

Příloha č. 2

Dotazník pro organizace podpořené v rámci výzvy č. 31 Operační program Zaměstnanost

Dotazník zaměřený na sledování změn v kapacitách a v profesionalizaci nestátních neziskových organizací podpořených v rámci výzvy č. 31 Operačního programu Zaměstnanost.

Vážení příjemci,

dovolujeme si Vás požádat o součinnost při sledování změn v kapacitách a profesionalizaci nestátních neziskových organizací podpořených v rámci výzvy č. 31 Operačního programu Zaměstnanost. Za tímto účelem jsme vytvořili dotazník, který se Vám nyní dostává k rukám.

Vstupní dotazník, prosíme, vyplňte tak, jako byste jej vyplňovali na počátku realizace Vašeho projektu a jeho aktivit.

Aplikace, v níž je dotazník uložen, se umožňuje vracet a zpětně editovat odpovědi. Dotazník je možné v průběhu vyplňování uložit a vrátit se k němu později. Vyplnění dotazníku Vám zabere přibližně 60 minut.

Dotazník včetně Vašich odpovědí si můžete po vyplnění vytisknout. Může Vám a Vaší organizaci sloužit jako názorná ukázka, jak jste se za ten přibližně rok realizace projektu posunuli.

V případě jakýchkoli otázek v souvislosti s vyplňováním dotazníku se na nás můžete obrátit prostřednictvím uvedených kontaktů (Jakub Pejcal: jakub.pejcal@mpsv.cz, 776 891 564; Pavla Zetková: pavla.zetkova@mpsv.cz, 778 433 636).

Předem děkujeme za Vaši účast v tomto průzkumu.

Jakub Pejcal & Pavla Zetková

--

Pro upřesnění doplňujeme, že se dotazník skládá z otázek identifikujících základní charakteristiky organizace a dále pak z otázek, které kopírují jednotlivé klíčové aktivity projektu. Rádi bychom Vás požádali o vypracování celého dotazníku, tj. i za klíčové aktivity, v rámci kterých se Vaše organizace nerealizovala. Naší snahou je prostřednictvím dotazníku zmapovat stav ve všech organizacích průřezově napříč všemi oblastmi klíčových aktivit.

Otázky mají povětšinou charakter volby z pěti možností, přesto se v otazníku objevují i otázky, které vyžadují přesná, či alespoň orientační vyčíslení nebo uvedení konkrétního názvu. Předpokládáme, že nebudete mít se zodpovězením daných otázek problém (na základě konkrétní znalosti prostředí, či na základě Vašich účetních výkazů a záznamů - počty

zaměstnanců, celkové náklady a výnosy organizace pro kalendářní rok, v němž projekt začíná apod.).

Odpovědi jsou nastaveny jako povinné. Abychom s daty získanými od Vás mohli dále pracovat, potřebujeme dotazník kompletně vyplněný daty, která vypovídají o stavu Vaší organizace. Proto si Vás dovoluujeme požádat o co největší otevřenost a pečlivost.

Průzkum obsahuje 121 otázek.

ID Obecné charakteristiky

[ID1] Uvedte, prosím, název organizace: *(dle skutečností z Veřejného rejstříku)*

[ID2] Vyberte, prosím, z nabízených možností právní formu organizace: *(dle skutečností z Veřejného rejstříku)*

- zapsaný spolek (resp. pobočný spolek)
- obecně prospěšná společnost
- zapsaný ústav
- nadace
- nadační fond
- církevní právnická osoba
- společnost s ručením omezeným
- Jiné

[ID3] Uvedte, prosím, jméno a funkci respondenta: *(tj. kdo a z jaké pozice v organizaci dotazník vyplňuje)*

[ID4] Vyberte, prosím, z nabízených možností variantu dotazníku: *(tj. zda vyplňujete vstupní či závěrečnou variantu)*

- vstupní dotazník
- závěrečný dotazník

[ID5] Uvedte, prosím, fázi vyplňování dotazníku: *(tj. číselně vyjádřete, kolik měsíců uplynulo od zahájení projektu po vyplnění dotazníku)*

[ID6] Prosím, orientačně vyčíslete procentuální zastoupení navržených oblastí aktivit na celkové činnosti Vaší organizace: *(v každé z kolonek musí být vyplněno číslo; pokud organizace realizuje svou činnost pouze v jedné oblasti, pak do dané kolonky запиšte hodnotu 100 a do ostatních hodnotu 0; pokud organizace vykonává činnosti ve více než jedné oblasti, pak do daných kolonek vepište podíl zastoupení na celkové činnosti organizace)*

(mezi "služby jinde neuvedené" patří např. místní a regionální rozvoj, ochrana lidských práv, zahraniční humanitární pomoc, výzkum a vývoj...)

- bydlení

- zdraví
- rekreace a kultura
- vzdělávání
- sociální péče
- náboženství
- politické strany, odborové a profesní organizace
- ochrana životního prostředí
- služby jinde neuvedené

[ID7] Prosím, orientačně vyčíslete průměrný měsíční počet zaměstnanců v přepočtu na "plné" úvazky za první (resp. poslední) kalendářní rok, v němž byl projekt realizován: (tj. kolik zaměstnanců v organizaci měsíčně v průměru pracovalo, za předpokladu, že všechny úvazky budou přepočteny na 8h pracovní dobu; příklad stanovení přepočtu: jeden úvazek o rozsahu 0,1, dva úvazky o rozsahu 0,2 a jeden úvazek o rozsahu 0,5 činí jeden přepočtený úvazek na 8h pracovní doby ($0,1 + 0,2 + 0,2 + 0,5 = 1,0$); hodnotu součtu, prosím, zaokrouhlete na celá čísla nahoru)

[ID8] Prosím, orientačně vyčíslete, kolik procent zaměstnanců je v posledním kalendářním roce realizace projektu stejných jako bylo v prvním kalendářním roce realizace projektu: (tj. kolik procent zaměstnanců z organizace neodešlo za dobu trvání projektu; jde tedy o vyjádření fluktuace zaměstnanců)

Na tuto otázku odpovězte pouze tehdy, jsou-li splněny následující podmínky:

Odpověď byla 'závěrečný dotazník' k otázce '4 [ID4]' (Vyberte, prosím, z nabízených možností variantu dotazníku: (tj. zda vyplňujete vstupní či závěrečnou variantu))

[ID9] Prosím, orientačně vyčíslete průměrné měsíční mzdové náklady (včetně odvodů SZP) za všechny zaměstnance organizace za první (resp. poslední) kalendářní rok, v němž byl projekt realizován: (tj. průměrné měsíční mzdové náklady v součtu za všechny zaměstnance; uveďte, prosím, v celých korunách)

[ID10] Uveďte, prosím, sumu na výnosové (resp. příjmové) straně za hlavní činnost organizace za první (resp. poslední) kalendářní rok, v němž byl projekt realizován: (uveďte, prosím, v celých korunách; dle skutečností z účetních výkazů organizace - tj. z Výkazu zisku a ztráty, resp. z Přehledu příjmů a výdajů)

[ID11] Uveďte, prosím, sumu na nákladové (resp. výdajové) straně za hlavní činnost organizace za první (resp. poslední) kalendářní rok, v němž byl projekt realizován: (uveďte, prosím, v celých korunách; dle skutečností z účetních výkazů organizace - tj. z Výkazu zisku a ztráty, resp. z Přehledu příjmů a výdajů)

[ID12] Prosím, orientačně vyčíslete procentuální zastoupení navržených kategorií výnosů (resp. příjmů) za hlavní činnost organizace za první (resp. poslední) rok projektu: (v každé z kolonek musí být vyplněno číslo; pokud má organizace pouze jeden zdroj, pak do dané kolonky zapište hodnotu 100 a do ostatních hodnotu 0; pokud má organizace více než jeden zdroj, pak do daných kolonek vepište podíl zastoupení na celkových zdrojích organizace)

- veřejné zdroje
- tržby ze statků a služeb
- individuální dárcovství
- dobrovolně odvedená práce
- firemní dárcovství
- ze zahraničí
- příjmy z vlastnictví

[ID13] Vyberte, prosím, platné tvrzení o vedlejší činnosti organizace: (tj. zda je organizace zapsána v Živnostenském rejstříku pro výkon vedlejší činnosti)

- organizace má vedlejší činnost
- organizace nemá vedlejší činnost

[ID14] Uveďte, prosím, sumu na výnosové (resp. příjmové) straně za všechny vedlejší činnosti organizace za první (resp. poslední) kalendářní rok, v němž byl projekt realizován: (uveďte, prosím, v celých korunách; dle skutečnosti z účetních výkazů organizace - tj. z Výkazu zisku a ztráty, resp. z Přehledu příjmů a výdajů)

Na tuto otázku odpovězte pouze tehdy, jsou-li splněny následující podmínky:

Odpověď byla 'organizace má vedlejší činnost' k otázce '13 [ID13]' (Vyberte, prosím, platné tvrzení o vedlejší činnosti organizace: (tj. zda je organizace zapsána v Živnostenském rejstříku pro výkon vedlejší činnosti))

[ID15] Uveďte, prosím, sumu na nákladové (resp. výdajové) straně za všechny vedlejší činnosti organizace za první (resp. poslední) kalendářní rok, v němž byl projekt realizován: (uveďte, prosím, v celých korunách; dle skutečnosti z účetních výkazů organizace - tj. z Výkazu zisku a ztráty, resp. z Přehledu příjmů a výdajů)

Na tuto otázku odpovězte pouze tehdy, jsou-li splněny následující podmínky:

Odpověď byla 'organizace má vedlejší činnost' k otázce '13 [ID13]' (Vyberte, prosím, platné tvrzení o vedlejší činnosti organizace: (tj. zda je organizace zapsána v Živnostenském rejstříku pro výkon vedlejší činnosti))

KA11 Poslání organizace

[KA111] Má organizace definované poslání?

- určitě ano
- spíše ano
- spíše ne
- určitě ne
- nedokáži odpovědět

[KA112] Je poslání organizace písemně zachycené? Na tuto otázku odpovězte pouze tehdy, jsou-li splněny následující podmínky:

Odpověď byla 'spíše ano' *nebo* 'určitě ano' k otázce '16 [KA111]' (Má organizace definované poslání?)

- určitě ano
- spíše ano
- spíše ne
- určitě ne
- nedokáži odpovědět

[KA113] Je poslání organizace k dispozici širší veřejnosti (např. na webu organizace, v rámci Veřejného rejstříku...)? Na tuto otázku odpovězte pouze tehdy, jsou-li splněny následující podmínky:

Odpověď byla 'spíše ano' *nebo* 'určitě ano' k otázce '17 [KA112]' (Je poslání organizace písemně zachycené?)

- určitě ano
- spíše ano
- spíše ne
- určitě ne
- nedokáži odpovědět

[KA114] Podíleli se na tvorbě poslání organizace všichni její stakeholderi? (tj. zahrnula organizace do tvorby např. zaměstnance, klienty, experty pro danou oblast, sponzory...) Na tuto otázku odpovězte pouze tehdy, jsou-li splněny následující podmínky:

Odpověď byla 'spíše ano' *nebo* 'určitě ano' k otázce '16 [KA111]' (Má organizace definované poslání?)

- určitě ano
- spíše ano
- spíše ne
- určitě ne
- nedokáži odpovědět

[KA115] Je poslání organizace pravidelně zhodnocováno a prochází pravidelnou reflexí (včetně uvážení aktuálnosti s ohledem na požadavky cílové skupiny)? Na tuto otázku odpovězte pouze tehdy, jsou-li splněny následující podmínky:

Odpověď byla 'spíše ano' *nebo* 'určitě ano' k otázce '16 [KA111]' (Má organizace definované poslání?)

- určitě ano
- spíše ano
- spíše ne
- určitě ne
- nedokáži odpovědět

[KA116] Došlo v průběhu existence organizace ke změně či přehodnocení poslání organizace? Na tuto otázku odpovězte pouze tehdy, jsou-li splněny následující podmínky: Odpověď byla 'spíše ano' *nebo* 'určitě ano' k otázce '16 [KA111]' (Má organizace definované poslání?)

- určitě ano
- spíše ano
- spíše ne
- určitě ne
- nedokáži odpovědět

[KA117] Znájí zaměstnanci poslání organizace? Vědí, jak jejich práce přispívá k naplnění poslání? Na tuto otázku odpovězte pouze tehdy, jsou-li splněny následující podmínky: Odpověď byla 'spíše ano' *nebo* 'určitě ano' k otázce '16 [KA111]' (Má organizace definované poslání?)

- určitě ano
- spíše ano
- spíše ne
- určitě ne
- nedokáži odpovědět

[KA118] Jsou zaměstnanci s posláním organizace ztotožnění? Na tuto otázku odpovězte pouze tehdy, jsou-li splněny následující podmínky: Odpověď byla 'spíše ano' *nebo* 'určitě ano' k otázce '22 [KA117]' (Znájí zaměstnanci poslání organizace? Vědí, jak jejich práce přispívá k naplnění poslání?)

- určitě ano
- spíše ano
- spíše ne
- určitě ne
- nedokáži odpovědět

[KA119] Je v organizaci zavedený a pravidelně využívaný mechanismus pro seznámení zaměstnanců s posláním? S ověřením jejich "ztotožnění"? S ověřením znalosti, jak jejich práce přispívá k naplnění poslání? Na tuto otázku odpovězte pouze tehdy, jsou-li splněny následující podmínky: Odpověď byla 'spíše ano' *nebo* 'určitě ano' k otázce '16 [KA111]' (Má organizace definované poslání?)

- určitě ano
- spíše ano
- spíše ne
- určitě ne
- nedokáži odpovědět

[KA1110] Jsou v poslání organizace zakotveny základní informace o příjemcích služeb či produktů? O aktivitách organizace? O vztahu organizace k širší veřejnosti? Na tuto otázku

odpovězte pouze tehdy, jsou-li splněny následující podmínky:

Odpověď byla 'spíše ano' *nebo* 'určitě ano' k otázce '16 [KA111]' (Má organizace definované poslání?)

- určitě ano
- spíše ano
- spíše ne
- určitě ne
- nedokáži odpovědět

KA12 Strategický plán a plánování

[KA121] Má organizace sestavený strategický plán (s určenými dlouhodobými - alespoň tříletými - cíli), který odráží poslání organizace?

- určitě ano
- spíše ano
- spíše ne
- určitě ne
- nedokáži odpovědět

[KA122] Je strategický plán organizace písemně zachycený? Na tuto otázku odpovězte pouze tehdy, jsou-li splněny následující podmínky:

Odpověď byla 'spíše ano' *nebo* 'určitě ano' k otázce '26 [KA121]' (Má organizace sestavený strategický plán (s určenými dlouhodobými - alespoň tříletými - cíli), který odráží poslání organizace?)

- určitě ano
- spíše ano
- spíše ne
- určitě ne
- nedokáži odpovědět

[KA123] Je strategický plán organizace dále rozpracovaný do dílčích (střednědobých či operativních) plánů s určenými dílčími cíli ve specifických oblastech činností (např. personální, marketingové...)? Na tuto otázku odpovězte pouze tehdy, jsou-li splněny následující podmínky:

Odpověď byla 'spíše ano' *nebo* 'určitě ano' k otázce '26 [KA121]' (Má organizace sestavený strategický plán (s určenými dlouhodobými - alespoň tříletými - cíli), který odráží poslání organizace?)

- určitě ano
- spíše ano
- spíše ne
- určitě ne
- nedokáži odpovědět

[KA124] Je nastavení strategického plánu výsledkem diskuse se všemi stakeholdery organizace? (tj. zahrnula organizace do tvorby např. zaměstnance, klienty, experty pro danou oblast, sponzory...) Na tuto otázku odpovězte pouze tehdy, jsou-li splněny následující podmínky:

Odpověď byla 'spíše ano' *nebo* 'určitě ano' k otázce '26 [KA121]' (Má organizace sestavený strategický plán (s určenými dlouhodobými - alespoň tříletými - cíli), který odráží poslání organizace?)

- určitě ano
- spíše ano
- spíše ne
- určitě ne
- nedokáži odpovědět

[KA125] Plní strategický plán organizace svou úlohu? (tj. je strategický plán využíván pro strategické směřování a řízení organizace) Na tuto otázku odpovězte pouze tehdy, jsou-li splněny následující podmínky:

Odpověď byla 'spíše ano' *nebo* 'určitě ano' k otázce '26 [KA121]' (Má organizace sestavený strategický plán (s určenými dlouhodobými - alespoň tříletými - cíli), který odráží poslání organizace?)

- určitě ano
- spíše ano
- spíše ne
- určitě ne
- nedokáži odpovědět

[KA126] Je strategický plán organizace pravidelně (např. ročně) aktualizován a prochází pravidelnou (např. roční) reflexí, zhodnocením naplnění daných cílů a zvážením aktuálnosti (s ohledem na požadavky cílové skupiny)? Na tuto otázku odpovězte pouze tehdy, jsou-li splněny následující podmínky:

Odpověď byla 'spíše ano' *nebo* 'určitě ano' k otázce '26 [KA121]' (Má organizace sestavený strategický plán (s určenými dlouhodobými - alespoň tříletými - cíli), který odráží poslání organizace?)

- určitě ano
- spíše ano
- spíše ne
- určitě ne
- nedokáži odpovědět

[KA127] Sestavuje organizace analýzu vnitřních zdrojů, kapacit, příležitostí a rizik? (tj. analýzu, která by identifikovala nevyužité zdroje, kapacity, příležitosti a upozorňovala na případná rizika)

- určitě ano
- spíše ano
- spíše ne

- určitě ne
- nedokáži odpovědět

[KA128] Zohledňuje organizace ve svých plánech identifikované zdroje, kapacity, příležitosti a rizika?

- určitě ano
- spíše ano
- spíše ne
- určitě ne
- nedokáži odpovědět

[KA129] Mají cíle uváděné v plánech organizace charakteristiky SMART? (tj. mají definované cíle tyto vlastnosti: *specific - specifikované; measurable - měřitelné; attainable - dosažitelné; relevant - relevantní; time-bound - časově vymezené*)

- určitě ano
- spíše ano
- spíše ne
- určitě ne
- nedokáži odpovědět

KA21 Běžné finanční řízení

[KA211] Má organizace zpracovaný a schválený rozpočet pro daný rok?

- určitě ano
- spíše ano
- spíše ne
- určitě ne
- nedokáži odpovědět

[KA212] Je nastavení rozpočtu výsledkem diskuse se všemi stakeholdery organizace? (tj. zahrnuje organizace do tvorby např. zaměstnance, klienty, experty pro danou oblast, sponzory...) Na tuto otázku odpovězte pouze tehdy, jsou-li splněny následující podmínky: Odpověď byla 'spíše ano' nebo 'určitě ano' k otázce '35 [KA211]' (Má organizace zpracovaný a schválený rozpočet pro daný rok?)

- určitě ano
- spíše ano
- spíše ne
- určitě ne
- nedokáži odpovědět

[KA213] Plní rozpočet organizace svou úlohu? (tj. je rozpočet využíván pro směřování a řízení organizace v ekonomické oblasti) Na tuto otázku odpovězte pouze tehdy, jsou-li splněny následující podmínky:

Odpověď byla 'spíše ano' *nebo* 'určitě ano' k otázce '35 [KA211]' (Má organizace zpracovaný a schválený rozpočet pro daný rok?)

- určitě ano
- spíše ano
- spíše ne
- určitě ne
- nedokáži odpovědět

[KA214] Je rozpočet organizace pravidelně (v průběhu rozpočtového období) aktualizován? Prochází pravidelnou reflexí a zhodnocením podle schopnosti plnění (např. skladba položek, jejich úměrné nastavení...)? Na tuto otázku odpovězte pouze tehdy, jsou-li splněny následující podmínky:

Odpověď byla 'spíše ano' *nebo* 'určitě ano' k otázce '35 [KA211]' (Má organizace zpracovaný a schválený rozpočet pro daný rok?)

- určitě ano
- spíše ano
- spíše ne
- určitě ne
- nedokáži odpovědět

[KA215] Má organizace zpracovaný a schválený dlouhodobý (alespoň tříletý) rozpočtový výhled, který by korespondoval s jednotlivými ročními rozpočty? Na tuto otázku odpovězte pouze tehdy, jsou-li splněny následující podmínky:

Odpověď byla 'spíše ano' *nebo* 'určitě ano' k otázce '35 [KA211]' (Má organizace zpracovaný a schválený rozpočet pro daný rok?)

- určitě ano
- spíše ano
- spíše ne
- určitě ne
- nedokáži odpovědět

[KA216] Využívá organizace pro své řízení cash-flow (výkaz finančních toků)?

- určitě ano
- spíše ano
- spíše ne
- určitě ne
- nedokáži odpovědět

KA22 Fundraisingový plán

[KA221] Má organizace sestavený fundraisingový plán?

- určitě ano

- spíše ano
- spíše ne
- určitě ne
- nedokáži odpovědět

[KA222] Odráží fundraisingový plán definované potřeby a záměry organizace? Na tuto otázku odpovězte pouze tehdy, jsou-li splněny následující podmínky:

Odpověď byla 'spíše ano' *nebo* 'určitě ano' k otázce '41 [KA221]' (Má organizace sestavený fundraisingový plán?)

- určitě ano
- spíše ano
- spíše ne
- určitě ne
- nedokáži odpovědět

[KA223] Plní fundraisingový plán organizace svou úlohu? (tj. je fundraisingový plán pravidelně využíván pro směřování a řízení organizace v oblasti fundraisingu) Na tuto otázku odpovězte pouze tehdy, jsou-li splněny následující podmínky:

Odpověď byla 'spíše ano' *nebo* 'určitě ano' k otázce '41 [KA221]' (Má organizace sestavený fundraisingový plán?)

- určitě ano
- spíše ano
- spíše ne
- určitě ne
- nedokáži odpovědět

[KA224] Je fundraisingový plán organizace pravidelně (v průběhu rozpočtového období) aktualizován a prochází pravidelnou reflexí a zhodnocením (např. skladba fundraisingových aktivit, které vedou k naplnění fundraisingového plánu v rámci organizace...)? Na tuto otázku odpovězte pouze tehdy, jsou-li splněny následující podmínky:

Odpověď byla 'spíše ano' *nebo* 'určitě ano' k otázce '41 [KA221]' (Má organizace sestavený fundraisingový plán?)

- určitě ano
- spíše ano
- spíše ne
- určitě ne
- nedokáži odpovědět

KA23 Osoba fundraisera a jeho aktivity

[KA231] Působí v organizaci osoba či skupina osob, která se výlučně zabývá fundraisingem? (tj. hlavní pracovní náplní takové osoby či skupiny osob je právě fundraising)

- určitě ano
- spíše ano
- spíše ne
- určitě ne
- nedokáži odpovědět

[KA232] Vykonává fundraiser organizace či jiné osoby jak činnosti grantového fundraisingu, tak i aktivity získávání podpory nad rámec tohoto schématu (např. vykonává aktivity individuálního a firemního fundraisingu...)?

- určitě ano
- spíše ano
- spíše ne
- určitě ne
- nedokáži odpovědět

[KA233] Podílí se fundraiser organizace či jiné osoby (zabývající se fundraisingem) na aktivitách finančního řízení organizace?

- určitě ano
- spíše ano
- spíše ne
- určitě ne
- nedokáži odpovědět

[KA234] Podílí se fundraiser organizace či jiné osoby (zabývající se fundraisingem) na aktivitách PR organizace (např. informuje veřejnost o partnerských subjektech...)?

- určitě ano
- spíše ano
- spíše ne
- určitě ne
- nedokáži odpovědět

[KA235] Vykonává fundraiser či jiné osoby kontinuální péči o dárce? (tj. dárci jsou zpravováni o novinkách, dárčům je zasílána výroční zpráva, dárci jsou dále žádáni o dar a je jim následně poděkováno...)

- určitě ano
- spíše ano
- spíše ne
- určitě ne

- nedokáží odpovědět

KA24 Vlastní zdroje organizace

[KA241] Má organizace širší paletu finančních zdrojů? (tj. netrpí organizace závislostí na jedné skupině zdrojů, např. na veřejných zdrojích)

- určitě ano
- spíše ano
- spíše ne
- určitě ne
- nedokáží odpovědět

[KA242] Má organizace i vlastní příjmové aktivity? (tj. je organizace schopná produkovat dodatečné příjmy např. prostřednictvím vlastní činnosti v podobě prodeje služeb či zboží, pronájmu...)

- určitě ano
- spíše ano
- spíše ne
- určitě ne
- nedokáží odpovědět

[KA243] Jsou vlastní příjmové aktivity organizace v souladu s jejím posláním? (tj. příjmové aktivity organizace nejsou spojeny s morálním dilematem) Na tuto otázku odpovězte pouze tehdy, jsou-li splněny následující podmínky:

Odpověď byla 'spíše ano' nebo 'určitě ano' k otázce '51 [KA242]' (Má organizace i vlastní příjmové aktivity? (tj. je organizace schopná produkovat dodatečné příjmy např. prostřednictvím vlastní činnosti v podobě prodeje služeb či zboží, pronájmu...))

- určitě ano
- spíše ano
- spíše ne
- určitě ne
- nedokáží odpovědět

KA25 Nakládání se zdroji

[KA251] Prochází organizace pravidelným finančním auditem realizovaným autorizovanou společností?

- určitě ano
- spíše ano
- spíše ne
- určitě ne
- nedokáží odpovědět

[KA252] Má organizace nastavený vlastní kontrolní či prevenční mechanismus (např. nástroje prevence proti zneužití zdrojů v podobě nezbytnosti více podpisů k výběru částky z bankovního účtu...)?

- určitě ano
- spíše ano
- spíše ne
- určitě ne
- nedokáži odpovědět

[KA253] Má organizace nastavený mechanismus pro kontrolu vynakládání zdrojů (s ohledem na hospodárnost, účelnost a efektivnost vynakládání; např. posuzování více nabídek při nákupu, vypisování výběrových řízení ve formě "veřejných zakázek"...)?

- určitě ano
- spíše ano
- spíše ne
- určitě ne
- nedokáži odpovědět

[KA254] Je pravidelně vyhodnocována úspěšnost fundraisingových aktivit (např. užití výpočtu poměru nezbytných nákladů s výnosy fundraisingu...)?

- určitě ano
- spíše ano
- spíše ne
- určitě ne
- nedokáži odpovědět

KA31 Proces náboru, najímání a zapracování nových zaměstnanců

[KA311] Lze organizaci považovat za prestižního zaměstnavatele v regionu? (tj. o vypsané pracovní pozice je dostatečný zájem vhodných uchazečů)

- určitě ano
- spíše ano
- spíše ne
- určitě ne
- nedokáži odpovědět

[KA312] Jsou aktivity organizace dostatečně personálně zajištěné? (tj. organizace nemá dlouhodobý nedostatek kvalifikovaných zaměstnanců...)

- určitě ano
- spíše ano
- spíše ne
- určitě ne

- nedokáží odpovědět

[KA313] Je organizace personálně nezávislá? (tj. organizace není závislá na jedné osobě či na úzkém okruhu osob, jejichž výpadek by chod organizace výrazně omezil)

- určitě ano
- spíše ano
- spíše ne
- určitě ne
- nedokáží odpovědět

[KA314] Má organizace standardizovaný a písemně ukotvený proces náboru, zapracování a následného mentoringu nových zaměstnanců?

- určitě ano
- spíše ano
- spíše ne
- určitě ne
- nedokáží odpovědět

[KA315] Má organizace připravené plány rozvoje pracovníků? Využívá organizace plány v praxi (kontinuální zvyšování vlastních kompetencí a vzdělávání)? Má organizace připravené plány pro udržení pracovníků?

- určitě ano
- spíše ano
- spíše ne
- určitě ne
- nedokáží odpovědět

KA32 Pracovní náplň zaměstnanců

[KA321] Má organizace ke každé pracovní pozici sepsány informace o pracovních činnostech, rozhodování, odpovědnosti a zastupitelnosti (tzv. organizační řád či kompetenční model)?

- určitě ano
- spíše ano
- spíše ne
- určitě ne
- nedokáží odpovědět

[KA322] Je nastavení tzv. organizačního řádu organizace výsledkem diskuse se samotnými zaměstnanci? Na tuto otázku odpovězte pouze tehdy, jsou-li splněny následující podmínky: Odpověď byla 'spíše ano' nebo 'určitě ano' k otázce '62 [KA321]' (Má organizace ke každé pracovní pozici sepsány informace o pracovních činnostech, rozhodování, odpovědnosti a zastupitelnosti (tzv. organizační řád či kompetenční model)?)

- určitě ano
- spíše ano
- spíše ne
- určitě ne
- nedokáži odpovědět

[KA323] Je tzv. organizační řád organizace pravidelně aktualizován a prochází reflexí či zhodnocením (např. skladba pozic, změna povinností, odpovědnosti...)? Na tuto otázku odpovzte pouze tehdy, jsou-li splněny následující podmínky:

Odpověď byla 'spíše ano' *nebo* 'určitě ano' k otázce '62 [KA321]' (Má organizace ke každé pracovní pozici sepsány informace o pracovních činnostech, rozhodování, odpovědnosti a zastupitelnosti (tzv. organizační řád či kompetenční model)?)

- určitě ano
- spíše ano
- spíše ne
- určitě ne
- nedokáži odpovědět

[KA324] Je v organizaci zaveden systém pro sdílení a předávání zásadních informací mezi zaměstnanci (např. interní informační systém, pravidelné každotýdenní porady...)?

- určitě ano
- spíše ano
- spíše ne
- určitě ne
- nedokáži odpovědět

[KA325] Znaří zaměstnanci organizace obsah své práce a způsob jejího ocenění? (tj. vědí zaměstnanci, jak je stanovena jejich mzda)

- určitě ano
- spíše ano
- spíše ne
- určitě ne
- nedokáži odpovědět

KA33 Hodnocení zaměstnanců

[KA331] Je v organizaci zavedený mechanismus pro poskytování zpětné vazby od vedoucích podřízeným?

- určitě ano
- spíše ano
- spíše ne
- určitě ne
- nedokáži odpovědět

[KA332] Nabízí zavedený mechanismus pro poskytování zpětné vazby vazbu průběžnou a relevantní (např. půlroční rozhovory se zaměstnanci...)? Na tuto otázku odpovězte pouze tehdy, jsou-li splněny následující podmínky:

Odpověď byla 'spíše ano' *nebo* 'určitě ano' k otázce '67 [KA331]' (Je v organizaci zavedený mechanismus pro poskytování zpětné vazby od vedoucích podřízeným?)

- určitě ano
- spíše ano
- spíše ne
- určitě ne
- nedokáži odpovědět

[KA333] Považují zaměstnanci organizace zavedený mechanismus poskytování zpětné vazby za přínosný? Na tuto otázku odpovězte pouze tehdy, jsou-li splněny následující podmínky:

Odpověď byla 'spíše ano' *nebo* 'určitě ano' k otázce '67 [KA331]' (Je v organizaci zavedený mechanismus pro poskytování zpětné vazby od vedoucích podřízeným?)

- určitě ano
- spíše ano
- spíše ne
- určitě ne
- nedokáži odpovědět

KA34 Zpětná vazba od zaměstnanců

[KA341] Je v organizaci zavedený mechanismus pro poskytování zpětné vazby od podřízených vedoucím či organizaci jako celku?

- určitě ano
- spíše ano
- spíše ne
- určitě ne
- nedokáži odpovědět

[KA342] Nabízí zavedený mechanismus pro poskytování zpětné vazby vazbu průběžnou a relevantní (např. půlroční rozhovory se zaměstnanci...)? Na tuto otázku odpovězte pouze tehdy, jsou-li splněny následující podmínky:

Odpověď byla 'spíše ano' *nebo* 'určitě ano' k otázce '70 [KA341]' (Je v organizaci zavedený mechanismus pro poskytování zpětné vazby od podřízených vedoucím či organizaci jako celku?)

- určitě ano
- spíše ano
- spíše ne
- určitě ne
- nedokáži odpovědět

[KA343] Je se získanou zpětnou vazbou dále pracováno (např. zohledňována v samotné činnosti, kvalitě poskytovaných služeb a produktů či v přístupu vedoucích k zaměstnancům ve formě systémových změn...)? Na tuto otázku odpovězte pouze tehdy, jsou-li splněny následující podmínky:

Odpověď byla 'spíše ano' *nebo* 'určitě ano' k otázce '70 [KA341]' (Je v organizaci zavedený mechanismus pro poskytování zpětné vazby od podřízených vedoucím či organizaci jako celku?)

- určitě ano
- spíše ano
- spíše ne
- určitě ne
- nedokáži odpovědět

[KA344] Mají zaměstnanci organizace prostor pro vyjádření kritiky či námětu na zlepšení stávajících přístupů i mimo standardní systém zpětné vazby (např. schránka důvěry...)? Na tuto otázku odpovězte pouze tehdy, jsou-li splněny následující podmínky:

Odpověď byla 'spíše ano' *nebo* 'určitě ano' k otázce '70 [KA341]' (Je v organizaci zavedený mechanismus pro poskytování zpětné vazby od podřízených vedoucím či organizaci jako celku?)

- určitě ano
- spíše ano
- spíše ne
- určitě ne
- nedokáži odpovědět

KA35 Stážisté a praktikanti v organizaci

[KA351] Využívá organizace pravidelně (tj. nikoliv ojediněle) stážisty?

- určitě ano
- spíše ano
- spíše ne
- určitě ne
- nedokáži odpovědět

[KA352] Jsou využívání stážisté významně zapojeni do fungování a řízení organizace? Na tuto otázku odpovězte pouze tehdy, jsou-li splněny následující podmínky:

Odpověď byla 'spíše ano' *nebo* 'určitě ano' k otázce '74 [KA351]' (Využívá organizace pravidelně (tj. nikoliv ojediněle) stážisty?)

- určitě ano
- spíše ano
- spíše ne
- určitě ne
- nedokáži odpovědět

[KA353] Je organizace personálně nezávislá na osobách stážistů? (tj. důležité funkce nejsou vykonávány stážisty) Na tuto otázku odpovězte pouze tehdy, jsou-li splněny následující podmínky:

Odpověď byla 'spíše ano' *nebo* 'určitě ano' k otázce '74 [KA351]' (Využívá organizace pravidelně (tj. nikoliv ojediněle) stážisty?)

- určitě ano
- spíše ano
- spíše ne
- určitě ne
- nedokáži odpovědět

[KA354] Zahrnuje mechanismus získávání zpětné vazby i stážisty? Na tuto otázku odpovězte pouze tehdy, jsou-li splněny následující podmínky:

Odpověď byla 'spíše ano' *nebo* 'určitě ano' k otázce '67 [KA331]' (Je v organizaci zavedený mechanismus pro poskytování zpětné vazby od vedoucích podřízeným?) a Odpověď byla 'spíše ano' *nebo* 'určitě ano' k otázce '74 [KA351]' (Využívá organizace pravidelně (tj. nikoliv ojediněle) stážisty?)

- určitě ano
- spíše ano
- spíše ne
- určitě ne
- nedokáži odpovědět

KA36 Dobrovolníci v organizaci

[KA361] Využívá organizace pravidelně (tj. nikoliv ojediněle) dobrovolníky?

- určitě ano
- spíše ano
- spíše ne
- určitě ne
- nedokáži odpovědět

[KA362] Jsou využívání dobrovolníci významně zapojeni do fungování a řízení organizace? Na tuto otázku odpovězte pouze tehdy, jsou-li splněny následující podmínky:

Odpověď byla 'spíše ano' *nebo* 'určitě ano' k otázce '78 [KA361]' (Využívá organizace pravidelně (tj. nikoliv ojediněle) dobrovolníky?)

- určitě ano
- spíše ano
- spíše ne
- určitě ne
- nedokáži odpovědět

[KA363] Je organizace personálně nezávislá na osobách dobrovolníků? (tj. důležité funkce nejsou vykonávány dobrovolníky) Na tuto otázku odpovězte pouze tehdy, jsou-li splněny následující podmínky:

Odpověď byla 'spíše ano' *nebo* 'určitě ano' k otázce '78 [KA361]' (Využívá organizace pravidelně (tj. nikoliv ojediněle) dobrovolníky?)

- určitě ano
- spíše ano
- spíše ne
- určitě ne
- nedokáži odpovědět

[KA364] Zahrnuje mechanismus získávání zpětné vazby i dobrovolníky? Na tuto otázku odpovězte pouze tehdy, jsou-li splněny následující podmínky:

Odpověď byla 'spíše ano' *nebo* 'určitě ano' k otázce '67 [KA331]' (Je v organizaci zavedený mechanismus pro poskytování zpětné vazby od vedoucích podřízeným?) a Odpověď byla 'spíše ano' *nebo* 'určitě ano' k otázce '78 [KA361]' (Využívá organizace pravidelně (tj. nikoliv ojediněle) dobrovolníky?)

- určitě ano
- spíše ano
- spíše ne
- určitě ne
- nedokáži odpovědět

KA41 PR Strategie

[KA411] Má organizace sestavenou PR (resp. komunikační) strategii?

- určitě ano
- spíše ano
- spíše ne
- určitě ne
- nedokáži odpovědět

[KA412] Plní PR strategie organizace svou úlohu? (tj. je využívána pro směřování a řízení organizace v oblasti propagace) Na tuto otázku odpovězte pouze tehdy, jsou-li splněny následující podmínky:

Odpověď byla 'spíše ano' *nebo* 'určitě ano' k otázce '82 [KA411]' (Má organizace sestavenou PR (resp. komunikační) strategii?)

- určitě ano
- spíše ano
- spíše ne
- určitě ne
- nedokáži odpovědět

[KA413] Je PR strategie organizace pravidelně aktualizována? Prochází pravidelnou reflexí a zhodnocením (včetně skladby dílčích postupů a komunikačních kanálů v PR organizace)? Na tuto otázku odpovězte pouze tehdy, jsou-li splněny následující podmínky:

Odpověď byla 'spíše ano' *nebo* 'určitě ano' k otázce '82 [KA411]' (Má organizace sestavenou PR (resp. komunikační) strategii?)

- určitě ano
- spíše ano
- spíše ne
- určitě ne
- nedokáži odpovědět

KA42 Výroční zpráva

[KA421] Sestavuje organizace každoročně o své činnosti výroční zprávu?

- určitě ano
- spíše ano
- spíše ne
- určitě ne
- nedokáži odpovědět

[KA422] Je výroční zpráva organizace k dispozici širší veřejnosti, např. na webu organizace? Na tuto otázku odpovězte pouze tehdy, jsou-li splněny následující podmínky:

Odpověď byla 'spíše ano' *nebo* 'určitě ano' k otázce '85 [KA421]' (Sestavuje organizace každoročně o své činnosti výroční zprávu?)

- určitě ano
- spíše ano
- spíše ne
- určitě ne
- nedokáži odpovědět

[KA423] Obsahuje výroční zpráva organizace i výčet cílů pro daný rok a jejich zhodnocení; výčet cílů pro rok nadcházející; kompletní finanční výkazy organizace; rozpočet organizace a zhodnocení jeho plnění? Na tuto otázku odpovězte pouze tehdy, jsou-li splněny následující podmínky:

Odpověď byla 'spíše ano' *nebo* 'určitě ano' k otázce '85 [KA421]' (Sestavuje organizace každoročně o své činnosti výroční zprávu?)

- určitě ano
- spíše ano
- spíše ne
- určitě ne
- nedokáži odpovědět

KA43 Webové stránky a další online nástroje propagace

[KA431] Má organizace zřízenou webovou stránku?

- určitě ano
- spíše ano
- spíše ne
- určitě ne
- nedokáži odpovědět

[KA432] Má organizace jazykovou mutaci webové stránky (např. anglickou verzi) či stránku uzpůsobenou specifickým potřebám návštěvníků? Na tuto otázku odpovězte pouze tehdy, jsou-li splněny následující podmínky:

Odpověď byla 'spíše ano' *nebo* 'určitě ano' k otázce '88 [KA431]' (Má organizace zřízenou webovou stránku?)

- určitě ano
- spíše ano
- spíše ne
- určitě ne
- nedokáži odpovědět

[KA433] Jsou na webové stránce organizace zveřejněny informace o právním zastoupení organizace (tj. o statutárním orgánu) a o dalších klíčových zaměstnancích? Na tuto otázku odpovězte pouze tehdy, jsou-li splněny následující podmínky:

Odpověď byla 'spíše ano' *nebo* 'určitě ano' k otázce '88 [KA431]' (Má organizace zřízenou webovou stránku?)

- určitě ano
- spíše ano
- spíše ne
- určitě ne
- nedokáži odpovědět

[KA434] Jsou webové stránky pravidelně aktualizovány (např. o novinky z činnosti organizace či aktuální kontaktní údaje - email, telefon...)? Na tuto otázku odpovězte pouze tehdy, jsou-li splněny následující podmínky:

Odpověď byla 'spíše ano' *nebo* 'určitě ano' k otázce '88 [KA431]' (Má organizace zřízenou webovou stránku?)

- určitě ano
- spíše ano
- spíše ne
- určitě ne
- nedokáži odpovědět

[KA435] Sleduje organizace návštěvnost svých webových stránek? Na tuto otázku odpovězte pouze tehdy, jsou-li splněny následující podmínky:

Odpověď byla 'spíše ano' *nebo* 'určitě ano' k otázce '88 [KA431]' (Má organizace zřízenou webovou stránku?)

- určitě ano
- spíše ano
- spíše ne
- určitě ne
- nedokáži odpovědět

[KA436] Využívá organizace výsledky sledování návštěvnosti webových stránek k úpravám webu či stylu komunikace (např. k přizpůsobení obsahu, změně struktury...)? Na tuto otázku odpovězte pouze tehdy, jsou-li splněny následující podmínky:

Odpověď byla 'spíše ano' *nebo* 'určitě ano' k otázce '88 [KA431]' (Má organizace zřízenou webovou stránku?)

- určitě ano
- spíše ano
- spíše ne
- určitě ne
- nedokáži odpovědět

[KA437] Je organizace aktivní na sociálních sítích (má zřízený účet, je účet sledován, aktualizován...)?

- určitě ano
- spíše ano
- spíše ne
- určitě ne
- nedokáži odpovědět

[KA438] Jsou sociální sítě využívány pro oboustranný tok informací? (tj. využívá organizace sociální sítě i pro samostatnou komunikaci ze strany návštěvníků) Na tuto otázku odpovězte pouze tehdy, jsou-li splněny následující podmínky:

Odpověď byla 'spíše ano' *nebo* 'určitě ano' k otázce '94 [KA437]' (Je organizace aktivní na sociálních sítích (má zřízený účet, je účet sledován, aktualizován...)?)

- určitě ano
- spíše ano
- spíše ne
- určitě ne
- nedokáži odpovědět

[KA439] Sleduje organizace návštěvnost svých profilů na sociálních sítích? Na tuto otázku odpovězte pouze tehdy, jsou-li splněny následující podmínky:

Odpověď byla 'spíše ano' *nebo* 'určitě ano' k otázce '94 [KA437]' (Je organizace aktivní na sociálních sítích (má zřízený účet, je účet sledován, aktualizován...)?)

- určitě ano
- spíše ano
- spíše ne
- určitě ne
- nedokáži odpovědět

[KA4310] Využívá organizace výsledky sledování návštěvnosti sociálních sítí k úpravám stylu komunikace? Na tuto otázku odpovězte pouze tehdy, jsou-li splněny následující podmínky:

Odpověď byla 'spíše ano' *nebo* 'určitě ano' k otázce '94 [KA437]' (Je organizace aktivní na sociálních sítích (má zřízený účet, je účet sledován, aktualizován...)?)

- určitě ano
- spíše ano
- spíše ne
- určitě ne
- nedokáži odpovědět

KA44 Propagační materiály a značka organizace

[KA441] Jsou PR materiály organizace vytvářeny profesionálem na danou oblast? (tj. podílí se na propagačních materiálech grafik, PR specialista... či jsou materiály zpracovány pouze amatersky a v horší kvalitě)

- určitě ano
- spíše ano
- spíše ne
- určitě ne
- nedokáži odpovědět

[KA442] Jsou PR materiály organizace připravovány v souladu s nastavenou PR strategií?

- určitě ano
- spíše ano
- spíše ne
- určitě ne
- nedokáži odpovědět

[KA443] Má organizace svůj jednotný vizuální styl? (tj. má organizace nezaměnitelný název, symbol, moto...)

- určitě ano
- spíše ano
- spíše ne
- určitě ne
- nedokáži odpovědět

[KA444] Je organizace konzistentní při využívání svého jednotného vizuálního stylu? Na tuto otázku odpovězte pouze tehdy, jsou-li splněny následující podmínky:

Odpověď byla 'spíše ano' *nebo* 'určitě ano' k otázce '100 [KA443]' (Má organizace svůj jednotný vizuální styl? (tj. má organizace nezaměnitelný název, symbol, moto...))

- určitě ano
- spíše ano
- spíše ne
- určitě ne
- nedokáži odpovědět

[KA445] Je organizace známá v rámci širší veřejnosti v regionu či lokalitě, kde jsou služby poskytovány (i nad rámec klientů)?

- určitě ano
- spíše ano
- spíše ne
- určitě ne
- nedokáži odpovědět

KA45 Partnerství

[KA451] Navazuje organizace i nezištnou spolupráci (např. s organizacemi obdobných aktivit, s odborníky...)?

- určitě ano
- spíše ano
- spíše ne
- určitě ne
- nedokáži odpovědět

[KA452] Je organizace členem nějakého zastřešujícího subjektu (např. svazu...)?

- určitě ano
- spíše ano
- spíše ne
- určitě ne
- nedokáži odpovědět

[KA453] Navazuje organizace i nezištnou spolupráci se zahraničními subjekty?

- určitě ano
- spíše ano
- spíše ne
- určitě ne
- nedokáži odpovědět

KA46 Komunikace

[KA461] Využívá organizace různé typy komunikačních kanálů s ohledem na sdělované informace? (tj. organizace volí komunikační kanál podle obsahu sdělení)

- určitě ano
- spíše ano
- spíše ne
- určitě ne
- nedokáži odpovědět

[KA462] Využívá organizace různé způsoby komunikace s ohledem na adresáty informací? (tj. organizace volí způsob komunikace podle adresátů sdělení, např. různý způsob komunikace s cílovou skupinou, s širokou veřejností i s potenciálními novými klienty...)

- určitě ano
- spíše ano
- spíše ne
- určitě ne
- nedokáži odpovědět

[KA463] Vyhodnocuje organizace efekt své komunikace přes zbývající komunikační kanály (mimo již výše zmíněného webu a sociálních sítí)?

- určitě ano
- spíše ano
- spíše ne
- určitě ne
- nedokáži odpovědět

KA51 Cílová skupina a práce s ní

[KA511] Je pro organizaci snadné vymezit své klienty či adresáty činnosti? (tj. dokáže organizace určit, kdo jsou její klienti či adresáti její činnosti)

- určitě ano
- spíše ano
- spíše ne
- určitě ne
- nedokáži odpovědět

[KA512] Má organizace zavedený jednotný systém komunikace s klienty či s adresáty činnosti? Na tuto otázku odpovězte pouze tehdy, jsou-li splněny následující podmínky:
Odpověď byla 'spíše ano' nebo 'určitě ano' k otázce '109 [KA511]' (Je pro organizaci snadné vymezit své klienty či adresáty činnosti? (tj. dokáže organizace určit, kdo jsou její klienti či adresáti její činnosti))

- určitě ano
- spíše ano
- spíše ne
- určitě ne
- nedokáži odpovědět

[KA513] Je v organizaci zavedený mechanismus pro získávání zpětné vazby od klientů na kvalitu poskytovaných produktů či služeb? Na tuto otázku odpovězte pouze tehdy, jsou-li splněny následující podmínky:

Odpověď byla 'spíše ano' *nebo* 'určitě ano' k otázce '110 [KA512]' (Má organizace zavedený jednotný systém komunikace s klienty či s adresáty činnosti?)

- určitě ano
- spíše ano
- spíše ne
- určitě ne
- nedokáži odpovědět

[KA514] Nabízí zavedený mechanismus pro získávání zpětné vazby vazbu průběžnou a relevantní?

Na tuto otázku odpovězte pouze tehdy, jsou-li splněny následující podmínky:

Odpověď byla 'spíše ano' *nebo* 'určitě ano' k otázce '111 [KA513]' (Je v organizaci zavedený mechanismus pro získávání zpětné vazby od klientů na kvalitu poskytovaných produktů či služeb?)

- určitě ano
- spíše ano
- spíše ne
- určitě ne
- nedokáži odpovědět

[KA515] Je se získanou zpětnou vazbou dále pracováno (např. je zpětná vazba zohledňována v samotné činnosti či při tvorbě nových produktů či služeb...)? Na tuto otázku odpovězte pouze tehdy, jsou-li splněny následující podmínky:

Odpověď byla 'spíše ano' *nebo* 'určitě ano' k otázce '111 [KA513]' (Je v organizaci zavedený mechanismus pro získávání zpětné vazby od klientů na kvalitu poskytovaných produktů či služeb?)

- určitě ano
- spíše ano
- spíše ne
- určitě ne
- nedokáži odpovědět

[KA516] Mají klienti prostor pro vyjádření kritiky či námětů na zlepšení stávajících produktů či služeb i mimo standardní systém zpětné vazby (např. schránka důvěry)? Na tuto otázku odpovězte pouze tehdy, jsou-li splněny následující podmínky:

Odpověď byla 'spíše ano' *nebo* 'určitě ano' k otázce '111 [KA513]' (Je v organizaci zavedený mechanismus pro získávání zpětné vazby od klientů na kvalitu poskytovaných produktů či služeb?)

- určitě ano
- spíše ano
- spíše ne
- určitě ne
- nedokáži odpovědět

KA52 Služby či produkty a jejich kvalita

[KA521] Mají služby a produkty nabízené organizací v převažující míře "sériový" charakter? (tj. lze porovnávat kvalitu nabízených služeb či produktů)

- určitě ano
- spíše ano
- spíše ne
- určitě ne
- nedokáži odpovědět

[KA522] Má organizace zavedený systém standardů poskytovaných produktů či služeb? Na tuto otázku odpovězte pouze tehdy, jsou-li splněny následující podmínky:

Odpověď byla 'spíše ano' *nebo* 'určitě ano' k otázce '115 [KA521]' (Mají služby a produkty nabízené organizací v převažující míře "sériový" charakter? (tj. lze porovnávat kvalitu nabízených služeb či produktů))

- určitě ano
- spíše ano
- spíše ne
- určitě ne
- nedokáži odpovědět

[KA523] Provádí organizace vlastní pravidelné hodnocení kvality poskytovaných produktů či služeb s přihlédnutím k zavedeným standardům produktů či služeb? Na tuto otázku odpovězte pouze tehdy, jsou-li splněny následující podmínky:

Odpověď byla 'spíše ano' *nebo* 'určitě ano' k otázce '116 [KA522]' (Má organizace zavedený systém standardů poskytovaných produktů či služeb?)

- určitě ano
- spíše ano
- spíše ne
- určitě ne
- nedokáži odpovědět

[KA524] Jsou do monitoringu a evaluace poskytovaných produktů či služeb zahrnuti i další stakeholdéři organizace? (tj. zahrnuje organizace do monitoringu a evaluace např.

zaměstnance, klienty, experty pro danou oblast, sponzory...) Na tuto otázku odpovězte pouze tehdy, jsou-li splněny následující podmínky:

Odpověď byla 'spíše ano' *nebo* 'určitě ano' k otázce '116 [KA522]' (Má organizace zavedený systém standardů poskytovaných produktů či služeb?)

- určitě ano
- spíše ano
- spíše ne
- určitě ne
- nedokáží odpovědět

[KA525] Má organizace zavedený systém evaluace poskytovaných produktů či služeb? (tj. především specifické nástroje, které dokáží reflektovat atypické vlastnosti nabízených produktů či služeb) Na tuto otázku odpovězte pouze tehdy, jsou-li splněny následující podmínky:

Odpověď byla 'určitě ne' *nebo* 'spíše ne' k otázce '115 [KA521]' (Mají služby a produkty nabízené organizací v převažující míře "sériový" charakter? (tj. lze porovnávat kvalitu nabízených služeb či produktů))

- určitě ano
- spíše ano
- spíše ne
- určitě ne
- nedokáží odpovědět

KA53 Vyhodnocování potřeb cílové skupiny

[KA531] Jsou nabízené produkty a služby výsledkem diskuse se všemi stakeholdery organizace? (tj. zahrnula organizace do tvorby např. zaměstnance, klienty, experty pro danou oblast, sponzory...)

- určitě ano
- spíše ano
- spíše ne
- určitě ne
- nedokáží odpovědět

[KA532] Zjišťuje organizace systematicky, zda poskytované produkty či služby odrážejí aktuální potřebu klientů či adresátů činnosti? Na tuto otázku odpovězte pouze tehdy, jsou-li splněny následující podmínky:

Odpověď byla 'spíše ano' *nebo* 'určitě ano' k otázce '109 [KA511]' (Je pro organizaci snadné vymezit své klienty či adresáty činnosti? (tj. dokáže organizace určit, kdo jsou její klienti či adresáti její činnosti))

- určitě ano
- spíše ano
- spíše ne

- určitě ne
- nedokáží odpovědět