

## Obsah

Předmluva.....	7
Předmluva zpracovatelů této příručky .....	9
Úvod .....	11
Definice .....	11
Hlavní účel .....	11
Struktura modelu CAF .....	11
Funkce napříč modelem .....	12
Význam důkazů a měření .....	13
Společný jazyk s podporou slovníku .....	13
Jak používat model CAF 2013 .....	13
Doporučený postup pro aplikaci modelu.....	13
Deset kroků ke zlepšování organizace s využitím modelu CAF .....	14
Úloha bodovacího systému.....	14
Jak získat podporu při používání CAF 2013.....	14
<b>Osm základních principů excelence.....</b>	<b>17</b>
<b>Procedura CAF-Externí zpětná vazba .....</b>	<b>19</b>
<b>Kritéria předpokladů .....</b>	<b>21</b>
Kritérium 1: <b>Vedení</b> .....	23
Kritérium 2: <b>Strategie a plánování</b> .....	33
Kritérium 3: <b>Zaměstnanci</b> .....	41
Kritérium 4: <b>Partnerství a zdroje</b> .....	49
Kritérium 5: <b>Procesy</b> .....	61
<b>Kritéria výsledků .....</b>	<b>67</b>
Kritérium 6: <b>Občané/zákazníci – výsledky</b> .....	69
Kritérium 7: <b>Zaměstnanci – výsledky</b> .....	73
Kritérium 8: <b>Společenská odpovědnost – výsledky</b> .....	77
Kritérium 9: <b>Klíčové výsledky výkonnosti</b> .....	81
<b>Bodové hodnocení CAF a panely hodnocení .....</b>	<b>83</b>
Proč bodové hodnocení? .....	83
Cíle bodového hodnocení.....	83
Jak bodově hodnotit?.....	83
Klasické bodové hodnocení .....	84
Bodové hodnocení s jemným rozlišením.....	85
Varianty bodového hodnocení.....	88
<b>Postup zlepšování úřadu podle modelu CAF .....</b>	<b>91</b>
<b>Slovník pojmů.....</b>	<b>101</b>
<b>Přílohy .....</b>	<b>117</b>
Příloha č. 1 Porovnání struktury modelu CAF 2006 a modelu CAF 2013 .....	117
Příloha č. 2 Cyklus PDCA (Demingův zlepšovací cyklus) .....	120
Příloha č. 3 Příklady zpracování sebehodnotící zprávy včetně bodového hodnocení dle jednotlivých variant .....	121
Příloha č. 4 Vzory formulářů pro sebehodnocení .....	147
Příloha č. 5 Vzor formuláře pro plán zlepšování.....	149