

# KONKURS

REGIONALNA NAGRODA JAKOŚCI

**XXIII EDYCJA**

**KONKURSU OPOLSKIEJ NAGRODY JAKOŚCI**

ORGANIZACJE PRODUKCYJNE I USŁUGOWE / PUBLICZNE

**ARKUSZ SAMOOCENY**

Nazwa organizacji:

**OPOLE 2026**

# 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

<b>Organizacja</b>	Nazwa		
	Adres		
	Nr Regonu		
	NIP		
<b>Dane osoby wypełniającej formularz</b>	Nazwisko		Imię
	Stanowisko		
	Adres pracy		
	Miejscowość		
	Kod	Wojew.	
	Telefon		
<b>Dyrektor/Prezes (najwyższe stanowisko w organizacji)</b>	Nazwisko		Imię
	Stanowisko		
	Adres pracy		
	Miejscowość		
	Kod	Wojew.	
	Telefon		
<b>Informacje ogólne</b>	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 Regulaminie.			
<b>Podpis Dyrektora/Prezesa</b>	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"/>
	Samoocena	<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, upewnocnienia, 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