



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost

**Příloha č. 01**

# **PROCESNÍ AUDIT**

## **VOLONTÉ CZECH, o.p.s.**

**(sebehodnotící zpráva vypracovaná dle modelu CAF)**

**PROSINEC 2015**



<b>Obsah</b>	<b>Strana</b>
<b>1. KLÍČOVÉ INFORMACE</b>	<b>3</b>
1.1 Fakta a čísla	3
1.2 Historie organizace a nedávné úspěchy	4
1.3 Výzvy a strategie organizace	5
1.4 Zájmy veřejnosti, produkty a zákazníci	7
1.5 Provoz, partneři a dodavatelé	8
1.6 Manažerská struktura a činnosti	10
<b>2. KRITÉRIA PŘEDPOKLADY</b>	<b>13</b>
Kritérium 1: vedení	13
Kritérium 2: strategie a plánování	15
Kritérium 3: zaměstnanci	16
Kritérium 4: partnerství a zdroje	17
Kritérium 5: procesy	18
<b>3. KRITÉRIA VÝSLEDKY</b>	<b>20</b>
Kritérium 6: výsledky orientované na zákazníka/občana	20
Kritérium 7: zaměstnanci – výsledky	20
Kritérium 8: společenská odpovědnost – výsledky	20
Kritérium 9: klíčové výsledky výkonnosti	21



## 1. KLÍČOVÉ INFORMACE

### 1.1 FAKTA A ČÍSLA

Název organizace	VOLONTÉ CZECH, o.p.s (dále také Volonté)
Adresa hlavního sídla	Tháмова 20, 186 00 Praha 8
Obor působnosti	<ul style="list-style-type: none"><li>- příprava a realizace projektů zaměřených na rozvojovou pomoc, vzdělávání ohrožených skupin a genderovou problematiku</li><li>- příprava a zapojení dobrovolníků do mezinárodních misí demokratizačního, mírového a humanitárního charakteru</li><li>- rozvojová výchova, organizace seminářů a školení</li><li>- poradenství</li><li>- osvětová činnost</li><li>- spolupráce s ostatními neziskovými organizacemi v ČR i zahraničí</li></ul>
Poslání (hlavní důvod existence organizace)	Hlavní cíl: prospěšná činnost - Rozvojová pomoc doma i v zahraničí
Právní forma	Obecně prospěšná společnost
Vlastníci, zřizovatelé, vazba na nadřízené orgány/úřady apod.	Zakladatelé – fyzické osoby: <ul style="list-style-type: none"><li>- Ing. Jiří Valenta, Csc.</li><li>- JUDr. Milan Kohout</li><li>- Ing. Josef Němec</li></ul> <p>Volonté jako NNO má soukromý charakter, je vydělena ze systému státní správy. Je nezávislá a samostatná. Tím však není vyloučena možnost podpory NNO z veřejných zdrojů.</p>
Organizační diagram (organizační struktura)	ŘEDITEL O.P.S. Ředitel je statutárním orgánem společnosti, jenž řídí činnost obecně prospěšné společnosti a jedná jejím jménem. Ředitelem společnosti je Ing. Daniel Kolář
	SPRÁVNÍ RADA A DOZORČÍ RADA ORGANIZACE Správní rada je orgánem společnosti. Kontrolním orgánem je dozorčí rada. Správní rada pracuje v tomto složení: Ing. Darina Vojtíšková – předsedkyně SR Lenka Müllerová Mgr. Veronika Havelková
	Dozorčí rada pracuje v tomto složení: Ing. Josef Němec – předseda DR Helena Šimková Ing. Marcela Šídllová



Počet pracovníků k datu 31.8.2015 – (v jednotlivých řídicích úrovních, výkonní pracovníci, externí spolupracovníci apod.)	Počet	Pozice	druh vztahu
	1	výkonný ředitel, mentor	50% z HPP, zapůjčen
	2	marketing, evaluace	30% z HPP
	7	projektoví pracovníci	DPP, DPČ
	5	experti, školitelé	DPP, DPČ
	1	účetnictví, mzdové úč.	IČ
	13	externí specialisté	IČ
	10	dobrovolníci	dobrovolnická smlouva
Geografický rozsah	Praha a celá ČR		
Počet pracovišť	<b>1</b>		

## 1.2 HISTORIE ORGANIZACE A NEDÁVNÉ ÚSPĚCHY

VOLONTÉ CZECH, o.p.s. (dále jen Volonté) je nevládní nezisková organizace (NNO) založená 14.9.2000, která působí ve sféře vzdělávání a tuzemské či zahraniční rozvojové spolupráce.

VOLONTÉ CZECH, o.p.s. vznikla zápisem u Krajského obchodního soudu v Praze v oddílu O, vložce č. 189 dne 14. 9. 2000. Obecný rámec činnosti je vymezen zákonem č. 248 Sb. ze dne 28. 9. 1995, o obecně prospěšných společnostech a změně a doplnění některých zákonů.

VOLONTÉ CZECH navazuje na aktivity Nadace Volonté, která existovala jako nevládní organizace od roku 1994 pod číslem P1-537/97.

Koncem roku 2003 Volonté získalo akreditaci MV ČR na nábor, přípravu a vysílání dobrovolníků do rozvojových zemí.

Volonté je dále zapojeno do mezinárodní spolupráce v rámci EU. V minulosti se jednalo o projekt Glodev zaměřený na rozvojové vzdělávání místních rozvojových agentů v programu Leonardo da Vinci. V roce 2007 byla ukončena druhá část projektu Free-Learning taktéž v gesci programu EU / Leonardo da Vinci. Od roku 2002 je Volonté navíc členem platformy nevládních organizací FORS (České fórum pro rozvojovou spolupráci), která usiluje o podporu nově vznikajícího systému české zahraniční rozvojové spolupráce, a to zejména prostřednictvím výměn zkušeností, informací a spolupráce při tvorbě rozvojových strategií (více na [www.fors.cz](http://www.fors.cz)).

Vzhledem k tomu, že se Volonté stále více zaměřovalo na osoby ohrožené vyloučením ze společnosti, ať již v ČR či zahraničí, její cílovou skupinou se postupně staly osoby ve výkonu trestu odnětí svobody, osoby po propuštění z výkonu trestu, osoby dlouhodobě nezaměstnané, imigranti a matky na mateřské/rodičovské dovolené. Velkým úspěchem bylo v roce 2012 schválení Volonté ze strany Generálního ředitelství Vězeňské služby jako poskytovatele školení a realizátora programů pro odsouzené ve věznicích ČR. V této souvislosti Volonté bylo příjemcem, partnerem či spolupracujícím subjektem následujících nedávných projektů:

- 1) Vznik širší sítě česko-vietnamských asistentů v Praze, CZ.2.17/1.1.00/35135, 1.3.2013 - 30.6.2014 – v rámci Operačního programu Praha – Adaptabilita
- 2) Vznik širší sítě česko-vietnamských asistentů v Karlovarském kraji, CZ.1.04/3.3.05/96.00060, 1.3.2013 - 30.6.2014 v rámci Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost
- 3) VOL Gender, CZ.1.04/3.4.04/88.00363, 1.12.2012 - 30.11.2014 v rámci Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost



- 4) Profesionalizace odborného interkulturního česko-vietnamského týmu občanského sdružení Klubu Hanoi, CZ.2.17/2.1.00/36120, 1.7.2013 - 31.12.2014 v rámci Operačního programu Praha – Adaptabilita
- 5) Program pro mladistvé ve výkonu trestu ve Věznici Plzeň Bory s cílem přípravy jejich návratu do společnosti a zapojení na trh práce, CZ.1.04/3.1.02/86.00154, 1.1.2013 - 31.12.2013 v rámci Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost
- 6) RESTART, CZ.1.04/3.1.02/B7.00046, 1.7.2014 - 30.6.2015 v rámci Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost
- 7) TRANSFER, CZ.1.04/3.3.05/D6.00185, 15.11.2014 - 14.11.2015 v rámci Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost

Právě zmiňované 2 poslední projekty, kde byli personálně zapojeni v realizačním týmu pracovníci Volonté, byly zaměřeny na pilotní řešení reintegrace osob opouštějících výkon trestu v rámci sociální **inovace**.

Výstupy a výsledky včetně sledování kontrolní cílové skupiny ukazují, že hlavním problémem propuštěných není zaměstnanost (zvláště v automobilovém průmyslu byly pro jmenované vždy zajištěny min. 2 pracovní pozice a v současné době je nezaměstnanost v ČR na nejnižší úrovni v EU), ale exekuce a dluhy obecně. Na 1 osobu byly evidovány průměrně 6,5 exekuce a postupy exekutorů dovedly sledované osoby po 2 – 3 měsících legálního zaměstnání do šedé/černé ekonomiky, protože bylo složité zabránit exekutorům ve výkonu jejich práv – tj. obstavení účtu, mzdy aj.

Během práce s odsouzenými i po jejich propuštění bylo zjištěno, že právě neznalost odsouzených o jejich právech (možnost přerušení exekuce po dobu výkonu trestu, nastavení splátek, insolvence aj.) a rovněž nezapojení sociálních pracovníků ve věznici do práce s exekucemi odsouzeným, minimální pomoc a podpora v této oblasti aj. je velkou výzvou pro pracovníky Volonté, kteří se touto problematikou zabývají.

### 1.3 VÝZVY A STRATEGIE ORGANIZACE

#### ▪ VIZE (formulace budoucnosti organizace)

*„Chceme, aby každý dostal svou šanci“.*

#### ▪ STRATEGIE

##### 1) Jaké služby chceme nově realizovat

- Poradenství pro odsouzené přímo ve věznicích ohledně řešení jejich exekucí ve spolupráci se sociálními pracovníky věznic
- Finanční/insolvenční poradenství pro propuštěné osoby v návaznosti na řešení zaměstnanosti ve spolupráci s partnerem – agenturou práce DP WORK
- Praktické finanční poradenství pro osoby zatížené exekucemi
- Řešení exekucí zaměstnanců – poradenství pro zaměstnavatele
- Školení v oblasti finanční gramotnosti (praktická část)
- Školit sociální kurátory a sociální pracovníky věznic

##### 2) Jak budeme efektivně využívat našich předností

- Zapojit se do systému spolutvůrců a spolurealizátorů systémových projektů Probační a mediační služby, Fondu dalšího vzdělávání aj.
- Zapojit se do přípravy Koncepce českého vězeňství 2020 v oblasti vzdělávání pracovníků věznic a osob ve výkonu trestu v oblasti finanční gramotnosti
- Pokračovat v pilotáži práce se sledovanou cílovou skupinou a kontrolní skupinou propuštěných a zajišťovat evaluaci



- Připravovat podněty pro systémové změny v oblasti řešení exekucí

### 3) Jak budeme efektivně motivovat naše pracovníky

- Zapojení do projektové činnosti
- Umožnění dalšího rozvoje – vzdělávání, stáž aj.
- Zapojení do dalších aktivit Volonté včetně řízení
- Zajistit možnost seberealizace v navržených programech/projektech

### 4) Jaké standardy kontroly budeme používat

Standardy kontroly jsou nastaveny ve smyslu Vnitřního předpisu PŘ 01/13, Pracovního řádu 02, Používání silničních motorových vozidel při pracovních cestách OS 07, Oběhu účetních dokladů OS 06, Organizačního řádu OS 05 a spisového, archivačního a skartačního řádu OS 01.

- Řídící kontrola (schvalovací, hodnotící)
- Interní audit (revizní, auditní)
- Finanční kontrola zajišťovaná poskytovateli podpor, FÚ aj. (operační)

- **SILNÉ STRÁNKY – SLABÉ STRÁNKY – PŘÍLEŽITOSTI – HROZBY** (v kontextu poslání a vize organizace, schopnost a způsobilost dosáhnout strategie)

#### Silné stránky

Jasně kompetence  
Tým vzdělaných a motivovaných pracovníků  
Fungující vnitřní vazby  
Flexibilita  
Důvěra  
Unikátní know-how  
Dlouhodobý partner DP WORK – agentura práce

#### Slabé stránky

Absence zdrojů  
Motivace dobrovolníků

#### Příležitosti

Rostoucí počet zákazníků  
Zájem a podpora státních orgánů  
Zapojení do systémových projektů  
Zájem o know-how  
Rostoucí počet osob zasažených exekucí  
Neřešení finančních problémů osob s exekucemi

#### Hrozby

Změny zákonů  
Povolební změny  
Pomalé čerpání prostředků EU

- **KONKURENČNÍ VÝHODA**

- Podpora Generálního ředitelství Vězeňská služba
- Dlouhodobá spolupráce s věznicemi a jejich důvěra v naše služby
- Znalost systému vězeňské služby
- Dlouholetá spolupráce – hlavní partner agentury práce DP WORK působící v automobilovém průmyslu ČR, který zajišťuje zaměstnání pro propuštěné především v automobilovém průmyslu, strojírenství a stavitelství.
- Podpora hlavní metodičky MPSV sociálních kurátorů ČR
- Prověřený unikátní program práce s odsouzenými

- **KLÍČOVÉ CÍLE** (které podporují poslání a dosažení vize organizace a strategie)

- 1) Zajistit odborné vzdělání týmu pracovníků Volonté na posílení znalostí v oblasti finančního poradenství
- 2) Zajistit špičkové externí spolupracovníky Volonté z řad právníků, tvůrců zákonů, soudců, exekutorů, insolvenčních správců aj. na poradenství/školení pracovníků Volonté.
- 3) Zajistit špičkovou genderovou specialistku se záměrem supervize projektových/školicích aktivit



- 4) Zapojit se v realizačních týmech systémových projektů Probační a mediační služby a Fondu dalšího vzdělávání, popř. dalších příspěvkových organizací
- 5) Vytvořit nový program práce s cílovou skupinou odsouzených ve věznicích v oblasti praktické finanční gramotnosti ve spolupráci s agenturou práce DP WORK, která navazuje na program řešení zaměstnanosti propuštěných.
- 6) Finalizovat ve spolupráci s DP WORKem zaměstnavatele z oblasti „automotive“, kteří chtějí spolupracovat v oblasti exekucí svých zaměstnanců
- 7) Připravit marketingový plán na zapojení týmu Volonté na finanční gramotnost u dalších subjektů ze ziskové i neziskové sféry a fyzické osoby (FO).

#### ▪ KRITICKÉ FAKTORY ÚSPĚCHU

- možnost využití výzev MPSV, Magistrátu hl. m. Prahy, MMR aj. financovaných z ESF
- získání významných referencí pro zajištění zakázek podnikatelských subjektů – zaměstnavatelů
- zájem špičkových odborníků ze sféry řešení finanční gramotnosti
- pokračování spolupráce s agenturou práce DP WORK

## 1.4 ZÁJMY VEŘEJNOSTI, PRODUKTY A ZÁKAZNÍCI

#### ▪ SOUČASNÉ A BUDOUCÍ SLUŽBY: POPIS SOUČASNÉ A BUDOUCÍ SEGMENTY ZÁKAZNÍKŮ:

<u>Služba</u>	<u>Segment zákazníků</u>
Finanční poradenství ve věznicích	FO – odsouzení
Finanční poradenství po propuštění	FO – propuštění
Školení Finanční gramotnost – praxe - ve věznicích	Sociální pracovníci věznic
Školení Finanční gramotnost pro osoby připravené na vstup do zaměstnání v automotive	budoucí zaměstnanci
FO zatížené exekucemi – poradenství	FO s exekucemi
Finanční poradenství o řešení exekucí/insolvence zaměstnavatelé	
Školení v oblasti čerpání ESF	
Příprava projektů financovaných z ESF pro zákazníky	

#### ▪ POPIS, POTŘEBY, ČÍSLA (rozklad příjmů a výdajů, finanční udržitelnost, fakta důležitá pro budoucnost)

##### Předpokládané příjmy – 1. rok (v Kč)

- paušály od zaměstnavatelů v automotive za poradenství	
- (předpoklad 20.000 Kč měsíčně x min. 5 zákazníků z Automotive)	1,200.000
- platby od FO (předpoklad 50 osob á 5.000 Kč)	250.000
- příprava projektů pro zákazníky	200.000
- monitoring projektů pro zákazníky	220.000
- dotace z ESF	2.500.000
<b>Celkem</b>	<b>4,245.000</b>

##### Předpokládané výdaje – 1. rok (v Kč)

- Osobní náklady 3 pracovníci á 0,5% HPP včetně odvodů	603.000
- Osobní náklady projektových pracovníků 7 osob DPP/DPČ	840.000
- Osobní náklady specialistů – DPP/DPČ 10 osob	1.200.000
- Náklady na externí experty	840.000
- Nájem včetně energie, úklid aj.	120.000
- Poplatky za členství v asociacích	20.000



- Provoz auta	120.000
- Spotřební materiál	80.000
- Diety dobrovolníků	40.000
- Školení zaměstnanců	150.000
- Tuzemské SC	100.000
- Marketing, reklama, akvizice	120.000
<b>Celkem</b>	<b>4.233.000</b>

#### SEZNAM NEJDŮLEŽITĚJŠÍCH KONKURENTŮ VE VEŘEJNÉM SEKTORU

(současní popř. předvídaní/budoucí)

Dle průzkumu Volonté v současné době je zajišťováno finanční poradenství především jako individuální pro fyzické osoby jednak ze strany

- sociálních kurátorů
- finančních regionálních poradců financovaných z veřejných zdrojů
- neziskových organizací v rámci realizace projektů financovaných z ESF (Rubikon, Unie katolických žen, Charita aj.)
- podnikatelských organizací zaměřených na řešení exekucí, insolvence aj.

Zatím se nám nepodařilo identifikovat subjekt, který řeší finanční poradenství přímo ve věznicích ve spolupráci se sociálními pracovníky věznic a váže tato jednání o exekucích na možné zaměstnání po propuštění (zajišťujeme ve spolupráci s agenturou práce DP WORK). V tom to směru se z naší strany jedná o unikátní řešení – vytvoření a zapojení flexibilního týmu odborníků Volonté napojených na sociální kurátory, sociální pracovníky ve věznicích, agenturu práce DP WORK, další zaměstnavatele především v automotive, Komoru exekutorů, insolvenční správce, právníky aj.

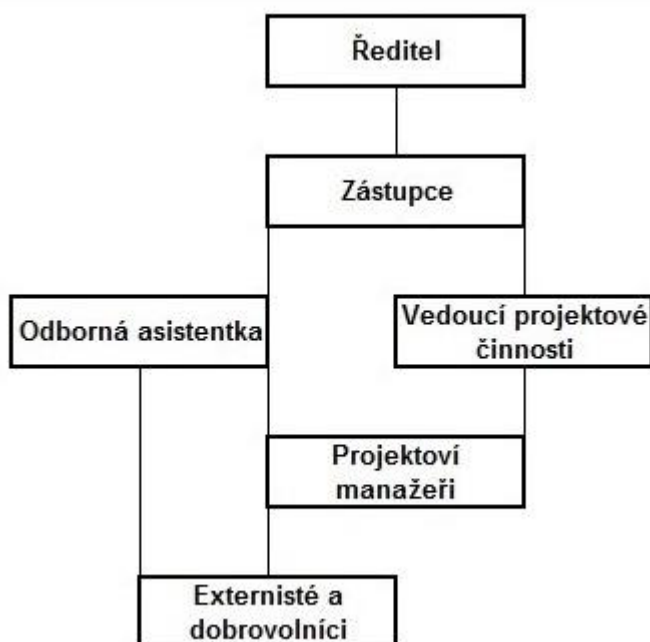
#### SOUČASNÉ A BUDOUCÍ NABÍDKY PRODUKTOVÝCH SEGMENTŮ:

<u>Produktový segment</u>	<u>současný</u>	<u>nový</u>
1) Příprava projektů EU	x	
2) Monitoring projektů	x	
3) Odborná školení	x	se zaměřením na fin. gramotnost
4) Fin. poradenství ve věznicích	x	ve spolupráci se soc. pracovníky
5) Fin. poradenství po prop.	x	ve vazbě na zaměstnanost
6) Fin. poradenství pro FO		x
7) Fin. poradenství pro zaměstnavatele		x
8) Školení dobrovolníků	x	

### 1.5 PROVOZ, PARTNEŘI A DODAVATELÉ

#### ORGANIZAČNÍ STRUKTURA A HLAVNÍ ČLENĚNÍ





#### **Ředitel**

řízení společnosti, finanční vedení a kontrola, směřování společnosti, obchodní smlouvy, mentoring

#### **Zástupce**

marketing, akvizice, fundraising, metodické vedení vedoucích, vedení dobrovolnictví, PR, hodnocení, evaluace, mentoring

#### **Odborná asistentka**

personalistika, poskytuje podklady pro účetní a mzdovou účetní, vedení dokumentace, statistika, sběr a zpracování informací

#### ▪ **KLÍČOVÉ ZDROJE A AKTIVA**

- tržby z poskytování služeb
- granty od vládních či nevládních organizací
- fondy EU

#### ▪ **KLÍČOVÍ PARTNEŘI A DODAVATELÉ – DRUH A DŮLEŽITOST VZTAHŮ**

Hlavními partnery společnosti je agentura práce DP WORK, s.r.o., která v řadě aktivit zajišťuje zaměstnanost nezaměstnaných osob a osob opouštějících výkon trestu. Současně poskytuje diagnostiku a pracovní poradenství našim klientům. Dále pak South East Asian-liaison, z.s. (dřívější název Klub Hanoi o.s.), která metodicky zastřešuje naši práci s imigranty. Jedná se o významné partnery Volonté, kteří doplňují naše služby na bázi dlouhodobé spolupráce.

#### ▪ **SPOLEČNOST/OKOLÍ: DOPAD NA ORGANIZACI, OČEKÁVÁNÍ OD ORGANIZACE A JEHO NAPLNĚNÍ VŮČI SPOLEČNOSTI**

Problematika odsouzených a jejich integrace na trh práce a do společnosti je předmětem řady projektů/akcí NNO a veřejných institucí. Právě propojením s podnikatelskou agenturou práce DP WORK je možné propojit práce Volonté s těmito osobami v návaznosti na jejich umístění na trh práce. Většina NNO se zaměřuje na školení/poradenství zaměřené na integraci, ale nemají možnosti komerční agentury práce, která je připravena dělat garanta propuštěné osoby, vzít jej



do stavu, umístit na ubytovnu, vyplatit zálohu při uzavření pracovní smlouvy a zajistit podporu ze strany svých koordinátorů po dobu první fáze zaměstnání. Právě statut zapůjčení ze strany agentury práce zaměstnavatelům/uživatelům umožňuje umístění „hendikepovaných“ osob bez nutnosti předkládání výpisu z trestního rejstříku a s možností umístění do přímého pracovního vztahu s uživatelem, pokud se osoba osvědčí. Činnost Volonté v řadě případů doplňuje/doplňuje činnost sociálních pracovníků/sociálních kurátorů, ale jejich omezené nasazení (sociální kurátoři jsou v řadě případů jen na dílčí úvazky či DPP a sociální pracovníci ve věznicích nemají v pracovním popisu práci s vězni v oblasti exekuce) právě otvírá prostor pro nasazení Volonté, ať již na bázi projektové (dotované) či komerční.

## 1.6 MANAŽERSKÁ STRUKTURA A ČINNOSTI

### ▪ ŘÍZENÍ/SPRÁVA ORGANIZACE VIZ 1.5

#### ▪ HODNOTY

Management Volonté zahrnuje zejména nastavení celého systému řízení, hodnot a pravidel organizace, nastavení organizační struktury, řízení zdrojů, procesů a výkonnosti. Je to oblast průřezová, používají se v ní metody strategického řízení, metody z oblasti kvality a řízení efektivnosti a další.

Hodnotu pojímáme jako jednu z nejlepších výkonnostních měřítek výkonu, protože ona jediná vyžaduje k měření kompletní informace. K pochopení tvorby hodnoty musí vedení Volonté použít dlouhodobé strategické hledisko, řídit všechny peněžní toky a pohyby v rozvaze, a musí vědět, jak porovnat peněžní toky z různých časových období s ohledem na riziko.

#### ▪ KLÍČOVÉ MANAŽERSKÉ PORADY/SETKÁNÍ

Volonté apeluje následující druhy a formy porad/setkání

- informativní porada – cílem je sdělení informací/sdílení
- rozhodovací porada – cílem je dojít k určitému rozhodnutí a přijmout tato rozhodnutí
- kombinovaný typ porady – jejich cílem je sdílet informace a na základě těchto informací pak dojít k nějakému závěru
- porada typu workshop – cílem je něco vytvořit, upravit
- porada zaměřená na budování pozitivních vzájemných vztahů – jejím cílem je stmelit, utužit kolektiv. Jedná se spíše o setkání, ne poradu.
- Porada zaměřená na vzdělávání, seminář – cílem je vzdělávání, tj. změna znalostí, dovedností či postojů účastníků (spíše setkání než porada)

#### ▪ ŘÍZENÍ VÝKONU ORGANIZACE (JAK ORGANIZACE ŘÍDÍ A ZLEPŠUJE SVOU VÝKONNOST)

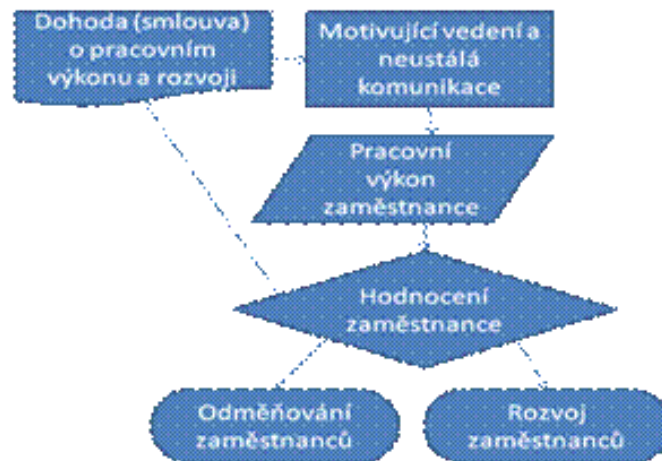
Řízení výkonu organizace Volonté pojímá jako strategický a integrovaný přístup založený na principu řízení pracovníků na základě ústní dohody nebo častěji písemné smlouvy mezi manažerem a zaměstnancem o budoucím pracovním výkonu a osvojování si schopností potřebných k pracovnímu výkonu. Na základě této dohody či smlouvy dochází k provázání vytváření pracovních úkolů, vzdělávání a rozvoje pracovníka, hodnocení pracovního výkonu pracovníka a odměňování pracovníka. Současně dochází k provázání organizačních, týmových a individuálních cílů s klíčovými, základními schopnostmi pracovníků. Lze říci, že se jedná o výraz zvyšující se participace každého pracovníka na řízení.

Mezi základní cíle řízení výkonu organizace patří:

- neustálé zlepšování pracovního výkonu organizací za účelem dosažení žádoucí úrovně efektivnosti organizace, a to hlavně v oblasti služeb zákazníkovi. V praxi veřejné správy můžeme hovořit o službě klientovi – občanovi.
- rozvoj zaměstnanců - jejich dovedností, schopností i jejich uspokojení z práce.



Řízení pracovního výkonu tedy v sobě integruje na dohodě založené zlepšování individuálního pracovního výkonu a výkonu organizace, rozvoj pracovních schopností pracovníků a jejich adaptaci na hodnoty organizace. Tomu je přizpůsobeno řízení odměňování a rozvoj efektivnosti řízení formováním postojů vedoucích pracovníků/manažerů. Individuální odhody či smlouvy o pracovním výkonu se odrážejí v odměňování jednotlivých pracovníků. Přístup řízení pracovního výkonu znázorňuje následující schéma:



Jako metody měření výkonnosti jsou stanoveny:

- finanční měření
- měření výkonnosti procesu v celé organizaci
- posuzování spokojenosti zákazníků, pracovníků a jiných zainteresovaných stran
- posuzování představ zákazníků a jiných zainteresovaných stran o provedení poskytnutých produktů
- měření jiných faktorů identifikovaných vedením (týmová spolupráce, přenos know-how, mentoring aj.)

#### ▪ **SYSTÉM PRO ZLEPŠOVÁNÍ VÝKONNOSTI ORGANIZACE**

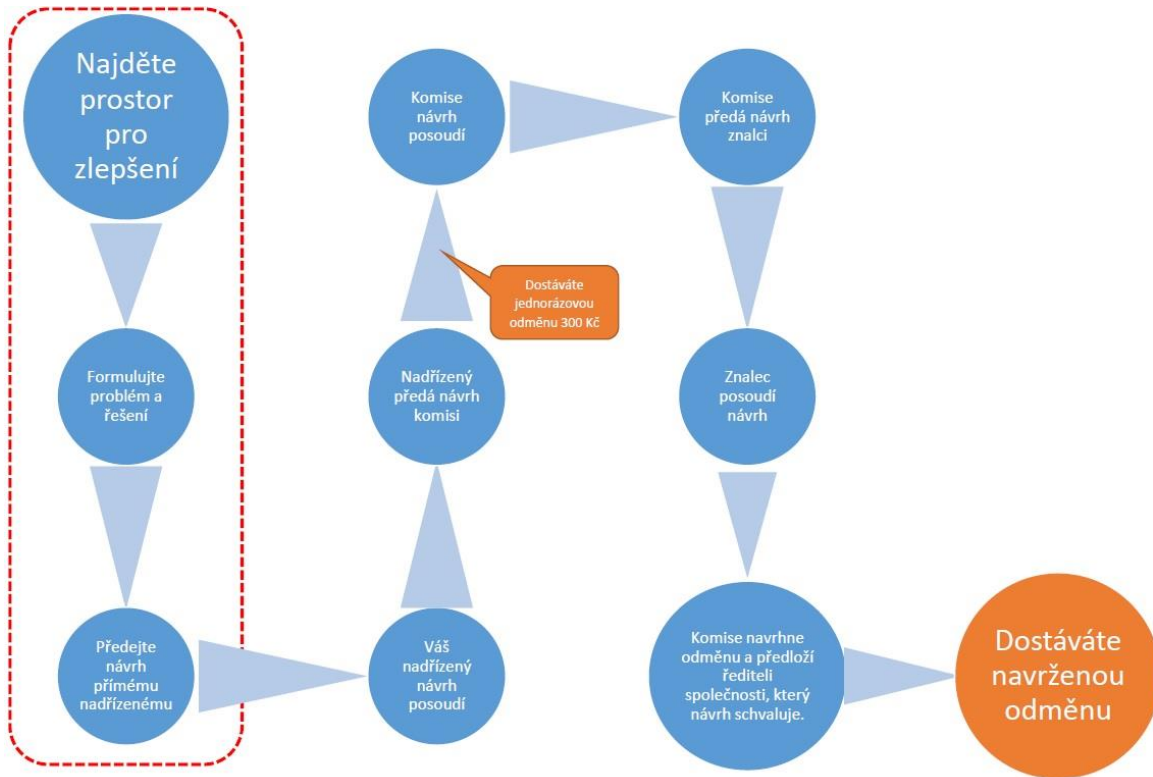
Volonté aplikuje pro zainteresované strany k dosažení přínosů vedení, závazky a aktivní zapojení vrcholového managementu pro vytvoření a udržování efektivního a účinného managementu jakosti. Se záměrem dosáhnout těchto přínosů vytváří, zachovává a zvyšuje spokojenost zákazníků.

Vrcholové vedení aplikuje tato opatření:

- vytvoření vize, politiky a strategických cílů shodných s účelem organizace
- vedení organizace pomocí příkladů, aby se mezi pracovníky vytvořila důvěra
- sdělování směru organizace a hodnoty týkající se jakosti a systému managementu jakosti
- účast na projektech zlepšování, hledání nových metod, řešení a produktů
- získávání zpětné vazby přímo na efektivnost a účinnost systému managementu jakosti
- identifikování procesů realizace produktu, které zajišťují organizaci přidanou hodnotu
- identifikování podpůrných procesů, které ovlivňují účinnost a efektivnost realizačních procesů
- vytváření prostředí, které pobízí k zapojování a rozvoji pracovníků



- opatření z hlediska struktury a zdrojů, které jsou nezbytné pro podporu strategických plánů organizace





## 2. Kritéria PŘEDPOKLADY

### KRITERIUM 1: VEDENÍ

**Subkritérium 1.1** • Nasměrování organizace vypracováním poslání, vize a hodnot

**Subkritérium 1.2** • Řízení organizace, její výkonnosti a neustálého zlepšování

**Subkritérium 1.3** • Motivování a podpora zaměstnanců v organizaci a vedení příkladem

**Subkritérium 1.4** • Řízení efektivních vztahů s politickými představiteli a dalšími zainteresovanými stranami.

#### Hodnocení:

**Subkritérium 1.1 - Zhodnoťte, co vedení organizace dělá pro nasměrování organizace vypracováním poslání, vize a hodnot.**

Volonté reaguje na aktuální potřeby zapojených stakeholderů a v tomto smyslu upravuje vizi. Poslání Volonté je dané. Systém hodnot je nastaven a přijímán kolektivem pracovníků a spolupracovníků.

#### Silné stránky

Jasná vize, poslání a hodnoty  
Tým motivovaných pracovníků

Motivování dobrovolníci  
Kolektivní spolupráce  
Důvěra ve vedení

#### Příležitosti

Mění se nároky zákazníků a stakeholderů  
Nové metody měření hodnot  
Zapojení do systémových projektů

#### Slabé stránky

Absence zdrojů  
Neexistence systému měření  
efektivnosti hodnot

#### Hrozby

Změny zákonů  
Menší zájem o služby

**Subkritérium 1.2 - Zhodnoťte, co vedení organizace dělá pro řízení organizace, její výkonnosti a neustálého zlepšování.**

Procesy řízení organizace, její výkonnost a zlepšování organizace je možno považovat za stabilní a dlouhodobě vyrovnané., o čemž svědčí dlouholeté výsledky.

#### Silné stránky

Stabilní vedení  
Tým vzdělaných a motivovaných pracovníků  
Fungující vnitřní vazby  
Flexibilita  
Důvěra  
Trvalý zájem dobrovolníků

#### Příležitosti

Obecný důraz a podpora evaluace  
Spolupráce se státními orgány  
Zapojení do systémových projektů

#### Slabé stránky

Absence zdrojů  
Malé zdroje na další vzdělávání

#### Hrozby

Změny zákonů  
Nezájem státních orgánů  
Nízká podpora NNO  
Nová konkurence

**Subkritérium 1.3 - Zhodnoťte, co vedení organizace dělá pro procesní a projektové řízení a uplatnění týmové práce.**



Vedení Volonté založilo práci v organizaci na bázi týmové spolupráce, kdy jsou s ohledem na různorodost akcí/projektů a atypičnost činnosti vždy vytvářeny zaměřené skupiny pracovníků pro danou akci pod vedením konkrétního manažera, který se zodpovídá vedení Volonté. Veškerá činnost v týmech je založena na projektovém řízení, každý projekt má vlastní realizační tým, harmonogram, rozpočet, cíle a dílčí cíle. Jednotlivé procesy jsou definovány v interních směrnicích, které postihují celou činnost organizace.

#### **Silné stránky**

Zkušenosti projektoví manažeři

Platné interní směrnice

Fungující vnitřní vazby

Flexibilita

Týmová spolupráce

#### **Slabé stránky**

Nedostatek certifikátů projektového řízení

Různorodost akcí

#### **Příležitosti**

Rostoucí počet projektů EU

Zájem a podpora státních orgánů

Zapojení do systémových projektů

#### **Hrozby**

Změny zákonů

Pomalé čerpání prostředků EU

### **Subkritérium 1.4 - Zhodnoťte, co vedení organizace dělá pro řízení efektivních vztahů s politickými představiteli a dalšími zainteresovanými stranami.**

Volonté tím, že začalo spolupracovat s cílovou skupinou odsouzených ve výkonu trestu či po propuštění a tyto aktivity byly velmi přínosné a prokázaly se výsledky a výstupy, zařadilo se mezi schválené a doporučené subjekty pro práci ve věznicích ze strany Generálního ředitelství Vězeňské služby. Řešením dalších projektů, účastí na konferencích Vězeňské služby, v projektu Sociální inovace jsou trvale udržovány a rozvíjeny osobní vztahy s těmito subjekty:

- Nám. GR Vězeňské služby plk. Horák
- Ředitel odboru Vězeňství GR VS Ing. Řeháček
- Náměstek ředitele Probační a mediační služby Ing. Libíčková
- Generální ředitelka ÚP p. Sadílková
- Ministryně MPSV
- Ředitel odboru zaměstnanosti MPSV Mgr. Vaňásek
- Hlavní metodička sociálních kurátorů MPSV Mgr. Heisslerová
- Nám. ministra spravedlnosti Mgr. Zimmer
- Ředitel DP WORK s.r.o.
- Ředitelé věznic Světlá nad Sázavou, Kynšperk, Jiřice
- Ředitel odboru zaměstnanosti GR ÚP Ing. Karmazín
- Východoevropské vzdělávací a kulturní centrum (EEEECC)
- Národní kontaktní místo pro spolupráci s dobrovolníky UNV – Youth Programme
- Forum – platforma nevládních organizací v ČR pro rozvojovou spolupráci
- EURO Centrum Hradec Králové
- MZV ČR
- Česká rozvojová agentura
- Polytechna Consulting, a.s.
- Asociace veřejně prospěšných organizací ČR
- Asociace nestátních neziskových organizací ČR
- Asociace nestátních neziskových organizací Zlínského kraje
- Asociace nestátních neziskových organizací Moravskoslezského kraje
- Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR o.s.



- Komora exekutorů ČR

#### **Silné stránky**

Existence silných stakeholderů  
Osobní vazby  
Dlouhodobost spolupráce  
Důvěra

#### **Slabé stránky**

Absence zdrojů  
Silná vytiženost

#### **Příležitosti**

Dobré reference  
Zájem a podpora státních orgánů  
Zapojení do systémových projektů  
Zájem o know-how

#### **Hrozby**

Personální změny  
Povolební změny

## **KRITÉRIUM 2: STRATEGIE A PLÁNOVÁNÍ**

**Subkritérium 2.1** • Shromažďování informací o současných a budoucích potřebách zainteresovaných stran, jakož i relevantních informací pro řízení organizace

**Subkritérium 2.2** • Rozvíjení strategie a plánování s přihlédnutím ke shromážděným informacím

**Subkritérium 2.3** • Komunikování a uplatňování strategie a plánování v rámci celé organizace a její pravidelné přezkoumávání

**Subkritérium 2.4** • Plánování, uplatňování a přezkoumávání inovací a změn

### **Hodnocení:**

**Subkritérium 2.1 – Zhodnoťte, co organizace dělá pro shromažďování informací o současných a budoucích potřebách zainteresovaných stran, jakož i relevantních informací pro řízení organizace.**

Monitoring a evaluace je základním předpokladem všech projektů/akcí Volonté.

Monitoring zajišťuje vždy Manažer projektu a vždy je určena osoba, která se bude věnovat evaluaci. Evaluátor při zahájení projektu stanoví základní postupy hodnocení realizace programu v úzké spolupráci se zapojenými aktéry. V počáteční fázi projektu zpracuje Evaluační plán, odrážející projektová specifika a obsahující informace, které umožní srovnání výchozího a konečného stavu při dodržení následujících aspektů evaluace:

- 1) Identifikace výchozího stavu, který má být změněn
- 2) Cestu změny, která má být dosažena
- 3) Přínos změny a její prokázání (stanovení kritérií úspěšnosti)
- 4) Předpoklady navazujícího využití poznatků

V Evaluačním plánu jsou uvedeny předpokládané výstupy, tj.

- Průběžná aktualizace Evaluačního plánu
- Průběžná evaluační zpráva po uplynutí x měsíců realizace
- Závěrečná evaluační zpráva po uplynutí 12 - 24 měsíců realizace programu s následujícím obsahem:
  1. Splnění cílů projektu
  2. Postup realizace řešení
  3. Charakteristiky
  4. Analýza výchozího stavu
  5. Společenská potřebnost řešení
  6. Cesta k novému řešení
  7. Přínos řešení
  8. Dosažené změny
  9. Udržitelnost řešení



10. Udržitelnost výsledků
11. Perspektivy řešení

Evaluátor průběžně zaznamenává změny do Evaluačního plánu. Evaluátor úzce spolupracuje s vedením Volonté a má k dispozici veškerou dokumentaci projektu.

Monitoring a závěry z evaluace přinášejí zdroje informací, které vedení Volonté zpracovává a vyhodnocuje se zapojením týmu spolupracovníků. Takto vznikají podklady pro další řízení organizace.

### **Subkritérium 2.2 – Zhodnoťte, co organizace dělá pro rozvíjení strategie a plánování s přihlédnutím ke shromážděným informacím.**

Jak je uvedeno výše, vedení má k dispozici velké množství informací, které jsou zpracovány v dokumentaci jednotlivých projektů/akcí. Veškeré tyto závěry jsou předmětem pravidelných porad, kde se projednává další nasměrování organizace a využití konkrétních výzev ESF.

### **Subkritérium 2.3 – Zhodnoťte, co organizace dělá pro komunikování a uplatňování strategie a plánování v rámci celé organizace a její pravidelné přezkoumávání.**

Veškeré výstupy a výsledky akcí jsou nejen prezentovány na pravidelných poradách, ale jsou i prezentovány na workshopech a konferencích Generálního ředitelství Vězeňské služby ČR, tímto postupem se s nimi seznámí poměrně vysoký počet osob, které o nich diskutují a posuzují je. Účastní na těchto akcích jsou vždy pracovníci vedení Volonté a dále odborní pracovníci. Tím je zaručeno pravidelné přezkoumávání strategie a plánování akcí.

### **Subkritérium 2.4 – Zhodnoťte, co organizace dělá pro plánování a přezkoumávání inovací a změn.**

Volonté se zapojilo do pilotního projektu RESTART v rámci výzvy OP LZZ Sociální inovace a ve smyslu výzvy se zapojilo do realizace programů v ČR dosud neřešeného, unikátního tj. posílení a zdůraznění role agentur práce při práci se skupinami osob propuštěných z výkonu vazby. V rámci zapojení do tohoto projektu se pracovníci Volonté včetně vedení seznámili s principy inovace, procesem změn (viz výše Evaluační plán) a získali kompetence, které byly vysoko hodnoceny (projekt splnil veškeré ukazatele a bude dále pokračovat 3-letou evaluací). Veškeré tyto postupy pracovníci aplikují ve své každodenní činnosti.

## **KRITÉRIUM 3: ZAMĚSTNANCI**

**Subkritérium 3.1** • Transparentní plánování, řízení a zlepšování lidských zdrojů s ohledem na strategii a plánování

**Subkritérium 3.2** • Zjišťování, rozvíjení a využívání kompetencí zaměstnanců a sladování cílů jednotlivců s cíli organizace

**Subkritérium 3.3** • Zapojování zaměstnanců rozvíjením otevřeného dialogu, udělováním pravomocí a podporováním jejich celkové spokojenosti.

### **Hodnocení:**

#### **Subkritérium 3.1 – Zhodnoťte, co organizace dělá pro transparentní plánování, řízení a zlepšování lidských zdrojů s ohledem na strategii a plánování.**

Volonté si je vědomo, že je nutné, aby se celý tým pracovníků a spolupracovníků vzdělával v oblastech činnosti a dále aby si Volonté zajistilo a udrželo specializované odborníky na jednotlivé oblasti podle potřeb stakeholderů. Proto se snaží plánovat další vzdělávání, a to vždy s konkrétním zaměřením. Nepreferuje typové unifikované otevřené kurzy, ale organizuje konkrétní akce na míru, kde si zve konkrétní odborníky. Protože zaměření a zkušenosti pracovníků Volonté jsou rovněž unikátní a jedná se o firemní know-how, je zájem předávání těchto znalostí mladším a novým pracovníkům. Proto jsou ve Volonté ustanoveny neformální pozice mentorů.





### **Subkritérium 3.2 – Zhodnoťte, co organizace dělá pro zjišťování, rozvíjení a využívání kompetencí zaměstnanců a sladování cílů jednotlivců s cíli organizace.**

Volonté zajišťuje pravidelné roční pohovory se všemi pracovníky, což je reálné s přihlédnutím k malému počtu osob. Jedná se o velmi neformální posezení s každou osobou při vyjádření týmového manažera/manažerů. Pro efektivní průběh tohoto hodnocení jsou důležité zejména tři předpoklady: jeho oboustranná příprava, aktivní spolupráce hodnoceného využívající jeho sebehodnocení a opora hodnocení v konkrétních příkladech. Záměrem je posoudit:

- Stav motivace hodnoceného
- Hodnocení jeho osobních cílů
- Ovlivňující faktory
- Optimální využití dovedností a znalostí
- Nastavení dalších cílů, projednání jejich návaznosti na cíle společnosti
- Vytvoření předpokladů pro jeho rozvoj včetně dalšího vzdělávání

### **Subkritérium 3.3 – Zhodnoťte, co organizace dělá pro zapojování zaměstnanců rozvíjením otevřeného dialogu, udělováním pravomocí a podporováním jejich celkové spokojenosti.**

O spokojenosti, motivaci, týmovém zapojení pracovníků a spolupracovníků Volonté svědčí skutečnost, že se jedná o stabilní, v podstatě neměnný tým. Zapojené osoby mají zájem o osobní rozvoj, jejich osobní cíle jsou v souladu s cíli organizace.

## **KRITÉRIUM 4: PARTNERSTVÍ A ZDROJE**

**Subkritérium 4.1** • Rozvíjení a řízení partnerství s relevantními organizacemi

**Subkritérium 4.2** • Rozvíjení a uplatňování partnerství s občany/zákazníky

**Subkritérium 4.3** • Řízení financí

**Subkritérium 4.4** • Řízení informací a znalostí

**Subkritérium 4.5** • Řízení technologií

**Subkritérium 4.6** • Řízení provozních prostředků, zařízení a budov

### **Hodnocení:**

#### **Subkritérium 4.1 – Zhodnoťte, co organizace dělá pro rozvíjení a řízení partnerství s relevantními organizacemi.**

Veškerá činnost Volonté je založena na interaktivní spolupráci se stakeholdery. Proto je jejím zájmem si udržet a rozvíjet dobré vztahy. Tím, že Volonté má dlouhodobé zkušenosti a reference v přípravě a monitoringu projektů EU, poskytuje tuto službu svým partnerům za zvýhodněných podmínek. Dále doplňuje svou činností ty procesy u stakeholderů, které neznají či nemají zkušenosti:

Školení

Organizace seminářů

Právní poradenství

Smluvní poradenství

Projektové řízení projektů aj.

Tímto propojením vznikají stabilní partnerské vztahy, které umožňují i společné řešení projektů/akcí.

#### **Subkritérium 4.2 – Zhodnoťte, co organizace dělá pro rozvíjení a uplatňování partnerství s občany/zákazníky.**

Jak již bylo uvedeno výše, Volonté se se svými zákazníky – občany – seznamuje již ve výkonu vazby a provází je na cestě až k zaměstnání. Protože chceme využít jejich zkušeností, jsou rovněž tyto osoby zapojovány do činnosti Volonté – jako mentoři, zajišťují doprovázení z věznic na ubytovnu aj.

#### **Subkritérium 4.3 – Zhodnoťte, co organizace dělá pro řízení financí.**

Volonté při řízení financí postupuje v těchto etapách:



- Finanční plánování – rozpočet na 1 rok – kolik prostředků budeme potřebovat k zajištění své činnosti a z jakých zdrojů tyto prostředky získáme. Ideální je rozpočet vyrovnaný, všechny získané prostředky jsou investovány do veřejně prospěšné činnosti.
- Získávání zdrojů - fundraising, diverzifikace zdrojů
- Testování, vyhodnocování a kontrola fundraisingu

Za finanční řízení je zodpovědný ředitel organizace.

#### **Subkritérium 4.4 – Zhodnoťte, co organizace dělá pro řízení informací a znalostí.**

Knowledge Management je základním prvkem činnosti Volonté. Právě uchovávání informací, tvorba know-how organizace a jeho sdílení s využitím mentorů tvoří základnu pro rozvíjení činnosti. Informace a znalosti jsou základem pro činnost a fungování jakéhokoliv systému. Volonté nastavením mentoringu si zajistilo systému přenosu know-how k dalšímu využití.

#### **Subkritérium 4.5 – Zhodnoťte, co organizace dělá pro řízení technologií.**

Řízení procesů a činností v organizaci se opírá zejména o nastavené cíle a kontroluje jejich dosažení/nesplnění, na jehož základě jsou přijímána další opatření či prováděna změnová řízení. Kromě vybraných indikátorů nastavených v souvislosti s realizací jednotlivých činností a zejména projektů se v tomto bodě opírá řízení organizace zejména o účetní SW POHODA, který je vzhledem k velikosti organizace dostatečným pomocníkem při vyhodnocování jednotlivých kritérií a jejich plnění.

#### **Subkritérium 4.6 – Zhodnoťte, co organizace dělá pro řízení provozních prostředků, zařízení a budov.**

Volonté má směrnici na inventarizaci, v rozpočtu pravidelně plánuje prostředky na údržbu zařízení/vybavení, které vlastní. Vzhledem k tomu, že Volonté nemá vlastní prostory, ale pronajímá si je, disponuje pouze nábytkem a počítačovým vybavením, jedná se o jednoduchou agendu.

### **KRITÉRIUM 5: PROCESY**

**Subkritérium 5.1** • Soustavné identifikování, navrhování, řízení inovování procesů, do kterých zapojuje zainteresované strany

**Subkritérium 5.2** • Rozvíjení a poskytování služeb/produktů orientovaných na občana/zákazníka

**Subkritérium 5.3** • Koordinace procesů napříč organizací a s dalšími relevantními organizacemi

#### **Hodnocení:**

#### **Subkritérium 5.1 – Zhodnoťte, co organizace dělá pro soustavné identifikování, navrhování, řízení a inovování procesů, do kterých zapojuje zainteresované strany.**

Vytvoření vize změny zahrnuje celou řadu aktivit, které Volonté pravidelně realizuje:

- Zjištění nové konkurence a jejich předpokládané aktivity
- Identifikace hnacích sil prostředí a faktorů, které jej ovlivňují
- Analýza potřeb, očekávání, omezení, příležitostí, možností a schopností Volonté
- Analýza současné strategie
- Propojení požadovaného směru, kterým chce organizace jít, s hmatatelnými potřebami, cíli a plány
- Určení úrovně rizika a složitosti, spojených se změnami

#### **Subkritérium 5.2 – Zhodnoťte, co organizace dělá pro rozvíjení a poskytování služeb/produktů orientovaných na občana/zákazníka.**

Jak již vyplývá z popisu a charakteru činností Volonté, veškeré aktivity jsou zajišťovány individuálně, na míru. Jedná se tedy jednoznačně o orientaci na zákazníka/občana.

#### **Subkritérium 5.3 – Zhodnoťte, co organizace dělá pro koordinaci procesů napříč organizací a s dalšími relevantními organizacemi.**



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost

Vzhledem k tomu, že stakeholderi jsou zapojeni v řadě projektů Volonté, je třeba již při přípravě projektu poznat a identifikovat jejich procesy, aby nedocházelo při vlastní realizaci projektu k nedorozumění. Každý projekt je tedy připraven tak, aby byl v souladu s danými procesy, veškeré činnosti šly koordinovat a řídit.



### 3. Kritéria VÝSLEDKY

#### **KRITÉRIUM 6: Výsledky orientované na ZÁKAZNÍKA/OBČANA**

**Subkritérium 6.1** • Měření vnímání

**Subkritérium 6.2** • Měření výkonnosti

##### **Hodnocení:**

**Subkritérium 6.1 – Vyhodnoťte, čeho organizace dosáhla v úsilí plnit potřeby a očekávání zákazníků a občanů, prostřednictvím výsledků měření vnímání.**

Volonté postupy monitorování a měření spokojenosti zákazníků řeší ve 2 směrech:

- 1) Využívá výstupní ukazatele vnímání zákazníků, pracuje s údaji, které byly získány jako odraz přímého vnímání služeb Volonté ze strany zákazníků
- 2) Využívá interních ukazatelů výkonnosti – založených na analýze údajů získaných z interní databáze.

S využitím těchto metod lze konstatovat, že Volonté doposud neřešilo konkrétní stížnosti/reklamace zákazníků.

**Subkritérium 6.2 – Vyhodnoťte, čeho organizace dosáhla v úsilí plnit potřeby a očekávání zákazníků a občanů, prostřednictvím výsledků měření výkonnosti.**

Prostřednictvím výsledků měření výkonnosti Volonté plní potřeby a očekávání zákazníků a občanů v těchto aspektech:

- Má informace o výkonech
- Má informace o jednotlivých útvarech
- Má vytvořený kalkulační systém
- Řídí zodpovědnost
- Kontroluje náklady
- Sestavuje a kontroluje rozpočty
- Připravuje se pro rozhodování

#### **KRITÉRIUM 7: ZAMĚSTNANCI – VÝSLEDKY**

**Subkritérium 7.1** • Měření vnímání

**Subkritérium 7.2** • Měření výkonnosti

##### **Hodnocení:**

**Subkritérium 7.1 – Vyhodnoťte, čeho organizace dosáhla v úsilí plnit potřeby a očekávání zaměstnanců prostřednictvím výsledků měření vnímání.**

V rámci pravidelného hodnocení zaměstnanců a spolupracovníků lze konstatovat, že Volonté plní potřeby a očekávání prostřednictvím výsledků měření vnímání. Dalším momentem je zpětná vazba, která je realizována po každé vzdělávací/mentorské akci.

**Subkritérium 7.2 – Vyhodnoťte, čeho organizace dosáhla v úsilí plnit potřeby a očekávání zaměstnanců prostřednictvím výsledků měření výkonnosti.**

Volonté si před každou vzdělávací/rozvojovou akcí stanovuje nejen cíl, ale sleduje i udržitelnost výsledků. Proto vyhodnocuje potřeby a očekávání zaměstnanců v dlouhodobém horizontu.

#### **KRITÉRIUM 8: SPOLEČENSKÁ ODPOVĚDNOST – VÝSLEDKY**

**Subkritérium 8.1** • Měření vnímání

**Subkritérium 8.2** • Měření výkonnosti

##### **Hodnocení:**



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost

### **Subkritérium 8.1 – Vyhodnoťte, čeho organizace dosahuje z hlediska vlastní společenské odpovědnosti, prostřednictvím výsledků měření vnímání.**

Sociální odpovědnost Volonté je dána jejím zaměřením. Tento koncept přináší Volonté řadu konkurenčních výhod – lepší image, spokojenější zaměstnanci, nová partnerství, růst hodnoty značky. Volonté lze považovat za společensky odpovědnou firmu, protože se snažíme být odpovědní vůči svému okolí, pracujeme se samozřejmou transparentností a sociální sféru v naší činnosti zastupují „lidé“ aj.

### **Subkritérium 8.2 – Vyhodnoťte, čeho organizace dosahuje z hlediska vlastní společenské odpovědnosti, prostřednictvím výsledků měření výkonnosti.**

V interních směrnících Volonté je stanovena etika naší práce, minimalizace dopadů na životní prostředí, principy genderu, péče o zaměstnance, spolupráce v regionu aj. Zaměřením své hlavní činnosti na osoby ohrožené sociálním vyloučením či sociálně vyloučené včetně osob opouštějících výkon trestu odnětí svobody a imigranty naplňujeme znaky vlastní společenské odpovědnosti.

## **Kritérium 9: KLÍČOVÉ VÝSLEDKY VÝKONNOSTI**

**Subkritérium 9.1** • Externí výsledky: výstupy a výsledky vztahované k cílům

**Subkritérium 9.2** • Interní výsledky: úroveň efektivnosti

### **Hodnocení:**

#### **Subkritérium 9.1 – Vyhodnoťte výsledky, kterých organizace dosahuje z pohledu výstupů a dopadů vně organizace vztaheným k cílům organizace.**

Dosavadní výsledky, výstupy a jejich vyhodnocení vedou jednoznačně k novému směřování organizace na poskytování komplexních služeb v oblasti finanční gramotnosti – od zmapování a vyhodnocení exekucí, spolupráce a podpora práce s exekutorem, řešení dalších dluhů a alimentů, systém splátek odsouhlasený s exekutorem, insolvence aj., a to především pro osoby již ve výkonu trestu či po propuštění. Protože osoby postižené exekucemi jsou v řadě zaměstnání, je třeba pracovat jak s těmito osobami, tak i se zaměstnavateli s cílem udržení legálního zaměstnání postižených osob.

#### **Subkritérium 9.2 – Vyhodnoťte výsledky, kterých organizace dosahuje z pohledu úrovně efektivnosti uvnitř organizace.**

Co je kritériem efektivního chování NNO uvnitř organizace? Základním kritériem efektivnosti je míra uspokojení zaměstnanců NNO. Naše hodnocení se opírá především o plnění předpokládaných věcných cílů v této oblasti a kvalit uspokojování specifických potřeb jednotlivců a skupin. Jak jsme již uvedli, právě dlouhodobé působení pracovníků a spolupracovníků hodnotí vysoce výsledky Volonté.

V Praze dne 11.12.2015

Zpracoval: Ing. Daniel Kolář, ředitel