

KONKURS

REGIONALNA NAGRODA JAKOŚCI

XXI EDYCJA

KONKURSU OPOLSKIEJ NAGRODY JAKOŚCI

ORGANIZACJE PRODUKCYJNE I USŁUGOWE / PUBLICZNE

ARKUSZ SAMOOCENY

Nazwa organizacji:

OPOLE 2024

Spis treści

1. Formularz wniosku

2. Krótka charakterystyka wnioskodawcy

3. Kryteria oceny

- (1) Przywództwo
- (2) Strategia
- (3) Pracownicy
- (4) Partnerstwo i zarządzanie zasobami
- (5) Procesy, wyroby, usługi
- (6) Wyniki dotyczące klientów
- (7) Wyniki dotyczące pracowników
- (8) Wyniki dotyczące społeczeństwa
- (9) Kluczowe wyniki

1. FORMULARZ WNIOSKU – REGIONALNA NAGRODA JAKOŚCI

Część „A”. Dane dotyczące organizacji

Organizacja	Nazwa		
	Adres		
	Nr Regonu		
	NIP		
Dane osoby wypełniającej formularz	Nazwisko		Imię
	Stanowisko		
	Adres pracy		
	Miejscowość		
	Kod	Wojew.	
	Telefon		
Dyrektor/Prezes (najwyższe stanowisko w organizacji)	Nazwisko		Imię
	Stanowisko		
	Adres pracy		
	Miejscowość		
	Kod	Wojew.	
	Telefon		
Informacje ogólne	1. Indeks klasyfikacyjny	<input style="width: 40px; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 40px; height: 20px;" type="text"/>
	2. Opis świadczonych usług		
	3. Lokalizacja głównej siedziby organizacji		
	4. Ogólna liczba zatrudnionych		
	5. Wnioskodawca jest samodzielną organizacją (jeżeli Tak, nie wypełniać części B) <input type="checkbox"/> TAK <input type="checkbox"/> NIE		
6. Oświadczam, że przeciwko mojej organizacji, ich Współwłaścicielom i Członkom Zarządu nie toczą się w chwili obecnej jakiegokolwiek postępowania administracyjne, karne lub karno-skarbowe oraz wy/wymienieni nie byli skazani prawomocnym wyrokiem w ciągu ostatnich pięciu lat.			
7. Za uczestnictwo w konkursie należy wnieść opłatę określoną w Zaproszeniu przysłanym każdemu z uczestników danej edycji konkursu RNJ.			
Podpis Dyrektora/Prezesa	Nazwisko		Imię
	Podpis	data	

Ten podpis potwierdza, że:

- ⇒ Wszystkie załączone informacje są prawdziwe,
- ⇒ Wszystkie wymagania związane z wnioskiem zostały spełnione.

Część „B”. Sprawdzenie zawartości wniosku

Patrz Regionalna Nagroda Jakości (Podstawowe Dane i Kryteria)	Strona tytułowa	<input type="checkbox"/>
	Formularz wniosku	<input type="checkbox"/>
	Spis treści	<input type="checkbox"/>
	Krótką charakterystyka	<input type="checkbox"/>
	Samooceana	<input type="checkbox"/>

Tylko dla sekretariatu Regionalnej Nagrody Jakości

Data otrzymania wniosku	
Data wpisania do akt	
Dane osoby wpisującej wniosek	
Dane osoby sprawdzającej Wniosek	
Nadany kod do procesu selekcji dla wniosku	

2. KRÓTKA CHARAKTERYSTYKA WNIOSKODAWCY

1. PODSTAWOWE DANE O ORGANIZACJI

- PEŁNA NAZWA ORGANIZACJI

- ADRES

- OGÓLNA LICZBA ZATRUDNIONYCH
- IMIĘ I NAZWISKO PREZESA / DYREKTORA
- NAZWISKA CZŁONKÓW ZARZĄDU / DYREKCJI

- BRANŻA

2. DANE DOTYCZĄCE KIEROWNIKA ORGANIZACJI

- WYKSZTAŁCENIE

- OGÓLNY STAŻ PRACY

- SZKOLENIA W OSTATNICH 3 LATACH

2. KRÓTKA CHARAKTERYSTYKA WNIOSKODAWCY

3. KRÓTKA HISTORIA ORGANIZACJI

4. GŁÓWNE WYROBY I USŁUGI PODSTAWOWE ZADANIA STATUTOWE, STRUKTURA ORGANIZACJI, WYKAZ GŁÓWNYCH USŁUG

2. KRÓTKA CHARAKTERYSTYKA WNIOSKODAWCY

- 5. STOSOWANE TECHNOLOGIE
PARTNERZY, ZALEŻNOŚCI, POWIĄZANIA ORGANIZACYJNE - CHARAKTERYSTYKA
ORGANIZACJI WSPÓŁPRACUJĄCYCH - PARTNERÓW**

- 6. GŁÓWNI KLIENCI**

3. KRYTERIA OCENY

1. PRZYWÓDZTWO
2. STRATEGIA
3. PRACOWNICY
4. PARTNERSTWO I ZARZĄDZANIE ZASOBAMI
5. PROCESY, WYROBY, USŁUGI
6. WYNIKI DOTYCZĄCE KLIENTÓW
7. WYNIKI DOTYCZĄCE PRACOWNIKÓW
8. WYNIKI DOTYCZĄCE SPOŁECZEŃSTWA
9. KLUCZOWE WYNIKI

(1) PRZYWÓDZTWO

Znakomite organizacje mają liderów, którzy kształtują przyszłość i ją realizują. Pełnią role modelowe, które dotyczą wartości etycznych organizacji, inspirują zaufanie do interesariuszy. Są elastyczni przewidujący i reagują we właściwym czasie, aby zapewnić rozwój i sukces organizacji.

Moduł (1.1)

Jak Liderzy wypracowują wizję, misję i etykę oraz pełnią role modelowe?

W praktyce, liderzy znakomitych organizacji:

- Ustalają i jasno komunikują kierunki, strategiczną koncentrację i cele organizacji; jednoczą pracowników w osiągnięciu celów i realizacji zadań.
- Dbają o rozwój organizacji poprzez wspólne wartości, odpowiedzialność, etykę oraz kulturę zaufania i otwartości.
- Orędują za wartościami organizacji i pełnią modelowe role integralności, odpowiedzialności społecznej i etycznego postępowania, zarówno wewnątrz jak i na zewnątrz organizacji.
- Opierają swe decyzje o faktyczną, wiarygodną informację i wykorzystują wszelką dostępną wiedzę do interpretowania bieżącego i przewidywanego funkcjonowania systemu zarządzania organizacją.
- Dają interesariuszom wysoki poziom zaufania przez zapewnienie, że ryzyka są identyfikowane i stosownie zarządzane we wszystkich procesach.
- Znają wszystkie grupy zewnętrznych interesariuszy i wypracowują podejścia do zrozumienia, przewidywania i reagowania na ich różne potrzeby i oczekiwania.
- Zapewniają skuteczne komunikowanie zmian i ich uzasadnienie wszystkim zainteresowanym.
- Oceniają i doskonalą skuteczność postępowania przywódczego.

OPIS I PRZYKŁADY (udokumentowanie)

Moduł (1.2)

Jak Liderzy wzmacniają kulturę znakomitości pracowników?

W praktyce, liderzy znakomitych organizacji:

- Inspirują pracowników i tworzą kulturę angażowania się, upewnocniania, przedsiębiorczości, doskonalenia, odpowiedzialności i współwłasności na wszystkich poziomach organizacji.
- Promują kulturę, która wspiera generowanie i wypracowywanie nowych pomysłów i nowych sposobów myślenia.
- Wspierają pracowników w realizowaniu ich planów, zadań i celów, wyrażając uznanie dla włożonych wysiłków we właściwym czasie i we właściwy sposób.
- Promują i sprzyjają równości szans i różnorodności.

OPIS I PRZYKŁADY (udokumentowanie)

(2) STRATEGIA

W Znakomitych Organizacjach wdraża się wizję i misję poprzez opracowanie strategii skoncentrowanej na interesariuszach. Aby zrealizować tę strategię wdraża się polityki, plany, procesy i zadania.

Moduł (2.1)

Jak organizacja opiera swoją strategię na potrzebach i oczekiwaniach interesariuszy oraz zewnętrznego otoczenia?

W praktyce, znakomite organizacje:

- Zbierają potrzeby i oczekiwania interesariuszy jako wejście do wypracowania strategii i przeprowadzenia jej przeglądu oraz wspierających ją polityk.
- Identyfikują, rozumieją i przewidują zdarzenia i zmiany zachodzące w otaczającym środowisku.
- Identyfikują, analizują i rozumieją zewnętrzne wskaźniki takie jak trendy ekonomiczne, rynkowe, społeczne, prawne mogące mieć wpływ na organizację.
- W oparciu o informacje zwrotne od interesariuszy i o inne zewnętrzne informacje oraz analizy, identyfikują, rozumieją i przewidują szanse i zagrożenia.

OPIS I PRZYKŁADY (udokumentowanie)

Moduł (2.2)

Jak strategia i wspierające ją polityki są wypracowywane, podlegają przeglądom i są aktualizowane?

W praktyce, znakomite organizacje:

- Tworzą i utrzymują jasną strategię i wspierające ją polityki w celu zrealizowania wizji i misji organizacji.
- Identyfikują i rozumieją kluczowe wyniki dla realizacji misji oraz szacują postęp w osiągnięciu strategicznych celów.
- Rozumieją kluczowe czynniki „napędzające” biznes; w planowaniu osiągnięcia bieżących i przyszłych celów równoważą potrzeby organizacji i jej interesariuszy.
- Przyjmują skuteczny mechanizm do zrozumienia przyszłych scenariuszy i do zarządzania ryzykami strategicznymi.

OPIS I PRZYKŁADY (udokumentowanie)

(3) PRACOWNICY

Znakomite organizacje cenią swoich pracowników i tworzą kulturę umożliwiającą wzajemnie korzystne uzyskanie celów organizacyjnych i osobistych. Rozwijają możliwości swych pracowników i promują sprawiedliwość i równość. Dbają o nich, komunikują, nagradzają i wyrażają uznanie w sposób, który motywuje pracowników, buduje ich zaangażowanie i umożliwia im wykorzystanie swych umiejętności i wiedzy z korzyścią dla organizacji.

Moduł (3.1)

Jak strategia i polityka personalna wspierają strategię organizacji?

W praktyce, znakomite organizacje:

- Dostosowują zarządzanie ludźmi do struktury organizacyjnej, nowych technologii i kluczowych procesów.
- Jasno określają cele polityki personalnej wymagane do uzyskania celów strategicznych.
- Angażują pracowników i ich przedstawicieli w opracowanie strategii i polityki personalnej.
- Zarządzają rekrutacją, rozwojem kariery, mobilnością i planowaniem następstw.
- Wykorzystują ankiety pracownicze i inne formy informacji zwrotnej od pracowników aby poprawić strategię, polityki i plany ich dotyczące.

OPIS I PRZYKŁADY (udokumentowanie)

Moduł (3.2)

Jak rozwijane są kompetencje pracowników?

W praktyce, znakomite organizacje:

- Identyfikują kompetencje potrzebne do strategii.
- Zapewniają szkolenie i plany rozwoju aby pomóc pracownikom dopasować ich kompetencje do wymagań organizacji.
- Dostosowują zadania pracowników i zespołów do celów organizacji i dokonują systemowych przeglądów.
- Oceniają i pomagają pracownikom w celu doskonalenia ich mobilności i kreatywności.
- Zapewniają, że pracownicy mają niezbędne narzędzia, kompetencje, informacje i upewnocnienie.

OPIS I PRZYKŁADY (udokumentowanie)

Moduł (3.3)

Jak pracownicy są nagradzani, wyraża się im uznanie i dba się o nich?

W praktyce, znakomite organizacje:

- Dostosowują system motywacyjny do strategii i polityk aby promować i utrzymać zaangażowanie i upewnianie pracowników.
- Zapewniają i cenią różnorodność wśród pracowników.
- Zapewniają pracownikom bezpieczne i zdrowe środowisko pracy.
- Zachęcają pracowników do uczestnictwa w działaniach na rzecz społeczeństwa.
- Promują kulturę wzajemnego wspierania się, uznania i szacunku oraz dbałość pomiędzy osobami, a także zespołami.

OPIS I PRZYKŁADY (udokumentowanie)

(4) PARTNERSTWO I ZARZĄDZANIE ZASOBAMI

Znakomite organizacje planują i zarządzają relacjami z zewnętrznymi partnerami i dostawcami oraz zarządzają zasobami wewnętrznymi w celu wspierania strategii i polityk oraz skutecznego funkcjonowania procesów. Zapewniają skuteczne zarządzanie swego oddziaływania na środowisko i społeczeństwo.

Moduł (4.1)

Jak zarządza się relacjami z partnerami i dostawcami i jakie wynikają z tego trwałe korzyści?

W praktyce, znakomite organizacje:

- Segmentują i różnicują partnerów i dostawców, przyjmują stosowne polityki i procesy aby skutecznie nimi zarządzać.
- Budują trwałe relacje z partnerami i dostawcami w oparciu o wzajemne zaufanie, szacunek i otwartość dla uzyskania obopólnych korzyści.

OPIS I PRZYKŁADY (udokumentowanie)

Moduł (4.2)

Jak zarządza się finansami aby zabezpieczyć trwały sukces?

W praktyce, znakomite organizacje:

- Wdrażają finansowe strategie, polityki i procesy, które wspierają ogólną strategię organizacji.
- Projektują finansowe planowanie, kontrolę, raportowanie i przeglądy aby optymalizować wykorzystanie zasobów.
- Wdrażają finansowe rządzenie procesami, dostosowane do odpowiednich poziomów w organizacji.
- Dokonują walidacji i wyboru inwestycji i zbywania aktywów zarówno materialnych jak i niematerialnych biorąc pod uwagę ich długoterminowe skutki ekonomiczne, społeczne oraz ekologiczne.
- Identyfikują ryzyka finansowe.
- Zapewniają dopasowanie pomiędzy realizacją długoterminowych celów, a cyklami krótkoterminowego planowania finansowego.

OPIS I PRZYKŁADY (udokumentowanie)

Moduł (4.3)

Czy budynki, wyposażenie, materiały i zasoby naturalne są zarządzane w sposób nastawiony na trwałość?

W praktyce, znakomite organizacje:

- Wdrażają strategie i polityki zarządzania budynkami, wyposażeniem i materiałami, które wspierają ogólną strategię organizacji.
- Optymalizują wykorzystanie i skutecznie zarządzają cyklem życia i bezpieczeństwem aktywów materialnych, w tym budynków oraz wyposażenia i materiałów.
- Systemowo zarządzają środowiskiem, identyfikują aspekty środowiskowe, opracowują i wdrażają programy zmniejszania wpływu na środowisko.
- Mierzą i zarządzają wszelkimi negatywnymi skutkami działań organizacji na społeczeństwo i ich pracowników.
- Przyjmują i wdrażają stosowne polityki i podejścia w celu minimalizowania swego lokalnego i globalnego wpływu na środowisko, w tym stawianie ambitnych celów dotyczących spełniania prawnych standardów i wymagań.

OPIS I PRZYKŁADY (udokumentowanie)

(5) PROCESY, WYROBY, USŁUGI

Znakomite organizacje projektują, zarządzają i doskonalą procesy, wyroby i usługi aby generować narastającą wartość dla klientów i innych interesariuszy.

Moduł (5.1)

Jak procesy są projektowane i zarządzane aby optymalizować wartość dla interesariuszy?

W praktyce, znakomite organizacje:

- Określają i klasyfikują procesy oraz ich wzajemne oddziaływanie, wdrażają zarządzanie procesowe.
- Określają właścicieli procesów i ich rolę oraz odpowiedzialność za skuteczność i efektywność procesów i ich doskonalenie.
- Wypracowują wskaźniki funkcjonowania procesów i ich wyników, które powinny być jasno powiązane z mierzaniem postępu w odniesieniu do strategicznych celów.
- Oceniają oddziaływanie i wartość dodaną innowacji i doskonań wprowadzanych do procesów.

OPIS I PRZYKŁADY (udokumentowanie)

Moduł (5.2)

Jak relacje z klientami są zarządzane i doskonalone?

W praktyce, znakomite organizacje:

- Znają wszystkie segmenty klientów oraz reagują i przewidują ich różne potrzeby i oczekiwania.
- Wyznaczają i spełniają wymagania klientów dotyczące kontaktów.
- Budują i utrzymują dialog ze wszystkimi klientami w oparciu o otwartość, przejrzystość i zaufanie.
- Monitorują i dokonują przeglądu doświadczeń i percepcji klientów i szybko oraz skutecznie reagują na wszelkie informacje zwrotne.

OPIS I PRZYKŁADY (udokumentowanie)

(6) WYNIKI DOTYCZĄCE KLIENTÓW

Znakomite organizacje:

- Wypracowują zestaw mierników pozyskiwanych od klientów oraz zestaw wewnętrznych wskaźników funkcjonowania organizacji w celu określenia, czy w oparciu o potrzeby i oczekiwania klientów pomyślnie wdrożono strategię.
- Ustalają cele w odniesieniu do monitorowanych mierników i wskaźników
- Segmentują wyniki aby zrozumieć potrzeby i oczekiwania poszczególnych grup klientów.
- Analizują trendy i wpływ wyników na funkcjonowanie organizacji.
- Porównują osiągnięte kluczowe wyniki z wynikami podobnych organizacji i wykorzystują do doskonalenia.
- Prezentują analizę wyników za okres 3 lat.
- **Wyniki należy przedstawić w formie graficznej (wykresy, słupki, itp.) i krótko skomentować.**

Mierniki postrzegania uzyskane od klientów.

Źródła pozyskiwanych informacji, np.: bezpośredni kontakt z klientami / użytkownikami, ankietowanie, grupy fokusowe, oceny sprzedawców, serwisu, pochwały i skargi.

W zależności od organizacji, mierniki postrzegania mogą dotyczyć:

- reputacji i wizerunku
- wartości wyrobu i usługi
- realizacji wyrobu i usługi
- obsługi klienta, relacji z nim i jego wspierania
- reklamacji skarg, wyrazów uznania

Wewnętrzne wskaźniki funkcjonowania.

Są to wewnętrzne wskaźniki wykorzystywane przez organizację w celu monitorowania percepcji klientów.

W zależności od celu organizacji, wskaźniki funkcjonowania mogą dotyczyć:

- wartości sprzedaży
- liczby nowych wyrobów / rynków
- udziału w rynku
- lojalności klientów
- skuteczności ofertowania
- kosztów reklamacji

(7) WYNIKI DOTYCZĄCE PRACOWNIKÓW

Znakomite organizacje:

- Wypracowują zestaw mierników pozyskiwanych od pracowników oraz zestaw wewnętrznych wskaźników funkcjonowania organizacji w celu określenia, czy w oparciu o potrzeby i oczekiwania pracowników pomyślnie wdrożono strategię.
- Ustalają cele w odniesieniu do monitorowanych mierników i wskaźników.
- Segmentują wyniki, aby zrozumieć potrzeby i oczekiwania poszczególnych grup pracowników.
- Analizują trendy i wpływ wyników na funkcjonowanie organizacji.
- Porównują osiągnięte kluczowe wyniki z wynikami podobnych organizacji i wykorzystują do doskonalenia.
- Prezentują analizę wyników za okres 3 lat.
- **Wyniki należy przedstawić w formie graficznej (wykresy, słupki, itp.) i krótko skomentować**

Mierniki postrzegania uzyskane od pracowników.

Źródła pozyskiwanych informacji, np.: bezpośrednie spotkania z pracownikami, ankietowanie, oceny pracowników, wnioski i skargi.

W zależności od celu organizacji, mierniki postrzegania mogą dotyczyć:

- zadowolenia, zaangażowania
- systemu motywacyjnego
- warunków pracy
- kompetencji i rozwoju
- komunikacji

Wewnętrzne wskaźniki funkcjonowania.

Są to wewnętrzne wskaźniki wykorzystywane przez organizację w celu monitorowania percepcji pracowników.

W zależności od celu organizacji, wskaźniki funkcjonowania mogą dotyczyć:

- fluktuacji
- kosztów pracy
- bhp
- innowacji, nowych pomysłów
- szkolenia i rozwoju

(8) WYNIKI DOTYCZĄCE SPOŁECZEŃSTWA

Znakomite organizacje:

- Wypracowują zestaw mierników pozyskiwanych od społeczeństwa (interesariuszy) oraz zestaw wskaźników wewnętrznych funkcjonowania organizacji w celu określenia czy w oparciu o potrzeby i oczekiwania zewnętrznych interesariuszy pomyślnie wdrożono strategię.
- Ustalają cele w odniesieniu do monitorowanych mierników i wskaźników.
- Segmentują wyniki, aby zrozumieć doświadczenia, potrzeby i oczekiwania poszczególnych grup interesariuszy.
- Analizują trendy i wpływ wyników na funkcjonowanie organizacji.
- Porównują osiągnięte kluczowe wyniki z wynikami podobnych organizacji i wykorzystują do doskonalenia.
- Prezentują analizę wyników za okres 3 lat.
- **Wyniki należy przedstawić w formie graficznej (wykresy, słupki, itp.) i krótko skomentować.**

Mierniki postrzegania uzyskane od interesariuszy.

Źródła pozyskiwanych informacji, np.: bezpośredni kontakt z interesariuszami, ankiety, raporty, artykuły prasowe, spotkania publiczne, organizacje pozarządowe, władze i samorządy.

W zależności od celu organizacji, mierniki postrzegania mogą dotyczyć:

- reputacji i wizerunku
- wpływu na środowisko
- oddziaływań społecznych i etycznych
- skarg, nagród i obecności w mediach

Wewnętrzne wskaźniki funkcjonowania.

Są to wewnętrzne wskaźniki wykorzystywane przez organizację w celu monitorowania percepcji interesariuszy.

W zależności od celu organizacji, wskaźniki funkcjonowania mogą dotyczyć:

- osiągnięć środowiskowych
- zgodności z regulacjami i przepisami zarządczymi
- osiągnięć społecznych i etycznych
- osiągnięć w zakresie zdrowia i bezpieczeństwa, edukacji, sportu, itp.
- miejsc/rynku pracy

(9) KLUCZOWE WYNIKI

Znakomite organizacje:

- Wypracowują zestaw finansowych i niefinansowych wyników w celu określenia czy pomyślnie realizowana jest strategia w oparciu o potrzeby i oczekiwania kluczowych interesariuszy.
- Ustalają cele w odniesieniu do monitorowanych wyników.
- Segmentują wyniki aby zrozumieć poziomy funkcjonowania i wyniki poszczególnych obszarów organizacji.
- Analizują trendy i wpływ wyników na funkcjonowanie organizacji.
- Porównują osiągnięte kluczowe wyniki z wynikami podobnych organizacji i wykorzystują do doskonalenia.
- Prezentują analizę wyników za okres 3 lat.
- **Wyniki należy przedstawić w formie graficznej (tabele, wykresy, słupki, itp.) i krótko skomentować.**

Kluczowe wyniki działalności finansowej i pozafinansowej organizacji.

- Poziom wykonania celów finansowych/stopień realizacji budżetu.
- Wyniki auditów i kontroli finansowej.
- Wyniki efektywności organizacji np.;
 - udział w rynku
 - liczba nowych wyrobów/usług
 - wydajność/produktywność
- Inne mierniki sukcesu