



ÚRAD PRE NORMALIZÁCIU, METROLÓGIU
A SKÚŠOBNÍCTVO SLOVENSKEJ REPUBLIKY

NÁRODNÁ CENA SR ZA KVALITU

2009

NÁRODNÁ CENA SLOVENSKEJ REPUBLIKY ZA KVALITU

2009

2009

Národná cena SR za kvalitu je najväčším 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 v Slovenskej republike, ovplyvňuje podnikateľské subjekty k trvalému zlepšovaniu kvality všetkých činností a vyzdvihuje tie organizácie, ktoré si za svoj cieľ zvolili dosiahnutie lepších výsledkov ako konkurencia a dosiahnutie 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 výnimočnosti EFQM, vo verejnom sektore môžu organizácie využívať i model CAF, čo je model kvality určený pre organizácie verejnej správy.

„Model výnimočnosti EFQM“

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

Efekty aplikácie modelu v organizácii:

- trvalé zlepšovanie všetkých postupov,
- osvojenie si princípov samohodnotenia a benchmarkingu,
- dosahovanie vyššej konkurenčnej schopnosti na domácom a zahraničnom trhu,
- sústavné zvyšovanie výkonnosti a zisku prostredníctvom komplexnej kvality premietnutej do kvality produktov,
- lepšie porozumenie potrebám zákazníkov /občanov,
- podpora tímovej práce a iniciatívny 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 odkryť tie, ktoré potrebujú zlepšenie.

NÁRODNÁ CENA SLOVENSKEJ REPUBLIKY ZA KVALITU

2009

2009



Vážené dámy, vážení páni,

flexibilné prispôsobovanie sa zmenám ekonomického prostredia je dnes mimoriadnou nevyhnutnosťou udržania sa na európskych i svetových trhoch. To stavia organizácie pred výzvou, ako v tomto turbulentnom prostredí zabezpečiť dlhodobú konkurencieschopnosť svojich produktov.

Rozhodujúcim faktorom pri presadení sa v konkurenčnom prostredí je systém a kvalita manažérstva organizácie. V dnešnej dobe sa manažérstvo kvality stalo dobrovoľnou nevyhnutnosťou a podmienkou spolupráce so strategickými partnermi.

Súťaž Národná cena SR za kvalitu je modelom uznania výnimočného spôsobu manažérstva kvality organizácií, ktorý je zameraný na dosiahnutie výnimočných výsledkov a to nielen v zabezpečovaní spokojnosti zákazníkov a zamestnancov, v sociálnej politike a dobrom vzťahu k spoločnosti a prostrediu, v ktorých pôsobi, ale aj na dosiahnutie vynikajúcich výsledkov v domácej a zahraničnej konkurencii.

Národná cena SR za kvalitu je najprestížnejšou cenou kvality a najvyšším možným stupňom uznania, ktorý môžu organizácie podnikateľského i verejného sektora dosiahnuť a odlíšiť sa tak od svojich konkurentov v oblasti manažérstva kvality. Súťaž odlišuje vodcov s nespochybniteľnými dôkazmi dosiahnutých úspechov v pretváraní stratégie do reality a trvalého zlepšovania ich organizačnej výkonnosti.

Ak organizácia predstavuje svojim celkovým pôsobením a inšpiratívnym správaním sa voči zainteresovaným stranám zjavný príklad pre iných, táto neobyčajná výnimočnosť v danej špecifickej oblasti alebo predmete podnikania je odmenená udelením víťazstva v danej kategórii súťaže.

Môžem konštatovať, že do jubilejného desiateho ročníka súťaže Národnej ceny SR za kvalitu sa prihlásili organizácie, ktoré prezentujú výnimočné výsledky v manažérstve, ale aj tie, ktoré svoje procesy flexibilne zlepšujú podľa medzinárodne uznávaných modelov kvality a to nielen v podnikateľskej oblasti, ale i vo verejnej správe.

Výnimočnosť je výzva a zároveň záväzok do budúcnosti systematicky a trvale sa zdokonaľovať vo všetkých oblastiach.

Je preto pre mňa ctou, verejne oceniť tieto výnimočné organizácie za ich výnimočné výsledky.

Ing. Mgr. Peter Lukáč
predseda
Úradu pre normalizáciu, metrológiu a skúšobníctvo SR

NÁRODNÁ CENA SLOVENSKEJ REPUBLIKY ZA KVALITU

2009



Získané ocenenie zlepšenia výkonnosti v súťaži Národná cena SR za kvalitu považujeme za úspech a uznanie našej práce, ale vnímame ho predovšetkým ako ďalšiu výzvu. Výzvu na zlepšovanie zavedeného IMS s cieľom dosiahnuť maximálnu spokojnosť našich zákazníkov, zamestnancov a ostatných zainteresovaných strán. Zapojenie sa do súťaže pre nás znamenalo nielen porovnanie sa s ostatnými zúčastnenými, ale najmä nájdanie a zovšeobecnenie našich silných stránok a zadefinovanie rekapitulácie oblastí na zlepšovanie. Tým sa nám potvrdilo, že tímová práca je jedným z kľúčových faktorov úspechu. Úlohou do budúcnosti je osvojiť si podstatu a možnosť zlepšovania sa a v čo najkratšom čase sa zamerať na realizáciu opatrení a úloh do budúcnosti. A získané ocenenie potvrdzuje, že ideme tým správnym smerom.

Ing. Emília Jusková, predsedka predstavenstva

Ocenenie zlepšenia výkonnosti kategórie A1



SIBAMAC, a.s. so sídlom v Bratislave a svojimi regionálnymi zastúpeniami v Trnave a Dubnici nad Váhom je stavebná spoločnosť s významným postavením na slovenskom trhu. Je spoločnosťou spĺňajúcou náročný európsky štandard aj vďaka tradícii a histórii spoločnosti, ktorej korene siahajú do päťdesiatych rokov minulého storočia, keď pôsobila ako rozhodujúca časť štátneho podniku Stavindustria Bratislava, š.p., z ktorej sa 1. mája 1992 ako jeden z výstupných subjektov stal súčasťou SIBAMAC, a.s.

Už od založenia SIBAMAC, a.s. sme si stanovili víziu „Byť aktuálnou a modernou spoločnosťou v súlade s požiadavkami trhu, poskytujúcou komplexné dodávky stavieb „na kľúč“ predovšetkým v oblasti priemyselných a ekologických stavieb, administratívnych budov, občianskej a bytovej výstavby“. V roku 2000 sme boli jednou z prvých spoločností na stavebnom trhu, ktorá mala zavedený a certifikovaný systém manažérstva kvality. V súčasnosti sme jedna z mála stavebných spoločností, ktorá má zavedený a certifikovaný Integrovaný manažérsky systém (pozostávajúci zo systému manažérstva kvality podľa STN EN ISO 9001:2009, systému manažérstva bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci podľa STN OHSAS 18001:2008 a systému environmentálneho manažérstva podľa STN EN ISO 14001:2005) a informačný systém „Riadenie stavebnej výroby“. Cieľom spoločnosti je poskytovanie služieb pre zákazníka na najvyššej profesionálnej úrovni za účelom dosiahnutia jeho maximálnej spokojnosti, kvalitná realizácia stavebného diela pri dosahovaní maximálne možnej miery bezpečnosti a ochrany zdravia pracovníkov a ostatných zainteresovaných strán na našich pracoviskách a pri rešpektovaní systémového prístupu k environmentálnemu manažérstvu.

SIBAMAC, a.s. realizuje stavby na celom území Slovenska, dokáže však rozvinúť aktivity aj v zahraničí. Profesionálne zloženie spoločnosti umožňuje realizovať komplexnú dodávku stavieb „na kľúč“, svojím personálnym a výrobným potenciálom je neustále pripravená sledovať trend záujmu investorov a obchodných partnerov. Medzi špičku patria monolitické stavby, v ktorých SIBAMAC, a.s. existujú aj v tých najnáročnejších európskych požiadavkách.

Stavebnú činnosť spoločnosti prezentuje široké spektrum stavieb: investičné celky v odvetviach priemyslu, palív a energetiky, chemického, metalurgického, automobilového, strojárenského, drevárskeho, stavebných materiálov, potravinárskeho, elektrotechnického, dopravy, poľnohospodárskeho, bytová a občianska výstavba a ekologické stavby.

Spoločnosť je držiteľom hlavnej ceny Stavba roka 2004 za stavbu Národné tenisové centrum, ceny Stavba storočia za stavbu Slovenský rozhlas Bratislava a ďalších významných ocenení v prestížnej súťaži Stavba roka.

Medzi priority spoločnosti patrí ľudský potenciál. Kladieme dôraz na rozvoj profesionálnych zručností, osobnostný rast našich pracovníkov, poskytovanie benefitov a motiváciu pracovného tímu. Aj vďaka kvalitnému tímu pracovníkov sa líšime od konkurencie.

2009 NÁRODNÁ CENA SLOVENSKEJ REPUBLIKY ZA KVALITU



Model EFQM je široko používaný v rámci divízie TNT Express ako prostriedok na hodnotenie napredovania našej organizácie smerom k výnimočnosti. Na Slovensku sme formálne začali aplikovať princípy EFQM v roku 2003, keď sme na základe odporúčaní modelu vypracovali prvú samohodnotiacu správu. Bola to pre nás veľmi poučná skúsenosť a všetky naše úsilia týkajúce sa zlepšovania výkonu, orientácie na zákazníka, našich ľudí, partnerstiev, meraní a výsledkov, spoločenskej zodpovednosti, atď., vykazujú progres tak z krátkodobého, ako i dlhodobého pohľadu. Po splnení mnohých našich cieľov, vrátane získania ocenenia Investor in People, zavedenia Integrovaného manažérského systému (ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001), vybudovania nového high-tech depa v Bratislave, sme sa rozhodli uchádzať sa o Národnú cenu za kvalitu a zhodnotiť naše úspechy. Víťazstvo vnímame ako obrovskú česť a externé uznanie našich výsledkov v dnešnom vysoko konkurenčnom prostredí. Zároveň to vidíme ako záväzok a zodpovednosť udržať naďalej kvalitu našich služieb, hľadať nepretržite príležitosti na zlepšovanie a ďalej presadzovať dôležitosť kvality v službách.

Dino Ajanović, generálny riaditeľ



Vítaz
kategórie A2



TNT Express vo svete

TNT Express patrí medzi najväčších poskytovateľov expresných kuriérskych služieb. Celosvetovo doručí týždenne vyše 4,4 milióny zásielok do celého sveta. Využíva sieť pozostávajúcu z 2 376 diep, prekladísk a triediacich centier.

TNT Express na Slovensku

Samostatná pobočka TNT Express Worldwide spol. s r.o. so sídlom v Bratislave vznikla v roku 1993. Na Slovensku v súčasnosti zamestnáva takmer 200 interných zamestnancov a zmluvných partnerov a disponuje viac ako 80-timi vozidlami. V októbri 2008 otvorila firma v Bratislave pri Vajnoroch nové vlastné administratívne a triediace centrum. Ide o najmodernejšie depo svojho druhu na Slovensku, ktoré spĺňa najvyššie bezpečnostné požiadavky definované podľa TAPA A.

Služby

TNT Express poskytuje na Slovensku národné a medzinárodné expresné doručovateľské služby od dverí k dverám pre klientov, ktorí posielajú dokumenty, balíky, viackusové a ťažké paletové zásielky. Službami pokrýva vyše 220 krajín sveta vrátane celého územia Slovenskej republiky. Primárnou cieľovou skupinou sú „business to business“ zákazníci. Ceny, ktoré prislúchajú jednotlivým službám sú primárne klasifikované podľa prepravných časov (zvolená služba), cieľovej destinácie, rozmerov a hmotnosti zásielky. Konkurenčnou výhodou je schopnosť poskytnúť široké portfólio expresných služieb, vďaka čomu má klient TNT všetky riešenia pre svoje expresné potreby „pod jednou strechou“.

Kvalita podporená certifikátmi

Spoločnosť TNT si stanovila ambiciózný cieľ – certifikovať všetky svoje pobočky na celom svete do konca roku 2007 štyrmi medzinárodnými uznávanými štandardami: Investor in People (Riadenie a rozvoj zamestnancov), ISO 9001:2008 (Systém manažérstva kvality), ISO 14001:2004 (Systém environmentálneho manažérstva) a OHSAS 18001:2007 (Ochrana zdravia a bezpečnosti pri práci). Vedenie tak chce podporiť udržateľný rast a spoločenskú zodpovednosť TNT v celosvetovom meradle.

TNT Express na Slovensku začala so zavádzaním Integrovaného manažérského systému v januári 2005. Významnú úlohu zohrala aj stále častejšia požiadavka zo strany zákazníkov. Proces certifikácie bol úspešne zavŕšený v roku 2007:

- Investor in People - získanie v r. 2003, recertifikácia v r. 2005 a v r. 2008
- ISO 9001 - získanie v r. 2005,
- ISO 14001 - získanie v r. 2006
- OHSAS 18001 - získanie v r. 2007

Certifikácia na všetky normy umožnila TNT Express na Slovensku zaviesť v roku 2008 Integrovaný manažérsky systém. Ide o jedinečný certifikačný projekt v prepravnom sektore.

V apríli 2009 pribudol do portfólia TNT Express ďalší certifikát – TAPA A. Certifikát poskytuje klientom dôveru, že TNT Express na Slovensku spĺňa všetky bezpečnostné opatrenia týkajúce sa prepravy nákladov a dokáže im poskytnúť bezpečnú a spoľahlivú sieť na prepravu a skladovanie zásielok vysokej hodnoty. Akreditácia TAPA má tri kategórie A, B a C, ktoré sú definované podľa hodnoty hi-tech tovaru prechádzajúceho cez každé depo. Najvyššia úroveň TAPA „A“, ktorú slovenská TNT Express získala, predstavuje tovar v hodnote niekoľkých miliónov EUR za mesiac.

Politiky firmy

V súvislosti s implementáciou vyššie uvedených medzinárodných štandardov má TNT Express na Slovensku od decembra 2007 v platnosti štyri politiky: Politiku kvality, Environmentálnu politiku, Politiku bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci (BOZP) a Politiku spoločenskej zodpovednosti. Vedenie spoločnosti týmito politikami definovalo priority každej z daných oblastí pri vedení spoločnosti.

NÁRODNÁ CENA SLOVENSKEJ REPUBLIKY ZA KVALITU

2009



Do súťaže sme vstupovali so sebedovím a očakávaním, že dosiahneme jedno z popredných umiestnení, čo sa nám aj podarilo. Ocenením je pre nás samotný postup do finále súťaže, ktorý si veľmi vážime. Veď kto nesúťaží a neustranne nie je hodnotený, môže sa len ťažko objektívne porovnávať s najlepšími. Toto ocenenie je pre nás ďalšou motiváciou a inšpiráciou ako naďalej zlepšovať a skvalitňovať naše služby vo všetkých pracovných oblastiach. Keďže sme pred ukončením r. 2009 a príprava plánov na r. 2010 vrcholí, všetky podnetné návrhy z nezávislého hodnotenia sa budeme snažiť efektívne zúročiť. Veríme, že pripravované rozvojové zámery do r. 2015 opäť oslovia značnú časť našich zákazníkov, a tým sa tvoria čo najlepšie podmienky pre ďalší rozvoj celého podniku. Hlavný prínos vidíme v tom, že nezávislý pohľad na procesy a činnosti, ktoré vykonávame ukázal, že ich môžeme robiť aj inak a efektívnejšie.

Ing. Ivan Cvengroš, generálny riaditeľ

Ocenený finalista
kategórie A2



TECHNICKÝ SKÚŠOBNÝ
ÚSTAV PIEŠŤANY, š.p.



Byť medzi najlepšie hodnotenými podnikmi v rámci SR v období, kedy kríza v celom svete nielen hrozí ale aj reálne pôsobí, je veľkým úspechom pre náš podnik a našich zamestnancov.

Naša veľkosť narastá integráciou splnených myšlienok a ich realizáciou v reálnom živote, čo prináša dlhodobý efekt v organizácii práce, národnom a medzinárodnom postavení, ale predovšetkým v spokojnosti našich zákazníkov. Už v roku 2000 sme sa zúčastnili tejto súťaže, uspeli sme ako ocenený účastník a o rok neskôr sme túto súťaž vyhrali.

Teraz po 9 rokoch sme opäť našou účasťou potvrdili výnimočnosť nášho podniku. Je prirodzené, že dlhodobo jednotlivé oblasti, ako sú kritériá v súťaži postavené, sme vždy plnili s pridanou hodnotou a i trendy hovoria jasne o všeobecnej a dlhodobej úspešnosti podniku TSÚ Piešťany, š. p.

V roku 2010 si slávnostne pripomenieme už 60 rokov od jeho vzniku. Počas celého tohto obdobia hľadania, ale i úspechoch boli pre našich zamestnancov prvoradí naši zákazníci. Náš dobrý vzájomný vzťah postavený na odbornosti, rýchlosti, kvalite a komplexnosti služieb za primeranú cenu vytváral vždy vzájomnú spokojnosť, rešpekt a uznanie.

TSÚ Piešťany, š. p. je najväčšia skúšobňa v SR predovšetkým v oblasti skúšania strojárnských výrobkov a spotrebného tovaru. V súčasnosti má medzinárodné odborné postavenie vo forme notifikovaného miesta už na 11 smerníc EÚ.

Organizačne TSÚ Piešťany, š. p. spadá pod ÚNMS SR, ale spolupracuje s MH SR, MF SR, MP SR, MDPT SR, MŽP SR, MZ SR, MO SR, ale i s univerzitami v Bratislave, Trnave, Trenčíne a Žiline a štátnymi orgánmi v Piešťanoch a Trnave.

Medzi hlavné oblasti v skúšobníctve, ale i metrológii patria tieto oblasti: skúšanie ATP vozidiel na prepravu skazitelných potravín, kotly na pevné a plynné palivá, skúšanie zariadení pre oblasť hazardných hier, skúšanie bicyklov a hračiek, domových čističiek odpadových vôd, slnečných kolektorov, strojov a zariadení, obalov na prepravu nebezpečných tovarov, požiarnych a protipožiarnych zariadení, chladiacich a vzduchotechnických zariadení, skúšanie akustických charakteristík výrobkov a vykonáva veľa ďalších odborných činností v skúšobníctve a metrológii.

Taktiež sme inšpekčným orgánom typu A, akreditovaným orgánom na certifikáciu SMK a máme i vlastné stravovacie stredisko. Všetky odborné činnosti máme akreditované v národnom systéme od SNAS a medzinárodnú akreditáciu máme z Ruskej federácie a Bieloruska.

Dobrou podporou našej manažérskej práce a výkonnosti je, že sme certifikovanou spoločnosťou v SMK podľa STN EN ISO 9001: 2001 v rámci integrovaného systému kvality. Pre budúcnosť TSÚ je vytváraná nová dimenzia v podobe rozvojových projektov do roku 2015, čo znamená realizáciu 2 – 3 projektov ročne, čo zaručuje našu ďalšiu stabilitu a rozvoj.

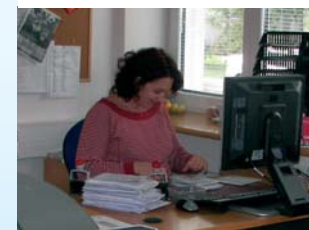
2009 NÁRODNÁ CENA SLOVENSKEJ REPUBLIKY ZA KVALITU



SZP, a.s. má certifikovaný systém manažérstva kvality podľa normy ISO 9001 od roku 2005. Účasť v najprestížnejšej národnej súťaži v oblasti manažérstva kvality bola preto iba ďalším logickým krokom našej poisťovne pre zvyšovanie úrovne kvalitatívneho rastu. Naše očakávania sa splnili hlavne v tom, že bola spracovaná komplexná samohodnotiaca správa podľa medzinárodnej metodiky EFQM. Správa veľmi dobre nastavila zrkadlo snahám a výsledkom práce našej organizácie, pričom už v štádiu jej tvorby poukázala okrem našich silných stránok aj na niektoré slabšie miesta. Model kvality podľa medzinárodne uznávaného a široko používaného štandardu EFQM je vynikajúcim manažérskym nástrojom kontinuálneho kvalitatívneho rastu a vzájomného porovnania sa s okolím. Práve preto je ambíciou SZP, a.s. jeho ďalšie využívanie.

Ján Špaček, predseda predstavenstva, generálny riaditeľ

Ocenenie zlepšenia
výkonnosti
kategórie A2



Spoločná zdravotná poisťovňa, a.s. už viac ako jedenásť rokov poskytuje verejné zdravotné poistenie. Vznikla spojením troch štátnych poisťovní: Poisťovne ministerstva vnútra SR, Vojenskej zdravotnej poisťovne a poisťovne GARANT, zabezpečujúcej zdravotné poistenie pre rezort Ministerstva dopravy, pôšt a telekomunikácií. Poistenci týchto troch zdravotných poisťovní vytvorili v roku 1998 základ poistného kmeňa Spoločnej zdravotnej poisťovne, ktorý sa časom rozrástol až na dnešných viac ako 640 000 spokojných klientov.

Spoločná zdravotná poisťovňa, a.s. je akciová spoločnosť, jej akcionármi sú Ministerstvo obrany SR, Ministerstvo vnútra SR a Ministerstvo dopravy pôšt a telekomunikácií SR.

Sídlo generálneho riaditeľstva je v Bratislave. Poisťovňa má deväť pobočiek vo všetkých krajských mestách a v Ružomberku. V záujme skvalitňovania svojich služieb poisťovňa do dnešného dňa zriadila v miestach najväčšej koncentrácie poistencov trinásť expozitúr.

O zdravie 642 481 svojich poistencov sa stará 11 241 zdravotníckych subjektov, s ktorými má poisťovňa uzatvorené zmluvy o poskytovaní zdravotnej starostlivosti. Je to najviac uzatvorených zmlúv.

Spoločná zdravotná poisťovňa, a.s. ako jediná zdravotná poisťovňa na Slovensku a jedna z mála v Európe vlastní od roku 2004 medzinárodný certifikát systému manažérstva bezpečnosti informácií. Nad udržiavaním a neustálym zlepšovaním bezpečnosti informácií a kvality služieb bdie Integrovaný manažérsky systém poisťovne v spolupráci s externými audítormi a konzultantmi. Ochrana citlivých údajov na úrovni medzinárodných štandardov je iste dobrá správa pre všetkých poistencov aj ostatných partnerov.

Trvalým strategickým cieľom a zároveň aj víziou Spoločnej zdravotnej poisťovne, a.s. je maximálne možné a komplexné uspokojovanie potrieb poistencov prostredníctvom naplňania ich súčasných aj budúcich očakávaní a korektná spolupráca s poskytovateľmi zdravotnej starostlivosti a ďalšími partnermi.

Aj napriek zložitým podmienkam sa Spoločná zdravotná poisťovňa, a.s. stala stabilným a dôveryhodným subjektom v systéme zdravotného poistenia.

NÁRODNÁ CENA SLOVENSKEJ REPUBLIKY ZA KVALITU

2009



V súčasnosti sa čoraz viac zdôrazňuje potreba kvality riadenia. Uznávam hodnoty, princípy modelu výnimočnosti EFQM, pretože to považujem za vhodný nástroj manažérstva kvality. Cieľom prihlásenia MF SR do Národnej ceny SR za kvalitu 2009 bolo získať ucelený pohľad fungovania ministerstva, porovnať jeho fungovanie s inými organizáciami verejnej správy v SR a predovšetkým odhaliť silné a slabé stránky ministerstva. Spätná správa z posúdenia na mieste bude východiskom pri špecifikácii oblastí na zlepšovanie procesov pre prípravu ďalších akčných plánov. MF SR zabezpečuje spektrum vysoko náročných úloh potrebných pre úspešný vývoj Slovenskej republiky. Na zvládnutie týchto úloh je potrebný tím vysoko profesionálnych odborníkov. Preto mi naozaj záleží na ich nielen odbornom ale i ľudskom potenciáli. Pripomínam, že je dôležité nielen to, čo prinesie samotný zamestnanec, ale čo môže ministerstvo urobiť preňho, aby sme mu ulahčili, spríjemnili a zefektívnil čas, ktorý trávi na pracovisku. Zdôrazňujem, že dôležité je si uvedomiť, že „my zamestnanci“ sme tu pre túto organizáciu a táto organizácia je tu pre občanov SR.

Ján Počiatek, minister



Vítaz
kategórie C1



Ministerstvo financií Slovenskej republiky (ďalej len „MF SR“) je ústredný orgán štátnej správy pre oblasť financií, daní, poplatkov, colníctva, finančnej kontroly, vnútorného auditu, vládneho auditu, informatizácie spoločnosti, koordinácie štátnej pomoci a pre oblasť cien a cenovej kontroly s výnimkou cien a cenovej kontroly tovarov ustanovených osobitnými zákonmi. Úkony MF SR sú ohraničené národnou a medzinárodnou legislatívou. Programové vyhlásenie vlády SR je základným dokumentom, na ktorý nadväzujú plány práce a plány legislatívnych úloh vlády SR a plány hlavných úloh a plány legislatívnych úloh ministerstva, zostavované príslušnými organizačnými jednotkami MF SR na obdobie jedného roka.

Základným poslaním MF SR je zabezpečiť súlad príjmov a výdavkov verejnej správy s makroekonomickými a strategickými cieľmi politik vlády so zachovaním princípov ich efektívneho a zodpovedného vynakladania, fiškálnej konsolidácie a dlhodobej udržateľnosti verejných financií v rámci eurozóny.

Jednou z priorit vedenia MF SR je budovať modernú organizáciu s kvalitným riadením. Lídri ministerstva sa hlásia k princípom modelu výnimočnosti EFQM. Model výnimočnosti EFQM uznávajú ako praktický nástroj riadenia, používaný na sebahodnotenie, ktorý umožňuje neustále vylepšovanie organizácie s cieľom efektívneho fungovania a udržiavania kvality činností ministerstva vo všetkých oblastiach jeho pôsobnosti. Zástupcovia MF SR sa pravidelne stretávajú so zástupcami iných organizácií, diskutujú, učia sa, vymieňajú si skúsenosti, porovnávajú vstupy, procesy, výsledky, pričom sledujú naplnenie cieľov MF SR hlavne v súlade s potrebami občanov a spoločnosti.

Implementácia modelu výnimočnosti EFQM je permanentná práca tímu a je účinným nástrojom pre vnútorný audit celej organizácie. Cieľom MF SR je zladenie stratégie a politiky s postupmi v záujme plnenia bežných úloh, kvality výstupov strategických a systémových dokumentov, kvality legislatívnych noriem a pod.

Získané ocenenie v súťaži Národná cena SR za kvalitu 2009 je motiváciou pre všetkých zamestnancov na ďalšie úspešné napĺňanie vízie MF SR: „Ministerstvo financií Slovenskej republiky stráži verejné financie a snaží sa o dobrý finančný stav a prosperitu Slovenska“ a zabezpečenia spokojnosti všetkých zákazníkov, zainteresovaných strán a občanov.

Certifikácia MF SR

Rok 2005: MF SR ako prvý ústredný orgán štátnej správy v celej Európe získalo 1. stupeň Európskej ceny za kvalitu EFQM „Committed to Excellence“.

Rok 2006: MF SR ako prvý ústredný orgán štátnej správy v celej Európe získalo 2. stupeň Európskej ceny za kvalitu EFQM „Recognised for Excellence“

Rok 2008: MF SR opäť obhájilo 2. stupeň Európskej ceny za kvalitu EFQM „Recognised for Excellence“

NÁRODNÁ CENA SLOVENSKEJ REPUBLIKY ZA KVALITU

2009



Účasť úradu v národnej súťaži v oblasti manažérstva kvality považujeme za otázku našej profesionálnej prestíže. Viac ako tretina zamestnancov sa v zmysle zákona zaoberá štátnym overovaním kvality výrobkov a služieb na účely obrany, preto považujeme za prirodzené a profesionálne korektné, aby túto zákonom stanovenú činnosť realizoval orgán štátnej správy s vysokou úrovňou vlastného manažérstva kvality. Účasť v súťaži považujeme za najvhodnejší spôsob dosiahnutia špičkovej úrovne činnosti nášho úradu, ako jediného úradu s celoslovenskou pôsobnosťou v oblasti obrannej štandardizácie, kodifikácie a štátneho overovania kvality. Výsledky činnosti nemáme možnosť porovnať v domácom prostredí, iba v medzinárodnom kontexte.

Ing. Emil Košút, riaditeľ



Ocenenie zlepšenia
výkonnosti
kategórie C1



Úrad pre obrannú štandardizáciu, kodifikáciu a štátne overovanie kvality so sídlom v Trenčíne bol zriadený zákonom č. 11/2004 Z. z. o obrannej štandardizácii, kodifikácii a štátnom overovaní kvality výrobkov a služieb na účely obrany v znení neskorších predpisov. Úrad je orgánom štátnej správy s celoslovenskou pôsobnosťou a národnou autoritou v oblasti obrannej štandardizácie, kodifikácie a štátneho overovania kvality. Vznikol s nadobudnutím účinnosti zákona dňa 1. mája 2004.

V procese obrannej štandardizácie zabezpečuje úrad podporu interoperability medzi členskými štátmi NATO v operačnej, procedurálnej, materiálnej, technickej a administratívnej oblasti. Úrad v procese obrannej štandardizácie spolupracuje s ministerstvami, s ústrednými orgánmi štátnej správy, so štátnymi orgánmi a právnickými a fyzickými osobami. Úrad taktiež spolupracuje s príslušnými orgánmi NATO a členskými štátmi NATO.

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 Agentúrou NATO pre technické zabezpečenie a zásobovanie a na výmenu kodifikačných údajov. Základnou výkonnou činnosťou odboru kodifikácie je proces získavania, spracovania a aktualizácie kodifikačných údajov o položkách - výrobkoch a ich výrobcach.

V procese štátneho overovania kvality úrad zastupuje SR a poskytuje i pre ostatné štáty dôveru, že s ohľadom na kvalitu dodávateľov produktu určeného k zabezpečeniu obrany štátu spĺňa požiadavky zmluvy, ktorá je monitorovaná štátnym overovaním kvality. Koncepcia plánovania štátneho overovania kvality je zameraná na dohľad nad systémom, procesmi dodávateľa a nad produktom.

Pri tvorbe dokumentov a pri prerokovaní odborných otázok v rámci NATO a Európskej obrannej agentúry pracujú delegáti úradu zastupujúci SR a rezort ministerstva obrany v pracovných skupinách centrálnych odborných orgánov NATO.

NÁRODNÁ CENA SLOVENSKEJ REPUBLIKY ZA KVALITU

2009



Ministerstvo školstva Slovenskej republiky od roku 2003 sa ako jeden z prvých ústredných orgánov štátnej správy zúčastnilo pilotného projektu CAF. Samohodnotiace správy CAF sme spracovávali už v rokoch 2003, 2004, 2006 aj 2008. V nadväznosti na to sme vypracovávali akčné plány, v ktorých sme prijímali úlohy na zlepšenie činnosti ministerstva. Zefektívnenie práce sa dotýkalo nielen riadiaceho manažmentu, ale aj zamestnancov ministerstva zapojených do plnenia stanovených úloh a cieľov.

Preto sme sa začiatkom tohto roku rozhodli zapojiť do súťaže Národná cena Slovenskej republiky za kvalitu pre rok 2009 a využiť možnosť porovnať si úroveň výsledkov našej práce s ostatnými účastníkmi súťaže. Náš záujem bol zameraný najmä na porovnanie našej dlhodobej práce s organizáciami štátnej a verejnej správy.

prof. Ing. Ján Mikolaj, CSc., minister

Ocenenie
za zapojenie sa
organizácie do súťaže
kategórie C1



Ministerstvo školstva Slovenskej republiky je ústredným orgánom štátnej správy pre základné školy, stredné školy, vysoké školy, školské zariadenia, celoživotné vzdelávanie, vedu a techniku a štátnu starostlivosť o mládež a šport.

V rámci svojej pôsobnosti v oblasti vysokých škôl Ministerstvo školstva Slovenskej republiky zabezpečuje program Vysokoškolské vzdelávanie a veda, sociálna podpora študentov vysokých škôl.

V oblasti celoživotného vzdelávania Ministerstvo školstva Slovenskej republiky uskutočňuje aktivity, ktoré vedú k naplneniu cieľov stratégie prijatej vládou Slovenskej republiky a vytvárajú predpoklady k zvýšeniu účasti občanov na celoživotnom vzdelávaní (zabezpečovanie kvality vzdelávania, informačné zázemie, celoživotné poradenstvo, uznávanie výsledkov neformálneho vzdelávania a iné).

V rámci „Dlhodobého zámeru štátnej vednej a technickej politiky do roku 2015“ zabezpečuje okrem iného štátne programy výskumu a vývoja, štátne programy rozvoja infraštruktúry, rozvojové programy v oblasti vedy a techniky, dotácie v oblasti vedy a techniky, technickú infraštruktúru výskumu a vývoja, akreditáciu a certifikáciu organizácií a pracovísk výskumu a vývoja.

Ministerstvo školstva Slovenskej republiky si v roku 2003 vytvorilo obsiahly a komplexný systém implementácie Európskeho sociálneho fondu. Systém implementácie Európskeho sociálneho fondu v rezorte školstva predstavuje dobré východisko na realizovanie Operačného programu Vzdelávanie v rokoch 2007-2013, kde Ministerstvo školstva Slovenskej republiky vystupuje už ako riadiaci orgán v zmysle všeobecného nariadenia o štrukturálnych fondoch.

Jedným zo strategických cieľov zvyšovania efektívnosti a kvality práce Ministerstva školstva Slovenskej republiky, ako aj rozvoja výnimočnosti slovenského vzdelávacieho systému a zvyšovania jeho medzinárodného uznania, je budovanie systémov manažérstva kvality na ministerstve a ním zriadených rozpočtových a príspevkových organizáciách implementáciou vyhovujúceho systému kvality riadenia. Budovanie systémov manažérstva kvality Ministerstvo školstva Slovenskej republiky koordinuje taktiež v oblasti vysokého školstva. Uvedené aktivity ministerstvo iniciovalo v rámci Projektu technickej podpory rozvoja ľudského kapitálu Svetovej banky prostredníctvom dvoch zadaní:

- metodika CAF a príprava samohodnotenia - školenia pre MŠ SR, vysoké školy a univerzity,
- jednotný systém hodnotenia kvality pre organizácie v zriaďovateľskej pôsobnosti Ministerstva školstva SR.

2009 NÁRODNÁ CENA SLOVENSKEJ REPUBLIKY ZA KVALITU



Účast' v tomto ročníku nám pomohla preveriť si správnosť nastavenia inovačných procesov riadenia našej samosprávy. Aplikáciou modelu CAF v druhom roku sme opätovne využili nástroj samohodnotenia, ktorý model ponúka a posunuli sa ďalej v problematike implementácie projektov riadenia kvality. Ďalšou výhodou účasti v súťaži je pokračujúce fungovanie CAF tímu a možnosť jeho zapojenia do existujúcich a pripravovaných projektov riadenia kvality. Vďaka implementácii modelu CAF tak máme interný tím špecialistov z jednotlivých útvarov, ktorí majú detailný prehľad o komplexnom systéme riadenia kvality a procesného riadenia v podmienkach našej organizácie. Je pre nás zadostučinením, že aj v období finančnej krízy, ktorá neobchádza ani samosprávy sa nám podarilo aj v tomto ročníku súťaže uspieť a získať ocenenie. Druhý rok účasti v súťaži nám umožnil identifikovať veľmi presne úspechy a zlepšenia organizácie v oblasti služieb, ktoré poskytujeme našim klientom. Na druhej strane vieme vďaka účasti v ďalšom ročníku súťaže a s tým súvisiacim hodnotením expertného tímu posudzovateľov našej CAF správy adresne pomenovať oblasti, ktoré si z hľadiska ďalšieho zvyšovania kvality potrebujeme zadefinovať ako prioritné.

Ing. Branislav Celler, primátor mesta Trenčín

Ocenený finalista
kategórie C2



Víziou mesta Trenčín je byť modernou metropolou Považia i celého Slovenska, ktorá bude priťahovať obyvateľov i návštevníkov svojou unikátnou polohou, históriou i priateľským prostredím pre život a podnikanie. Na dosiahnutie tohto cieľa je nevyhnutné činnosti, ktoré mesto Trenčín realizuje, kriticky prehodnocovať, či sa nedajú realizovať efektívnejšie a kvalitnejšie na prospech všetkých občanov.

Cestu ku klientsky orientovanému prístupu Trenčín začal v roku 2004 vytvorením jedného z prvých Klientskych centier na Slovensku. V tom istom roku bol schválený strategický dokument - Plán hospodárskeho a sociálneho rozvoja mesta na roky 2004-2006 a 2007-2015, ktorý sa stal významným nástrojom všestranného rozvoja mesta Trenčín. Napĺňanie konkrétnych úloh tohto strategického dokumentu umožňuje zabezpečiť trvalo udržateľný rozvoj mesta a lepšie životné podmienky pre všetkých jeho obyvateľov.

V roku 2005 bol implementovaný Projekt procesnej integrácie, za ktorý sme v súťaži ITAPA 2005 získali ocenenie.

Mestský úrad v Trenčíne má od roku 2006 ako prvý mestský úrad z krajských miest na Slovensku vytvorený, zdokumentovaný, zavedený a udržiavaný systém manažérstva kvality v súlade s požiadavkami normy ISO 9001:2000 a trvalo zlepšuje jeho výkonnosť. Systém manažérstva kvality je aplikovaný len na útvary Mestského úradu v Trenčíne, kanceláriu primátora a kanceláriu prednostu MsÚ .

Mesto v roku 2006 vypracovalo rozpočet mesta Trenčín na roky 2007-2009 v štruktúre programového rozpočtovania, aj keď zákonná povinnosť jeho vypracovania vyplýva až v roku 2008. Mesto sa týmto spôsobom vopred pripravilo na nové legislatívne zmeny v oblasti rozpočtových pravidiel.

V roku 2006 mesto pokračovalo v budovaní klientskeho prístupu k občanom mesta sprevádzkovaním Centra rozvoja mesta.

OCENENIE ZA PUBLICISTICKÝ PRÍNOS V OBLASTI KVALITY

2009
2009

Úrad pre normalizáciu, metrológiu a skúšobníctvo Slovenskej republiky vyhlásil súťaž Ocenenie za publicistický prínos v oblasti kvality v roku 2009 ako jednu zo svojich aktivít, prostredníctvom ktorej naplnia strategické ciele Národného programu kvality Slovenskej republiky na roky 2009 - 2012. Poslaním súťaže je verejne vyzdvihnúť hodnotnú prácu novinárov, publicistov a odborníkov v oblasti kvality a ich publikované príspevky, ktoré majú dôležitý význam pre fungovanie a rozvoj manažérstva kvality i celej spoločnosti. Cieľom súťaže je upozorniť na prácu novinárov, publicistov a odborníkov v oblasti kvality, podporiť ich a oceniť za výnimočné príspevky, ktoré zachytávajú problematiku manažérstva kvality a prispievajú k zvyšovaniu povedomia verejnosti o jeho prínosoch pre spoločnosť.

Ocenenie získali:

Kategória A: **Najlepší publicistický príspevok (autorstvo novinár, publicista)**

Ján Maloch

Kocúrkovo na úradoch

Televízne noviny TV Markízy, 4. január 2009

Text:

Kocúrkovo na slovenských úradoch. Takto vnímajú niektorí občania prácu našich úradníkov. Ak chcú elektronicky urobiť zmenu vo svojej firme a nechajú si poradiť od úradov, zmeny sa často nedečkajú.

Chcete zmeniť konateľa vo firme a vlastnité zaručený elektronický podpis? Môžete to urobiť elektronicky, je tu však jeden problém. Overené a preskenované dokumenty musia najskôr prejsť cez ústredný portál verejnej správy a až potom sa dostanú na súd, ktorý urobí zmenu v obchodnom registri. V praxi sa však stáva, že dokument prejde cez portál, no súd už zmenu zamietne, lebo preskenovaný dokument nie je dost' čitateľný.

Pracovníčka advokátskej kancelárie: „Obchodný register odmietol podanie, pretože nebolo vidno podpisy alebo dátumy.“

A tak urobíte zmenu. Preskenujete a overíte dokument ešte raz, no v lepšej kvalite a znova zmena neprejde. Tentoraz to však nezamietne súd, ale ešte predtým samotný portál verejnej správy.

Pracovníčka advokátskej kancelárie: „V prípade, že sme chceli podanie naskenovať v lepšej kvalite, teda, aby sme súdu vyhovelí, tak cez ústredný portál verejnej správy toto podanie nemôže prejsť.“

A to z jednoduchého dôvodu. Portál nedokáže prijať väčší dokument, a to v takej kvalite, akú vyžaduje súd. Inými slovami, nech urobíte čokoľvek, zmenu v registri dosiahnete len veľmi ťažko. Štátne orgány totiž žiadajú od občana zmeny, ktoré si vzájomne odporujú.

Michal Jurči, hovorca ministerstva spravodlivosti: „Samozrejme riešením je aj čiastočne zvýšiť kapacity ústredného portálu, ale treba mať tiež na zreteli, že bude to mať dost' značné finančné náklady.“

Ministerstvo spravodlivosti ľuďom nateraz odporúča, aby skenovali dokumenty nasledovne.

Michal Jurči, hovorca ministerstva spravodlivosti: „Často pri štandardných stranách stačí rozlíšenie 150, prípadne 250 dpi a samozrejme nie skenovať to na farebne, ale na čiernobielo.“

Kategória B: Najlepší odborný príspevok (autorstvo odborná verejnosť)

Ján Králik
Modernizácia samosprávy a občan
Obecné noviny, 6. január 2009

Text:

Na politickej aj odbornej úrovni sa často deklaruje, že nové potreby občanov a štátu, ako i nové možnosti ich uspokojovania si jednoznačne vyžadujú modernizáciu verejnej správy, teda aj v nej obsiahnutej zložky - územnej samosprávy. Kritérium modernizácie a zvyšovania výkonnosti sa vo verejnej správe presadzuje aplikovaním najmodernejších poznatkov o spravovaní, ktoré sa preberajú aj z podnikového manažmentu, a občan sa stáva zákazníkom, a úradník manažérom, ako uvádza aj "Dlhodobá vízia Slovenska: Zhrnutie str. XIX".

Modernizáciou v podnikovej praxi sa obvykle rozumie súhrn požiadaviek, smerujúcich k zvýšeniu účinnosti a efektívnosti procesov, použitých technológií a postupov, ktoré prispievajú k tvorbe novej hodnoty - zisku alebo sa ním rozumejú zmeny, ktorými sa na novej, kvalitatívne vyššej úrovni, zabezpečia doteraz vykonávané či ponúkané tovary a služby zákazníkovi.

Preto sa zamýšľame, či je možné pri modernizácii verejnej správy zjednodušené prebrať terminológiu a postupy z iných odborov vedy a praxe a plošne preskočiť určité vývojové etapy verejnej správy a občana nazvať zákazníkom?

Aj keď je charakteristickou črtou modernizácie verejnej správy v posledných rokoch snaha o hľadanie ekonomickej efektivity a zavedenie postupov a pojmov manažmentu, aby sa manažment podobne ako v podnikovej sfére uplatňoval aj pri organizácii a pri výkone verejných vecí, mal by sa tento prístup k verejnej správe uplatniť najskôr len v jej vnútornej organizačnej štruktúre, napríklad cez uplatnenie metódy CAF - model Common Assessment Framework a ďalšie, ako sú EFQM, benchmarking atď. ZMOS mal záštitu nad konaním medzinárodnej konferencie na začiatku decembra 2008, ktorá sa detailnejšie venovala možnostiam využitia metódy CAF aj v samospráve.

Všeobecne uznávame, že výsledkom modernizácie verejnej správy by mala byť relatívne ustálená a flexibilná organizačná štruktúra verejnej správy, ktorú bude charakterizovať vysoký stupeň elektronickej komunikácie nad spoločnými súbormi dát, zodpovedajúca aktuálnosť informácií a odstránenie asymetrie informácií v celej organizačnej štruktúre verejnej správy.

Dôkazom, že v realite sme ešte ďaleko od vízií, nielen v samospráve, sú aj skutočnosti, ktoré sa objavia, keď sa podrobnejšie pozrieme na súčasné elektronické informácie štátnej správy. Na portáloch štátnej správy aj z hľadiska vnútornej informovanosti profesionálnych pracovníkov verejnej správy, sa nachádzajú aj bezobsažné, neaktuálne informácie a správy. Najmä z oblasti legislatívy nájdeme aj nekonzistentné informácie, málo využiteľné pre operatívnu prax a nepodporujúce uplatňovanie strategického prístupu. Ak sa pozrieme na výstupy portálov ministerstiev, a ich satelitných zložiek, z pohľadu priemernej schopnosti občana pracovať s elektronickými informáciami ako ich "zákazník", tak sa presvedčíme, že sú aj priamo nepriateľské k občanovi. Pri prísnom hodnotení môžeme dokonca konštatovať, že svojím charakterom vystihujú súčasnú personálnu (ne)prívetivosť k občanovi vo verejnej správe. Súčasná prax informačno-komunikačných technológií vo verejnej správe je opakom snahy, aby verejná správa slúžila občanom a firmám, minimálne za to, že oni sú ochotní platiť dane a dosahovať spoločenský konsenzus cez voľby, kde si treba uvedomiť, že verejná správa je reprezentantom tohto konsenzu na druhej strane.

Za pozitívny príklad by sme neoznačili ani módné a predčasné zavádzanie tzv. zákazníckych, klientských centier vo verejnej správe, ktoré v podstate nepustia občana do vnútra jej* systému, aby nevidel, že na procesoch sa nič nezmenilo.

Kým v modernizovaných autoservisoch už robia sklenenú stenu, aby sme videli ako sa pracuje s našou zákazkou, tak vo verejnej správe sme postavili občana za pult a vyhradili mu miesto, kde môže jeho noha vstúpiť a čo môže vidieť. Týmto prirovnáním chceme len zvýrazniť prvoradú nutnosť zdokonaľovať riadenie vnútorných procesov verejnej správy, a tak skvalitňovať službu, pre ktorú prichádza občan do klientskeho centra. Predčasné odstavenie občana do zákazníckeho centra nám neposkytne pohľad občana na nákladnosť a (ne)flexibilitu verejnej správy, ale naopak, toto "odstavenie" a súčasné deklarovanie, že je to v záujme lepšej kvality pre občana, môže viesť k narastaniu neprehľadnosti a zložitosti výkonných procesov medzi pracovníkmi verejnej správy, môže konzervovať existujúce postupy vo verejnej správe a zakoreniť ešte väčšiu byrokráciu.

V tejto súvislosti chceme vyvolať aj diskusiu, či je správne, že občan sa stáva zákazníkom vo vzťahu k verejnej správe. Z politologického aj sociologického hľadiska zastávame názor, že občan, vo vzťahu k verejnej správe, by sa nemal stať zákazníkom. Náš názor je, že toto označenie môžeme maximálne pripustiť ako synonymum, a hovoriť o občani ako o zákazníkovi vtedy, ak sa oddelia činnosti verejnej správy zrozumiteľne aj pre občana, kde on sám sa stáva zákazníkom, a má aj pocit postavenia zákazníka (napríklad keď používa verejné statky, ide verejnou dotovanou dopravou na dotovanú verejnú plaváreň a pod.). Na rozdiel od činnosti verejnej správy, kde zostáva ako občan (napríklad pri občianskom sobášnom obrade, alebo v určitom sociálnom postavení odkázanej osoby v školstve, sociálnom zabezpečení a pod.). Extrémom je napríklad proces zabezpečovania volieb verejnou správou, kde sa asi nikto neodváža použiť takúto rétoriku a označiť občana vo volebnom procese za zákazníka.

Za špecifický faktor, ktorý ovplyvňuje z hľadiska časového i obsahového modernizáciu verejnej správy, možno pokladať aj skutočnosť, že sa nedá skokom meniť historický vývoj verejnej správy ani jej finančné, personálne a technické danosti a predpoklady. Na to poukazuje aj priebeh doterajších reforiem, kde bola príležitosť na zásadné zmeny, ale nedosiahol sa stav, s ktorým by občan - zákazník bol spokojný. Pritom si dovoľme ešte abstrahovať závažné chyby, ktoré boli a sú dôsledkom obsahu doterajších výsledkov reformy verejnej správy v previazanosti na požiadavky politického systému, ako je napríklad majetkové vysporiadanie pozemkov pod cestami a stavbami samosprávy. Ako uvádza profesor J. Koper z Fakulty politických vied a medzinárodných vzťahov UMB v Banskej Bystrici: "Politický systém vo všeobecnosti pozostáva z troch základných podsystémových jednotiek, ktoré navzájom spájajú ich vzájomné vzťahy a tými sú: politická ideológia, politická organizácia a politická kultúra."

Ak vezmeme do úvahy takto definované vzťahy, potom modernizáciu verejnej správy, a v nej obsiahnutej samosprávy, je možné vykonať primerane našim víziám vtedy, keď dôjde k "modernizácii", posunu politickej ideológie a politickej kultúry, ktorá bude podporovať "modernizáciu" politickej organizácie nielen deklaratívne, ale skutočnou zhodou v otázkach decentralizácie kompetencií, právomocí a financií.

2009 NÁRODNÁ CENA SLOVENSKEJ REPUBLIKY ZA KVALITU

Vítazi a ocenení v rámci súťaže Národná cena Slovenskej republiky za kvalitu za roky 2000 – 2008

Rok 2008

Ocenený finalista 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 za zlepšenie výkonnosti súťaže Národná cena SR za kvalitu podľa modelu CAF:

Podnikovohospodárska fakulta Ekonomickej univerzity so sídlom v Košiciach

Rok 2007

Vítazi súťaže:

Tatrakon, spol. s r.o., Poprad

Úrad jadrového dozoru SR, Bratislava

Slovenská legálna metrológia, n.o. Banská Bystrica

Rok 2006

Vítazi 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

Vítazi súťaže:

VIPOTEST, s. r. o., Partizánske

Eurocontrol Slovakia, s. r. o., Bratislava

Ocenený finalista súťaže:

SOFTIP, a. s., Bratislava

Rok 2004

Vítazi súťaže:

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

Slovenské elektrárne, a. s., Atómová elektrárňa 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

Vítazi 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

Vítazi 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 NITRIA spol. s r.o., Mojmirovce

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

Rok 2001

Vítazi 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

Vítazi 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



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