

# Niso krivi ljudje, kriv je sistem, pravi čas je za konsolidacijo sistemov kakovosti in odličnosti

*Jožko Čuk,*

*predsednik Slovenskega združenja za kakovost*



Nenadoma nas je zadela kriza. Zaustavilo se je naraščanje količin proizvodov in vrednost delnic je drastično padla. Pestrost in kompleksnost vplivnih dejavnikov poslovanja in življenja sta zaradi globalizacije in novih tehnologij nedojemljivi. Interpolacije in izkušnje ne pomagajo več. Še najbližje resnici je teorija kaosa.

Makroekonomisti in monetaristi nujno gasijo finančni požar, likvidnost, ki je kratkoročna vladna prednostna naloga. Kriza bo vsekakor pospešila razvojna razčiščevanja in uredila z grobimi rezi tisto, česar v konjunkturi nismo uspeli rešiti z mehкими metodami. Čas in nuja pa bosta prinesla drugačno strukturo proizvodov po količini in kakovosti ter spremenila se bodo razmerja moči in vpliva v svetu. K sreči se utrjuje tudi spoznanje, da moramo upoštevati holistični pogled na razvoj in svet. S spremembo in z upoštevanjem samo enega ali nekaj dejavnikov ni mogoče zagotoviti trajnostnega razvoja.

Slovenija je že vrsto let vključena v poročilo IMD o svetovni konkurenčnosti držav (Garelli), kjer so s 331 kriteriji ocenjeni gospodarstvo, učinkovitost vlade, poslovna učinkovitost in infrastruktura. Nahajamo se na 32. mestu. Poročilo je dobro ogledalo stanja v državi in napotilo za korektivne ukrepe, ki bi izboljšali položaj države in tudi stopnjo zadovoljstva državljanov.

Tudi Slovenija je v zadnjih letih sledila napihnjenemu in enostranskemu razvoju zahodnega sveta. Zato smo sedaj sestavni del kriznega vrtinca, ki vrednoti čvrstost in trajnost domačih struktur. A kljub temu smo v Sloveniji dokaj uspešno razvijali sisteme kakovosti, odličnosti in trajnostnega razvoja vsaj na deklarativni ravni. Znanja je dovolj, a treba ga je uporabiti v skladu z naravoslovnimi in družboslovnimi spoznanji. Zato smo v Slovenskem združenju za kakovost pripravili predlog dopolnitev manjkajočih elementov sistema za doseg povečanih učinkov sistemov vodenja kakovosti in odličnosti.

Razvoj in konkurenčnost držav sta po Garellijevi oceni v močni odvisnosti od uresničevanja sistemov kakovosti in odličnosti. Približno 30.000 Slovencev že ima znanje in se ozaveščeno ukvarjajo s sistemi kakovosti. Pomemben je tudi podatek, da vsak tretji zaposleni dela v organizaciji z uvedenim sistemom kakovosti. V letih od 1990 do 2008 je certifikat kakovosti v Sloveniji pridobilo že 2800 organizacij.

V gospodarstvu sistemi kakovosti že dobro delujejo, ker jih žene tržna logika, prav tako v zadnjem času tudi v nekaterih javnih organizacijah.

Vrednote, kultura in etika našega delovanja temeljijo na osmih načelih kakovosti in odličnosti:

1. Osredotočenost na uporabnika - državljana
2. Voditeljstvo
3. Vključenost zaposlenih
4. Procesni pristop
5. Sistemski pristop
6. Nenehno izboljševanje
7. Odločanje na podlagi dejstev
8. Partnerski odnosi z vsemi deležniki in družbena odgovornost.

Zavedamo se pomembnosti odločitve o ustanovitvi vladnega telesa za razvoj in operacionalizacijo načel kakovosti in odličnosti. Takšna strateška odločitev bi povzročila izjemen dvig kulture in družbene klime za hitrejše uvajanje, vzdrževanje in izboljševanje sistemov kakovosti in odličnosti in vseh družbenih podsistemih ter zagotavljala racionalno uporabo vseh produkcijskih dejavnikov.

Razvoj in napredovanje vidimo v usklajevanju in integraciji vseh aktivnosti prav na ravni države. Vzpostaviti želimo sinergijsko točko, na kateri se bodo srečevale in krepile strategije kakovosti različnih podsistemov. Področnim strategijam bomo pospešili avtonomen razvoj z njihovimi specifičnimi logikami, ki pa za svoj uspeh potrebujejo sinergijo in krovno zavezanost najvišjega vodstva h kakovosti in odličnosti.

Že leta 1998 je bil sicer sprejet Zakon o priznanju Republike Slovenije za poslovno odličnost (PRSCO). Vendar se je letos po desetih letih prvič zgodilo, da nagrada PRSCO ne bo podeljena, ker se pri nosilcih postopki niso izvajali.

Vlada RS je najprej leta 1996, nato decembra 2003 sprejela Politiko kakovosti slovenske javne uprave, ki je pozitivno vplivala na uporabo in uvajanje sodobnih orodij celovitega vodenja kakovosti (TQM) v organe javne uprave. Z njenim sprejetjem in uveljavljanjem je kakovost postala javno izražena vrednota in obveza javne uprave. Napredek je viden tudi na področju zdravstva, šolstva, pravosodja, obrambe in prometa.

Čas pa terja posodobitev politike in razširitev pristopov kakovosti in odličnosti na vso državo. Za nadaljnji razvoj je potrebna najširša politična podpora.

Koalicijski sporazum o sodelovanju v Vladi Republike Slovenije za mandat 2008–2012, sklenjen leta 2008, na straneh 44 in 45 že zrcali novi pristop:

“Koalicijski partnerji se zavezujejo, da bomo v času mandata te vlade vsa ministrstva in njihove teritorialne enote ter vse javne službe, katerih ustanovitelj je država, zavezali k okrepitevi modelov samoocenjevanja in poslovne odličnosti (pregled rezultatov, zadovoljstvo uporabnikov storitev, za-

poslenih, poslovni rezultati, rezultati meritev ključnih procesov in določitev potrebnih izboljšav itd).”

“Koalicijski partnerji se zavezujejo, da bomo vzpostavili kompetentno organizacijsko strukturo za sisteme uveljavljanja kakovosti v neposrednih in posrednih javnofinančnih ustanovah.”

Zapisane zaveze toplo pozdravljamo.

Tako kot je v gospodarskih organizacijah ta funkcija nujno in obvezno locirana pri generalnem direktorju, mora biti funkcija kakovosti in odličnosti tudi v državi po organizacijski shemi vezana na predsednika vlade. S tem je v skladu z načeli kakovosti izkazana pripadnost in podpora najvišjega vodstva, ki je nujna v okviru prevzema odgovornosti za spremembe in izboljšave poslovanja kot strateškega procesa.

Zato predlagamo ustanovitev sveta vlade za kakovost in odličnost, ki bi ga vodil predsednik vlade. Sestavljen naj bi bil iz relevantnih predstavnikov javnega in zasebnega sektorja ter strokovne javnosti. Svet vlade za kakovost in odličnost bi določil politiko kakovosti in odličnosti Republike Slovenije, postavil cilje kakovosti, predvidel razpoložljivost virov, predlagal uvajanje sistemov kakovosti in odličnosti na nepokritih področjih, spodbujal pridobivanje sredstev iz evropskih skladov, spodbujal prenos znanja in dobrih praks iz gospodarstva v javno upravo in obratno, spodbujal pripravo strokovnih izobraževalnih programov za sisteme kakovosti, sprejemal letno oceno o stanju in razvoju sistemov kakovosti v državi ter o vsem poročal vladi Republike Slovenije in ji s tem podajal strokovne analize in smernice, potrebne za nadaljnje strateške odločitve po posameznih resorjih. Svet vlade za kakovost in odličnost bi prevzel tudi vlogo odbora po Zakonu o priznanju RS za poslovno odličnost. Zato bi bilo treba zakon posodobiti. Za strokovno in administrativno podporo svetu vlade za kakovost in odličnost je treba določiti predstavnika vodstva in pooblastiti ustrezno vladno telo.

Predlagana organiziranost rešuje dosedanje sistemske zadrege in omogoča racionalno uporabo vseh sredstev ter povečano učinkovitost vseh avtonomnih podsistemov kakovosti in odličnosti v državi. Zagotavlja vzdržnost sistemov tudi ob spremembi parlamentarne strukture političnih strank.

Prepričani smo, da je to mednarodno priznan kulturno-civilizacijski mehanizem sprememb, ki poganjajo posameznike in organizacije v stalni razvoj in povečano konkurenčnost države. In zato predlagamo sprejetje in uresničitev politike kakovosti in odličnosti Republike Slovenije.