



ÚRAD PRE NORMALIZÁCIU, METROLÓGIU®  
A SKÚŠOBNÍCTVO SLOVENSKEJ REPUBLIKY

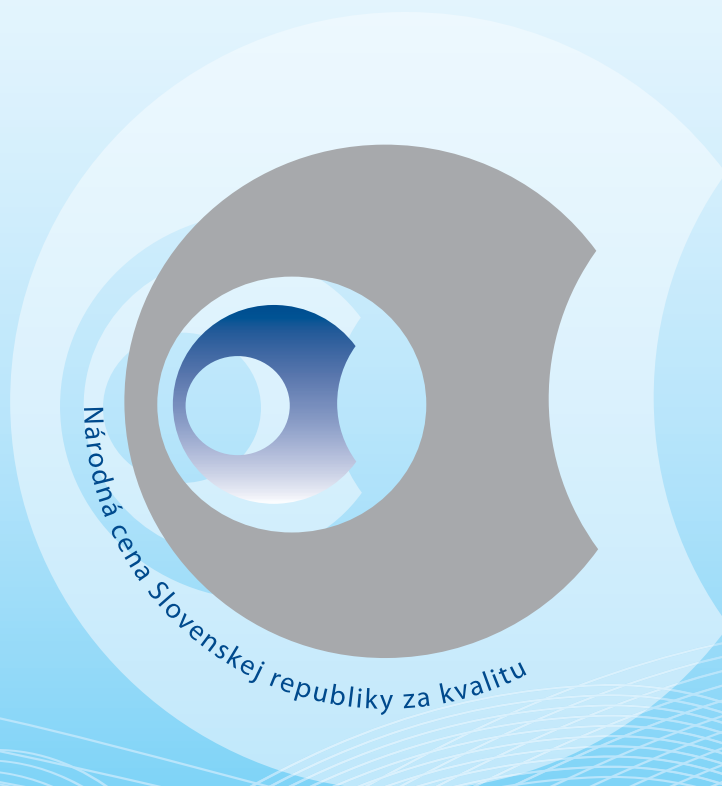
# NÁRODNÁ CENA SLOVENSKEJ REPUBLIKY ZA KVALITU

# 2013

- EXTERNÁ SPÄTNÁ VÄZBA MODELU CAF
- CENA ZA NAJLEPŠÍ PUBLICISTICKÝ PRÍSPEVOK  
V OBLASTI KVALITY PRÁCE, PRODUKCIE A ŽIVOTA
- TOP MANAŽÉRI KVALITY

NÁRODNÁ CENA  
SLOVENSKEJ REPUBLIKY ZA KVALITU

2013



Vážené dámy,  
vážení páni,

je už tradíciou, že sa druhý novembrový týždeň v Slovenskej republike odovzdáva Národná cena Slovenskej republiky za kvalitu. Prípádame sa tak k Európskemu týždňu kvality, ktorý je v celej Európe synonymom zvyšovania verejného povedomia o kvalite a propagácie dôležitosti kvality ako jedného z nástrojov zvyšovania konkurencieschopnosti organizácií.

Vyhlasovateľom a organizátorom súťaže Národná cena SR za kvalitu je Úrad pre normalizáciu, metrológiu a skúšobníctvo Slovenskej republiky, ktorý svojou činnosťou predstavuje národného garanta infraštruktúry kvality. Naším primárnym cieľom je zabezpečiť konkurencieschopné a efektívne prostredie v Slovenskej republike a podporiť ochranu spotrebiteľa.

Vyrovnanie sa s tlakom konkurencie, sústavné zvyšovanie parametrov kvality a úsilie o čo najlepšie uspokojovanie potrieb zákazníka sa stali hlavným meradlom úspešného podnikania. Využívanie certifikácie systémov kvality možno považovať za bežnú požiadavku, aj preto sú tento rok v rámci súťaže Národná cena SR za kvalitu ocenené tie organizácie, ktoré preverili systém vlastného manažérstva implementáciou modelu kvality a preukázali tým kľúčové výsledky a výnimočné prístupy, ktoré využívajú v každodennej realite svojej činnosti.

Účasťou v súťaži a vykonaním samohodnotenia získali organizácie komplexný pohľad na využívané prístupy a manažérstvo, ktoré bolo následne preverené externými posudzovateľmi. Títo organizácie nielen hodnotili, ale ako pridanú hodnotu poskytli odporúčania pre ďalšie zlepšovanie ich činností a procesov.

Tak ako aj pri iných činnostiach, ani pri zabezpečovaní kvality nemožno zabúdať na fakt, že za každou úspešnou organizáciou stoja jej zamestnanci. Tí sú vždy jej najväčším aktívom a preto v rámci Európskeho týždňa kvality neoceňujeme len organizácie, ale aj jednotlivcov, manažérov kvality, ktorí pracne budujú a rozvíjajú systém manažérstva kvality vo svojich organizáciách a jednotlivcov, ktorí svojimi publikovanými príspevkami odovzdávajú svoje skúsenosti a poznatky z oblasti kvality práce, produkcie a života. V neposlednom rade chceme oceniť za celoživotný prínos v oblasti kvality aj osobnosti, ktoré svojou prácou a nadšením významnou mierou prispeli k tomu, že kvalita nie je iba pojem, ale je to súčasť každodenného života každého z nás.

Je pre mňa potešením, že implementácia systému manažérstva má stúpajúcu tendenciu aj medzi organizáciami verejnej správy, čoho dôkazom je nielen ich účasť v súťaži Národná cena SR za kvalitu, ale aj ich záujem o Externú spätnú väzbu modelu CAF a získanie titulu Efektívny používateľ modelu CAF.

Všetkým oceneným organizáciám a jednotlivcom srdečne gratulujem a verím, že ich ocenenie bude motiváciou pre ostatných v snahe o neustále zlepšovanie kvality na Slovensku.

Jozef Mihok  
predseda  
Úradu pre normalizáciu, metrológiu a skúšobníctvo SR

Národná cena SR za kvalitu je najvyšším ocenením, ktoré môžu organizácie získať v oblasti manažérskych systémov kvality. Je založená na aplikácii modelov kvality, ktoré sa používajú v súťaži Európska cena za kvalitu.

Úrad pre normalizáciu, metrológiu a skúšobníctvo SR je vyhlasovateľom a koordinátorom tejto súťaže.

Súťaž pomáha rozvoju podnikateľského prostredia a verejnej správy v Slovenskej republike, povzbudzuje organizácie k trvalému zlepšovaniu kvality všetkých činností a vyzdvihuje tie, ktoré si za svoj cieľ zvolili dosiahnutie lepších výsledkov ako konkurencia a maximálneho úspechu na trhu za použitia nástrojov, ako sú pravidelné samohodnotenie alebo benchmarking.

Národná cena SR za kvalitu je udeľovaná v dvoch sektoroch – podnikateľskom a verejnom. Zatiaľ čo v podnikateľskom sektore je hodnotenie založené výhradne na modeli výnimčnosti EFQM, vo verejnom sektore môžu organizácie využívať i model CAF, čo je model kvality určený pre organizácie verejnej správy.

#### „Model výnimčnosti EFQM“

Model výnimčnosti EFQM hodnotí organizácie podľa deviatich hlavných kritérií. Prvých päť vytvárajú predpoklady na to, aby organizácia bola úspešná, v ostávajúcich štyroch sa organizácia hodnotí z hľadiska výsledkov alebo cieľov, ktoré dosiahla. Výsledky sú hodnotené predovšetkým s ohľadom na zákazníka, ktorému model kladie najväčšiu váhu. Hodnotí sa i spokojnosť zamestnancov a vzťah organizácie k okoliu, v ktorom pôsobí. Ide teda o komplexnú analýzu. Model umožní odhaliť slabé miesta v organizácii a ešte lepšie využiť silné stránky. Stáva sa tak silným nástrojom pre manažment organizácie pri zvyšovaní jej výkonnosti a zlepšovaní výsledkov.

#### „Model CAF“

Model CAF je dobrovoľný systém založený na deviatich kritériách, z ktorých päť sú predpoklady, ktoré organizácia vytvára a štyri výsledky, ktoré organizácia dosahuje. Jednotlivé kritériá tvorí 28 subkritérií, ktoré sa členia na príklady. Samohodnotením organizácia získava celkový obraz o všetkých prebiehajúcich činnostiach, o možnostiach rozvoja organizácie a o súvislostiach medzi predpokladmi a výsledkami. Pro-

stredníctvom dôsledného overovania efektívnosti a kvality všetkých činností prispieva k zvyšovaniu efektívnosti verejnej správy a približovaniu sa požiadavkám a očakávaniam jej zákazníkov – občanov.

#### Efekty implementácie modelov v organizácii:

- trvalé zlepšovanie všetkých postupov,
- osvojenie si princípov samohodnotenia a benchmarkingu,
- dosahovanie vyššej konkurenčnej schopnosti,
- sústavné zvyšovanie výkonnosti a zisku prostredníctvom komplexnej kvality premietnutej do kvality produktov,
- lepšie porozumenie potrebám zákazníkov/občanov,
- podpora tímovej práce a iniciatívy zamestnancov organizácie.

Súťaž je určená pre akúkoľvek organizáciu zaoberajúcu sa výrobou alebo poskytovaním služieb, ako aj pre organizácie verejnej správy, ktoré sú registrované v Slovenskej republike podľa príslušných platných právnych predpisov.

Uchádzači o Národnú cenu SR za kvalitu sú rozdelení do nasledovných kategórií:

- A) veľké organizácie vyrábajúce výrobky a poskytujúce služby:**
  - A1) organizácie vyrábajúce výrobky od 251 zamestnancov
  - A2) organizácie poskytujúce služby od 51 zamestnancov
- B) malé a stredné organizácie vyrábajúce výrobky a poskytujúce služby:**
  - B1) organizácie vyrábajúce výrobky do 250 zamestnancov
  - B2) organizácie poskytujúce služby do 50 zamestnancov
- C) organizácie verejného sektora (bez rozdielu veľkosti):**
  - C1) organizácie štátnej správy
  - C2) organizácie samosprávy
  - C3) iné organizácie verejného sektora

Súťaž je uznaním najlepších a nástrojom benchmarkingu nielen na Slovensku, ale aj v zahraničí. Je prostriedkom preverenia všetkých aktivít vedúcich k uspokojovaniu požiadaviek zákazníka a hodnotením realizácie komplexného manažérstva kvality umožňujúcich zistiť silné stránky a odhaliť tie, ktoré potrebujú zlepšenie.

Externá spätná väzba modelu CAF bola vytvorená sieťou národných korešpondentov modelu CAF v rámci európskej pracovnej skupiny pre inováciu verejnej správy. Národným korešpondentom a organizátorom Externejšpätnej väzby modelu CAF je v Slovenskej republike Úrad pre normalizáciu, metrológiu a skúšobníctvo SR.

Proces Externejšpätnej väzby modelu CAF poskytuje spätnú väzbu o samohodnotení podľa modelu CAF a je zameraný na to, aby poskytol ďalšiu podporu používateľom modelu na ich ceste ku kvalite. Týka sa nielen procesu samohodnotenia, ale tiež ďalšej cesty, ktorú si organizácia zvolí, aby dosiahla dlhodobú výnimočnosť. Je založená na princípoch výnimočnosti.

Cieľom Externejšpätnej väzby modelu CAF je dosiahnuť nasledovné ciele:

1. Podporiť kvalitu implementácie modelu CAF a jeho dopadu na organizáciu.
2. Zistiť, či organizácia zavádza hodnoty TQM ako výsledok implementácie modelu CAF.
3. Podporiť a oživiť entuziazmus pre trvalé zlepšovanie v organizácii.
4. Propagovať hodnotenie kolegami a bench learning.
5. Oceniť organizácie, ktoré začali svoju cestu trvalého zlepšovania, aby dosiahli výnimočnosť efektívnym spôsobom bez posudzovania toho, akú úroveň výnimočnosti dosiahli.
6. Podporovať zapájanie používateľov modelu CAF do úrovni výnimočnosti Európskej nadácie pre manažérstvo kvality (EFQM® Levels of Excellence).

## Externá spätná väzba modelu CAF je založená na troch pilieroch.

### Pilier 1: Proces samohodnotenia

Kvalita samohodnotenia je základom úspechu ďalšieho zlepšovania. V prvom pilieri Externejšpätnej väzby modelu CAF je kvalita procesu samohodnotenia jadrom. Dotazník bol vytvorený tak, aby hodnotil kvalitu jednotlivých krokov procesu samohodnotenia. Všetky tieto kroky sú premietnuté do konkrétnych činností a aktivít a hodnotené hodnotiteľmi Externejšpätnej väzby modelu CAF, pričom sa oceňuje schopnosť realizovať efektívne a dobre naplánované samohodnotenie. Cieľom nie je hodnotiť úroveň bodového hodnotenia samohodnotenia.

### Pilier 2: Proces zlepšovania

Ďalším dôležitým prvkom pri efektívnej implementácii modelu CAF je konanie v súlade s výsledkami samohodnotenia. Návrhy na zlepšovanie musia byť usporiadané podľa priority a prenesené do plánu zlepšovania,

ktorý je realizovaný v časovom rozsahu maximálne 2 roky. Príslušný dotazník v druhom pilieri Externejšpätnej väzby modelu CAF zahŕňa plánovanie a proces zlepšovania a jeho účelom nie je hodnotiť výsledky zlepšovacích činností. Rovnako, ako v pilieri 1, všetky tieto kroky sú prenesené do špecifických činností a sú hodnotené podľa jednoduchej bodovej stupnice.

### Pilier 3: Zrelosť TQM v organizácii (širší rozsah výnimočnosti)

Jedným z cieľov modelu CAF je viesť organizácie verejného sektora smerom k dôležitým hodnotám TQM. Prostredníctvom implementácie modelu CAF by sa mali tieto hodnoty časom stať súčasťou kultúry organizácie. Dotazník pre hodnotenie úrovne zrelosti TQM je preto založený na 8 princípoch výnimočnosti. Hodnotenie zahŕňa posúdenie úrovne zrelosti, ktorú organizácia dosiahla ako výsledok samohodnotenia a procesu zlepšovania.



Každá organizácia verejnej správy implementujúca model CAF bez ohľadu na to, kolkokrát vykonala samohodnotenie, môže požiadať o Externú spätnú väzbu modelu CAF. Rovnako i používatelia modelu CAF, ktorí veria, že vykonali implementáciu v súlade s požiadavkami modelu CAF a požadujú spätnú väzbu ohľadom kvality ich implementácie v organizácii a efektov modelu na organizáciu. Napriek tomu však musia splniť dve požiadavky:

- (1) Žiadosť musí byť podaná medzi 6. a 12. mesiacom po ukončení samohodnotenia podľa modelu CAF, a to po tom, čo bola samohodnotiacia správa skompletizovaná a schválená vrcholovým manažmentom.
- (2) Ďalšou požiadavkou je, aby sa organizácia zaregistrovala alebo bola zaregistrovaná on-line ako používateľ modelu CAF v európskej databáze používateľov modelu CAF na webovej stránke EIPA.



Zefektívnenie riadenia kvality vo firme bol pre nás jeden z najdôležitejších projektov pri tvorbe plánu pred tromi rokmi. Sústredili sme sa najmä na to, aby sme odbúrali akýkoľvek formalizmus v riadení, aby si pracovníci uvedomovali, prečo sú jednotlivé opatrenia nevyhnutné. Zároveň sme sa snažili procesne, softvérov, ale najmä prípravou ľudí podporiť efektívne riešenie každého problému nekvality. Cieľom bolo odhaliť skutočnú príčinu problému, túto eliminovať a tak zvýšiť opakovanosť a kvalitu výroby. Čiže snažíme sa pracovať ako na príprave pracovníkov (školenia kvality, Six-Sigma a pod.), tak aj na príprave systémových a koncepčných opatrení, s cieľom dosiahnutia a garantovania stabilnej úrovne kvality vo firme. Účasťou v súťaži Národná cena SR za kvalitu sme chceli preveriť parametre systému riadenia kvality vo firme aj v jednej z najnáročnejších súťaží na slovenskej scéne a získať tak spätnú väzbu na jeho ďalšie zlepšovanie.

Ing. Jaroslav Mervart, riaditeľ

A1  
Vítaz



Spoločnosť CHEMOSVIT FOLIE, a.s. je najväčšou dcérskou spoločnosťou v rámci skupiny CHEMOSVIT. Patrí k významným dodávateľom rôznych modifikácií obalov pre výrobcov potravín, cukroviniek a kávy. Výroba obalových fólií je komplexná. Zahŕňa oblasť spracovania grafických návrhov, výrobu tlačových foriem pre flexotlač alebo hĺbkotlač a samotnú potlač až do 11 farieb s následným kaširovaním a rezaním.

Obalové materiály a konfekčné výrobky z nich vyrábané v CHEMOSVIT FOLIE, a.s. sa používajú predovšetkým na balenie výrobkov potravinárskeho priemyslu, na balenie spotrebného tovaru, hygienických výrobkov, zdravotníckych potrieb a na vonkajšiu ochranu tovaru. Flexibilné obalové fólie z produkcie spoločnosti sú dobre známe doma i v zahraničí – nakupujú ich zákazníci z Českej republiky, Maďarska, Poľska, Nemecka, štátov Beneluxu, Ukrajiny a Ruska a z ďalších štátov Európy.

Prínosom pre spoločnosť Chemosvit Folie bolo ďalšie zvyšovanie povedomia o kvalite u zamestnancov s cieľom rozvoja kvality všeobecne. Naši zamestnanci majú bohaté skúsenosti s budovaním a certifikáciou integrovaného systému manažérstva a ich realizáciou v praxi. Máme certifikáty s medzinárodnou platnosťou vo viacerých oblastiach - systém riadenia kvality, systém ochrany životného prostredia, bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci a systém riadenia bezpečnosti produktu, BRC audit (britský štandard pre obaly a obalové materiály), etický audit, certifikát efektivity logistických procesov.

Súťaž Národná cena SR za kvalitu sa od týchto certifikácií a auditov odlišovala najmä svojou komplexnosťou a systémovým prístupom k firme ako celku. Účasť v tejto súťaži pre nás znamenala najmä overenie si, že vieme pružne a dynamicky spracovať požiadavky modelu výnimočnosti EFQM. To v praxi znamenalo zmapovanie všetkých oblastí fungovania firmy a preverenie ich vzájomnej



prepojenosti v praxi. Práve z týchto dôvodov doporučujeme účasť v tejto súťaži aj iným firmám, ktoré takto získajú nové námety na zlepšovanie systému riadenia kvality vo firme. Tento prístup chceme využiť aj v ďalších dcérskech spoločnostiach a prispieť tak k rozvoju celej skupiny firiem Chemosvit.

Naše očakávania sa splnili. Účasť v súťaži nám priniesla množstvo námetov na zlepšenie, ale aj pohľad, ktorý porovnáva naše činnosti, konanie a spôsob riadenia so svetovou špičkou. Ukázala nám nielen naše silné stránky v oblasti riadenia ľudských zdrojov, ale aj námety na zlepšenie, ktorými sa musíme zaoberať, a to najmä v spätnej väzbe a komunikácii so všetkými zamestnancami. Prvé opatrenia v tejto oblasti sme už realizovali, ale bude potrebné urobiť ešte oveľa viac. Zvyšovanie povedomia v oblasti riadenia kvality, zvyšovanie náročnosti na kvalitu produktov a služieb a tiež dôraz na prácu manažmentu v zmysle efektívnej komunikácie a riadenia predstavujú výzvy, ktorým sa chceme venovať v nasledujúcom období. To si bude vyžadovať nielen viac pozornosti ale aj dôslednosti a vytrvalosti, keďže sa jedná o prácu s ľuďmi, kde sa stav mení len postupne. Dôležité je, že každé zlepšenie v tomto smere predstavuje nový rozmer z hľadiska dostupných možností riadenia firmy a takto napomáha dlhodobému a koncepčnému rozvoju firmy.

Za svoju výnimočnosť považujeme najmä rozsah služieb, ktorý v našom sortimente obalových fólií s potlačou poskytujeme. U našej konkurencie nie je takýto rozsah služieb práve obvyklý. Vďaka nášmu technickému vybaveniu a kolektívu kompetentných odborných zamestnancov sme schopní zákazníkom poskytnúť komplexné služby od grafického návrhu, cez spracovanie, až po konečnú realizáciu výrobku. Výhodou je tiež úzky kontakt so zákazníkom počas celého procesu a možnosť okamžitej reakcie na jeho požiadavky, a to dokonca aj v momente, keď už je zákazka v tlačovom stroji.

A2  
Vítaz



*Slovenská pošta si dala ambiciózne ciele v oblasti zlepšenia hospodárskeho výsledku, udržania zamestnanosti a realizácie programu zmien. Do súťaže sme sa prihlásili s cieľom získať nové skúsenosti a nezávislú spätnú väzbu k nášmu úsiliu napredovať ako moderná, flexibilná a konkurencieschopná organizácia.*

*Ing. Tomáš Drucker, predseda predstavenstva a generálny riaditeľ*



Slovenská pošta, a.s., je obchodná spoločnosť v 100%-nom vlastníctve štátu zastúpená Ministerstvom dopravy, výstavby a regionálneho rozvoja SR a zároveň plní úlohu jeho strategického partnera. To znamená, že poskytuje svoju infraštruktúru a znalosť prostredia tak, aby bol vytvorený komunikačný kanál medzi občanom a štátom pre poskytovanie nadstavbových služieb (služby štátu, štátnej správy a samosprávy). Transformácia Slovenskej pošty, š. p., na akciovú spoločnosť so 100%-nou účasťou štátu 1. októbra 2004 umožnila pretvorenie pošty na ekonomicky samostatný a konkurencieschopný hospodársky subjekt.

Slovenská pošta, a.s., je popredný poskytovateľ moderných komunikačných, distribučných a platobných služieb na domácom trhu, s vytvorenými logistickými podmienkami na podnikanie v strednej a východnej Európe. Je dôveryhodným sprostredkovateľom, ktorý uspokojuje meniace sa potreby zákazníkov a ponúka aj nové produkty a komplexné riešenia s pridanou hodnotou a vysokou kvalitou služby.

Slovenská pošta, a.s., ponúka svoje služby širokej verejnosti prostredníctvom siete, ktorá k 31. 12. 2012 má 1541 pôšt, 45 pôšt Partner a 75 poštových stredísk. Z počtu 1541 pôšt sa 1180 nachádza v malých obciach a 361 je v mestách. Zákazníkom je k dispozícii 5691 poštových schránok.

*Samohodnotenie a model výnimočnosti EFQM nám priniesli nový pohľad na už existujúce procesy, predchádzajúce, ako aj plánovane rozhodnutia a dotvorili komplexný pohľad na organizáciu a jej smerovanie. Dôležitou spätnou väzbou boli pre nás aj stanoviská externých posudzovateľov. Účasť ostatným organizáciám môžeme len odporučiť.*

*Súťaž aj model výnimočnosti EFQM boli pre nás novinkou. Prínosy však prekročili naše očakávania. Vďaka patrí školiteľom, ktorí nám model výnimočnosti EFQM detailne vysvetlili a jasne ukázali benefity tohto pre nás nového nástroja riadenia kvality. Určite pre nás bude prínosom aj v budúcnosti.*

*Slovenská pošta plánuje využiť svoj technicko-administratívny potenciál pre potreby verejnej správy a vybraný súkromný podnikateľský sektor poskytovaním nových služieb. Zároveň chce pokračovať v rozsiahlych zmenách potrebných pre celkovú transformáciu v procese zberu, spracovania, prepravy a doručovania zásielok v súlade s jej základným poslaním.*

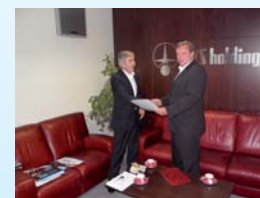
*Tradičné služby spojené s poštárskym poslaním posúva dnešná doba postupne do úzadia. Preto ponúkané služby neustále modernizujeme tak, aby boli zaujímavé aj pre moderného človeka a firmy v dynamickej dobe informačných technológií.*



*Do súťaže „Národná cena SR za kvalitu“ sme sa prihlásili po tretikrát, naposledy v roku 2010. Naša predchádzajúca účasť v súťaži bola úspešná a získali sme dvakrát ocenenie za zlepšenie výkonnosti. Rozhodli sme sa opätovne prihlásiť do súťaže a využili sme všetky naše predchádzajúce skúsenosti a výsledky. Účasť úradu v súťaži považujeme za otázku profesionálnej prestíže. Viac ako tretina zamestnancov úradu sa v zmysle zákona o obrannej štandardizácii, kodifikácii a štátnom overovaní kvality výrobkov a služieb na účely obrany zaoberá štátnym overovaním kvality. Je preto prirodzené, že túto činnosť aplikuje úrad ako orgán štátnej správy vo svojom prostredí a dosahuje pritom vysokú úroveň manažérstva a kvality procesov. Model výnimočnosti EFQM, ktorý sme v predchádzajúcom období implementovali, nás nasmeroval k ďalšiemu zlepšeniu navonok a aj do vnútra organizácie. Účasť v súťaži považujeme za najlepší spôsob dosiahnutia špičkovej úrovne činnosti nášho úradu s celoslovenskou pôsobnosťou v oblasti obrannej štandardizácie, kodifikácie a štátneho overovania kvality.*

*Ing. Emil Košút, riaditeľ*

C1  
Vítaz



Úrad pre obrannú štandardizáciu, kodifikáciu a štátne overovanie kvality je orgánom štátnej správy s celoslovenskou pôsobnosťou a národnou autoritou v oblasti obrannej štandardizácie, kodifikácie a štátneho overovania kvality.

V procese obrannej štandardizácie zabezpečuje úrad podporu interoperability medzi členskými štátmi NATO v operačnej, procedurálnej, materiálnej, technickej a administratívnej oblasti. V procese kodifikácie pôsobí úrad ako centrálny orgán štátu zodpovedný za zavedenie a údržbu kodifikačného systému NATO. Tvorí povinný článok medzi ozbrojenými silami jednotlivých štátov, štátmi NATO a NAMSA a na výmenu kodifikačných údajov. V procese štátneho overovania kvality úrad vytvára politiku, koncepciu, postupy a systém štátneho overovania kvality tak, aby plnohodnotne zabezpečil overovanie kvality výrobkov a služieb na účely obrany na území Slovenskej republiky. Štátne overovanie kvality úrad vykonáva na základe žiadosti odberateľa, ktorý plní úlohu na úseku obrany, ako orgán štátnej správy alebo orgán územnej samosprávy a na základe žiadosti príslušných orgánov aliancie NATO, príslušných orgánov členských štátov aliancie NATO a príslušných orgánov iných štátov.

Účasť úradu v súťaži podporila aktivity jednotlivcov i pracovných kolektívov v snahe o dosiahnutie výnimočnosti organizácie, zdokonalenie hlavných i podporných procesov. Zamestnanci aktívnejšie pristupovali k realizácii akčného plánu a jeho jednotlivých projektov. Spoločným úsilím vedúcich a všetkých zamestnancov sa podarilo prepojiť poslanie a vízie úradu s jeho dlhodobým rozvojom, zlepšiť úroveň riadenia z úrovne vedúcich zamestnancov, zdokonaľiť metódy merania nákladovosti hlavných a niektorých podporných procesov, optimalizovať organizačnú štruktúru a súvisiace procesy, vrátane procesnej dokumentácie a v neposlednom rade i zvýšiť spokojnosť našich

partnerov. V tomto vidíme hlavný prínos súťaže pre úrad a preto môžeme účasť v súťaži odporučiť aj iným organizáciám.

Každý účastník súťaže má ambície vyhrať alebo sa umiestniť čo najlepšie. Vzhľadom k našim predchádzajúcim účasťam v súťaži sme neboli nováčikom a vedeli sme, do čoho ideme a čo sa bude od nás očakávať. Dlhodobou sme na implementácii modelu pracovali a naše očakávania sa naplnili. Implementovaný model kvality nepovažujeme len za „súťažný“. Tento manažérsky nástroj mienime využívať na ďalšie skvalitňovanie najmä hlavných procesov v úrade, ktoré sa menia v súvislosti so zmenami v internom prostredí rezortu Ministerstva obrany SR. Osvedčil sa nám akčný plán zlepšovania procesov. Prijatie a dôsledné riešenie konkrétneho projektu za účasti väčšiny zamestnancov úradu prináša želaný úspech pre úrad, ale najmä pre jeho zákazníkov. Spokojnosť rezortu obrany, domácich a zahraničných výrobcov a dodávateľov a spokojnosť centrálnych orgánov NATO je najlepším vysvedčením pre úrad.

Zladiť plnenie úloh vyplývajúcich úradu zo zákonov so zdokonaľovaním procesov pri znižujúcich sa počtoch zamestnancov alebo znižujúcim sa ohodnotením zamestnancov je stále ťažšie. Preto implementovaný model kvality môže pozitívne prispieť k riešeniu náročnejších úloh, ktoré stoja pred nami v ďalšom období.

Výnimočnosť nášho úradu je predovšetkým v jedinečných činnostiach, ktoré vykonávame v rámci troch hlavných procesov. Jedná sa o zabezpečenie kodifikácie produktov na účely obrany, celý proces prijímania a implementácie štandardizačných dokumentov v rámci našej spolupráce s centrárou NATO a ozbrojenými silami SR a v neposlednom rade aj zabezpečenie vykonávania štátneho overovania kvality produktov dodávaných pre zabezpečenie ozbrojených síl SR a na základe požiadaviek aj pre iné členské štáty NATO.



C3  
Vítaz



*Samohodnotenie poskytujte iný pohľad na riadenie a výsledky práce nemocnice. Účast' v súťaži v roku 2012 nám priniesla veľa podnetov na zlepšenie nášho integrovaného manažérskeho systému (IMS), ktorý budujeme niekoľko rokov. Účastou v tomto ročníku súťaže sme si chceli overiť a prehodnotiť zavedený IMS a vyhodnotiť ho podľa nastavených kritérií modelu CAF. Inšpiratívne je hlavne to, že na všetky procesy v nemocnici sa môžeme dôsledne pozrieť z hľadiska PDCA cyklu, ktorý nekompromisne poukáže na slabé miesta či miesta na zlepšenia, ak manažment so zamestnancami v procese plánovania, implementácie, kontroly a sledovania niektorých z fáz cyklu nedotiahne do konca.*

*PhDr. Denisa Vlková, MPH, riaditeľka*



Špecializovaná nemocnica pre ortopedickú protetiku Bratislava, n.o. (ďalej ŠNOP) vznikla delimitáciou Oddelenia ortopedickej protetiky Fakultnej nemocnice v Bratislave dňa 1.9.2003 a fungovala ako príspevková organizácia. 1. júna 2004 sa na základe vládou schváleného transformačného návrhu pretransformovala na neziskovú organizáciu s názvom Špecializovaná nemocnica pre ortopedickú protetiku Bratislava, n.o. Jej zakladateľmi sú Ministerstvo zdravotníctva SR a firma NEOPROT s.r.o.

Nemocnica ŠNOP je vysoko špecializovaným a jediným zdravotníckym zariadením v Slovenskej republike s prednostným zameraním na amputovaných pacientov a pacientov, ktorým je potrebné aplikovať zložitú ortopedicko-protetickú pomôcku. Má celoslovenskú pôsobnosť. Poskytuje komplexnú ambulatnú zdravotnú starostlivosť, ústavnú zdravotnú starostlivosť, rehabilitačnú zdravotnú starostlivosť, operačnú zdravotnú starostlivosť a jednodňovú zdravotnú starostlivosť v odboroch ortopédia, plastická chirurgia, gynecológia, ako i rekondičné aktivity a poradenstvo v oblasti správneho životného štýlu.

Nemocnica ŠNOP je nezastupiteľnou výučbovou základňou v oblasti ortopédie, rehabilitácie a ortopedickej protetiky pre postgraduálnu výchovu zdravotníckych pracovníkov i pre študentov Lekárskej fakulty UK, Farmaceutickej fakulty UK, Pedagogickej fakulty UK, Slovenskej zdravotníckej univerzity a Strednej zdravotníckej školy.

*Hlavný prínos vidíme predovšetkým v tom, že sme mali možnosť pozrieť sa na našu činnosť iným pohľadom. Úspešná implementácia modelu CAF je totiž založená na faktoch, ktoré získate len vtedy, keď cyklus PDCA skutočne*

*a poctivo naplňate v každom procese. Neobstoja subjektívne pocity manažmentu a zamestnancov bez podpory objektívnych dôkazov a výsledkov. Inšpiratívnym zdrojom podnetov je aj spätná väzba z posúdenia na mieste vykonaná externým tímom posudzovateľov, ktorá zreteľne odhalí miesta na zlepšovanie.*

*Účast' v súťaži iným organizáciám by sme odporučili už len preto, že proces samohodnotenia umožňuje manažmentu reálne zistiť, či predpoklady nastavené týmto modelom sú schopní vo svojej organizácii podporiť dosahovanými výsledkami.*

*Tak ako minulý rok, aj tento rok sme mali potrebu sa zlepšiť, nabráť inšpiráciu a posunúť zavedený IMS ďalej. Presne s týmito očakávaniami sme opäť v tomto roku do súťaže vstupovali a naše očakávania sa naplnili. Samohodnotiacia správa aj spätná väzba z posúdenia na mieste sú pre nás bohatým zdrojom podnetov na ďalšie zlepšenie činnosti nemocnice. Pri hodnotení každého kritéria sa našli miesta, ktoré je potrebné zlepšiť. Určite sa budeme snažiť venovať sa viac benchmarkingu, manažérstvu rizík a propagovaniu výsledkov nemocnice na webovej stránke.*

*Snažíme sa získavať najnovšie poznatky pri poskytovaní zdravotnej starostlivosti a zavádzať ich do každodennej činnosti nemocnice. Aj z toho dôvodu každoročne v nemocnici modernizujeme či už prístrojové alebo priestorové vybavenia a dbáme o rozvoj medziľudských vzťahov a spokojnosť pracovníkov v pracovnom prostredí. Zároveň kladieme dôraz na sústavné vzdelávanie pracovníkov a externých spolupracovníkov (lekári, študenti) a rozvoj ich zručností, pretože len kvalifikovaný a spokojný personál môže poskytnúť kvalitnú a odbornú zdravotnú starostlivosť a službu.*

# 2013

## NÁRODNÁ CENA SLOVENSKEJ REPUBLIKY ZA KVALITU

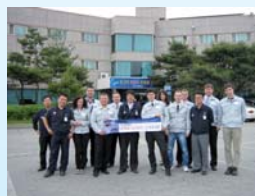


*Spoločnosť Donghee Slovakia patrí medzi popredných dodávateľov KIA Motors Slovakia (KMS) a Hyundai Motor Manufacturing Czech (HMMC). Sme hrdí na skutočnosť, že ako jednému z mála dodávateľov sa podarilo dosiahnuť excelentné ohodnotenie Quality 5 STAR od našich zákazníkov. Prihlásením sa do súťaže sme chceli potvrdiť našu excelentnosť a tiež porovnať sa s ostatnými spoločnosťami a nadviazať viac vzťahov s ostatnými firmami pôsobiacimi v automobilovom priemysle.*

*Kim Jeong Won, prezident*

A1  
Ocenený  
finalista

**DONGHEE**  
SLOVAKIA s.r.o.



Donghee Slovakia s.r.o. (DHS) je súčasťou skupiny Donghee Group (DHG), ktorá sa v automobilovom priemysle prepracovala na popredné miesto v Juhokórejskej republike a získala výbornú reputáciu na svetovom trhu. V súčasnosti má skupina DHG viacero pobočiek v Európe.

DHS vyrába dve hlavné a jednu vedľajšiu skupinu produktov. Primárna skupina je prezentovaná nápravami a nápravnicami, ktoré predstavujú nosné časti automobilu, prenášajúce hnaicu silu z pohonného ústrojenstva na vozovky a udržiujú celkovú integritu automobilu. Druhým hlavným produktom sú palivové nádrže. Ide o zostavu dielov slúžiacich na bezpečné uskladnenie paliva, pričom musí plniť zvýšené bezpečnostné nároky, dostatočne eliminovať otrasy a hluk vznikajúci pri bežnej prevádzke a s tým spojeným pohybom paliva. Skupina vedľajších produktov je tvorená lisovanými dielmi.

Vyrábané a dodávané DHS diely sú používané v automobiloch KIA Ceed, Ceed SW, Ceed Pro, Ceed HPV a Sportage, v automobiloch značky Hyundai i30 a ix35 a v automobiloch Volkswagen Golf, Golf plus, Golf R32 a Golf GTI. DHS produkuje ročne koncové výrobky v objeme cca 4 000 000 kusov.

*V našej firme používame ázijský manažérsky prístup, do ktorého sa snažíme aplikovať model výnimčnosti EFQM. Mix ázijského a lokálneho európskeho*

*modelu riadenia je základom pre konkurencieschopný manažérsky systém. Účasť v súťaži odporúčame všetkým organizáciám. Model výnimčnosti EFQM totiž predstavuje silný nástroj, ktorý umožňuje nazerať na firmu komplexne, nie len cez sledovanie hlavných výrobných činností.*

*DHS sa zúčastnila súťaže po prvýkrát a hneď na začiatok sme si stanovili odvážny cieľ – stať sa oceneným finalistom v súťaži za tento rok. Uvedený cieľ sa nám vďaka snahe a zariadenosti našich zamestnancov podarilo splniť.*

*Do budúcnosti plánujeme model výnimčnosti EFQM kontinuálne používať. Daná metóda samohodnotenia predstavuje unikátnu techniku ako hodnotiť našu spoločnosť v globále.*

*Výsledky zo samohodnotiacej správy poukázali na viacero oblastí, ktoré sa budeme do budúcnosti snažiť zlepšovať. Jednou z možností je oblasť komunikácie s našimi zamestnancami, resp. zvyšovanie ich spokojnosti. Naši zamestnanci sú hlavným zdrojom bohatstva našej firmy a práve z tohto dôvodu k nim musíme pristupovať s čo najväčšou úctou a pozornosťou.*

*Výnimčnosť DHS spočíva v udržiavaní kvality výrobkov dodávaných našim zákazníkom. Za výnimčné považujeme aj spracovaný systém školení našich zamestnancov a naozaj za unikátnu spoluprácu s obcou Strečno.*



*Spoločnosť Mobis Slovakia s.r.o. založená v roku 2004 je najväčší dodávateľ pre spoločnosť Kia Motors Slovakia s.r.o., pre ktorú dodáva prostredníctvom systému JIS (Just in Sequence) ako aj JIT (Just in Time) približne 40% z celkového počtu komponentov vozidla. Prostredníctvom nášho dcérskeho závodu MOBIS Automotive Czech s.r.o. však dodávame aj pre Hyundai Motor Manufacturing Czech s.r.o. v Nošovicích. Napriek tomu, že sme na Slovensku mladá spoločnosť, úspešne sme prešli niekoľkými etapami výstavby a rozširovania výroby a sme serióznym partnerom v Žilinskom regióne ako aj mimo neho. Za krátku dobu existencie sme sa zaradili medzi 10 najväčších spoločností na Slovensku, zaviedli a uplatnili požiadavky štandardu ISO/TS 16949:2009. Veríme, že obdobie stabilizácie je už za nami, avšak etapa zlepšovania je dlhodobým procesom a neustálou výzvou pre všetky zložky našej spoločnosti. Sme otvorení akýmkoľvek nástrojom, ktoré nám pomôžu napredovať a zlepšovať sa.*

*Young Jin Lee, konateľ*

A1  
Ocenenie zlepšenia  
výkonnosti

**MOBIS**  
**SLOVAKIA**



Pôvodná organizácia Hyundai Precision & Industries Corporation založená v roku 1977 sa zaoberala výrobou lodných kontajnerov, avšak neskôr v roku 2000 bola premenovaná na organizáciu Hyundai Mobis Co., Ltd a začala sa zaoberať dodávkou dielov a služieb pre automobilový priemysel. Stala sa najväčším dodávateľom pre automobilové spoločnosti Hyundai Motors Company a Kia Motors Company.

Mobis Slovakia s.r.o. sídli spoločne s Kia Motors Slovakia na takzvanej zelenej lúke v Gbeľanoch, kde kompletizuje 4 typy auto-modulov. Jedná sa o modul predná maska, modul prístrojový panel a moduly oboch náprav. Mobis Slovakia však ďalej vyrába aj moduly predného a zadného nárazníka, prístrojovej dosky, brzdné systémy a systémy riadenia.

Víziou spoločnosti Hyundai Mobis, ktorej súčasťou je aj Mobis Slovakia s.r.o., je stať sa do roku 2020 jedným z piatich najväčších a najúspešnejších celosvetových výrobcov v rámci automobilového priemyslu.

*Sme najväčším závodom MOBIS v Európe, a sme prvým zo skupiny, ktorý sa takejto súťaže zúčastnil. Preskúmanie modelu výnimočnosti EFQM, jeho metodiky, a spôsobu práce vo veľmi širokom tíme je pre nás cennou skúsenosťou.*

*Samohodnotiaci správa prináša komplexný pohľad na fungovanie spoločnosti, čo nám rozširuje rozhľad a vytvára priestor pre ďalšie zlepšovanie. Očakávania a ciele, ktoré sme si na začiatku tvorby práce stanovili, sme z veľkej časti naplnili, avšak k niektorým sa musíme vrátiť a spolu s identifikovanými slabosťami nájsť vhodné riešenie. Sme rozhodnutí naše procesy dotiahnuť, znova sa zapojiť do súťaže o tri roky a bojovať o najvyššie ocenenie.*

*Automobilový priemysel je pod vplyvom veľkých zmien a na trhu dlhodoobo prežívajú len flexibilní, inovatívni, konkurencieschopní a teda tí najlepší. Kombináciou zefektívnenia interných procesov, budovaním automatických systémov, duálnych systémov vzdelávania, ako aj ďalšími metódami sa chceme zaradiť medzi najväčších dodávateľov v automobilovom priemysle. Preto máme záujem aj naďalej uplatňovať model výnimočnosti EFQM a zúročiť vedomosti, informácie a výhody, ktoré nám proces samohodnotenia poskytuje.*

*Mimo technológie sú ľudia tím, čo tvorí know-how našej firmy, a teda naše snaženie budeme určite smerovať k uspokojovaniu ich potrieb. Taktiež chceme naďalej rozvíjať dobré vzťahy s ostatnými zainteresovanými stranami. Uspokojovanie potrieb našich zákazníkov a zvyšovanie kvality našich produktov je samozrejmosťou.*



*Do súťaže Národná cena SR za kvalitu 2013 sme vstúpili so zámerom osvojiť si metodiku modelu CAF, získať skúsenosti, aplikovať ich a naučiť sa, ako zlepšovať celý systém fungovania manažérstva kvality. Do súťaže sme sa prihlásili prvýkrát a začiatky boli naozaj ťažké. V živote sú začiatky to najhoršie a zároveň to najlepšie, pretože na ich konci vieme, čo treba zlepšovať, vieme bilancovať a dokážeme sa vyvarovať prípadných rizík. Toto bolo pre nás prioritnou úlohou, ktorú sme zvládli.*

*doc. PhDr. Mgr. Alena Bašistová, PhD., generálna riaditeľka*

C3

Ocenenie zlepšenia  
výkonnosti



Fond sociálneho rozvoja



Fond sociálneho rozvoja (FSR) je organizáciou verejnej správy, patriacou pod Ministerstvo práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky (MPSVR SR). Bol vytvorený na podporu projektov, ktoré otvárajú cestu do spoločnosti ľuďom vytlačeným na jej okraj. Jeho úlohou je efektívne sprostredkovať pomoc tam, kde je najviac potrebná: nezamestnaným, zdravotne postihnutým, Rómom, prisťahovalcom, bezdomovcom, ženám po materskej dovolenke, predčasne opúšťajúcim školy, ženám v domácnosti, väzňom, ktorí práve skončili výkon trestu. Plnením tejto úlohy prispieva FSR k odstraňovaniu chudoby, sociálneho vylúčenia a k zvyšovaniu zamestnanosti na Slovensku.

Poslaním FSR je plniť úlohy MPSVR SR v oblastiach stratégie zamestnanosti, koordinácie jej tvorby a realizácie politiky trhu práce a sociálneho začleňovania s cieľom znižovania a prevencie nezamestnanosti, chudoby a sociálneho vylúčenia. Poslaním je tiež podpora vytvárania inkluzívneho trhu práce, zlepšovania spoločenského postavenia a sociálneho začleňovania skupín obyvateľstva ohrozených alebo postihnutých sociálnym vylúčením a podpora rovnosti príležitostí.

*Positívom bola pre nás predovšetkým spätná väzba modelu CAF, ktorá nás v dobrom slova zmysle „donútila“ zhodnotiť obdobie a zanalyzovať naše plnenie cieľov a úloh. Vypracovali sme analýzy zlepšovania, plány vzdelávania, zefektívnila sa celá činnosť organizácie a naša práca. Počas spracovávania samohodnotiacej správy prebehlo mnoho diskusií nielen medzi jednotlivými členmi CAF tímu, ale aj ostatnými zamestnancami a prišlo samozrejme*

*aj ku konfrontáciám, ktoré nás posunuli ďalej. To, čo spájalo jednotlivé tímy a jednotlivých ľudí, bola vízia pozitívnych zmien, ktoré by pomohli zefektívniť fungovanie organizácie a urobiť ju lepšou a kvalitnejšou.*

*Model CAF je pre nás odrazovým mostíkom na ďalšej ceste k zvyšovaniu úrovne kvality fungovania organizácie. Výsledky naplnili naše očakávaní. Je to pre nás jednoznačne signál, že ideme správnou cestou, ak chceme ďalej zvyšovať úroveň kvality našich činností.*

*Stojíme si za názorom, že ako organizácia bude pristupovať k svojim klientom, tak aj oni budú pristupovať k nej, samozrejme so všetkou zodpovednosťou, ktorá z toho vyplýva. Svoje ďalšie zlepšovanie chceme smerovať do prezentovania našej organizácie smerom k našim klientom. Prioritou je pre nás i oblasť vzdelávania zamestnancov v rámci poskytovaných školení zameraných ako na odbornú tak aj na osobnostnú stránku.*

*FSR je klientsky orientovaná organizácia verejnej správy, ktorá patrí k lídrom v oblasti implementácie ESF formou národných aj dopytovo orientovaných projektov. Vzťah FSR s klientmi, verejnosťou, zamestnancami a inými orgánmi v oblasti implementácie je založený na partnerských vzťahoch, vzájomnej dôvere, transparentnosti a predvídateľnosti krokov.*

*Naším cieľom je ostať lídrom v oblasti implementácie ESF formou národných aj dopytovo orientovaných projektov zameraných na skupiny, ktorým hrozí sociálne vylúčenie alebo už sú ohrozené sociálnym vylúčením.*



*PPS Group a.s. je spoločnosť zaoberajúca sa výrobou zváraných ocelových konštrukcií s dlhoročnou tradíciou. Vo firme máme zavedený systém manažérstva kvality podľa ISO 9001:2008, systém manažérstva kvality vo zváraní podľa ISO 3834-2, akreditované kalibračné a skúšobné laboratórium podľa ISO 17025:2005, zváranie železničných vozidiel a ich častí podľa DIN 15085-2, systém manažérstva kvality vo zváraní podľa DIN 18800-7, výroba produktov na účely obrany podľa SOŠ AQAP 2120:2010. Impulzom na prihlásenie sa do súťaže Národná cena SR za kvalitu bolo hlavne porovnanie sa s inými spoločnosťami a posúdenie našich procesov odborníkmi na model výnimčnosti EFQM. Následne podľa spätnej väzby identifikovať priestor pre zlepšenie.*

*Ing. Pavol Šimkovič, MBA, predseda predstavenstva a generálny riaditeľ*

A1

Ocenenie za zapojenie sa do súťaže



**PPS Group**



Spoločnosť PPS Group a.s. sa zaoberá výrobou pre strojársky priemysel a na medzinárodnom trhu pôsobí už viac ako 50 rokov. V minulosti bol jej výrobný program zameraný na výrobu finálnych produktov vo vojenskej a civilnej oblasti. V súčasnosti je výroba spoločnosti orientovaná na výrobu ocelových zváraných konštrukcií pre svetových výrobcov banskej, stavebnej, lesnej a transportnej techniky. Produkcia je exportovaná najmä do krajín Európskej únie, ako sú Nemecko, Švédsko, Fínsko, Francúzsko a Rakúsko.

PPS Group a.s. zabezpečuje kompletný výrobný proces pre výrobu ocelových zváraných konštrukcií od pálenia materiálu cez ohýbanie a opracovanie detailov, zváranie, opracovanie finálnych zostáv až po lakovanie a montáž.

PPS Group a.s. je výnimočnou spoločnosťou nielen svojou flexibilitou v požiadavkách zákazníkov, rozmanitosťou výrobného portfólia, ale aj odbornosťou svojich zamestnancov. Práve spolu s nimi sa organizácia snaží vytvárať pozitívnu kultúru ako najväčšieho zamestnávateľa v regióne Podpoľanie.

*Účasť v súťaži sme považovali za našu povinnosť. Oblasť, ktorým sa musíme venovať sú riadenie kvality a zlepšovanie technologických procesov.*

*Naše očakávania boli splnené, keďže existujú oblasti, v ktorých je možnosť zlepšenia, aby naše procesy boli ešte efektívnejšie.*

*Naša spoločnosť sa stala špecialistom pre zákazkovú výrobu ťažkých ocelových zváraných konštrukcií pre banský a stavebný priemysel. Túto pozíciu udržiavame na svetovej úrovni. Svet si zvykol, že ramená a výložníky bagrov svetových značiek sa vyrábajú v Detve.*

*Model výnimčnosti EFQM budeme určite ďalej využívať na zlepšovanie fungovania našej spoločnosti, pretože konkurencia na trhu je veľká a preto sa neustále musíme snažiť napredovať.*

*Zlepšovanie budeme smerovať najmä na rozvoj firemnej kultúry, hodnotenie vnímania spoločnosti, jej porovnanie s inými spoločnosťami v odvetví. Tiež sa chceme viac venovať zvyšovaniu spokojnosti našich zamestnancov.*

*Výnimčnosť našej spoločnosti vidíme najmä v komplexnosti nášho výrobného programu, keďže vyrábame pre rôznych zákazníkov so širokým sortimentom a ide o zákazkovú výrobu, ktorá je veľmi náročná na riadenie procesov.*



*V našej organizácii máme snahu o zavedenie komplexného a integrovaného systému riadenia a manažérstva kvality. Hlavným motívom pri prihlasovaní sa do súťaže Národná cena SR za kvalitu 2013 bolo získať skúsenosť a pohľad na skutočný stav postavenia našej organizácie z tejto oblasti riadenia, získať spätnú väzbu, odhaliť slabé stránky a dopracovať sa ku kľúčovým oblastiam na zlepšovanie a hľadanie optimálneho modelu poskytnutých služieb.*

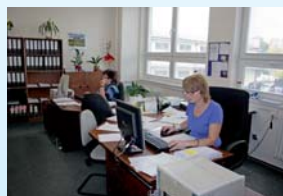
*Ing. Vojtech Molnár, riaditeľ*

A2

## Ocenenie za zapojenie sa do súťaže



Stavebné bytové družstvo II. Košice  
správa bytových domov transparentne a efektívne



Stavebné bytové družstvo II. Košice (SBD II. Košice) s takmer 50-ročnými skúsenosťami a vyše 12 000 základňou spravovaných bytov je lídrom na trhu v oblasti výkonu správy bytových domov a zároveň je najväčším správcom bytových domov v rámci mesta Košice. Poskytuje komplexné služby v oblasti výkonu správy bytových domov, či už na základe Zmluvy o výkone správy alebo Mandátnej zmluvy pre spoločenstvá vlastníkov bytov.

Okrem výkonu správy SBD II. Košice sa zaoberá aj prenájmom nebytových priestorov, obchodnou činnosťou a z dôvodu vlastníctva káblového distribučného systému zabezpečuje aj služby súvisiace s poskytovaním káblovej televízie a internetu na sídlisku KVP – Košice.

*Hlavný prínos našej účasti v súťaži vidíme v ďalšom rozvoji riadenia, v preukázaní tímovej práce a zapojenia pracovníkov do kreatívneho myslenia a inovatívneho konania vedenia organizácie. Účasť v súťaži by sme odporučili aj iným organizáciám.*

*Naše očakávania, s ktorými sme do súťaže vstupovali, sa splnili. Získali sme výsledky z celkového posúdenia, na základe ktorých sme odhalili slabé miesta a kľúčové oblasti na zlepšenie. Na základe analýzy údajov budeme pokračovať v implementovaní modelu výnimočnosti EFQM a využívať ho pre ďalšie zlepšovanie do budúcnosti.*

*Naše ďalšie zlepšovanie budeme smerovať do oblasti zavedenia kontrolingu, zhodnotenia procesov s využitím benchmarkingu, zavedenia preskúmania systému riadenia vrcholovým manažmentom organizácie. Nevylučujeme teda, že sa v budúcnosti opätovne zúčastníme tejto súťaže s cieľom nezávislého hodnotenia progresu našej organizácie.*

*Výnimočnosť našej organizácie vidíme v poskytovaní komplexných služieb v oblasti výkonu správy bytových domov, pričom dokážeme implementovať aj čoraz náročnejšie požiadavky zákazníka, nakoľko disponujeme vlastným vývojom informačného systému.*



*Naša spoločnosť pôsobí na trhu už 18 rokov, pričom sa vždy opiera o kvalitu poskytovaných služieb, kvalitne pripravených ľudí, moderný štýl riadenia a vysoké štandardy správania sa. Riadi sa vlastným etickým kódexom, pracovným poriadkom, využíva internú, externú a marketingovú komunikáciu, zameriava sa na kvalitu podávaného výkonu, vzhľad pracovného prostredia a v systéme sociálnych výhod pre zamestnancov, ako aj v podpore filantropických projektov sa realizujeme aj nad rámec zákona. Cieľom spoločnosti v roku 2013 bolo prezentovať svoju firemnú kultúru na poli kvality a spoločenského uznania. To bol jeden z dôvodov, ktorý nás do súťaže priviedol.*

*JUDr. Igor Cap, predseda predstavenstva a generálny riaditeľ*



## A2

## Ocenenie za zapojenie sa do súťaže

Spoločnosť Wagon Slovakia Košice, a. s. vznikla v roku 1995 a v rámci Slovenskej republiky je pokračovateľom služieb, ktoré v šesťdesiatročnej minulosti v rámci celého Československa poskytovali Československé štátné dráhy prostredníctvom Jídelních a lůžkových vozů.

Ako zmluvný partner Železničnej spoločnosti Slovensko, a. s. poskytuje ubytovacie služby v lôžkových a ležadlových vozňoch a pohostinské služby v reštauračných vozňoch a bistro vozňoch vlakov premávajúcich po území Slovenskej a Českej republiky, ako aj počas mimoriadnej prepravy v zahraničí. Ide o služby vo vlakoch kategórie IC (Inter City), R (rýchlik) a Ex (Expres) premávajúcich na veľké vzdialenosti, kde ponúka cestujúcim pohodlné cestovanie „poležiačky“ v ležadlových a lôžkových vozňoch, čerstvo pripravovanú stravu v reštauračných a bistro vozňoch, ako aj občerstvenie prostredníctvom „mobilbarov“ priamo vo vybraných vlakoch. Taktiež zabezpečuje služby autovlaku, etabluje sa v oblasti mimoriadnej prepravy podľa zadania zákazníka. Poskytuje tiež ubytovacie služby v Košiciach.

*Už pri samotnom písaní rozsiahlej samohodnotiacej práce sme sa stále viac a viac presvedčali o tom, že naše pracovné postupy, stratégia spoločnosti, starostlivosť o pracovníkov, obchodné i spoločenské partnerstvá, dosiahnuté výsledky vo vzťahu k zákazníkom, k pracovníkom i k spoločnosti sú odzrkadlením výsledkov našej dlhoročnej stratégie. Aj keď naša spoločnosť prestížnu cenu kvality v tomto ročníku nezískala, chceme aj naďalej pokračovať smerom k skvalitňovaniu svojej činnosti.*

*Predpokladáme, že každý súťažiaci subjekt do súťaže vstupoval s presvedčením, že je dobrý, lepší než konkurencia, ba dokonca až najlepší. V našom prípade to nebolo inak, pretože sme monopolným dodávateľom služieb v reštauračných a spacích vozňoch a služieb autovlaku na Slovensku a porovnávame sa len s podobnými spoločnosťami v zahraničí, s ktorými sme združení v IRCG. Očakávania sa splnili najmä víťazom, ktorým srdečne blahoželáme. Nás táto súťaž inšpirovala k ďalším aktivitám a model výnimčnosti EFQM budeme určite využívať i naďalej.*

*Naša spoločnosť pracuje s ľuďmi a pre ľudí. Nároky našich klientov na kvalitu jedál, transportu či ubytovania prechádzajú neustálym vývojom, podliehajú módnym trendom, ako každá iná služba. My tento trend chceme aj naďalej sledovať a vychádzať klientom čo najviac v ústrety.*

*Na rozdiel od mnohých našich zahraničných kolegov, my nepoužívame zmrazené polotovary alebo fast food, ale ponúkame cestujúcim kvalitne uvarenú stravu z čerstvých surovín. Ponúkame im tiež cestovanie na dlhé trate v pohodlí a bezpečí spacieho vozňa a na vybraných tratiach im pripravíme aj ich motorové vozidlo. Ponúkame priestor na mimoriadne jazdy podľa želania zákazníka s príslušným cateringom, hudbou, audio a video technikou a hosteskami. V tomto sa cítime byť výnimční. Naše skúsenosti a sledovaný demografický vývoj nám hovoria, že naša činnosť bude mať ešte dlhé roky svoje opodstatnenie.*

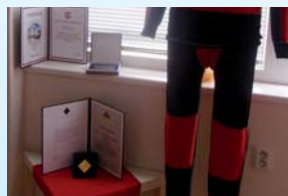


*Spoločnosť I. TRAN., s. r. o. si už v roku 1996 vytýčila ako rozhodujúcu strategickú úlohu kvalitu výroby na základe permanentnej inovácie výroby. Každoročne vkladáme do inovácií viac ako 200 tis. Eur, t. j. od 1. 8. 1996 sme vložili už viac ako 3,2 mil. Eur. Účasť v súťaži Národná cena SR za kvalitu znamenala pre spoločnosť I. TRAN., s. r. o. možnosť prezentovať sa v SR, keďže 94 % našej produkcie je určených najmä na export. Prezentácii a hodnoteniu kvality v minulosti a osobitne v súčasnosti sa na Slovensku nevenuje takmer žiadna pozornosť.*

*Ing. Ivan Trančík, generálny riaditeľ*

B1  
Ocenenie za zapojenie sa  
do súťaže

it-termo®  
www.itran.sk



Spoločnosť I. TRAN., s.r.o. zabezpečuje výrobu a dodávku termobielizne ľahkej - pre prechodné obdobie a termobielizne hrubej - pre zimné obdobie. Uvedené výrobky sú s veľkým úspechom vyvážené do ČR a iných štátov Európskej únie. Sú určené najmä športovcom, profesionálom i amatérom, a silovým zložkám.

I. TRAN., s.r.o. má vlastné návrhárské a vývojové stredisko. Kvalitné konfekčné spracovanie v našej spoločnosti s použitím vlastne vyrobených úpletov (farbenie len na území EÚ s použitím najkvalitnejších a zdravotne nezávadných farbív). Kvalita výrobkov spoločnosti je potvrdená certifikátmi, vydanými autorizovanými skúšobňami a ako jeden z mála slovenských a českých výrobcov je vlastníkom ÖKO-Tex Standard 100, ktorý potvrdzuje nielen kvalitu zorky, ale aj permanentne kontroluje nákup surovín a výrobný postup.

*Pri porovnávaní spoločnosti I. TRAN., s. r. o. s obdobnými výrobnými podnikmi pletiarenskeho charakteru vidíme našu výnimočnosť najmä v tom, že spoločnosť nemá žiadnu reklamáciu svojich výrobkov zo zahraničia od tak renovaných firiem ako je LACOSTE Francúzsko, Stoehr Nemecko,*

*Nemecká pošta Nemecko, ZaZa Rakúsko, O.A.O. Ruské železničné dráhy Ruská federácia a tiež v stabilite zahraničných partnerov – odberateľov, s ktorými spoločnosť I. TRAN., s. r. o. spolupracuje viac ako 10 rokov.*

Celková realizácia a chod spoločnosti je stavaný na troch pilieroch, prvým je kvalita, promptnosť dodávky a flexibilita cien výrobkov, druhým je predsvzatie každoročne presadiť nový výrobok na trh, resp. presadiť sa na novom teritóriu a tretím pilierom je získať si dôveru a lojalnosť zamestnancov k práci.

Poslaním spoločnosti je vyrábať a zlepšovať kvalitné pletiarenské výrobky podľa požiadaviek zákazníkov a trhu do Európskej únie a na Euroázjské teritória, ďalej rozširovať sortiment výrobkov do extrémnych podmienok pri -42,2 °C a do + 50 °C, do prostredia ochrany proti požiarom, riadiť sa zásadou - „Kvalita je vtedy, keď sa vracia zákazník a nie tovar“.

*Spoločnosť I. TRAN., s. r. o. bude vytvárať maximálne podmienky na to, aby boli jej výrobky konkurencieschopné a ešte viac sa zameriame na aplikáciu náročných kritérií kvality Európskej únie.*





*Tak ako všetky ocenenia, aj toto je pre našu organizáciu zaväzujúce a proces zvyšovania kvality sa získaním titulu Efektívny používateľ modelu CAF pre nás nekončí. Neznamená to však prijatie normy, ktorá bude prikazovať pracovať kvalitne. Želáme si, aby sa kvalita našej práce prirodzene odrážala vo všetkých procesoch a činnostiach a je jedno, či majú vzdelávací, výskumný, metodický alebo servisný charakter. Veríme, že kvalitu našej práce budú môcť posúdiť aj zainteresované strany a partneri, s ktorými realizujeme mnohé z našich súčasných a dúfame, že aj budúcich projektov.*

*Ing. Viliam Michalovič, generálny riaditeľ*

Titul Efektívny používateľ  
modelu CAF



IUVENTA – Slovenský inštitút mládeže je inštitúcia v priamej pôsobnosti Ministerstva školstva, vedy, výskumu a športu SR. Predmetom činnosti je práca s mládežou mimo školy a rodiny a implementácia štátnej politiky voči deťom a mládeži.

V súvislosti s napĺňaním základného poslania zabezpečuje IUVENTA výskumné úlohy, vzdelávacie aktivity a pracuje s informáciami určenými profesionálnym, ale aj dobrovoľným pracovníkom s mládežou a samotným mladým ľuďom. Aktívne spolupracuje s organizáciami a inštitúciami podobného zamerania v Európe a podieľa sa na príprave projektov spolupráce v oblasti mládežníckej politiky. Pri plnení úloh kladie dôraz na vytváranie nových koncepcií pre prácu s deťmi a mládežou a metodické usmerňovanie organizácií a subjektov, ktoré sú aktívne v tejto oblasti. Pripravuje vzdelávacie a školiace aktivity pre profesionálnych a dobrovoľných pracovníkov s deťmi a mládežou na miestnej, regionálnej a národnej úrovni.

IUVENTA koordinuje predmetové olympiády a postupové súťaže žiakov základných a stredných škôl, ktoré vyhlasuje Ministerstvo školstva, vedy, výskumu a športu SR, organizuje aktivity v rámci projektu Talent v akcii, je Národnou agentúrou programu Európskej únie Mládež v akcii, národným partnerom informačného projektu EURODESK a administratívne zabezpečuje Programy ADAM – finančná podpora aktivít detí a mládeže v SR Ministerstva školstva, vedy, výskumu a športu SR na roky 2007 – 2013. Od roku 2011 realizuje Národný projekt KomPrax – Kompetencie pre prax.

*Pomerne dlho sme hľadali nástroj, ktorý nám pomôže nájsť odpoveď na otázku: „Ako zistím, či svoju prácu robím naozaj dobre?“. Zavádzanie modelu CAF, pre ktorý sme sa rozhodli, nám čiastočne na túto otázku odpovedalo, ale hlavne naznačilo smer, ktorým chceme počas nasledujúcich rokov ísť. Pomohol nám aj pohľad externých hodnotiteľov na našu prácu. Dnes môžeme odporučiť všetkým, ktorí s týmto modelom začínajú, že aj v špecifických oblastiach činnosti je možné nájsť množstvo nástrojov, ktoré vedú k skvalitňovaniu práce. Naším mottom stále zostáva „CAFujeme a baví nás to“.*

*Pohľad vonka je vždy iný a môžeme povedať, že pre nás bol dôležitý a inšpirujúci. Ak sa na vašu prácu pozrie niekto iný, nájde oblasti a súvislosti, ktoré vy nevidíte. Tak tomu bolo aj v našej organizácii. Závery externej spätnej väzby nás upozornili na naše slabé miesta a nedostatky. Niektoré z odporúčaní sa preto odrazili v akčnom pláne zlepšovania, iné bolo potrebné zanalyzovať a napláňovať postupnosť krokov tak, aby sme dosiahli požadovaný efekt.*

*Externé hodnotenie naznačilo viacero oblastí a tém, ktoré bolo potrebné riešiť prioritne. Podstatné pre nás bolo zisťovanie potrieb zainteresovaných strán, ktoré sme uskutočnili prvý raz. Nemenej dôležité je procesné riadenie, a to aj z toho dôvodu, že v rámci nových projektov vznikli regionálne pracoviská našej organizácie. Úplne novou je pre nás téma vodcovstva, jasné pomenovanie a pochopenie formálnych a neformálnych vodcov v našej organizácii. Rozhodli sme sa ísť cestou postupných krátkych krokov a nie cestou „veľkého tresku“. Veríme, že naše rozhodnutie je správne. Všetko však preverí čas.*



*Titul Efektívny používateľ modelu CAF je pre nás potvrdením toho, že sme sa v manažérstve kvality vybrali správnym smerom. Naším primárnym cieľom bolo získanie nezávislého posúdenia odborníkov o tom, či sa princípy výnimčnosti podarilo v organizácii ukotviť. Netajili sme sa ambíciou získať titul ako motiváciu vytrvať v plánovaných zmenách. Predovšetkým išlo a naďalej ide o zefektívnenie vnútorných mechanizmov úradu, zlepšenie jeho služieb a celkovej efektívnosti a jeho pôsobenia navonok – smerom k Petržalčanom, pretože to, čo robíme, je o nich a pre nich. Zároveň sme chceli využiť odborný aj ľudský potenciál našich zamestnancov, ktorí radi prijímajú nové výzvy.*

*Ing. Vladimír Bajan, starosta*

## Titul Efektívny používateľ modelu CAF



Mestská časť Bratislava-Petržalka sa nachádza svojou polohou približne v strede všetkých 17 mestských častí Hlavného mesta SR Bratislavy. S počtom obyvateľov približne 112 000 ďaleko presahuje všetky ostatné mestské časti. Svojou podporou smerom k obyvateľom aj podnikateľským subjektom priamo vplýva na zabezpečenie globálneho cieľa, ktorým je mestská časť s kvalitnou infraštruktúrou, dynamicky sa rozvíjajúca s akcentom na životné prostredie.

Miestny úrad plní odborné, administratívne a organizačné práce súvisiace s plnením úloh miestnych orgánov. Je výkonným orgánom miestneho zastupiteľstva a starostu, ako aj orgánov zriadených miestnym zastupiteľstvom. Sídlo Miestneho úradu mestskej časti je situované približne v strede územia z dôvodu dobrej dostupnosti zo všetkých častí Petržalky.

*Myslíme si, že model CAF je pre samosprávu dostupným manažérskym nástrojom podporujúcim systematické budovanie kvality vo všetkých jej činnostiach. Uvítali by sme, keby sa k podobnému rozhodnutiu odhodlali ďalšie samosprávy a získali by sme tak nových partnerov pre projekty benchmarkingu. Vďaka procesu samohodnotenia sme získali vlastný štruktúrovaný obraz o sebe a tiež cenné námety na zlepšovanie sa. Riziko, ktoré sme museli zvládnuť, bola ťažkopádnosť a neochota priznať si, že nie všetko, čo*

*sa u nás deje, má len tú najvyššiu kvalitu. Vďaka manažérstvu kvality sme využili príležitosť prelomiť niektoré stereotypy a pozrieť sa na plánovanie a riešenie vecí inými očami.*

*Implementácia modelu CAF naplnila naše očakávania. Zmeny cítiť napriek tomu, že sme ešte len na začiatku. Učíme sa, ako robiť veci ešte lepšie a zažiť pri tom pocit užitočnosti a zmysluplnosti, ktorý pocítia aj naši zákazníci – občania. Pevne veríme, že tento proces je nezvratný.*

*Najväčšou devízou organizácií sú ľudia a k nim budú smerovať aj naše ďalšie kroky. Zlepšiť internú komunikáciu, rozšíriť zapojenie zamestnancov do zlepšovateľských činností, podnietiť ich chuť a nasadenie robiť veci inovatívne. K tomu je potrebná motivácia a poznanie vzájomných očakávaní, ale tiež očakávaní našich externých zainteresovaných strán. Nestačí len dobre nadeľovaná vízia, na jej dosiahnutie musia byť jasne vytýčené ciele, prostredníctvom ktorých ju chceme naplniť. Tiež potrebujeme mať rovnocenných partnerov, s ktorými si budeme môcť vymieňať skúsenosti a motivovať sa vzájomne k lepším výkonom, preto sa nevzdávame ani myšlienky na realizáciu benchmarkingu mestských častí, ktorý by mal byť prirodzeným prostriedkom k budovaniu kvalitnej a konkurencieschopnej samosprávy na Slovensku.*



*Titulem Efektívny užívateľ modelu CAF sme získali cennou spätnou väzbu, že rozhodnutí vrcholového managementu o implementácii modelu CAF ako nástroje na riadenie kvality bolo správne, a také, že organizácia má veľký potenciál jak ve vedení, tak ve svých zaměstnancích. V neposlední řadě je získání titulu Efektivní uživatel modelu CAF oceněním nejen pro členy CAF týmu, ale pro všechny zainteresované pracovníky městského úřadu, kteří se zapojili do identifikování oblastí na zlepšování. Je to nový impuls do další usilovné práce na poli zvyšování kvality poskytovaných služeb a inovace.*

*Ing. Dalibor Maniš, MPA, starosta*

## Titul Efektívny používateľ modelu CAF



Mesto Valašské Klobouky je centrom Juhovýchodného Valaška. Je juhovýchodným regiónom Zlínskeho kraja hraničiacim so Slovenskou republikou. Mesto sa nachádza v chránenej krajinskej oblasti Biele Karpaty prehlásenej za biosférickú rezerváciu UNESCO. Už od stredoveku je mesto strediskom južného Valaška. Valašské Klobouky sú známe ako veľké súkennícke centrum, najväčšiu slávu zažilo toto remeslo na prelome 18. a 19. storočia. Mesto je prirodzeným spádovým centrom a táto poloha i sieť potrebných úradov, školských i predškolských zariadení, zdravotníckych služieb, kultúrnych inštitúcií, bánk, rekreačných zariadení a hotelov, športovísk, obchodov apod. sa odrazila v získaní štatútu mestského úradu s rozšírenou pôsobnosťou v roku 2002.

V meste sa nachádza finančný úrad, úrad práce, katastrálny úrad i stredisko geodézie. Charakter spádového mesta dotvárajú dve stredné školy: gymnázium a stredné odborné učilište. Školnú sieť mesta tvorí ďalej základná škola, základná umelecká škola, zvláštna škola a detský domov, materská škola, ale tiež dom detí a mládeže. Mesto v súčasnej dobe ponúka v širokej škále služby rekreačných zariadení, lyžiarsky vlek, radu turistických trás či prehliadku mestskej pamiatkovej zóny.

Mestský úrad Valašské Klobouky sídli v troch budovách na Masarykovom námestí, je inštitúciou, ktorá vykonáva štátnu správu v prenesenej pôsobnosti ako úrad s rozšírenou pôsobnosťou a funkciou samosprávy. Úrad vykonáva prenesenú pôsobnosť v rámci základného rozsahu zvereneho

obci, v rámci správneho obvodu i prenesenú pôsobnosť zverenú zvláštnymi zákonmi. Túto pôsobnosť úrad vykonáva pre 20 miest a obcí v jeho obvode.

*Vzhľadom k tomu, že model CAF je špecificky zaměřený na veřejnou správu, určitě bychom doporučili jeho implementaci do všech úrovní úřadů územní veřejné správy zejména pro jeho komplexnost a možnost získání zpětné vazby, jak ze strany hodnotitelů, tak zúčastněných zainteresovaných stran. A v neposlední řadě pro zefektivnění komunikace, která je důležitým nástrojem zvyšování kvality poskytovaných služeb.*

*Získání ocenění je pro nás závazkem zvyšovat kvalitu i do budoucna, nejen ve vztahu k občanům/zákazníkům, ale i ve vztahu k zaměstnancům. Velkou motivací je pak více obhájit titul i za dva roky. Zlepšování a inovace jsou ve veřejném sektoru procesem nekončícím, kdy je pro nás nesmírně důležité využít klíčové oblasti na zlepšování, které byly identifikovány při Externí zpětné vazbě modelu CAF, a v rámci legislativy být vstřícní, spolehliví a profesionální.*

*Vize městského úřadu zní: "Městský úřad Valašské Klobouky je přátelskou, transparentní a efektivní organizací, jež má motivované a vzdělané zaměstnance, kteří usilují o zvyšování kvality služeb a profesionální práci pro spokojenost občanů." Je postavena na třech pilířích - organizace, zaměstnanci a zákazník/občan - a to jsou pro nás nejdůležitější oblasti, do kterých na základě zpětné vazby budeme směřovat další zlepšování.*

# 2013

## CENA ZA NAJLEPŠÍ PUBLICISTICKÝ PRÍSPEVOK V OBLASTI KVALITY PRÁCE, PRODUKČIE A ŽIVOTA



Úrad pre normalizáciu, metrológiu a skúšobníctvo Slovenskej republiky vyhlásil súťaž Cena za najlepší publicistický príspevok v oblasti kvality práce, produkcie a života v roku 2013 ako jednu zo svojich strategických aktivít, prostredníctvom ktorej naplnia ciele Národného programu kvality Slovenskej republiky. Poslaním súťaže je umožniť získavať a šíriť nové poznatky v oblasti kvality práce, produkcie a života na Slovensku pre trvalé zlepšovanie a predstihové inovácie.

Ocenenie získali:

### KATEGÓRIA A

**Najlepší publicistický príspevok (autorstvo novinár, publicista)**

**Jozef Sedlák**

Návrat k pôvodným potravinám prospeje aj obchodu  
Pravda, 13. marec 2013

### KATEGÓRIA B

**Najlepší odborný príspevok (autorstvo odborná verejnosť)**

**Mikuláš Čollák**

Hlavné nedostatky pri uplatňovaní systému manažérstva kvality  
KVALITA, 1. marec 2013

### KATEGÓRIA C

**Najlepší vedecký príspevok (autorstvo vedecký pracovník)**

ocenenie nebolo udelené

### KATEGÓRIA D

**Najlepšia dizertačná práca (autorstvo absolvent doktorandského štúdia)**

ocenenie nebolo udelené

### KATEGÓRIA E

**Najlepšia diplomová práca (autorstvo absolvent vysokoškolského štúdia)**

**Petra Kosnáčová**

Uplatnenie štatistických metód pri zlepšovaní procesov  
Slovenská technická univerzita v Bratislave, Materiálovotechnologická fakulta  
so sídlom v Trnave

## TOP MANAŽÉRI KVALITY ROKA 2013



Súťaž je reprezentáciou moderných metód manažérstva, ich vývoja a trendov a oceňuje manažérov kvality za osobný podiel v oblasti budovania a rozvoja systémov manažérstva kvality vo svojich organizáciách, čím prispievajú k rozvoju nielen vlastnej organizácie, v ktorej pôsobia, ale aj k rozvoju našej ekonomiky. Poslaním súťaže je posilniť tradíciu hodnotenia a oceňovania významných predstaviteľov manažérstva kvality v Slovenskej republike.

Ocenenie získali:

### KATEGÓRIA A

**Top manažér kvality roka 2013 – súkromný sektor**

ocenenie nebolo udelené

### KATEGÓRIA B

**Top manažér kvality roka 2013 – sektor verejnej správy**

**Ján Zavadský**

manažér kvality

Univerzita Mateja Bela v Banskej Bystrici

## VÍŤAZI A OCENENÍ SÚŤAŽE NÁRODNÁ CENA SLOVENSKEJ REPUBLIKY ZA KVALITU ZA ROKY 2000 – 2012

### Rok 2012

#### Ocenení finalisti súťaže Národná cena SR za kvalitu podľa modelu výnimčnosti EFQM:

Nemak Slovakia s.r.o.  
Duslo, a.s.  
Protherm Production s.r.o.

#### Ocenenie zlepšenia výkonnosti súťaže Národná cena SR za kvalitu podľa modelu výnimčnosti EFQM:

GEMOR Fashion s.r.o.  
Technická univerzita v Košiciach  
Špecializovaná nemocnica pre ortopedickú protetiku Bratislava, n.o.

#### Ocenenie za zapojenie sa do súťaže Národná cena SR za kvalitu podľa modelu CAF:

Gymnázium (Varšavská cesta 1), Žilina  
Univerzita veterinárskeho lekárstva a farmácie v Košiciach

### Rok 2011

#### Ocenení finalisti súťaže Národná cena SR za kvalitu podľa modelu výnimčnosti EFQM:

Whirlpool Slovakia spol. s r.o., odštepny závod, Výroba domácich spotrebičov Poprad  
Slovalco, a.s.  
SPP – distribúcia, a.s.  
INDEX NOSLUŠ s. r. o.  
Vaillant Industrial Slovakia s.r.o.

#### Ocenenie zlepšenia výkonnosti súťaže Národná cena SR za kvalitu podľa modelu výnimčnosti EFQM:

Panasonic AVC Networks Slovakia s.r.o.

#### Ocenenie za zapojenie sa do súťaže Národná cena SR za kvalitu podľa modelu CAF:

Prešovská univerzita v Prešove

### Rok 2010

#### Víťaz súťaže podľa modelu výnimčnosti EFQM:

U. S. Steel Košice, s.r.o.

#### Ocenení finalisti súťaže podľa modelu výnimčnosti EFQM:

BSH Drives and Pumps, s.r.o.  
HANIL E-HWA AUTOMOTIVE SLOVAKIA, s.r.o.  
Kovohuty, a.s.  
Tepláreň Košice, a.s.

#### Ocenený finalista súťaže podľa modelu CAF:

Podnikovohospodárska fakulta Ekonomickej univerzity v Bratislave so sídlom v Košiciach

#### Ocenenie zlepšenia výkonnosti súťaže podľa modelu výnimčnosti EFQM:

Štátny ústav pre kontrolu liečiv  
Technická univerzita v Košiciach  
Úrad pre obrannú štandardizáciu, kodifikáciu a štátne overovanie kvality  
Železničná spoločnosť Slovensko, a.s.

#### Ocenenie zlepšenia výkonnosti súťaže podľa modelu CAF:

Ministerstvo školstva, vedy, výskumu a športu Slovenskej republiky  
Trnavský samosprávny kraj

#### Ocenenie za zapojenie sa do súťaže podľa modelu výnimčnosti EFQM:

EKOS, spol. s r.o. Stará Ľubovňa  
Ekonomická fakulta Univerzity Mateja Bela v Banskej Bystrici

#### Ocenenie za zapojenie sa do súťaže podľa modelu CAF:

Trnavská univerzita v Trnave  
Žilinská univerzita v Žiline

### Rok 2009

#### Víťazi súťaže podľa modelu výnimčnosti EFQM:

TNT Express Worldwide spol. s r.o.  
Ministerstvo financií Slovenskej republiky

#### Ocenený finalista súťaže podľa modelu CAF:

Mestský úrad Trenčín

#### Ocenený finalista súťaže podľa modelu výnimčnosti EFQM:

Technický skúšobný ústav Piešťany, š.p.

#### Ocenenie zlepšenia výkonnosti súťaže podľa modelu výnimčnosti EFQM:

SIBAMAC, a.s.  
Spoločná zdravotná poisťovňa, a.s.  
Úrad pre obrannú štandardizáciu, kodifikáciu a štátne overovanie kvality

#### Ocenenie za zapojenie sa do súťaže podľa modelu CAF:

Ministerstvo školstva Slovenskej republiky

### Rok 2008

#### Ocenený finalista súťaže podľa modelu výnimčnosti EFQM:

OTC, s.r.o., Hlohovec

#### Ocenení finalisti súťaže podľa modelu CAF:

Mestský úrad Trenčín  
Materiálovotechnologická fakulta Slovenskej technickej univerzity v Bratislave so sídlom v Trnave

#### Ocenenie za zlepšenie výkonnosti súťaže podľa modelu CAF:

Podnikovohospodárska fakulta Ekonomickej univerzity v Bratislave so sídlom v Košiciach

## VÍŤAZI A OCENENÍ SÚŤAŽE NÁRODNÁ CENA SLOVENSKEJ REPUBLIKY ZA KVALITU ZA ROKY 2000 – 2012

### Rok 2007

#### Víťazi súťaže:

Tatrakon, spol. s r.o., Poprad  
Úrad jadrového dozoru SR, Bratislava  
Slovenská legálna metrologia, n.o.,  
Banská Bystrica

### Rok 2006

#### Víťazi súťaže:

Slovalco, a.s., Žiar nad Hronom  
SOFTIP, a.s., Bratislava  
HERMAN Slovakia, s.r.o., Revúca  
Slovenský ústav technickej normalizácie, Bratislava  
Fakulta elektrotechniky a informatiky STU,  
Bratislava  
Mesto Martin – Mestský úrad Martin

#### Ocenení finalisti súťaže:

BSH Drives and Pumps, s.r.o., Michalovce  
Obvodný úrad v Michalovciach

### Rok 2005

#### Víťazi súťaže:

VIPOTEST, s.r.o., Partizánske  
Eurocontrol Slovakia, s.r.o., Bratislava

#### Ocenený finalista súťaže:

SOFTIP, a.s., Bratislava

### Rok 2004

#### Víťazi súťaže:

Hoechst – Biotika, spol. s r.o., Martin  
Slovenské elektrárne, a.s., Atómová elektrárň  
Mochovce  
Slovenský metrologický ústav, Bratislava  
Mesto Martin – Mestský úrad Martin

#### Ocenený finalista súťaže:

Emerson Electric Slovakia, s.r.o., Nové Mesto nad  
Váhom

### Rok 2003

#### Víťazi súťaže:

Palma-Tumys, a.s., Bratislava  
PosAm Bratislava, spol. s r.o., Bratislava

#### Ocenení finalisti súťaže:

Rautenbach Slovakia, s.r.o., Žiar nad Hronom  
Mesto Martin – Mestský úrad Martin

### Rok 2002

#### Víťazi súťaže:

U. S. Steel Košice, s.r.o., Košice  
Slovnaft VÚRUP, a.s., Bratislava

#### Ocenení finalisti súťaže:

Elas, spol. s r.o., Prievidza

Mliekospol, a.s., Nové Zámky  
TAURIS NITRA spol. s r.o., Mojmirovce  
PosAm Bratislava, spol. s r.o., Bratislava

### Rok 2001

#### Víťazi súťaže:

Tvrdošínska mliekareň, s.r.o., Tvrdošín  
GiTy – Slovensko, a.s., Martin  
Coca – Cola Beverages Slovakia, s.r.o., Bratislava  
TSÚ Piešťany, š.p., Piešťany

#### Ocenení finalisti súťaže:

Elas, spol. s r.o., Prievidza  
Slovnaft VÚRUP, a.s., Bratislava

### Rok 2000

#### Víťazi súťaže:

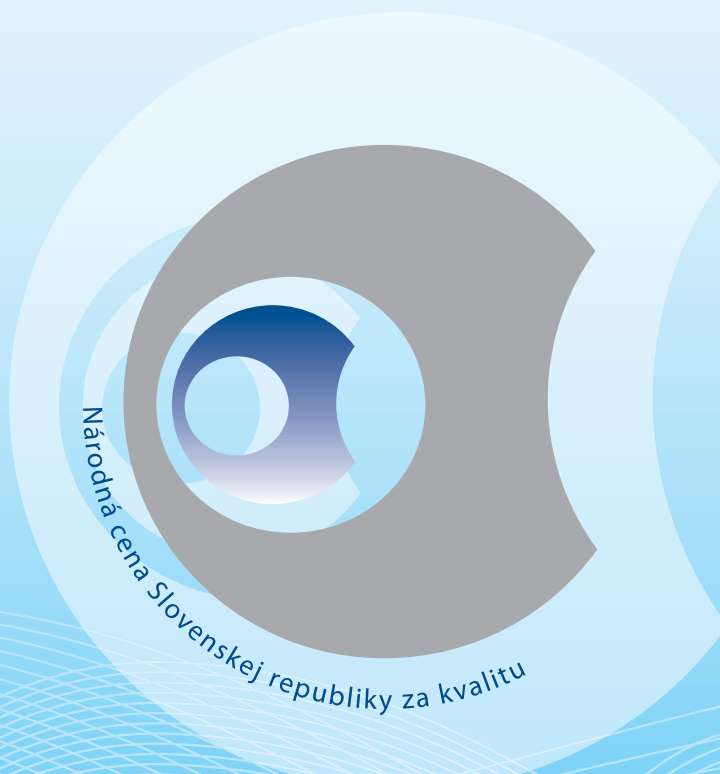
Plastcom, s.r.o., Bratislava  
Slovnaft, a.s., Bratislava  
Vipotest, s.r.o., Partizánske

#### Ocenení finalisti súťaže:

Mliekospol, a.s., Nové Zámky  
Tvrdošínska mliekareň, s.r.o., Tvrdošín  
Coca – Cola Beverages Slovakia, s.r.o., Bratislava  
KLF-ZVL, a.s., Kysucké Nové Mesto  
Matador, a.s., Púchov  
Topvar, a.s., Topoľčany  
Slovnaft SOMEA, a.s., Bratislava  
TSÚ Piešťany, š.p., Piešťany

NÁRODNÁ CENA  
SLOVENSKEJ REPUBLIKY ZA KVALITU

2013





ÚRAD PRE NORMALIZÁCIU, METROLÓGIU A SKÚŠOBNÍCTVO SR  
Štefanovičova 3, 810 05 Bratislava 15  
Tel.: 00421 2 5249 6847

[www.unms.sk](http://www.unms.sk)