



ÚRAD PRE NORMALIZÁCIU,
METROLÓGIU A SKÚŠOBNÍCTVO
SLOVENSKEJ REPUBLIKY



CAF CENTRUM



KRITÉRIÁ MODELU CAF

Pohľad do zrkadla Vašej organizácie

Kľúčové informácie, ktoré Vás môžu zaujímať
v súvislosti so štruktúrou modelu CAF.



5 predpokladových kritérií modelu CAF

1. Vodcovstvo (4 subkritériá)

Máme v organizácii vodcov alebo manažérov? Kto spadá do tejto skupiny a nájdeme neformálnych vodcov aj medzi zamestnancami? S akou víziou a akými hodnotami naši vodcovia prísli? Aký systém manažérstva nastavili a zaviedli? Ako riadia výkonnosť organizácie a ako je vôbec výkonnosť organizácie definovaná? Ako motivujú zamestnancov a vďaka čomu môžeme povedať, že idú zamestnancom príkladom?

2. Stratégia a plánovanie (4 subkritériá)

Kto sú naše zainteresované strany a aké aspekty vplývajú na našu organizáciu? Máme ich jasne definované? Vytvárame strategické dokumenty a definujeme ciele so zreteľom na potreby a očakávania zainteresovaných strán? Aké sú naše strategické a plánovacie dokumenty (dlhodobé, strednodobé a krátkodobé)? Ako riadime zmeny v organizácii?

3. Zamestnanci plánovanie (3 subkritériá)

Aké sú naše ciele a priority v oblasti ľudských zdrojov? Ako riadime životný cyklus zamestnanca v našej organizácii? Ako analyzujeme a plánujeme potrebu ľudských zdrojov pre plnenie cieľov organizácie? Ako dobre máme zvládnutý proces rozvoja kompetentností zamestnancov a aké kompetencie im prideliujeme? Ako sa staráme o dobré pracovné podmienky zamestnancov?

4. Partnerstvá a zdroje (6 subkritérií)

Kto sú naši kľúčoví partneri a ako sa staráme o všestranný rozvoj našich partnerstiev? Ako hodnotíme úspešnosť partnerstiev? Ako máme zvládnuté riadenie financií a všetkého čo naša organizácia vlastní/spravuje (technológie, zariadenia) a pod. Ako sa staráme o riadenie informácií a vedomostí v našej organizácii?

5. Procesy (3 subkritériá)

Máme v organizácii funkčné alebo procesné riadenie? Vieme pomenovať naše manažérske, hlavné a podporné procesy? Poznáme, čo sú produkty alebo služby našej organizácie? Staráme sa patrične o všestranný rozvoj nami poskytovaných produktov a služieb?

4 výsledkové kritériá modelu CAF

6. Výsledky vo vzťahu k zákazníkom (2 subkritériá)

Vieme, kto sú naši zákazníci (odberatelia produktov a služieb)? Zisťujeme spokojnosť našich zákazníkov? Robíme to sporadicky alebo systematicky, aby sme na základe získaných informácií mohli robiť našu činnosť ešte lepšie? Ak sa ich na spokojnosť pýtame, dávame im aj spätnú väzbu – informujeme ich? Meriame našu výkonnosť vo vzťahu k zákazníkom? Kde všade v našej organizácii a ako máme nastavené meranie a monitorovanie? Je to všade rovnaké alebo nájdeme rozdielne prístupy?

7. Výsledky vo vzťahu k zamestnancom (2 subkritériá)

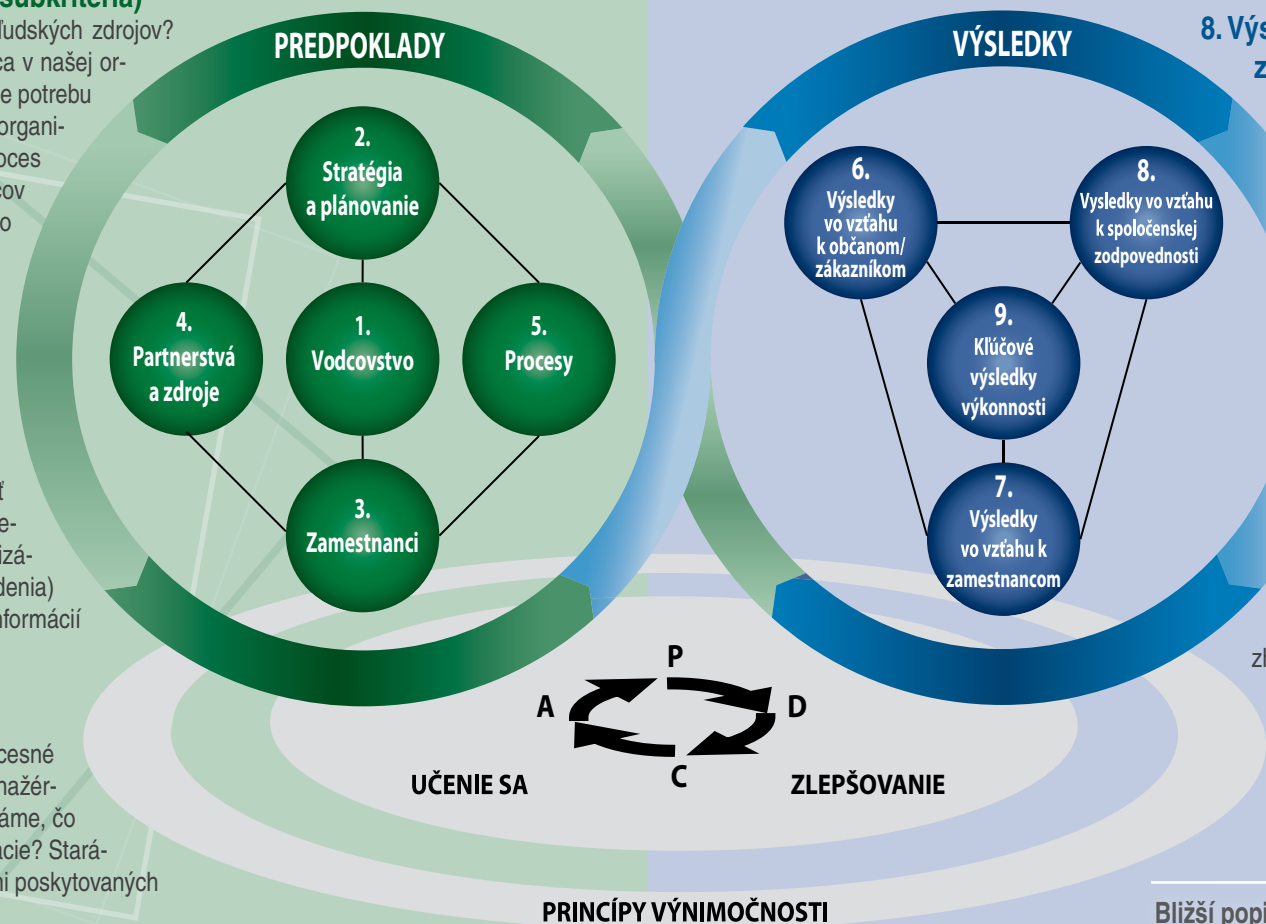
Sú naši zamestnanci spokojní s prácou, pracovnými podmienkami, systémom manažérstva našej organizácie, s komunikáciou, ponúkanými benefítmí a ostatnými aspektmi ich pracovného života? Myslíme si, že sú spokojní alebo sa ich na to aj pýtame? Aké parametre výkonnosti máme nastavené v oblasti riadenia ľudských zdrojov?

8. Výsledky vo vzťahu k spoločenskej zodpovednosti (2 subkritériá)

Uvedomujeme si vplyv našej organizácie na spoločnosť, miestnu komunitu, ekonomický rozvoj alebo environmentálnu udržateľnosť? Meriame toto vnímanie nejakou formou? Vieme preukázať systémový prístup k spoločenskej zodpovednosti? Aké prístupy, iniciatívy a aktivity svedčia o tom, že sme spoločensky zodpovednou organizáciou verejnej správy?

9. Kľúčové výsledky výkonnosti (2 subkritériá)

Poznáme rozdiel medzi výstupom, účinnosťou a výsledkom (rozhodnutiami/činnosťami našej organizácie)? Vieme zhodnotiť do akej miery dosahujeme svoje kľúčové ciele definované v našom strategickom dokumente (externé výsledky)? Aké sú naše interne nastavené výsledky, ktoré by sme mali dosahovať?



Slovné a bodové hodnotenie v rámci modelu CAF

Pri samohodnotení podľa deviatich kritérií modelu CAF sa vykonáva:

- **Slovné hodnotenie:** popis prístupov a výsledkov organizácie v rámci jednotlivých kritérií a subkritérií modelu CAF, identifikovanie silných stránok a oblastí na zlepšovanie.
- **Bodové hodnotenie:** v rámci každého kritéria modelu CAF je možné získať 100 bodov, t. j. spolu 900 bodov. Bodové hodnotenie sa vykonáva za pomoci panelu klasického bodového hodnotenia alebo bodového hodnotenia pre pokročilých. Oba panely bodového hodnotenia nájdete v príručke modelu CAF.

ÚROVEŇ/ FÁZA	PANEL PREDPOKLADOV-KLASICKÉ BODOVÉ HODNOTENIE	BODOVÉ HODNOTENIE	PANEL VÝSLEDKOV-KLASICKÉ BODOVÉ HODNOTENIE	BODOVÉ HODNOTENIE
	V tejto oblasti nie sme aktívni. Máme veľmi obmedzené alebo žiadne informácie.	0-10	Nemerajú sa žiadne výsledky a/alebo nie sú dostupné žiadne informácie.	0-10
PLÁN plánuj	Máme plán činnosti pre túto oblasť.	11-30	Výsledky sa merajú a ukazujú negatívne trendy a/alebo výsledky nenapĺňajú stanovené ciele.	11-30
DO realizuj	Implementujeme/vykonáme plánované činnosti.	31-50	Výsledky ukazujú mierny pokrok a/alebo niektoré ciele sú splnené.	31-50
CHECK kontroluj	Kontrolujeme/preskúmavame, či robíme veci správnym spôsobom.	51-70	Výsledky ukazujú rastúce trendy a/alebo väčšina stanovených cieľov je splnená.	51-70
ACT konaj	Na základe kontroly/preskúmania upravujeme naše činnosti, ak je to potrebné.	71-90	Výsledky ukazujú podstatný pokrok a/alebo všetky stanovené ciele sú splnené.	71-90
PDCA	Všetko, čo robíme, aj plánujeme, implementujeme a pravidelne preskúmavame a učíme sa od iných. V tejto oblasti je aplikovaný cyklus trvalého zlepšovania vrátane bench learningových aktivít.	91-100	Dosahujú sa výnimočné a trvalo udržateľné výsledky. Všetky stanovené ciele sú splnené. Porovnávaná s relevantnými organizáciami vo všetkých kľúčových oblastiach ukazujú pozitívne výsledky.	91-100

Panel bodového hodnotenia predpokladov a výsledkov si môžete podrobne pozrieť v Príručke modelu CAF, ktorá je uverejnená na webovom sídle CAF centra.

Panely bodového hodnotenia sú založené na cykle PDCA (Plan – plánuj, Do – realizuj, Check – kontroluj, Act – konaj)

- Pri hodnotení predpokladov sa organizácia pozerá na to, či má pre danú činnosť plán, či vykonáva naplánované činnosti, či ich kontroluje, či robí veci správnym spôsobom a či na základe preskúmania upravuje činnosti, ak je to potrebné.
- Pri hodnotení výsledkov sa sleduje, či sa výsledky merajú a aké trendy ukazujú (pozitívne/negatívne) a zároveň, či sú splnené stanovené ciele.

PRE VIAC INFORMÁCIÍ NÁS NAVŠTÍVTE ALEBO ZÍSKAJTE BLIŽŠIE INFORMÁCIE NA NAŠOM WEBOVOM SÍDLE



CAF centrum
Úrad pre normalizáciu, metrológiu a skúšobníctvo Slovenskej republiky
Štefanovičova 3
810 05 Bratislava 15

Webové sídlo: <https://cafcentrum.unms.sk>
E-mail: kvalita@normoff.gov.sk
Tel. č.: 02 / 20 907 251, 252

 www.facebook.com/UNMS.gov

 www.linkedin.com/company/unms