



**ÚRAD PRE NORMALIZÁCIU, METROLÓGIU
A SKÚŠOBNÍCTVO SLOVENSKEJ REPUBLIKY**

Koordinátor Národného programu kvality SR na roky 2009 – 2012

Vyhlasovateľ a organizátor súťaže

Coordinator of the National Quality Programme of SR for 2009 - 2012

Declarer and Organizer of the Competition



1. informácia k súťaži

Národná cena

Slovenskej republiky za kvalitu 2009

First Information

on the Competition

for the National Quality Award of the Slovak Republic 2009

CESTA K VÝNIMOČNOSTI ORGANIZÁCIÍ

podľa modelu výnimočnosti EFQM a modelu CAF

ORGANIZATION EXCELLENCE

journey according to the EFQM Excellence Model and CAF Model

CESTA K VÝNIMOČNOSTI ORGANIZÁCIÍ

podľa modelu výnimočnosti EFQM a modelu CAF

Úvod.....	4
Príhovor predsedu ÚNMS SR.....	6
1. Účastníci a kategórie súťaže.....	8
2. Prihlásenie sa do súťaže.....	8
3. Priebeh súťaže.....	10
4. Stupne ocenenia.....	14
5. Metodika súťaže.....	16
5.1 Model výnimočnosti EFQM.....	16
5.2 Model CAF.....	20
6. Vyhlásenie výsledkov a odovzdávanie cien a ocenení.....	22
7. Poplatky.....	24
7.1 Finančné prostriedky.....	24
7.2 Výška poplatkov.....	24
8. Dôvernosť informácií.....	28
9. Európska cena za kvalitu.....	28
10. Propagácia a reklama.....	28
11. Harmonogram súťaže.....	30
12. Doterajší víťazi a ocenení finalisti súťaže.....	32

1. informácia k súťaži

Národná cena Slovenskej republiky za kvalitu 2009

ORGANIZATION EXCELLENCE

journey according to the EFQM Excellence Model and CAF Model

Introduction.....	5
Foreword by the declarer and organizer	7
1. Competition Candidates and Categories.....	9
2. Application.....	9
3. Competition Progress.....	11
4. Levels of Awards.....	15
5. Competition Methodology.....	17
5.1 EFQM Excellence Model.....	17
5.2 CAF Model.....	21
6. Announcement of Results and Delivery of Awards and Prizes.....	23
7. Fees	25
7.1. Funding.....	25
7.2. Fee Amounts.....	25
8. Confidentiality of Information.....	29
9. European Quality Award.....	29
10. Promotion and Advertising.....	29
11. Competition Schedule.....	31
12. Past Winners and Awarded Finalists of the Competition	33

First Information
on the Competition for the National Quality Award of the Slovak Republic 2009



CESTA K VÝNIMOČNOSTI ORGANIZÁCIÍ

podľa modelu výnimočnosti EFQM a modelu CAF

Súťaž Národná cena SR za kvalitu (ďalej „súťaž“) je založená na dôslednom a objektívnom overovaní efektívnosti a kvality všetkých činností organizácie.

Súťaž je založená na hodnotení podľa modelu výnimočnosti EFQM a modelu CAF (Spoločný systém hodnotenia kvality – Common Assessment Framework) a hodnotí, ako výsledky organizácie (spokojnosť zákazníkov, zamestnancov, prínosy pre spoločnosť a kľúčové výsledky výkonnosti) zodpovedajú predpokladom, vytvoreným vrcholovým manažmentom organizácie prostredníctvom stratégie a plánovania, manažérstvom ľudských zdrojov, partnerstiev, finančných prostriedkov, systémom manažérstva a procesov. Správne využívanie týchto prvkov manažérstva organizácie vedie organizácie k vynikajúcim finančným aj nefinančným výsledkom. Model výnimočnosti EFQM je určený pre organizácie podnikateľskej sféry i verejnej správy, model CAF je primárne určený akémukoľvek typu organizácie verejnej správy.

Cyklus priebehu súťaže je jednoročný. Súťaž sa vyhlasuje v novembri predchádzajúceho roku počas Európskeho týždňa kvality v Slovenskej republike a končí sa slávnostným vyhlásením výsledkov v novembri príslušného roka. Súťaž sa riadi štatútom, ktorý predstavuje hlavný programový dokument, formulujúci vzťahy medzi jednotlivými účastníkmi a vyhlasovateľom súťaže.



Súťaž ponúka:

- **nástroj hodnotenia systémov manažérstva organizácie prostredníctvom:**
 - posúdenia aktivít v komplexnom zabezpečovaní systému manažérstva zameraného na výsledky a priority,
 - motivovania pracovníkov k úsiliu o trvalé zlepšovanie systému manažérstva a profesionálny rozvoj,
 - zhodnotenia efektívnosti a kvality činnosti organizácie.
- **ocenenie výsledkov systémov manažérstva organizácie prostredníctvom:**
 - zhodnotenia dosiahnutej miery komplexného manažérstva kvality (TQM) v organizácii,
 - konkrétneho dôkazu pre zákazníkov o plnení ich potrieb a očakávaní,
 - posilnenia postavenia organizácie na domácich a zahraničných trhoch.

Súťaž je každoročne vyhlasovaná koordinátorom štátnej politiky kvality v Slovenskej republike, **Úradom pre normalizáciu, metrológiu a skúšobníctvo SR** (vyhlasovateľ a organizátor).

1. informácia k súťaži

Národná cena Slovenskej republiky za kvalitu 2009

ORGANIZATION EXCELLENCE

journey according to the EFQM Excellence Model and CAF Model

The Competition for the National Quality Award of the Slovak Republic (hereinafter referred to as the “Competition”) is based on a thorough and objective verification of efficiency and quality of all organizational activities.

The Competition is based on evaluations according to the EFQM Excellence Model and the CAF (Common Assessment Framework) model and evaluates how an organization’s results (customer satisfaction, employee satisfaction, benefits for society and key performance results) correspond to the assumptions made by the top management of the organization through strategy and planning, human resource management, partnerships, financial resources, management and process systems. Correct use of these organizational management elements leads organizations to excellent financial and non-financial results. The EFQM Excellence Model is designed for both private enterprises and public administration organizations; the CAF model is designed for all types of public administration organizations.

The Competition is organized annually. The Competition is announced in November of the preceding year, during the European Quality Week in the Slovak Republic, and ends with a ceremonial declaration of the results in November of the current year. The Competition is governed by a statute, which is the main program document defining the relationships between the individual participants and partners of the Competition.



The Competition offers:

- **A tool to evaluate organizational management systems through:**
 - Evaluation of activities in the full scope of the management system, dedicated to results and priorities,
 - Motivation of employees to efforts aimed at permanent improvement of the management system and professional development,
 - Evaluation of efficiency and quality of the activities of the organization.
- **Assessing the results of organizational management systems through:**
 - Evaluation of the achieved level of total quality management (TQM) in the organization,
 - Specific proof for customers about the performance of their needs and expectations,
 - Supporting the position of the organization at local and international markets.

The coordinator of the state quality policy organizes the Competition annually in the Slovak Republic, the Slovak Office of Standards, Metrology and Testing (declarer and organizer).

First Information

on the Competition for the National Quality Award of the Slovak Republic 2009

CESTA K VÝNIMOČNOSTI ORGANIZÁCIÍ

podľa modelu výnimočnosti EFQM a modelu CAF



Vážené dámy, vážení páni,

aby bol príhovor aktuálny, musím spojiť blízku budúcnosť s naším súčasným úsilím. Keďže vývoj globálnej ekonomiky sa spomalil a očakávame krízové obdobie, pre štáty, ktoré chcú obstáť v konkurenčnom boji a vyjsť z neho víťazne, bude rozhodujúce, aby disponovali nástrojmi, ktoré im vytvoria komparatívnu výhodu.

Našou ambíciou a úlohou je motivovať podnikateľský sektor i organizácie verejnej správy, aby efektívnym manažérstvom vytvárali podmienky na udržanie vysokej konkurencieschopnosti Slovenskej republiky v globálnej ekonomike. Významným faktorom v konkurenčnom prostredí je práve systém a kvalita manažérstva organizácií, ktoré je predpokladom úspešného pôsobenia na spoločnom trhu. Zároveň poskytujte firmám a organizáciám výhodu aj v období recesie.

Národný program kvality SR na roky 2009 – 2012 je pokračovaním štátnej politiky kvality na roky 2004 – 2008 a člení sa na dve časti. Prvá časť sa zameriava na aktivity, ktoré realizujú ministerstvá a ostatné ústredné orgány štátnej správy v oblasti svojho pôsobenia v deviatich strategických oblastiach, akými sú bezpečnosť obyvateľstva v základných ukazovateľoch kvality života, starostlivosť o zdravie, sociálna oblasť a zamestnanosť, ochrana životného prostredia, služby verejnej správy, informatizácia spoločnosti, podnikanie, vzdelávanie, veda a výskum a kultúra. Druhá časť sa orientuje na aktivity súvisiace s implementáciou systémov manažérstva kvality v organizáciách verejnej správy v rokoch 2009 – 2012, ktoré budeme koordinovať s jednotlivými rezortmi.

Našou snahou je podporovať implementáciu systémov manažérstva kvality do národného hospodárstva a jeho jednotlivých sektorov. Zároveň budeme pozorne sledovať a oceňovať manažérstvo v tých organizáciách a spoločnostiach, ktoré do svojho riadenia zavádzajú progresívne metódy manažérstva kvality.

Národná cena SR za kvalitu je najvyššie ocenenie, ktoré môžu súkromné subjekty a organizácie verejnej správy získať. Oceňujeme ňou fakt, že preukázali inovatívnosť a schopnosť zavádzať moderné nástroje do svojho riadenia. Keďže kritériá súťaže sa zhodujú s podmienkami v ostatných krajinách Európskej únie, Národná cena potvrdzuje, že ocenené organizácie sú podľa všetkých parametrov konkurencieschopné v modernej Európe.

Peter Lukáč
predseda

Úradu pre normalizáciu, metrológiu a skúšobníctvo SR

1. informácia k súťaži

Národná cena Slovenskej republiky za kvalitu 2009

ORGANIZATION EXCELLENCE

journey according to the EFQM Excellence Model and CAF Model



Ladies and gentlemen,

for my foreword to be up-to-date, I have to connect our near future and current efforts. Since the development of that global economy has slowed down and we are expecting a period of crisis, it will be necessary for countries that wish to survive such competition and to win to have tools at their disposal that can create a comparative advantage.

Our ambition and task is to motivate the business sector and public administration organizations to use efficient management techniques to create the conditions to sustain the high competitiveness of the Slovak Republic in the global economy. Important factors in the competitive environment are the system and quality of organizational management that form the basis of a successful existence on the common market. At the same time, they provide companies and organizations with an advantage during recession.

The National Quality Program of the Slovak Republic for 2009 – 2012 is a follow-up of the state's quality policy for 2004 – 2008 and is structured into two parts. The first concentrates on activities implemented by the ministries and other central State administration bodies in their scope of activities in nine strategic segments, such as citizen safety in terms of basic indicators: quality of life, health care, the social sector and employment, protection of the environment, public administration services, society informatisation, entrepreneurship, education, science and research as well as culture. The second part targets activities related to the implementation of quality management systems in public administration organizations in 2009 – 2012 that we will coordinate with the ministries.

It is our endeavor to support the implementation of quality management systems in the national economy and its individual sectors. Also, we will carefully monitor and appreciate organizational management in organizations and companies that introduce progressive quality management methods.

The National Quality Award of the Slovak Republic is the supreme award that private entities and public administration organizations can achieve. We use it to appreciate the fact that organizations prove innovation and their ability to introduce modern tools into their management. As competition criteria are aligned with the conditions in other European Union countries, the awards confirm competitiveness in all the parameters of the modern Europe.

Peter Lukáč
Chairman

of Slovak Office of Standards, Metrology and Testing

First Information

on the Competition for the National Quality Award of the Slovak Republic 2009

CESTA K VÝNIMOČNOSTI ORGANIZÁCIÍ

podľa modelu výnimočnosti EFQM a modelu CAF

Súťaž je určená pre všetky organizácie zaoberajúce sa výrobou alebo poskytovaním služieb a pre organizácie verejnej správy, ktoré sú registrované v Slovenskej republike podľa príslušných platných právnych predpisov. V rovnakom roku sa súťaže nemôže zúčastniť súčasne organizácia a jej organizačná časť.

Uchádzači o Národnú cenu SR za kvalitu sa rozdelia do nasledovných kategórií:

A) veľké organizácie vyrábajúce výrobky a poskytujúce služby:

- A1) organizácie vyrábajúce výrobky nad 251 zamestnancov
- A2) organizácie poskytujúce služby nad 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

Organizácia, ktorá má záujem prihlásiť sa do súťaže, zašle na **Odbor kvality Úradu pre normalizáciu, metrológiu a skúšobníctvo SR** (ďalej úrad) vyplnenú prihlášku, a to v termíne uvedenom v harmonograme súťaže (pozri ďalej). Po zaregistrovaní prihlášky zamestnanci Odboru kvality skontrolujú úplnosť a overia pravdivosť údajov v prihláške a zašlú účastníkovi potvrdenie o akceptácii prihlášky a Aplikačnú príručku modelu výnimočnosti EFQM alebo Príručku modelu CAF 2006.

Záujemcovia sa môžu rozhodnúť pre jeden z nasledujúcich postupov:

- **účasť v súťaži**

Po zaslaní prihlášky do základnej časti súťaže (pozri ďalej) a po zaplatení súťažného poplatku účastník získa Aplikačnú príručku modelu výnimočnosti EFQM alebo Príručku modelu CAF 2006 a možnosť pre **dvoch zamestnancov** organizácie zúčastniť sa na **bezplatnom školení o metodike vybraného modelu kvality a spôsobe spracovania samohodnotiacej správy**.

- **účasť iba na vzdelávaní**

Napriek tomu, že sa záujemca nezúčastňuje súťaže, môže prejaviť záujem o školenie o spôsobe realizácie samohodnotenia. Táto forma je zvlášť výhodná pre organizácie, ktoré mienia zlepšovať svoje činnosti, prípadne sa zúčastniť súťaže v nasledujúcich rokoch. Úvodné školenia pre účastníkov súťaže k modelu výnimočnosti EFQM a modelu CAF sú bezplatné, hradené z prostriedkov vyhlasovateľa.

1. informácia k súťaži

Národná cena Slovenskej republiky za kvalitu 2009

ORGANIZATION EXCELLENCE

journey according to the EFQM Excellence Model and CAF Model

The Competition is designed for all organizations active in production or provision of services and for public administration organizations registered in the Slovak Republic according to valid legal regulations. Participation by both an organization and an organizational unit thereof is not permitted in the same year.

The candidates for the National Quality Award of the Slovak Republic shall be divided into the following categories:

A) Large organizations producing products and providing services:

- A1) Organizations producing products with 251+ employees
- A2) Organizations providing services with 51+ employees

B) Small and medium-sized organizations producing products and providing services:

- B1) Organizations producing products with up to 250 employees
- B2) Organizations providing services with up to 50 employees

C) Public sector organizations (irrespective of the size):

- C1) State administration organizations
- C2) Self-governing region organizations
- C3) Other public sector organizations

Organizations interested in participating in the Competition have to send an application to the **Quality Department of the Slovak Office of Standards, Metrology and Testing** (hereinafter referred to as the "SOSMT") in the term specified in the Competition Schedule (see below). After registering the application, employees of the Quality Department will check the completeness and accuracy of the data in the application and send an application acceptance confirmation to the participant, together with the EFQM Excellence Model manual or the CAF Model 2006 manual.

Interested parties can choose one of the following procedures:

● Participation in the Competition

After sending the application to the basic part of the Competition (see below) and after payment of the Competition fee, each participant will obtain the EFQM Excellence Model manual or the CAF Model 2006 manual and an option for **two employees** of the organization to participate in a **free training on the methodology of the selected quality model and the method of preparing the self-assessment report**.

● Participation in Education Only

Interested parties not participating in the Competition may be interested in the training on the self-evaluation method. This form is suitable especially for organizations wishing to improve their activities and/or participate in the Competition in the following years. The introductory training on the EFQM Excellence Model and CAF Model is free for Competition participants and paid from via the Organizer's funds.

First Information

on the Competition for the National Quality Award of the Slovak Republic 2009

CESTA K VÝNIMOČNOSTI ORGANIZÁCIÍ

podľa modelu výnimočnosti EFQM a modelu CAF

Súťaž prebieha v nasledovných etapách:

1. **Prípravná časť** je zameraná na vzdelávanie a poskytnutie informácií o požiadavkách pri spracovaní súťažných podkladov. Uchádzači majú v prípravnej časti súťaže možnosť zúčastniť sa bezplatného informačného seminára (pozri harmonogram súťaže), kde zároveň získajú základné informácie o vzdelávaní, ktoré je zamerané na obsah a spôsob prípravy súťažných podkladov vrátane samotného školenia o modeloch výnimočnosti EFQM a CAF.

Účast' v prípravnej etape nezaväzuje záujemcov pokračovať v súťaži a je určená širokému okruhu tých, ktorí si chcú osvojiť zásady manažérstva výnimočnosti. Súťaž Národná cena SR za kvalitu tím plní svoje druhé, nemenej dôležité poslanie zamerané na rozširovanie poznatkov o úspešnom podnikaní.

2. Účast' v súťaži

ZÁKLADNÁ ČASŤ

Každý uchádzač, ktorý do stanoveného termínu zašle prihlášku do súťaže a zaplatí registračný poplatok, sa stáva **účastníkom súťaže**. Vyhlasovateľ a organizátor súťaže po kontrole úplnosti a pravdivosti údajov uvedených v prihláške a zaplatení poplatku:

- umožní vzdelávanie o samohodnotení podľa modelu kvality – model výnimočnosti EFQM alebo model CAF,
- poskytne Aplikačnú brožúru účastníkom na výkon samohodnotenia,
- vymenuje tímy posudzovateľov, ktoré zabezpečia posúdenie samohodnotiacej správy účastníka,
- oznámi účastníkovi zloženie tímu posudzovateľov pre vykonanie posúdenia samohodnotiacej správy
- realizuje hodnotenie samohodnotiacej správy,
- zosumarizuje výsledky hodnotenia jednotlivých účastníkov, od vedúcich posudzovateľov, ktoré vo forme správy „Výsledky hodnotenia základnej časti súťaže“ predkladá hodnotiteľskej komisii.

Účastník podľa zaradenia do veľkostnej kategórie a po absolvovaní vzdelávania spracuje:

- samohodnotiacu správu podľa Aplikačnej brožúry pre malé a stredné organizácie v rozsahu cca 35 strán formátu A4,
- samohodnotiacu správu podľa Aplikačnej brožúry pre veľké organizácie v rozsahu cca 75 strán formátu A4,
- samohodnotiacu správu podľa Príručky modelu CAF 2006 v rozsahu cca 75 strán formátu A4.

Účastníci zasielajú vyhlasovateľovi a organizátorovi súťaže požadovanú dokumentáciu v piatich vyhotoveniach, a to v termínoch stanovených v harmonograme súťaže.

Poplatok za posúdenie samohodnotiacej správy v základnej časti súťaže neplatí účastník, ktorý v predchádzajúcich troch ročníkoch súťaže postúpil do finále, avšak cenu nezískal.

Tímy posudzovateľov v základnej časti súťaže:

- vykonajú posúdenie samohodnotiacich správ účastníkov (každý člen tímu individuálne),
- na koordinačných schôdkach rozhodnú o spoločnom konsolidovanom hodnotení jednotlivých kritérií,
- stanovia silné stránky, oblasti pre zlepšenie a oblasti, ktoré by bolo vhodné preveriť pri hodnotení na mieste,
- stanovia celkové hodnotenie účastníkov.

1. informácia k súťaži

Národná cena Slovenskej republiky za kvalitu 2009

The Competition has the following phases:

1. **The preparatory phase** aims at training and providing information on the requirements for processing Competition documents. In the preparatory phase of the Competition, participants can participate on a free informational seminar (see the Competition Schedule) that provides basic information on trainings aimed at the content and method for preparing Competition documents, including EFQM Excellence Model and CAF Model trainings.

Participation in the preparatory phase does not oblige interested parties to continue in the Competition and is designed for a large scope of those wishing to internalize the rules of excellence management. The Competition for the National Quality Award of the Slovak Republic thus fulfills another, equally important mission, aimed at spreading know-how regarding successful businesses.

2. Participation in the Competition BASIC PART

Each interested party that sends an application within the specified term and pays the registration fee will become a competitor. The Organizer of the Competition will, after checking the completeness and accuracy of the data in the application and after payment of the fee:

- Provide self-assessment education according to the quality model – EFQM Excellence Model or CAF Model;
- Provide the Application Brochure to the competitors to perform self-assessment;
- Appoint assessor teams that will assess the self- assessment reports from competitors;
- Inform each competitor on the structure of the assessor team for the assessment of the self- assessment report
- Perform self-assessment report evaluation;
- Summarize the results of the evaluation of individual competitors from the lead assessors and submit these summaries to the Evaluation Committee in the form of a report on “Results for the Evaluation of the Basic Part of the Competition”.

According to classification into size groups and after completing the training, each competitor will prepare:

- Self-assessment report according to the Application Brochure for small and medium-sized organizations in the scope of approx. 35 pages A4;
- Self-assessment report according to the Application Brochure for large organizations in the scope of approx. 75 pages A4;
- Self- assessment report according to the CAF Model 2006 Manual in the scope of approx. 75 pages A4.

The competitors submit the required documentation to the Organizer of the Competition in five counterparts within the term set in the Competition Schedule.

Competitors that reached the finale in the previous three years of the Competition but were not awarded any prize do not pay the fee for assessment of the self-assessment report in the basic part of the Competition.

In the basic part of the Competition, the assessor teams:

- Assess the self-assessment reports from competitors (each member of the team individually);
- Decide on a common consolidated evaluation of individual criteria at coordination meetings;
- Define the strengths, areas for improvement and areas that need to be verified during site visit;
- Establish the overall evaluation of the competitors.

First Information
on the Competition for the National Quality Award of the Slovak Republic 2009



CESTA K VÝNIMOČNOSTI ORGANIZÁCIÍ

podľa modelu výnimočnosti EFQM a modelu CAF

Pre účastníkov, u ktorých nebude vykonané posúdenie na mieste, sa účasť v súťaži skončí; a organizátor týmto účastníkom zašle tzv. Spätnú správu. Účastník, pri ktorom sa vykoná posúdenie na mieste, postupuje do finálnej časti súťaže.

FINÁLE SÚŤAŽE – posúdenie na mieste

Tímy posudzovateľov vo finále súťaže:

- vedúci tímu posudzovateľov dohodne termín posúdenia na mieste s účastníkom a oznámi ho organizátorovi,
- realizácia posúdenia na mieste:
- pri posúdení na mieste overujú posudzovatelia všetky údaje nutné pre stanovenie bodového hodnotenia,
- v závere posúdenia na mieste tím posudzovateľov podľa zistených skutočností zosumarizuje výsledky a vypracuje podklady pre tzv. Spätnú správu z posúdenia na mieste.

Konzultácie k spätnej správe

Každý účastník môže vyhlasovateľa a organizátora súťaže požiadať o konzultáciu k spätnej správe. Náklady na konzultácie nie sú súčasťou poplatkov za účasť v súťaži. Cena za konzultáciu bude stanovená dohodou.

Účastník:

- umožní tímu posudzovateľov počas výkonu posúdenia na mieste vstup do svojich priestorov a poskytne všetky požadované informácie.

Organizátor:

- prerokuje s vedúcimi posudzovateľských tímov výsledky hodnotení jednotlivých účastníkov,
- spracuje správu, tzv. „Výsledky hodnotenia finálovej časti súťaže“, a predloží ju hodnotiteľskej komisii,
- po zasadnutí hodnotiteľskej komisie vyrozumie účastníkov o výsledkoch zasadnutia hodnotiteľskej komisie a oznámi účastníkom výsledok umiestnenia v súťaži,
- zašle účastníkom Spätnú správu z posúdenia na mieste,
- vyrozumie účastníkov o mieste, termíne a spôsobe odovzdania cien.

Hodnotiteľská komisia

- sa vo svojej práci riadi štatútom a rokovacím poriadkom hodnotiteľskej komisie.
- berie na vedomie správu vypracovanú organizátorom a výsledky hodnotenia tímov posudzovateľov po posúdení na mieste,
- určuje skupinu ocenených finalistov,
- schvaľuje víťazov Národnej ceny v jednotlivých súťažných kategóriách.

V prípade, že účastníci súťaže nespĺnili kritériá stanovené hodnotiteľskou komisiou v danom ročníku, Národná cena SR za kvalitu sa v príslušnej kategórii neudeluje.

1. informácia k súťaži

Národná cena Slovenskej republiky za kvalitu 2009

ORGANIZATION EXCELLENCE

journey according to the EFQM Excellence Model and CAF Model

The Competition ends for competitors who will not be assessed on site; at this point competitors will receive the so-called Feedback Reports from the Organizer. The competitors that will be assessed on site continue to the finale of the Competition.

COMPETITION FINALE - Site visit

Tasks of the assessor teams in the finale of the Competition:

- The leader of the assessor team will agree on a Site visit date with the competitor and notify the organizer;
- Site visit is performed;
- During the Site visit, assessors verify all data necessary to determine the point score;
- At the end of the Site visit, the assessor team will, according to actual situation, summarize the results and prepare documentation for the so-called Site visit Feedback Report.

Consulting on Feedback Report

Competitors may ask the Organizer to consult with them regarding their Feedback Reports. Consulting costs are not included in the Competition's participation fees. Consulting prices will be set by agreement.

Competitors will:

- Permit the assessor team to enter their premises and provide all required information during the on-site assessment.

The Organizer will:

- Discuss the results of evaluation of individual competitors with the leaders of assessor teams;
- Prepare a report, the so-called "Results of the Competition's Finale Evaluation" and submit it to the evaluation committee;
- After the meeting of the evaluation committee, it will inform the competitors on the results of the meeting of the committee and notify them of their results in the Competition;
- Send the Feedback Reports from Site visit to competitors;
- Inform the competitors where, when and how the awards will be delivered.

Evaluation Committee:

- Adheres to the Statute and Rules of Procedure for the Evaluation Committee;
- Collects information regarding the report prepared by the Organizer and of the results of evaluation of assessor teams after Site visit;
- Chooses the group of award finalists;
- Approves the winners of the National Award in individual Competition categories.

Shall no competitor fulfill the criteria set by the Evaluation Committee in the year, the National Quality Award of the Slovak Republic will not be awarded in the relevant category.

First Information
on the Competition for the National Quality Award of the Slovak Republic 2009

CESTA K VÝNIMOČNOSTI ORGANIZÁCIÍ

podľa modelu výnimočnosti EFQM a modelu CAF

Ocenenie za zapojenie organizácie do súťaže

- organizácia začala využívať model výnimočnosti EFQM alebo model CAF, zúčastnila sa súťaže a dosahuje bodové hodnotenie 200 až 300 bodov.

Ocenenie zlepšenia výkonnosti organizácie

- organizácia začala využívať model výnimočnosti EFQM alebo model CAF, zúčastnila sa súťaže a bola ocenená za dosiahnuté výsledky pri zavádzaní niektorého zo spomínaných modelov a uplatňovanie dobrej praxe. Organizácia pre získanie tohto ocenenia musí dosiahnuť bodové ohodnotenie 301 až 400 bodov.

Ocenený finalista

- organizácia využíva model výnimočnosti EFQM alebo model CAF, zúčastnila sa súťaže a bola ocenená za dosiahnuté výsledky pri zavádzaní niektorého zo spomínaných modelov, uplatňovanie dobrej praxe a realizuje vo vybraných oblastiach benchmarking/bench learning. Organizácia pre získanie tohto ocenenia musí dosiahnuť bodové ohodnotenie 401 bodov a viac.

Víťaz Národnej ceny SR za kvalitu

- ocenenie Víťaz Národnej ceny SR za kvalitu získava organizácia s najvyšším počtom získaných bodov v danej kategórii.



VÍŤAZ
NÁRODNEJ CENY SR
ZA KVALITU

Organizácia
s najvyšším počtom bodov

OCENENÝ FINALISTA

od 401 bodov

OCENENIE ZLEPŠENIA VÝKONNOSTI

organizácie 301 – 400 bodov

OCENENIE ZA ZAPOJENIE ORGANIZÁCIE DO SÚŤAŽE

200 – 300 bodov

1. informácia k súťaži

Národná cena Slovenskej republiky za kvalitu 2009

ORGANIZATION EXCELLENCE

journey according to the EFQM Excellence Model and CAF Model

Award for Participation in the Competition

- An organization that started using the EFQM Excellence Model or the CAF Model, participated in the Competition and reached 200 to 300 points.

Award for Improved Organizational Performance

- An organization that started using the EFQM Excellence Model or the CAF Model, participated in the Competition and was awarded for the results achieved in introducing the EFQM Excellence Model or the CAF Model and good practice. Organizations that receive this award reach 301 to 400 points in the score.

Award Finalist

- An organization that implements the EFQM Excellence Model or the CAF Model, participated in the Competition, was awarded for the results achieved in introducing the EFQM Excellence Model or the CAF Model, good practice and performs benchmarking/bench learning in selected areas. Organization that receives the award reaches over 401 in scores.

Winner of the National Quality Award of the Slovak Republic

- The National Quality Award of the Slovak Republic belongs to the organization with the highest number of points in the category.



**WINNER
OF THE NATIONAL
QUALITY AWARD
OF THE SLOVAK REPUBLIC**

The organization
with the highest number of points

AWARD FINALIST

over 401 points

PERFORMANCE IMPROVEMENT AWARD

Organizations with 301 – 400 points

AWARD FOR PARTICIPATION IN THE COMPETITION

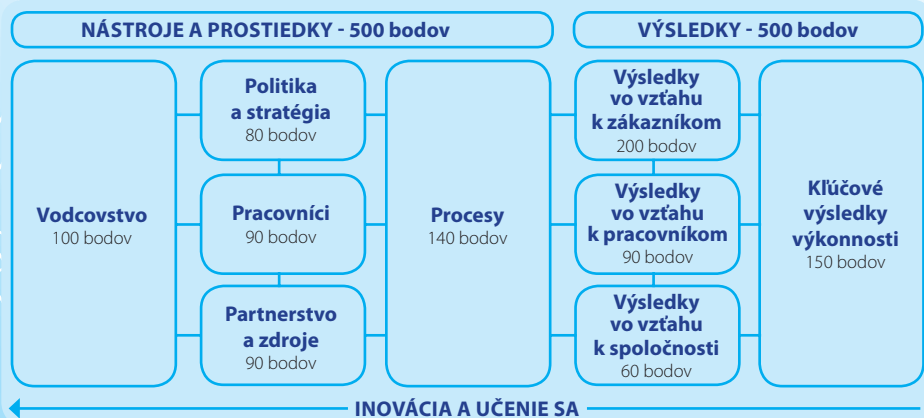
200 – 300 points

First Information
on the Competition for the National Quality Award of the Slovak Republic 2009

CESTA K VÝNIMOČNOSTI ORGANIZÁCIÍ

podľa modelu výnimočnosti EFQM a modelu CAF

Každá organizácia je svojím spôsobom jedinečná, preto bola vytvorená stupnica kritérií, podľa ktorej možno jednotlivé organizácie objektívne porovnávať. Model výnimočnosti EFQM (The EFQM Excellence Model) bol navrhnutý a je neustále zdokonaľovaný Európskou nadáciou pre manažerstvo kvality (EFQM). Tento model je základnou metódikou používanou v Európskej cene za kvalitu vo všetkých kategóriách a v roku 2000 sa stala podkladom súťaže Národná cena Slovenskej republiky za kvalitu.



Model je dobrovoľný systém založený na deviatich kritériách, z ktorých päť tvoria „Predpoklady“ a štyri „Výsledky“. Popis jednotlivých kritérií je uvedený v dokumente „Aplikačná brožúra – Pokyny pre vypracovanie samohodnotiacej správy“. Kritériá 1 až 5 sa týkajú toho, ako organizácia vytvára predpoklady na dosiahnutie výsledkov.

Vyžadujú sa informácie:

- aké prístupy (metódy) organizácia volí vo vzťahu k naplneniu jednotlivých kritérií,
 - aký je rozsah aplikácie alebo zavedenia daného prístupu na všetkých úrovniach organizácie a vo všetkých príslušných oblastiach a činnostiach.
- Kritériá 6 až 9 sa týkajú toho, aké výsledky organizácia dosahuje.

Vyžadujú sa informácie:

- dosiahnuté hodnoty trendov, ktoré účastník uvádza na posúdenie úrovne výsledkov („úroveň úspešnosti“),
- akým spôsobom pokrývajú uvádzané výsledky rozsah činnosti účastníka.

Model výnimočnosti EFQM sa v rámci uvedených deviatich kritérií ďalej člení na 32 subkritérií pre veľké organizácie a 22 subkritérií pre malé a stredné organizácie. Požiadavky na zabezpečenie komplexného manažerstva kvality zostávajú pritom nezmenené.

Samohodnotiaci správa sa posudzuje prostredníctvom metódy RADAR.

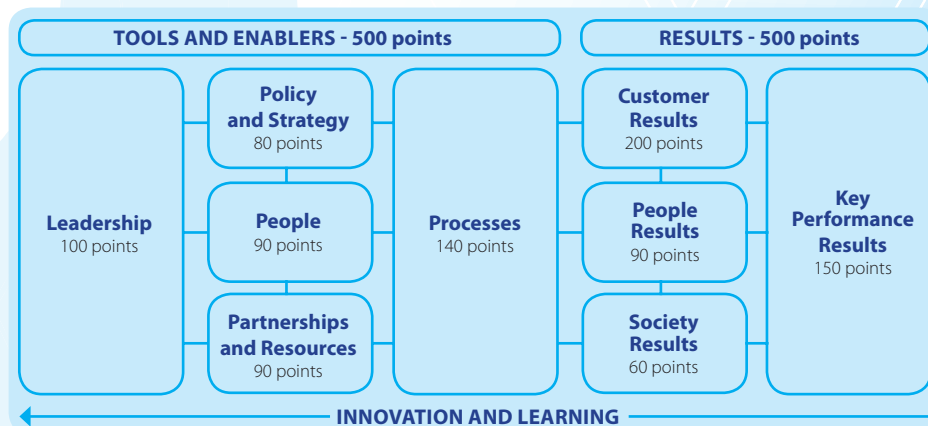
1. informácia k súťaži

Národná cena Slovenskej republiky za kvalitu 2009

ORGANIZATION EXCELLENCE

journey according to the EFQM Excellence Model and CAF Model

Each organization is unique in its own special way; thus, a sequence of criteria was created, providing for an objective comparison of individual organizations. The EFQM Excellence Model was designed and is continuously being improved by the European Foundation for Quality Management. The model is the basic methodology used in the European Quality Award in all categories, and in 2000, it became the basis of the National Quality Award of the Slovak Republic.



The model is a non-prescriptive system based on nine criteria, five of them being “Enablers” and four “Results”. Individual criteria are described in the “Application Brochure - Instructions for Preparing a Self-Evaluation Report”. Criteria 1 to 5 cover how an organization enables itself to achieve results.

Required information:

- What approaches (methods) the organization chooses in relation to fulfillment of each of the criteria;
 - What the scope of application and/or implementation of the approach is across all levels of organization and in all relevant areas and activities.
- Criteria 6 to 9 relate to the results the organization achieves.

Required information:

- Achieved values of trends that the competitor includes to evaluate result levels (“success level”);
- How the stated results cover the scope of the competitor’s activities.

Within the stated 9 criteria, the EFQM Excellence Model is further structured to 32 sub criteria for large organizations and 22 sub criteria for small and medium-sized organizations. However, the requirements to provide total quality management remain unchanged.

The self-assessment report is assessed using the RADAR methodology.

First Information

on the Competition for the National Quality Award of the Slovak Republic 2009

CESTA K VÝNIMOČNOSTI ORGANIZÁCIÍ

podľa modelu výnimočnosti EFQM a modelu CAF

Metodika RADAR

Srdcom hodnotenia modelu výnimočnosti EFQM a teda aj súťaže je metodika hodnotenia označovaná ako RADAR, ktorá sa skladá zo štyroch zložiek:

- Results – výsledky,
- Approach – prístup,
- Deployment – rozšírenie,
- Assessment & Review – hodnotenie a preskúmanie.



1. informácia k súťaži

Národná cena Slovenskej republiky za kvalitu 2009

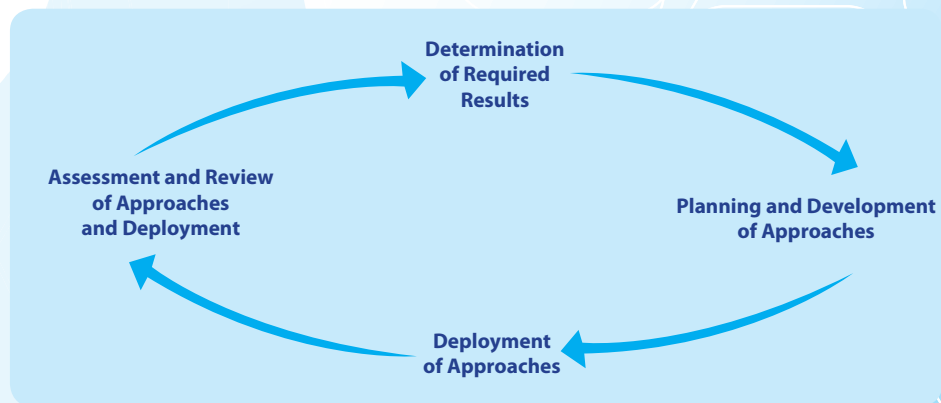
ORGANIZATION EXCELLENCE

journey according to the EFQM Excellence Model and CAF Model

RADAR Methodology

The core of the evaluation of the EFQM Excellence Model (and thus, of the Competition), is the evaluation methodology called RADAR, consisting of four parts:

- Results
- Approach
- Deployment
- Assessment & Review



First Information
on the Competition for the National Quality Award of the Slovak Republic 2009

CESTA K VÝNIMOČNOSTI ORGANIZÁCIÍ

podľa modelu výnimočnosti EFQM a modelu CAF

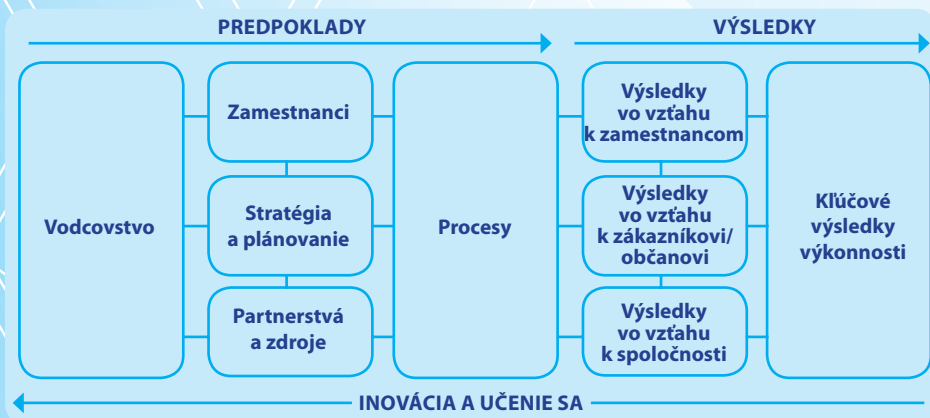
Spoločný systém hodnotenia kvality (The Common Assessment Framework - CAF) je nástrojom komplexného manažérstva kvality a je inšpirovaný modelom výnimočnosti Európskej nadácie pre manažérstvo kvality (EFQM) a modelom nemeckej Akadémie Speyer. Model CAF sa organizáciám európskeho verejného sektora poskytuje ako jednoduchý nástroj na aplikáciu techník manažérstva kvality, ktorého cieľom je zlepšovanie výkonnosti.

Model CAF vychádza z predpokladu, že organizácia dosahuje výnimočné výsledky vo výkonnosti, vo vzťahu k občanom/zákazníkom, zamestnancom a spoločnosti na základe vodcovstva, stratégie a plánovania, zamestnancov, partnerstiev a procesov. Poskytuje pohľad na organizáciu z rôznych uhlov a súčasne holisticky analyzuje výkonnosť organizácie.

Model CAF má tieto hlavné zámery:

1. zaviesť princípy komplexného manažérstva kvality do verejnej správy, metodicky viesť organizácie pri porozumení a aplikácii samohodnotenia vo fáze prechodu od systému plánovania a výkonu k plne integrovanému cyklu PDCA,
2. podporovať samohodnotenie organizácií verejného sektoru s cieľom získať štruktúrovaný obraz organizácie a následne námety pre zlepšovacie činnosti,
3. pôsobiť ako premostenie rôznych modelov používaných v manažérstve kvality,
4. podporovať bench learning medzi organizáciami verejného sektoru.

Štruktúra modelu CAF



Štruktúra deviatich oblastí určuje hlavné aspekty, ktoré si vyžadujú pozornosť pri akejkolvek analýze organizácie. Kritériá 1-5 sa zaoberajú charakteristikami predpokladov organizácie. Tie určujú, čo organizácia robí a ako pristupuje ku svojim úlohám za účelom dosiahnutia želaných výsledkov. V kritériách 6-9 sa merajú výsledky dosiahnuté vo vzťahu k občanom/zákazníkom, zamestnancom, spoločnosti a kľúčové výsledky výkonnosti prostredníctvom merania a hodnotenia interných ukazovateľov. Každé kritérium sa delí na subkritériá. 28 subkritérií určuje hlavné oblasti, ktoré je potrebné zväžiť pri samohodnotení organizácie. Používajú sa príklady, ktoré detailnejšie vysvetľujú obsah subkritérií a špecifikujú možné oblasti záujmu s cieľom objasniť, ako organizácia plní požiadavky vyjadrené v subkritériu.

1. informácia k súťaži

Národná cena Slovenskej republiky za kvalitu 2009

ORGANIZATION EXCELLENCE

journey according to the EFQM Excellence Model and CAF Model

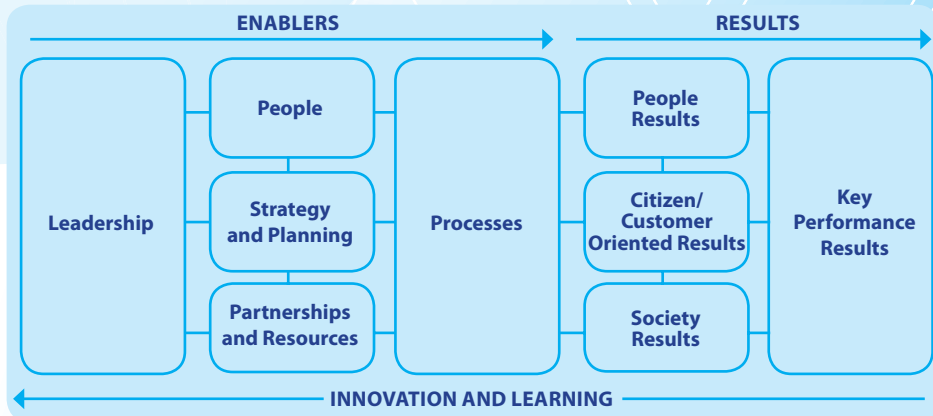
The Common Assessment Framework – CAF) is a total quality management tool inspired by the Excellence Model of the European Foundation for Quality Management (EFQM) and by the Model of the German Speyer Academy. The CAF model is provided to European public sector organizations as a simple tool to apply quality management techniques aimed at performance improvement.

The CAF Model is based on the assumption that organizations achieve extraordinary results in performance, in relation to citizens/customers, employees and society on the basis of leadership, strategy and planning, employees, partnerships and processes. It provides a view of the organization from different angles and at the same time, it holistically analyzes the performance of the organization.

The CAF model has the following main aims:

1. Introduce the principles of total quality management into public administration, lead organizations methodically while understanding and applying self-assessment in the phase of transfer from a planning and performance system to a fully integrated PDCA cycle;
2. Support self-assessment of public sector organizations in order to obtain a structured picture of the organization and subsequently, ideas for improvement activities;
3. Serve as a bridge between various models used in quality management;
4. Support bench learning between public sector organizations.

CAF Model Structure



The structure of nine areas determines the main aspects requiring attention during any analysis of an organization. Criteria 1-5 relate to the enablers' characteristics of the organization. These determine what the organization does and how it approaches its tasks in order to achieve the desired results. Within criteria 6-9, results achieved in relation to citizens/customers, employees, and society are measured. Key performance results are evaluated using measurement and evaluation of internal indicators. Each criterion is divided into sub criteria. The 28 sub criteria define the main areas that must be considered during organizational self-assessment. These are described by examples that explain, in more detail, the contents of the sub criteria and specify possible areas of interest in order to explain how the organization meets the requirements expressed in the sub criterion.

First Information
on the Competition for the National Quality Award of the Slovak Republic 2009

CESTA K VÝNIMOČNOSTI ORGANIZÁCIÍ

podľa modelu výnimočnosti EFQM a modelu CAF

Slávnostné vyhlásenie výsledkov súťaže a odovzdanie cien a ocenení sa uskutoční v rámci Európskeho týždňa kvality na Slovensku. Ceny a ocenenia odovzdáva najvyšší predstaviteľ štátu, vyhlasovateľ a organizátor za prítomnosti predstaviteľov podnikateľskej a verejnej sféry.



1. informácia k súťaži

Národná cena Slovenskej republiky za kvalitu 2009

ORGANIZATION EXCELLENCE

journey according to the EFQM Excellence Model and CAF Model

The official announcement regarding the results of the Competition and delivery of awards and prizes is performed during European Quality Week in Slovakia. The awards and prizes are delivered by the highest representative of the Slovak Republic and by the Organizer in the presence of business and public representatives.



First Information
on the Competition for the National Quality Award of the Slovak Republic 2009

CESTA K VÝNIMOČNOSTI ORGANIZÁCIÍ

podľa modelu výnimočnosti EFQM a modelu CAF

Súťaž je financovaná z prostriedkov vyhlasovateľa a organizátora, sponzorov, reklamných partnerov a z poplatkov účastníkov, ktorí sú povinní uhradiť:

- registračný poplatok,
- poplatok za posúdenie na mieste.

Poplatky budú použité na uhradenie nákladov spojených s činnosťou posudzovateľov, prípravou, organizáciou, propagáciou súťaže a pod.

Výška poplatkov

Tabuľka č.1: Poplatky za účasť v základnej časti súťaže

Kateg.	Organizácia	Model EFQM	Model CAF	Poplatok – základná časť	Poplatok – finále
A1	organizácie vyrábajúce výrobky nad 251 zamestnancov	áno	nie	30.000,- Sk / 995.81 €	podľa ročného obratu
A2	organizácie poskytujúce služby nad 51 zamestnancov	áno	nie	30.000,- Sk / 995.81 €	podľa ročného obratu
B1	organizácie vyrábajúce výrobky do 250 zamestnancov	áno	nie	20.000,- Sk / 663.87 €	podľa ročného obratu
B2	organizácie poskytujúce služby do 50 zamestnancov	áno	nie	20.000,- Sk / 663.87 €	podľa ročného obratu
C1	organizácie štátnej správy	áno	áno	15.000,- Sk / 497.90 €	40.000,- Sk / 1.327,76 €
C2	organizácie samosprávy	áno	áno	15.000,- Sk / 497.90 €	40.000,- Sk / 1.327,76 €
C3	iné organizácie verejného sektora	áno	áno	15.000,- Sk / 497.90 €	40.000, Sk / 1.327,76 €

Pozn.: Ceny sú prepočítané konverzným kurzom 30,126 SKK/EUR.

1. informácia k súťaži

Národná cena Slovenskej republiky za kvalitu 2009

ORGANIZATION EXCELLENCE

journey according to the EFQM Excellence Model and CAF Model

The Competition is financed from the funds of the Organizer, of the sponsors, advertising partners and from the fees from competitors who are required to pay:

- Registration fees;
- Site visit fees.

Fees will be used to cover costs related to the activities of the assessors, to preparing, organizing and promoting the Competition, etc.

Fee Amounts

Table no. 1: Fees for Participation in the Basic Part of Competition

Categ.	Organization	EFQM Model	CAF Model	Fee- Basic Part	Fee - Finale
A1	Organizations producing products with 251+ employees	yes	no	SKK 30,000 / € 995.81	according to annual turnover
A2	Organizations providing services with 51+ employees	yes	no	SKK 30,000 / € 995.81	according to annual turnover
B1	Organizations producing products with up to 250 employees	yes	no	SKK 20,000 / € 663.87	according to annual turnover
B2	Organizations providing services with up to 50 employees	yes	no	SKK 20,000 / € 663.87	according to annual turnover
C1	State administration organizations	yes	yes	SKK 15,000 / € 497.90	SKK 40,000 / 1.327,76 €
C2	Self-administration organizations	yes	yes	SKK 15,000 / € 497.90	SKK 40,000 / 1.327,76 €
C3	Other public sector organizations	yes	yes	SKK 15,000 / € 497.90	SKK 40,000 / 1.327,76 €

Note: The prices are calculated using the exchange rate 30.126 EUR/SKK.

CESTA K VÝNIMOČNOSTI ORGANIZÁCIÍ

podľa modelu výnimočnosti EFQM a modelu CAF

Poplatky za účasť vo finálnej časti súťaže sú odstupňované podľa výšky ročného obratu organizácie, okrem organizácií verejnej správy. Účasť vo finále súťaže je dobrovoľná.

Tabuľka č.2: Poplatky za účasť vo finále súťaže

Ročný obrat uchádzača	organizácie verejnej správy	do 15 mil. Sk / 497.908,78 €	nad 15 mil. Sk do 200 mil. Sk / 497.908,78 € - 6.638.783,77 €	nad 200 mil. Sk do 500 mil. Sk / 6.638.783,77 € - 16.596.959,43 €	nad 500 mil. Sk / 16.596.959,43 €
v Sk / EUR	40.000,00 / 1.327,76 €	40.000,00 / 1.327,76 €	60.000,00 / 1.992,64 €	80.000,00 / 2.655,51 €	100.000,00 / 3.319,40 €

Pozn.: Ceny sú prepočítané konverzným kurzom 30,126 SKK/EUR.



Organizácie, ktoré majú záujem iba o nesúťažnú časť súťaže, majú možnosť zúčastniť sa vzdelávania a získať Aplikačnú brožúru pre samohodnotenie alebo Príručku modelu CAF 2006.

Všetci účastníci súťaže (ocenení finalisti) z posledných troch ročníkov majú účasť v súťaži (základná časť a finále) bezplatnú.

1. informácia k súťaži

Národná cena Slovenskej republiky za kvalitu 2009

ORGANIZATION EXCELLENCE

journey according to the EFQM Excellence Model and CAF Model

Fees for participation in the finale of the Competition are classified according to the annual turnover of the organization, except for public administration organizations. Participation in the finale of the Competition is not mandatory.

Table no. 2: Fees for Participation in the Finale of the Competition

Annual turnover of competitor	Public Administration Organizations	up to SKK 15 mil /497.908,78 €	over SKK 15 mil up to SKK 200 mil / € 497,908.78 - € 6,638,783.77	over SKK 200 mil up to SKK 500 mil / € 6,638,783.77 - € 16,596,959.43	over SKK 500 mil / € 16,596,959.43
in SKK/EUR	40,000 SKK / 127,76 €	40,000 SKK / 127,76 €	60,000 SKK / 192,64 €	80,000 SKK / 255,51 €	100,000 SKK / 319,40 €

Note: The prices are calculated using the exchange rate 30.126 EUR/SKK.



Organizations interested only in the non-competitive part of the Competition can participate in the training and obtain the Application Brochure for Self-Assessment or the CAF Model 2006 Brochure.

All competitors (awarded finalists) in the last three years can participate in the Competition (basic part and the final) free of charge.

First Information
on the Competition for the National Quality Award of the Slovak Republic 2009

CESTA K VÝNIMOČNOSTI ORGANIZÁCIÍ

podľa modelu výnimočnosti EFQM a modelu CAF

Názvy organizácií, ktoré sa zapoja do súťaže, a s tým spojené dôverné informácie, ktoré sa týkajú hodnotenia, sa považujú za dôverné a budú utajené. Tieto informácie sa poskytnú len posudzovateľom, ktorí sú menovaní do tímu posudzovateľov, a pracovníkom ÚNMS SR. ÚNMS SR nezverejní žiadne informácie o uchádzačoch bez písomného súhlasu príslušného uchádzača.

Najvýznamnejším medzinárodným ocenením úspešnej implementácie systémov manažérstva kvality je súťaž Európska cena za kvalitu, udeľovaná Európskou nadáciou pre manažerstvo kvality.

Súťaž Národná cena SR za kvalitu je organizovaná a realizovaná v zhode s modelom výnimočnosti EFQM a modelom CAF, ktoré sú uplatňované v súťaži Európska cena za kvalitu. Tým je splnená jedna z podmienok záujemcov o účasť v európskej súťaži. Prihláška a dokumentácia do súťaže Európska cena za kvalitu sa predkladajú v anglickom jazyku.



Vitazné a ocenené organizácie majú právo túto skutočnosť uvádzať vo svojich písomných, obrazových i zvukových materiáloch, vrátane propagačných, avšak len s uvedením roku, v ktorom ocenenie získali. Propagáciu súťaže v médiách zabezpečuje vyhlasovateľ súťaže.

Ocenené organizácie vhodnou formou zdieľajú svoje skúsenosti a vedomosti z budovania a implementácie systému manažérstva a informácie o dosiahnutých výsledkoch vo svojej organizácii. Na základe žiadosti ÚNMS SR šíria tieto informácie na seminároch, workshopoch a konferenciách organizovaných na podporu rozvoja manažérstva kvality v Slovenskej republike.

1. informácia k súťaži

Národná cena Slovenskej republiky za kvalitu 2009

ORGANIZATION EXCELLENCE

journey according to the EFQM Excellence Model and CAF Model

The names of the organizations participating in the Competition and confidential information related to the evaluation are considered confidential and will not be disclosed. This information will only be provided to the assessors appointed to the assessor team and to employees of the SOSMT. SOSMT will not disclose any participant information without written consent of the relevant participant.



The highest international award for the successful implementation of quality management systems is the European Quality Award Competition, organized by the European Foundation for Quality Management.

The Competition for the National Quality Award of the Slovak Republic is organized and performed according to the EFQM Excellence Model and the CAF Model used in the European Quality Award Competition. Thus, it fulfills one of the conditions for participating in the European Competition. The application and documentation for the European Quality Award Competition are submitted in English.

The winner and awarded organizations are authorized to state this fact in their written, visual and audio materials, including promotional materials, however, only if also stating the year in which the award was granted. The Organizer of the Competition provides for promotion of the Competition in the media.

Awarded organizations share their experience and know-how from building and implementing management systems and information on results obtained in their organizations in a suitable form. On the basis of a request of the SOSMT, they spread this information at seminars, workshops and conferences organized to support quality management development in the Slovak Republic.

First Information

on the Competition for the National Quality Award of the Slovak Republic 2009

8. CONFIDENTIALITY REGARDING INFORMATION

9. EUROPEAN QUALITY AWARD

10. PROMOTION AND ADVERTISING

CESTA K VÝNIMOČNOSTI ORGANIZÁCIÍ

podľa modelu výnimočnosti EFQM a modelu CAF

ČINNOSŤ	VYKONÁVA	TERMÍN DO
Vyhlásenie 10. ročníka súťaže	ÚNMS SR	december 2008
Rozoslanie prvej informácie o súťaži	ÚNMS SR	január 2009
Bezplatný informačný seminár o súťaži	ÚNMS SR	február 2009 Bratislava
Podanie prihlášky do súťaže	uchádzač	28. február 2009
Školenie o samohodnotení podľa modelu výnimočnosti EFQM a modeli CAF	ÚNMS SR	december 2008, marec 2009
Spracovanie a odovzdanie samohodnotiacej správy	uchádzač	30. apríl 2009
Hodnotenie samohodnotiacich správ uchádzačov	ÚNMS SR	30. mája 2009
Zasadnutie hodnotiteľskej komisie – rozhodnutie o postupe do finále	ÚNMS SR	15. júna 2009
Oznámenie výsledkov prvej časti a žiadosť o vyjadrenie súhlasu s účasťou vo finále a s posúdením na mieste	ÚNMS SR	16. júna 2009
Vyjadrenie súhlasu s účasťou vo finále a s posúdením na mieste	uchádzač	30. júna 2009
Posúdenie na mieste u účastníka (site visit)	ÚNMS SR	15. septembra 2009
Vypracovanie a zaslanie Spätnej správy z posúdenia na mieste	ÚNMS SR	10. októbra 2009
Zasadnutie hodnotiteľskej komisie – rozhodnutie o víťazoch a ocenených finalistoch	ÚNMS SR	17. októbra 2009
Slávnostné vyhlásenie víťazov a ocenených finalistov v jednotlivých kategóriách	prezident SR, členovia vlády SR, vyhlasovateľ, organizátor	november 2009

1. informácia k súťaži

Národná cena Slovenskej republiky za kvalitu 2009

ORGANIZATION EXCELLENCE

journey according to the EFQM Excellence Model and CAF Model

ACTIVITY	PERFORMED BY	UNTIL
Announcement of the 10th year of the Competition	SOSMT	December 2008
Distribution of the first information regarding the Competition	SOSMT	January 2009
Free information seminar on the Competitio	SOSMT	31 January 2009
Applications due	Competitors	28 February 2009
Self-assessment training pursuant to EFQM Excellence Model and CAF Model	SOSMT	December 2008, March 2009
Preparing and delivery of self- assessment reports	Competitors	30 April 2009
Evaluation of self-assessment reports of competitors	SOSMT	30 May 2009
Meeting of Evaluation Committee - Decision on the selection of finalists	SOSMT	15 June 2009
Announcement of results for the first part and application for consent with participation in the finale as well as with the site visit	SOSMT	16 June 2009
Consent with participation in the finale and with the site visit	Competitors	30 June 2009
Site visit	SOSMT	15 September 2009
Preparing and sending a Feedback Report regarding the site visit	SOSMT	10 October 2009
Meeting of Evaluation Committee – selection of winners and awarded finalists	SOSMT	17 October 2009
Official awarding of winners and awarded finalists in individual categories	President of SR, members of Government of SR, Organizer	November 2009

First Information
on the Competition for the National Quality Award of the Slovak Republic 2009

CESTA K VÝNIMOČNOSTI ORGANIZÁCIÍ

podľa modelu výnimočnosti EFQM a modelu CAF

Rok 2008:

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

OTC, s r.o., Hlohovec

Ocenení finalisti súťaže Národná cena SR za kvalitu podľa modelu CAF:

Mestský úrad Trenčín

Materiálovotechnologická fakulta so sídlom v Trnave, Slovenskej technickej univerzity v Bratislave

Ocenenie zlepšenia výkonnosti organizácie podľa modelu CAF:

Podnikovohospodárska fakulta Ekonomickej univerzity so sídlom v Košiciach

Rok 2007:

Víťazi súťaže Národná cena SR za kvalitu podľa modelu výnimočnosti EFQM:

TATRAKON, spol. s r.o., Poprad

Slovenská legálna metrológia, n. o., Banská Bystrica

Víťaz súťaže Národná cena SR za kvalitu podľa modelu CAF:

Úrad jadrového dozoru SR

Rok 2006:

Víťazi súťaže Národná cena SR za kvalitu podľa modelu výnimočnosti EFQM:

SLOVALCO, a.s., Žiar nad Hronom

SOFTIP, a.s., Banská Bystrica

HERMAN SLOVAKIA, s.r.o., Revúca

Slovenský ústav technickej normalizácie Bratislava

Ocenení finalisti súťaže:

BSH Drives and Pumps, s.r.o., Michalovce

Obvodný úrad v Michalovciach, Michalovce

Víťazi súťaže Národná cena SR za kvalitu podľa modelu CAF:

STU v Bratislave, Fakulta elektrotechniky a informatiky Bratislava

Mestský úrad Martin

Rok 2005:

Víťazi súťaže Národná cena SR za kvalitu:

VIPOTEST, s.r.o., Partizánske

Eurocontrol Slovakia, s.r.o., Bratislava

Ocenení finalista súťaže:

SOFTIP, a.s., Bratislava

Rok 2004:

Víťazi súťaže Národná cena SR za kvalitu:

Hoechst - Biotika, spol. s r.o., Martin

Slovenské elektrárne, a.s., Atómová elektrárň Mochovce

Slovenský metrologický ústav Bratislava

Mestský úrad Martin

Ocenení finalista súťaže:

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

1. informácia k súťaži

Národná cena Slovenskej republiky za kvalitu 2009

ORGANIZATION EXCELLENCE

journey according to the EFQM Excellence Model and CAF Model

Year 2008:

Winners of the Competition for the National Quality Award of the Slovak Republic:

EFQM Excellence Model:

OTC, s.r.o., Hlohovec

Awarded finalists of the National Quality Award of the Slovak Republic according to the CAF model:

Municipal Authority in Trenčín

Faculty of Materials Science and Technology in Trnava, Slovak Technical University in Bratislava

Performance Improvement Award of the National Quality Award of the Slovak Republic according to the CAF model:

Faculty of Corporate Economics at the University of Economics in Košice

Year 2007:

Winners of the Competition for the National Quality Award of the Slovak Republic:

EFQM Excellence Model:

TATRAKON, spol. s r.o., Poprad

Slovenská legálna metrológia, n. o., Banská Bystrica

Winner of the National Quality Award of the Slovak Republic according to the CAF Model:

Nuclear Supervision Authority of the Slovak Republic

Year 2006:

Winners of the Competition for the National Quality Award of the Slovak Republic:

EFQM Excellence Model:

SLOVALCO, a.s., Žiar nad Hronom

SOFTIP, a.s., Banská Bystrica

HERMAN SLOVAKIA, s.r.o., Revúca

Slovak Standards Institute, Bratislava

Awarded finalists:

BSH Drives and Pumps, s.r.o., Michalovce

District Administration Authority in Michalovce, Michalovce

Winners of the National Quality Award of the Slovak Republic according to the CAF Model:

Slovak Technical University in Bratislava, Faculty of Electrical Engineering and Informatics

Municipal Authority in Martin

Year 2005:

Winners of the Competition for the National Quality Award of the Slovak Republic:

VIPOTEST, s.r.o., Partizánske

Eurocontrol Slovakia, s.r.o., Bratislava

Awarded finalist:

SOFTIP, a.s., Bratislava

Year 2004:

Winners of the Competition for the National Quality Award of the Slovak Republic:

Hoechst - Biotika, spol. s r.o., Martin

Slovenské elektrárne, a.s., Mochovce nuclear plant

Slovak Institute of Metrology, Bratislava

Municipal Authority in Martin

Awarded finalist:

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

First Information

on the Competition for the National Quality Award of the Slovak Republic 2009

CESTA K VÝNIMOČNOSTI ORGANIZÁCIÍ

podľa modelu výnimočnosti EFQM a modelu CAF

Rok 2003:

Víťazi súťaže Národná cena SR za kvalitu:

Palma-Tumys, a.s. Bratislava

PosAm Bratislava, spol. s r.o.

Ocenení finalisti súťaže:

Rautenbach Slovakia, s.r.o., Žiar nad Hronom

Mestský úrad Martin

Rok 2002:

Víťazi súťaže Národná cena SR za kvalitu:

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 NITRIA, spol. s r.o., Mojmirovce

PosAm Bratislava, spol. s r.o., Bratislava

Rok 2001:

Víťazi súťaže Národná cena SR za kvalitu:

Tvrdošínska mliekareň, s.r.o., Tvrdošín

GíTy - 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 Národná cena SR za kvalitu:

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

1. informácia k súťaži

Národná cena Slovenskej republiky za kvalitu 2009

ORGANIZATION EXCELLENCE

journey according to the EFQM Excellence Model and CAF Model

Year 2003:

Winners of the Competition for the National Quality Award of the Slovak Republic:

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

Awarded finalists:

Rautenbach Slovakia, s.r.o., Žiar nad Hronom
Municipal Authority in Martin

Year 2002:

Winners of the Competition for the National Quality Award of the Slovak Republic:

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

Awarded finalists:

Elas, spol. s r.o., Prievidza
MLIEKOSPOL, a.s., Nové Zámky
TAURIS NITRIA, spol. s r.o., Mojmírovce
PosAm Bratislava, spol. s r.o., Bratislava

Year 2001:

Winners of the Competition for the National Quality Award of the Slovak Republic:

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

Awarded finalists:

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

Year 2000:

Winners of the Competition for the National Quality Award of the Slovak Republic:

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

Awarded finalists:

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

First Information

on the Competition for the National Quality Award of the Slovak Republic 2009

CESTA K VÝNIMOČNOSTI ORGANIZÁCIÍ

podľa modelu výnimočnosti EFQM a modelu CAF

Oliver Moravčík,

dekan, Materiálovotechnologická fakulta so sídlom v Trnave, Slovenskej technickej univerzity v Bratislave

Každá súťaž predstavuje výzvu a súťaž Národná cena SR za kvalitu je prestížna súťaž najlepších v oblasti, ktorá rozhodujúcim spôsobom determinuje existenciu a úspešné napredovanie každej inštitúcie. Z pragmatického hľadiska to znamenalo pre vybraný tím pracovníkov stredného a vyššieho manažmentu z rozhodujúcich oblastí pôsobenia našej fakulty úlohu spracovať analytickú správu, počas prípravy ktorej sme sa sami veľakrát prepracovali k poznaniu skutočnej situácie v konkrétnej oblasti pôsobenia fakulty, čo nás automaticky okamžite nútilo sa zamýšľať nad nápravou jednotlivých krokov ekonomicko-správnych procesov na našej inštitúcii a prípadne hľadať nové riešenia. Inštrumentárium spätnej väzby, správne použité na kontrolu a konfrontáciu skutočnosti s víziou a dlhodobými cieľmi fakulty, dokonale demaskovalo skutočný stav procesov na našej vysokoškolskej inštitúcii.

O pozitívnom vplyve súťaže na organizáciu musíme presvedčiť všetkých našich zamestnancov, porovnanie vhodnotenia po sebe idúcich dotazníkov na zistenie spokojnosti zamestnancov o tých istých okruhoch problémov poučia manažment fakulty, či organizácia stagnuje alebo napreduje, či máme reálnu šancu získať Národnú cenu za kvalitu SR v dohľadnej budúcnosti a hlavne, či sa naši zamestnanci dostatočne identifikujú so svojou organizáciou a zmenami, ktoré sme spustili hlavne v ich prospech. V neposlednom rade, si zároveň uvedomujeme zdôraznenie sledovania vnímania existencie a aktivít našej fakulty v našom okolí a u zainteresovaných strán.

Michal Tkáč,

dekan, Podnikovohospodárska fakulta Ekonomickej univerzity so sídlom v Košiciach

Účasť v súťaži Národnej ceny SR za kvalitu vnímame ako príležitosť porovnať našu snahu o budovanie systému manažérstva kvality a jej výsledky s ostatnými súťažiacimi v rámci SR, ako aj v rámci Európskeho priestoru.

Hlavný prínos modelu CAF vidíme v tvorbe štruktúrovaného rámca na sebareflexiu, a to rovnako z pohľadu pedagógov, študentov a zamestnancov fakulty. Zapojenie sa do súťaže nám ponúka najšť vlastné benchmarky a ukazuje smer ďalšieho možného rozvoja fakulty.

V súčasných podmienkach vysokého školstva V Slovenskej republike je potrebné hľadať efektívne nástroje rozvoja vzdelávacích inštitúcii ako takých. Nepostačujúce materiálne zabezpečenie, dlhodobá finančná poddimenzovanosť, nedocenené postavenie pedagógov v spoločnosti na jednej strane a potreba integrovania nášho vysokého školstva do vyspelých európskych štruktúr, respektíve požiadavka ich konkurencieschopnosti, si vyžaduje využitie sofistikovaných manažérskych nástrojov a systémov, aby sme úlohy kladené v súčasnosti na manažment školstva splnili. Model CAF je práve jeden z tých nástrojov, do ktorých vkladáme svoju dôveru, a veríme, že impulzy, ktoré sme pri jeho implementácii získali, nám pomôžu pri našom zlepšovaní.

1. informácia k súťaži

Národná cena Slovenskej republiky za kvalitu 2009

ORGANIZATION EXCELLENCE

journey according to the EFQM Excellence Model and CAF Model

Oliver Moravčík,

Dean, Faculty of Materials Science and Technology in Trnava, Slovak Technical University in Bratislava

Each competition is a challenge; the National Quality Award of the Slovak Republic is a prestigious competition of the best in the area for substantially determining the existence and successful development of any institution. Pragmatically, it meant that a selected team of middle and top management staff from the decisive areas of activities of our faculty had to prepare an analytical report. When preparing it, several times we have learned about the real situation in the specific area of activities of the faculty, and automatically we were forced to think about improving individual steps of economic and administrative processes in our institutions and potentially identify new solutions. The feedback tools, which were used correctly to inspect and confront the reality with the vision and long-term aims of our faculty, have fully unmasked the real status of processes at our university institution.

We need to persuade all our employees about the positive influence of the Competition to the organization. Comparisons of evaluations in subsequent questionnaires about employee satisfaction will show the management of the faculty whether the organization is stagnating or proceeding, whether or not we have a real chance to obtain the National Quality Award of the Slovak Republic in the foreseeable future and, above all, whether our employees sufficiently identify themselves with their organization and the changes that we have introduced for their benefit. And last but not least, we are aware that our environment and all stakeholders have increased their perception of the existence and activities of our faculty.

Michal Tkáč,

Dean, Faculty of Corporate Economics at the University of Economics in Košice

We perceive our participation in the National Quality Award of the Slovak Republic as an opportunity to compare our effort to build a quality management system and its results with other competitors from the Slovak Republic and the European environment.

The main benefit of the CAF Model is in the creation of a structured framework of self-reflection from the views of instructors, students, and employees of the faculty. Our participation in the Competition allows us to find our own benchmarks and shows us the direction of possible future development of our faculty.

In the current conditions of universities in Slovakia, it is necessary to look for efficient tools of development of educational institutions themselves. Dissatisfactory material equipment, long-term lack of funds, disrespect of instructors in the society on one hand and the need of integration of our universities into advanced European structures, or the requirement for the competitiveness thereof, requires using sophisticated managerial tools and systems so that we can fulfill the tasks currently handled by school administrators. The CAF Model is one of the tools in which we trust and we believe that the impulses that we gained when implementing it will help us to improve.

First Information

on the Competition for the National Quality Award of the Slovak Republic 2009

CESTA K VÝNIMOČNOSTI ORGANIZÁCIÍ

podľa modelu výnimočnosti EFQM a modelu CAF

Marian Ručkay,
konateľ, OTC, s.r.o. Hlohovec

V našej spoločnosti OTC, s.r.o., sa dlhodobo venujeme zvyšovaniu kvality svojich služieb. Máme certifikovaný integrovaný systém manažérstva, ktorý obsahuje tri základné smery: starostlivosť o kvalitu, starostlivosť o životné prostredie a starostlivosť o zamestnancov. Z uvedených dôvodov sme boli radi, keď sme boli oslovení, aby sme sa prihlásili do súťaže o Národnú cenu SR za kvalitu 2008.

Zapojenie sa do uvedenej súťaže znamenalo pre nás možnosť porovnať si úroveň výsledkov našej práce s ostatnými účastníkmi súťaže. Malí sme záujem o porovnanie našej dlhodobej práce, nášho snaženia, prípadne nájsť tzv. slabšie miesta v našich projektoch.

Na druhej strane sme účasť v súťaži brali ako ďalší významný krok pre zlepšenie našej reklamy a zvýšenie konkurencieschopnosti v tých častiach Slovenska, kde nie sme až natoľko známi.

František Sádecký,
prednosta, MsÚ Trenčín

Účasť v súťaži Národná cena SR za kvalitu 2008 pre náš znamenala možnosť lepšieho spoznania vzájomnej prepojenosti jednotlivých procesov a zároveň preverenie kvality služieb, ktoré Mesto Trenčín poskytuje svojim občanom a návštevníkom.

Hlavným prínosom bolo zapojenie širokého okruhu zamestnancov, ktorí dostali možnosť priamo ovplyvniť systém procesného riadenia na úrade, čo prinieslo zefektívnenie procesov samotných s jednoznačne pozitívnym dopadom na klienta.

Spätná väzba z hodnotenia v rámci aplikovaného modelu CAF nám pomáha správne nastaviť pripravované inovácie, či už v samotnej organizačnej štruktúre úradu, v implementácii nového poriadku odmeňovania zamestnancov, v procesnej integrácii v zmysle aplikovaného systému ISO, ale aj v tvorbe programového rozpočtu našej samosprávy.

1. informácia k súťaži

Národná cena Slovenskej republiky za kvalitu 2009

ORGANIZATION EXCELLENCE

journey according to the EFQM Excellence Model and CAF Model

Marian Ručkay,

Executive, OTC, s.r.o., Hlohovec

We in OTC have worked on improving the quality of our services for a long time. We have a certified integrated management system consisting of three basic directions: care for quality, care for the environment, and care for employees. Due to these reasons, we were glad when we were invited to compete in the Competition for the National Quality Award of the Slovak Republic in 2008.

Participating in the Competition brought us an opportunity to compare the levels of results of our work with other participants. We were interested in comparing our long-term work and efforts to those of other participants. We also wanted to identify the weaknesses of our projects.

On the other hand, we saw our participation in the Competition as another important step towards improving our advertising and increasing our competitiveness within Slovakia where we are less known.

František Sádecký,

Chairman, Municipal Authority in Trenčín

Participation in the Competition for the National Quality Award of the Slovak Republic 2008 meant an opportunity to learn more about the links between individual processes and to check the quality of the services provided by the Municipality of Trenčín to its citizens and visitors.

The main benefit was in including a wide range of employees who had an opportunity to directly influence the system of process management in the organization and making processes more efficient, with a strong positive impact on our clients.

Feedback from the evaluation using the applied CAF Model helps us to set up the envisioned innovations correctly, whether in the organizational structure itself, in the implementation of a new system of employee remuneration, in process integration according to the applied ISO system, as well as in the program budget of our institution.

First Information
on the Competition for the National Quality Award of the Slovak Republic 2009



ÚRAD PRE NORMALIZÁCIU, METROLÓGIU A SKÚŠOBNÍCTVO SR
THE SLOVAK OFFICE OF STANDARDS, METROLOGY AND TESTING

Štefanovičova 3, 810 05 Bratislava 15
www.unms.sk, tel.: 00421 2 5249 6847