

## Temeljni poudarki nadaljnega razvoja slovenskega javnega sektorja na področju kakovosti

*mag. Karmen Kern, predstavnica vodstva za kakovost  
MIRS, Ljubljana*

Standardi družine ISO predstavljajo smernice za ustrezno postavitvev in ohranjanje internega sistema kakovosti organizacije, močno pripomorejo k doslednosti izvajanja delovnih procesov in predstavljajo trden temelj za doseganje ustreznih rezultatov dela v javni upravi.

Organizacije prek samoocenjevanja po Skupnem ocenjevalnem okviru za organizacije v javnem sektorju (CAF<sup>1</sup>) in modelu odličnosti EFQM pridobijo močno orodje za začetek procesa stalnega učenja, izboljševanja ter inovativnega mišljenja. Uporaba omenjenih modelov prek samoocenjevanja organizacij pomeni sistemski pristop managementu, saj prek devetih meril zajema vsa bistvena področja v organizaciji, kot sledi: voditeljstvo, zaposlene, politiko in strategijo, partnerstva in vire, procese, rezultate v zvezi z zaposlenimi, rezultate v zvezi z odjemalci, rezultate v zvezi z družbo oziroma širšo javnostjo ter ključne rezultate delovanja.

V prihodnje se bo model odličnosti EFQM v Sloveniji še bolj uveljavil na področju javnega sektorja. Kot že omenjeno, je bil v maju 2003 sprejet novi zakon o priznanju Republike Slovenije za poslovno odličnost (Uradni list RS, št. 55/03, z dne 9. 6. 2003), ki skladno z evropsko prakso uvaja kategorijo za javni sektor. Prav tako je v postopku sprejemanja predlog strategije razvoja slovenskega javnega sektorja 2003-2005, ki poudarja spodbujanje in razširjanje dobrih praks ter uvajanje ustreznih standardov kakovosti kot npr. ISO 9000, CAF in EFQM.

Glavne smernice razvoja slovenske javne uprave na področju uspešnosti in učinkovitosti, kakovosti in odzivnosti so predvsem:

- spodbujanje učinkovitosti in uspešnosti ter racionalnejše porabe javnih sredstev,
- dvigovanje standardov kakovosti ter merjenje in dvigovanje zadovoljstva uporabnikov,
- večja odzivnost organov javne uprave na kritike, predloge, pripombe in pohvale zainteresiranih subjektov,
- spodbujanje in krepitev upravljanja kakovosti v upravi s pomočjo v svetu uveljavljenih sistemov in modelov,
- spodbujanje in razširjanje dobrih praks ter njihov razvoj v uvajanje ustreznih standardov kakovosti kot npr. ISO 9000, CAF in EFQM,
- izboljšanje kakovosti predpisov in drugih aktov vključno s skrbjo za čim večjo pravno varnost in predvidljivost ravnanja javne uprave v razmerju do posameznikov in pravnih oseb,
- čim višja stopnja dostopnosti notranje in zunanje javnosti do informacij javnega značaja,
- skrb za dosledno in pravilno uporabo slovenskega jezika v javni upravi,

- krepitev medsebojnega spoštovanja organov državne uprave, usklajenega ravnanja v javno korist in razvoj partnerskih odnosov v državni upravi ter
- krepitev spoštovanja do civilne družbe ter sodelovanja s civilno družbo in razvijanja partnerstev z nevladnimi organizacijami;

Po standardu ISO serije 9000 je namreč pridobilo oziroma zaključuje projekt pridobivanja certifikata kakovosti okvirno 50 upravnih organizacij (največ med njimi upravnih enot, pa tudi vladna služba, ministrstvo, organi v sestavi ministrstev, občine). V oktobru in novembru 2002 je bilo zaključeno pilotno samooценjevanje v osmih organizacijah slovenske uprave po modelu CAF. Hkrati se od julija 2002 izvaja usposabljanje ocenjevalcev, nadaljuje se z oblikovanjem baze dobrih praks ter v letu 2004 pripravo pilotnega projekta "Priznanje RS za poslovno odličnost (PRSP0)" v javnem sektorju po evropskem modelu odličnosti EFQM kot nadaljnji korak v razvoju odličnosti. Prizadevanja pri uvajanju modela CAF potekajo usklajeno z razvojem modela EFQM oz. PRSP0 [1].

Skladno z dosedanjimi dogovori med Uradom RS za meroslovje (MŠZŠ) ter Uradom za organizacijo in razvoj uprave (MNZ) je v letu 2004 predvidena izvedba pilotnega projekta PRSP0 v javnem sektorju kot nadaljnji korak v razvoju odličnosti, kar pomeni pomemben prispevek pri zagotavljanju konkurenčnosti zasebnega ter učinkovitosti javnega sektorja ter s tem uspešnosti celotne države.

Uvedba samooценjevanja skladno z evropskim modelom odličnosti CAF in EFQM omogoča slovenskim organizacijam mednarodno primerljivost, prenos znanja, izmenjavo dobrih praks, posledično pa nudi možnost večje uveljavitve v evropskem prostoru.

<sup>1</sup> Common Assessment Framework

<sup>2</sup> European Foundation for Quality Management

Viri:

[1] Predlog gradiva "Strategija nadaljnje razvoja slovenskega javnega sektorja 2003-2005", Ministrstvo za notranje zadeve, junij 2003