

**Strategie
Národní politiky kvality
v České republice
na období let 2008 až 2013**

1. Východiska

Národní politika podpory jakosti (NPJ) byla v usnesení vlády č. 458/2000 definována jako souhrn záměrů, cílů, metod a nástrojů k ovlivňování kvality výrobků, služeb a činností v rámci národní ekonomiky a veřejné správy s cílem dosažení konkurenceschopnosti na evropských a světových trzích.

Řízením NPJ bylo pověřeno MPO, jehož představitel byl jmenován předsedou Rady ČR pro jakost. V činnosti Rady za minulé období lze najít mnoho pozitiv (Národní cena ČR za jakost, Program Česká kvalita, realizace konkrétních projektů, informační systém, vydávání publikací atd.), na druhou stranu spolupráce Rady s některými resorty a podnikatelskými svazy nebyla rozhodně soustavná.

Co se podařilo:

- Vytvořit strukturu řídící - Rada ČR pro jakost (MPO) se sekretariátem Rady (MPO) a strukturu výkonnou - Národní informační středisko pro podporu jakosti - NIS-PJ (Česká společnost pro jakost - nevládní organizace)
- Vytvořit informační základnu pro podnikatele a veřejnost (www.npj.cz)
- Realizovat řadu aktivit k podpoře konkurenceschopnosti českých firem:
 - Podporovat certifikaci ISO 9001, zároveň však poukazovat na to, že certifikace je pouze prvním krokem ke kvalitě. Kritizovat i některé nekalé praktiky, které snižují efektivnost a věrohodnost certifikace
 - Vydávat publikace (vydáno 43 publikací, ze strany podnikatelů i veřejného sektoru kladné ohlasy)
 - Vypisovat projekty podpory jakosti, řešící naléhavé problémy, které se při rozvoji aktivit k podpoře kvality vyskytují. *Příklady - příručka Zásady správné výrobní a hygienické praxe ve stravovacích službách – notifikováno EK, publikace CAF 2002, CAF 2006*
 - Vyhlášovat Národní cenu kvality jako nejvyšší ocenění organizací v oblasti managementu, zabezpečovat veškeré potřebné činnosti s Cenou spojené. Podporovat další ocenění v oblasti kvality (Cena kvality v sociální péči, Ceny kvality ministra vnitra, Bezpečný podnik- MPSV)
 - Realizovat, byť s nepatrnou finanční podporou, Program Česká kvalita, zaměřený na podporu malých a středních podniků i spotřebitelů
- Prakticky zahájit v ČR realizaci programů zvyšování kvality ve veřejné správě (ISO 9001, model CAF)
- Spolupracovat s ČNI při vydávání publikací a normativních dokumentů
- Spolupracovat s MO – Úřadem pro obrannou standardizaci, katalogizaci a státní ověřování jakosti
- Podporovat akce celostátního významu (mezinárodní konference Jakost 20xx-Ostrava, Enviro Kladno, Manažer roku, Národní cena za design)
- Vyhlášovat listopad měsícem kvality včetně Evropského týdne kvality v ČR (čtvrtek ve 2. týdnu v listopadu – světový den kvality)
- V rámci rozpočtu realizovat úspěšně PR aktivity (kupř. 5-6 tiskových konferencí ročně apod.)

Současný stav, silné stránky, nedostatky i příležitosti pro budoucnost byly popsány ve SWOT analýze.

2. Cíle Strategie

A) POSLÁNÍ

Národní politika kvality jako koordinační aktivita, podporující a propagující udržitelnou kvalitu života v České republice.

B) VIZE

Spoluvytvářet v České republice prostředí, ve kterém je kvalita trvalou součástí všech oblastí života společnosti i jednotlivých občanů.

C) PŘEDPOKLADY UZNÁNÍ A PROVEDITELNOSTI

- Nové usnesení vlády ČR → schválení, kontrola plnění
- Aktivity jednotlivých resortů a krajů (Asociace krajů ČR)
- Záštitu Hospodářského výboru Poslanecké sněmovny Parlamentu ČR – projednání, sledování
- Konsensus a aktivní účast všech realizátorů
- Pozitivní vnímání občanskou i odbornou veřejností
- Zvýšení prestiže předávání cen za kvalitu

D) SPOLEČNÝ RÁMEC

- Legislativa a politiky Evropské unie (Lisabonská strategie, ...)
- Legislativa a politiky České republiky
- Národní strategický referenční rámec 2007 - 2013
- Strategie celoživotního učení

E) ZÁKLADNÍ CÍL

Udržitelný rozvoj a růst kvality života v České republice

Tento cíl formulujeme jako proces změn, v němž se využívání zdrojů, výchova a vzdělávání, orientace investičního a technického rozvoje, jakož i vývoj institucionálních struktur a vzájemné chování institucí i občanů budou uvádět do souladu se současnými i budoucími potřebami společnosti v ČR.

F) STRATEGICKÉ ZÁMĚRY NÁRODNÍ POLITIKY KVALITY

Strategické záměry zde uvedené představují z pohledu Rady kvality ČR přehled nejdůležitějších aktivit, kterými by se měly resorty, samospráva, podnikatelská a jiná uskupení, školy, poradenské a vzdělávací organizace i neziskový sektor ve své každodenní práci ve vztahu ke kvalitě prioritně zabývat. Pozice Rady je v tomto směru iniciační, koordinační a poradenská, Rada nezasahuje jednotlivým aktérům do jejich kompetencí, ale zajišťuje synergii uvedených aktivit.

1. Vzdělávání a osvěta

- Základní vzdělání – morálka, etika, občanské vědomí, výchova k toleranci, ke kvalitě vztahů mezi jednotlivci i skupinami obyvatel (MŠMT)
- Středoškolské-kvalita jako prostředek uplatnění společenského i na trhu práce
- Vysokoškolské – zejména rozvoj technického vzdělání (MŠMT)

- Další vzdělávání (mimoškolní včetně podnikového) – nová kvalita – národní soustava povolání a kvalifikací, kvalita v dalším profesním vzdělávání, zákon č. 179/2006 Sb. (MPSV, nevládní vzdělávací instituce, firmy, organizace)
- Standardy kvality (CAF, CQAF, EFQM, ISO, BOZP)

2. Věda a výzkum

- Spolupráce výzkumných pracovišť a VŠ
- Aplikovaný výzkum - podpora podnikání
- Péče o kvalitu jako zdroj inovací a informací

3. Podnikání (v pojetí všech oblastí a druhů podnikání)

- Etika v podnikání – CSR (Společenská odpovědnost organizací - hodnocení)
- Kvalita jako krédo podnikatele, komplexní kvalita (kvalita všech činností firmy)
 - ověřování kvality výrobků a služeb – certifikace (integrované systémy)
 - značky kvality (Program Česká kvalita)
 - Národní cena kvality – prestiž, konkurenceschopnost
 - Kvalita na míru firmy (Malé organizace, řemesla)
 - využívání technických norem a pravidel správné praxe
 - kvalita vztahů se zákazníkem
- Péče o lidské zdroje
- Vývoj, inovace
- Konkurenceschopnost (model EFQM, Ballance Scorecard, Six Sigma, benchmarking)
- Uvádění výrobků na trh a kontrola při jejich používání/provozu

4. Zemědělská výroba, výroba potravin, lesnictví

- Rozvoj venkova
- Podpora výroby kvalitní a konkurenceschopné zemědělské produkce (certifikace)
- Podpora výroby a prodeje bezpečných potravin (certifikace, program Klasa)
- Propagace tuzemských surovin a produktů
- Šetrnost k životnímu prostředí
- Ekologicky přijatelné hospodaření v lesích (certifikace)

5. Ochrana životního prostředí

- Šetrnost k prostředí počínaje občany a konče velkými korporacemi
- Hospodaření s energiemi
- Suroviny
- Odpady, odpadní vody
- Ovzduší
- Ekoznačení (Ekologicky šetrný výrobek, služba)
- Recyklace

6. Obchod a cestovní ruch

- Stánkový prodej – kultura
- Internetový obchod
- Bezpečnost a kvalita zboží – ověřování kvality (hračky)
- Privátní značky
- Zkvalitnění image vůči spotřebitelské veřejnosti
- Uvádění výrobků na trh

- Kvalita vztahů se zákazníkem
- Propagace služeb cestovního ruchu a jejich kvality
- Ověřování kvality subjektů v cestovním ruchu (certifikace, oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení, inspekce)
- Ověřování kvality subjektů v cestovním ruchu (certifikace, inspekce)

7. Doprava

- Kvalita služby (veřejná i privátní doprava osob)
- Zlepšování dopravní infrastruktury – silnice, dálnice
- Šetrnost k ŽP
- Certifikace
- Privatizace

8. Péče o zdraví občanů

- Kvalita péče – z pacienta klient
- Kvalita vztahů k pacientovi
- Standardy zdravotní péče, certifikace
- Ekonomika činností ve zdravotnictví
- Léková politika – ohled na pacienta
- Zdravý životní styl
- Bezpečnost potravin a pokrmů (hygienická služba)

9. Sociální služby

- Kvalita úrovně a dostupnosti poskytovaných služeb
- Ověřování kvality – hodnocení standardů kvality sociálních služeb
- Oceňování za kvalitu v sociálních službách
- Ochrana uživatelů
- Odbornost pracovníků - vzdělávání, kvalifikace a rekvalifikace
- Naplňování principu sociálního začleňování

10. Veřejný sektor

- Kvalita výkonu správy
- Snižování administrativní zátěže
- Ověřování kvality (CAF, ISO, EFQM apod.)
- Dobrá praxe (benchmarking, benchlearning)
- Zdravé město, atd.

11. Ochrana spotřebitele, právo

- Spolupráce subjektů působících v ochraně spotřebitele
- Informovanost spotřebitelů
- Informovanost a odpovědnost subjektů trhu (kvalita jako tržní výhoda)
- Hájení oprávněných zájmů spotřebitelů
- Vymahatelnost práva
- Mimosoudní vyrovnání
- Značky kvality –seriozní a ostatní-osvěta
- Zkvalitnění právních norem, souvisejících s obecnou bezpečností a ochranou spotřebitele
- Podpora nákupní volby s prvky kvality

- Zodpovědnosti za škodu způsobenou vadou výrobku, technickými požadavky na stanovené výrobky, jednotností a správností měření a měřidel

12. Kultura

- Snižování negativních dopadů komercializace
- Kultivace veřejných sdělovacích prostředků
- Propagace NPK (státní televize, rozhlas)
- Péče o kulturní dědictví, památky

13. Energetika, přírodní zdroje

- Dostupnost energií
- energetická bezpečnost státu
- kvalitní a úsporné zhodnocování primárních zdrojů
- bezpečná jaderná energetika
- rozvoj energetiky založené na obnovitelných zdrojích
- hospodaření s přírodními zdroji

14. Obrana

- Státní ověřování jakosti (zákon č. 309/2000 Sb.)
- Plnění závazků vůči NATO (STANAG 4107)
- Ověřování jakosti výrobků a služeb
- Audity jakosti u podniků obranného průmyslu
- Kontroly výrobní připravenosti a uchování výrobních schopností (zákon č. 241/2000 Sb. vyhláška SSHR č. 498/2002 Sb.)
- Technický dozor nad výrobky letecké techniky (zákon č.219/1999 Sb. a vyhláška MO č. 276/1999 Sb.)
- Poradenské a školicí středisko
- Zavádění standardů NATO a Českých obranných standardů
- Podpora obranného průmyslu ČR

Tabulka sektorového členění dle priorit, nástrojů a realizátorů je uvedena v příloze č. 1.

3. Aktivity Rady kvality ČR na období let 2008 až 2013

3.1 Pro zlepšování podnikatelského prostředí a úspěšnost podnikání

- a. podporovat věrohodnost certifikací QMS (ISO 9001), EMS (ISO 14001), BOZP (OHSAS 18001), ISMS (bezpečnost informací), HACCP, ISO 22 000, EurepGap, personální certifikace, oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení. Ve spolupráci s ČSJ připravit k tomu projekt vytvoření Českého národního certifikačního fóra;
- b. rozvíjet programy Národní ceny kvality (návrh nového názvu - Czech Quality Award) formou:
 - o podpory zavádění modelu EFQM ve firmách (sebehodnocení, benchmarking),
 - o aktivní propagace Národní ceny kvality, Stupně excelence,
 - o spolupráce s agenturou CzechInvest,
 - o propagace programů „Učíme se od druhých“;
- c. rozšiřovat portfolio firem se značkami zapojenými v Programu Česká kvalita a programu KLASA;
- d. podporovat etiku v podnikání a programy společenské odpovědnosti organizací (CSR), zahájit ověřování „Zpráv CSR“ třetí, nezávislou stranou (Korektní podnikání) a podporovat využívání dobrovolných nástrojů k realizaci environmentálních programů;
- e. více využívat pro práci Rady kvality ČR poznatky dozorových orgánů (ČOI, SZPI, ČIŽP, veterinární správa, hygiena, SÚIP a Úř OSK SOJ);
- f. podporovat rozvoj normalizace, metrologie a zkušebnictví v souladu s potřebami trhu;
- g. propagovat využívání modelů a nástrojů vedoucích k excelenci - EFQM, Six Sigma, Balance Scorecard, Kaizen, štihlá výroba a další (IFS, BRC, EurepGap);
- h. podporovat ve spolupráci s příslušnými resorty programy zvyšování a ověřování kvality a bezpečnosti výrobků, včetně technických podmínek uvádění výrobků na trh a jejich používání/provozu; zvláštní pozornost přitom věnovat zemědělské prvovýrobě a výrobě potravin a dodávkám výrobků a služeb určených pro zajištění obranyschopnosti státu;
- i. podporovat rozvoj akreditace a národní akreditační systém ČR představovaný Českým institutem pro akreditaci o.p.s. (ČIA) a evropskou akreditací včetně multilaterálních dohod;
- j. podporovat implementaci standardů NATO a českých obranných standardů do prostředí obranného průmyslu a uplatňování státního ověřování jakosti výrobků a služeb určených k zajištění obrany státu.

3.2 Pro rozvoj různých forem vzdělávání v oblasti kvality podporovat a iniciovat

- a. zavádění programů rozvoje kvality do školního vzdělání;
- b. tvorbu kvalitních vzdělávacích výukových programů pro rekvalifikaci, programy pro různé funkce v managementu kvality, EMS a BOZP, bezpečnosti informací, aktivity Národní soustavy povolání v oblasti vzdělávání a Národní soustavy kvalifikací a ověřování kvalifikací (zákon č. 179/2006 Sb.);
- c. certifikaci (ISO 17024) a jiné formy ověřování kompetence a kvalifikace osob (lektorů, školitelů);

- d. tvorbu a rozvoj vzdělávacích programů k podpoře využívání modelu EFQM, modelu CAF a dalších, které vedou k vyšší úrovni vzdělávání;
- e. iniciativy jednotlivých profesních svazů a živnostenských společenstev k podpoře zvyšování a ověřování kvalifikací.

3.3 Pro rozvoj informačních služeb a propagaci NPJ

- a. rozšiřovat informační stránky www.npj.cz;
- b. vydávat pro odbornou a podnikatelskou veřejnost příručky o zvyšování kvality, např. publikační řadu „Průvodce řízením kvality“;
- c. vyhlašovat listopad „Měsícem kvality“ a realizovat v ČR „Evropský týden kvality“;
- d. podporovat informační akce celostátního významu a akce mezinárodní (konference, semináře);
- e. organizovat tiskové konference k propagaci nejlepších přístupů ke kvalitě a nejlepších firem;
- f. propojovat a koordinovat stávající aktivity (školení, semináře, konference) různých organizací.

3.4 Pro růst kvality činností a služeb veřejného sektoru

- a. spolupracovat s MV na vydávání příruček CAF, při Ceně kvality MV a Národní ceně kvality);
- b. spolupracovat na organizaci konferencí o kvalitě ve veřejné správě;
- c. spolupracovat s MV při realizaci programů zvyšování kvality v územní i ústřední státní správě, podporovat implementaci modelu CAF a hodnocení organizací v celém veřejném sektoru (veřejná správa, školy, nemocnice, atd.);
- d. podporovat vzdělávání a využívání dalších metod podpory kvality (Balance Scorecard, Benchmarking, Benchlearning apod);
- e. Spolupracovat se SÚIP při ovlivňování bezpečnosti a kvality podmínek pracovního procesu;
- f. podporovat nezávislé oceňování kvality v sociálních službách (MPSV a nevládní organizace) a spolupracovat při jeho organizaci
- g. spolupracovat s MŽP při podpoře implementace systémů environmentálního řízení (ISO 14001, EMAS) a aktivit vedoucích k tzv. zelenému úřadování.

3.5 Pro podporu dalších aktivit celostátního významu, zvyšující kvalitu života v ČR

- a. spoluúčastňovat se akcí MŽP (Cena ministra životního prostředí, Den Země, Světový den životního prostředí, EKOFILM), spolupracovat prostřednictvím zástupce Rady kvality ČR s Radou Národního programu environmentálního značení; koordinovat v této oblasti činnost Rady s aktivitami Pracovní skupiny pro udržitelnou spotřebu při Radě vlády pro udržitelný rozvoj;
- b. spolupracovat s MD prostřednictvím zástupce Radě kvality ČR při negociačních jednáních s Evropskou kosmickou agenturou a podporovat účast českých subjektů

s certifikáty kvality v projektu GALILEO; podporovat programy MD ke zvyšování kvality veřejné dopravy cestujících;

- c. podporovat školící, poradní a auditní programy MO ke zvýšení kvality a spolehlivosti výrobků a služeb, určených k zajištění obranyschopnosti státu, zabezpečení konkurenceschopnosti obranného průmyslu ČR a plnění závazků ČR vůči NATO;
- d. podporovat ustavení a činnost České národní technologické platformy, iniciující vědeckotechnický rozvoj a inovační aktivity ve strojírenském průmyslu ČR a aktivně přispívat k její činnosti v oblasti kvality a spolehlivosti výroby; napomáhat většímu rozšíření firemní podpory výzkumu a vývoje;
- e. Podporovat projekty podnikatelských svazů a sdružení a spotřebitelských organizací v informovanosti a osvětě, propagaci značení kvality, mimosoudních vyrovnání, podpoře nákupní volby s prvky kvality;
- f. Podporovat činnost orgánů dozoru a regulace trhu s cílem zlepšit vymahatelnost práva, zabránit prodeji nebezpečných výrobků, informovat o prioritách Rady kvality ČR v této oblasti.

4. Náklady a přínosy Národní politiky kvality

4.1 Předpokládané náklady

Prostředky ze státního rozpočtu:

- účelově vázané v kapitole MPO
- čerpání cestou kapitol realizátorů na základě rozdělení projednaného v Radě kvality ČR

Další zdroje:

- fondy a programy EU, regionální programy
- veřejné finance (kraje, obce)
- soukromé finanční prostředky firem, podílejících se na realizaci programů podpory kvality

4.2. Předpokládané přínosy

4.2.1 Pro občana

- Kvalitnější domácí zboží (růst počtu dodavatelů a zboží s certifikáty kvality)
- Lepší informovanost o kvalitě nakupovaného zboží (Program Česká kvalita, Klasa, projekty, publikace, letáky) a kvalitě vůbec (veřejnoprávní televize, rozhlas)
- Lepší kvalita péče o zákazníky (modely EFQM, Six Sigma a další)
- Zkvalitnění přístupu úřadů k občanům na všech stupních veřejné správy (systémy kvality ve veřejné správě – CAF, EFQM)
- Kvalitnější služby (gastronomie, sociální služby, technické služby apod.)
- Snížení zdravotních a bezpečnostních rizik spotřebitelů
- Lepší informovanost ve všech otázkách kvality (např. informace na www.npj.cz)
- Odpovědný výběr zboží a služeb typu „Kvalita za dobrou cenu“

4.2.2 Pro podnikatele

- Kvalitnější poradenství, věrohodná certifikace - podpora získání integrovaných certifikátů, snadnější přístup k normám, zvýšení konkurenceschopnosti, získání výhody při veřejných zakázkách, zlepšení řízení firem, zvýšení odborné úrovně (vzdělávací kurzy)
- Možnost zahájení práce s modelem EFQM – pro trvalé zlepšování (sebehodnocení) – cesta k excelenci
- Možnost vstoupit do programů Národní ceny kvality – získání prestiže, lepší vstup na zahraniční trhy, nárůst zisku a zvýšení tržeb (dle zdrojů z USA až o 50%), zvýšení produktivity, snížení nákladů, zvýšení rentability tržeb i aktiv
- Získat větší důvěryhodnost ve společnosti, např. prostřednictvím dokladu o plnění požadavků Společenské odpovědnosti organizací (CSR) podle připravovaného návrhu národního systému ověřování
- Získání nových informací v oblasti kvality, EMS, BOZP, bezpečnosti informačních systémů (konference, semináře)
- Lepší vstup na trh pro nové podnikatele (a nové výrobky/služby). Možnost garantovat kvalitu díky nezávislému ověření v Programu Česká kvalita

- Řada problémů, které by musely podniky řešit jednotlivě je zpracována (modelové řešení) v rámci projektů NPJ a potom dána zdarma k dispozici (výrazné úspory v nákladech, urychlení a usnadnění zavádění nových metod a postupů)
- Existence koordinovaných aktivit, které vytvářejí prostředí pro rozvoj podnikání
- Zvláštní podpora malým podnikům – modely kvality “na míru“
- Vytváření nových zákaznických segmentů preferujících kvalitu (produktů i vztahů se zákazníkem) v dimenzi cena/výběr/kvalita.
- Jednodušší a výhodnější přístup k reklamě a propagaci produktů (výrobků a služeb) oceněných značkami kvality (Program CzQ)

4.2.3 Pro stát (exekutivu)

- Zvýšení schopnosti firem exportovat i do vyspělých zemí, zlepšení platební bilance, růst HDP (zvýšení konkurenceschopnosti např. prostřednictvím získání mezinárodně uznávaných certifikátů kvality)
- Vyšší výkony firem- vyšší daně
- Úspora nákladů prostřednictvím zefektivňování činností úřadů zaváděním systémů řízení kvality, včetně systémů environmentálního řízení a principů tzv. zeleného úřadování
- Zvýšení spokojenosti občanů - kvalitnější služby včetně veřejných
- Snižování nezaměstnanosti díky zvyšování úrovně řízení firem (větší konkurenceschopnost)
- Zlepšení spolupráce ústředních správních orgánů s nevládními organizacemi (na platformě Rady kvality ČR)
- Lépe připravená mladá generace pro působení v globálním světě
- Zlepšený vztah zvláště mladé generace k životnímu prostředí, trvale udržitelnému rozvoji, kvalitě a multikulturní společnosti

5. Organizační a administrativní zabezpečení

5.1 Usnesení vlády

- Vládou pověřený resort ke koordinaci aktivit resortů, samosprávy a ostatních zainteresovaných stran v oblasti Národní politiky kvality – Ministerstvo průmyslu a obchodu
- Vládou pověřený resort k administrativní podpoře a materiálnímu zabezpečení činnosti Rady kvality ČR – Ministerstvo průmyslu a obchodu
- Rada kvality ČR – členové jmenování na základě nominací od ministrů a statutárních představitelů zainteresovaných stran
- Oborově zaměřené aktivity – odborné sekce, připravující podklady pro rozhodování Rady

5.2 Odborné sekce (návrh)

- Podpora kvality podnikání (včetně inovačního podnikání)
- Kvalita potravin a zemědělských surovin
- Kvalita služeb veřejného sektoru (MV, MZ, MPSV)
- Kvalita obchodu a cestovního ruchu (včetně stravovacích služeb, zdravá výživa ...)
- Ochrana spotřebitele a regulovaná oblast kvality
- Kvalita vzdělávání
- Kvalita ochrany životního prostředí (CSR + ochrana ŽP, odpady)
- Propagace kvality ve společnosti