality České republiky neposkytuje a nezveřejňuje
- Sebehodnotící zprávu a Zprávu hodnotitele,
 - dosažený počet bodů v rámci hodnocení,
 - název účastníka, který z NCK ČR, program CAF odstoupil,
 - název účastníka, který v NCK ČR, program CAF nezískal žádné ocenění.

10. Střet zájmů

- 10.1** Každá osoba podílející se na činnostech spojených s NCK ČR, program CAF má povinnost vykonávat pravomoci jí svěřené tímto statutem nebo metodickými pokyny tak, aby nedocházelo ke střetu zájmů mezi jejich osobními zájmy a nestranným výkonem v mezích oprávnění svěřených jí tímto statutem nebo metodickými pokyny.

Osobním zájmem se rozumí takový zájem, který přináší osobě podílející se na činnostech spojených s NCK ČR, program CAF osobní výhodu nebo zamezuje případnému snížení majetkového nebo jiného prospěchu. Osoba podílející se na činnostech spojených s NCK ČR, program CAF nesmí využít svého oprávnění nebo informací získaných při výkonu oprávnění svěřených jí tímto statutem nebo metodickým pokynem k získání majetkového prospěchu pro sebe nebo jinou osobu.

- 10.2** Dojde-li ke střetu zájmu osobního se zájmem na nestranném výkonu oprávnění v mezích oprávnění svěřených tímto statutem nebo metodickými pokyny u osoby podílející se na činnostech spojených s NCK ČR, program CAF, nesmí taková osoba upřednostnit zájem osobní před nestranným výkonem oprávnění v mezích tohoto statutu nebo metodických pokynů. Osoba podílející se na činnostech spojených s NCK ČR, program CAF, která se dozví o střetu zájmů osobního se zájmem na nestranném výkonu činností spojených s NCK ČR, program CAF v mezích jí tímto statutem nebo metodickými pokyny svěřených oprávnění, je povinna tuto skutečnost bezodkladně oznámit Radě kvality České republiky na její doručovací adresu.
- 10.3** Je-li osobou ve střetu zájmů dle odst. 10.2 člen JURY, oznámí střet zájmů předsedovi Rady kvality České republiky na doručovací adresu Rady kvality České republiky.
- 10.4** Je-li osobou ve střetu zájmů dle odst. 10.2 předseda Rady kvality České republiky, oznámí střet zájmů prvnímu místopředsedovi Rady kvality České republiky na doručovací adresu Rady kvality České republiky.
- 10.5** Námitku střetu zájmu osobního se zájmem na nestranném výkonu oprávnění v mezích svěřených osobě podílející se na činnostech spojených s NCK ČR, program CAF může vznést také účastník. Námitka se podává Radě kvality České republiky na její doručovací adresu.

- 10.6** Oznámení a námitku o střetu zájmů dle odst. 10.2 až 10.5 vyřizuje Předsednictvo Rady kvality České republiky bezodkladně. Jedná-li se o osoby, se kterými má Ministerstvo průmyslu a obchodu uzavřený smluvní vztah nebo osoby, které se takový smluvní vztah dotýká, Předsednictvo Rady kvality České republiky, postoupí oznámení nebo námitku o střetu zájmů Ministerstvu průmyslu a obchodu.
- 10.7** Dojde-li ke střetu zájmů, je Předsednictvo Rady kvality České republiky oprávněno nahradit osobu ve střetu zájmů osobou, která splňuje podmínky uvedené v tomto statutu, s výjimkou osob podle odstavce 10. 6. věta druhá.
- 11. Společná ustanovení o doručování**
- 11.1.** Doručovací adresa Rady kvality České republiky: Ministerstvo průmyslu a obchodu, Rada kvality České republiky, Na Františku 32, 110 15 Praha 1 nebo datová schránka ID: **bxtaaw4** nebo sekretariatRKCR@mpo.cz.
- 11.2.** Za elektronické doručení se považuje doručení prostřednictvím datové zprávy nebo zprávy podepsané elektronickým podpisem¹⁾ nebo e-mailem ve formátu „PDF“.

¹⁾ § 5 až 7 zákona č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů,
zákon č. 308/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů.