

**PROVOĐENJE ISO 9004:2000 SUSTAVA UPRAVLJANJA
KVALITETOM U JEDINICAMA LOKALNIH SAMOUPRAVA U RH**
**IMPLEMENTATION OF ISO 9004:2000 QUALITY MANAGEMENT
SYSTEM IN LOCAL GOVERNMENT UNITS IN CROATIA**

Hrvoje Štajduhar, mag. oec.
Sveučilište u Zadru
Zadar

Petar Čovo, mr. sc.
Sveučilište u Zadru
Zadar

REZIME

Cilj ovoga rada je utvrditi trenutno stanje u provođenju, odnosno stav lokalnih i gradskih uprava o potrebi provođenja ISO 9004:2000 sustava upravljanja kvalitetom u jedinicama lokalnih samouprava (JLS). Već se godinama u svijetu govori o primjeni i uvođenju sustava kvalitete u javnu upravu, a novim načinom razmišljanja žele se razviti nove metode unapređenja kvalitete koje su slične onima u privatnom sektoru, odnosno proizvodnim djelatnostima. Tim metodama žele se osigurati bolje usluge stanovništvu, kao i želja za smanjenjem troškova poslovanja javnih uprava. Međutim, uvođenje bilo kojeg sustava upravljanja kvalitetom u državne i lokalne uprave nailazi na otpor istih i uvodi ih mali broj JLS. Tek kada lokalna i državna administracija bude zastupala prava i interese svojih građana, tek tada uvođenje sustava upravljanja kvalitetom može biti uspješno.

Ključne riječi: ISO 9004:2000, sustav upravljanja kvalitetom, jedinice lokalnih samouprava.

SUMMARY

The aim of this study was to determine the current state of implementation, or attitude of the local and city governments about the need to implement ISO 9004:2000 quality management system in local government units (LGUs). Already for years in the world talking about the application and implementation of quality systems in public administration, a new way of thinking they want to develop new methods to improve quality that are similar to those in the private sector, and manufacturing activities. These methods they want to provide better services to citizens, as well as the desire to reduce costs of public administration. However, the introduction of any system of quality management in state and local government faces opposition from them and introduces them to a small number of local authorities. Only when the local and state administration is represented by the rights and interests of its citizens, only then to introduce a system of quality management can be successful.

Keywords: ISO 9004:2000, quality management system, units of local government.

1. O NORMI ISO 9004

Kroz svoju povijest, ISO 9004 norme fokusirane su na kupca, kontrolu troškova, procesni pristup, dokumentaciju, nabavu, činjenični pristup donošenju odluka, obuku i motivaciju

zaposlenika. Ove smjernice su se razvili kroz četiri revizije, a počele su s ISO 9004:1987, a zatim ISO 9004:1994, ISO 9004:2000 i ISO 9004:2009. Do revizije 2009. cilj ISO 9004 bio je da se podržava ISO 9001 s naglaskom na prikazivanje načina kako zadovoljiti ili nadmašiti ISO 9001 zahtjeve [1].

ISO 9004 sustav upravljanja kvalitetom daje upute za puno širi opseg ciljeva sustava upravljanja kvalitetom nego norma ISO 9001. [2] Međutim, nije joj namjera da se primjenjuje u svrhu potvrđivanja/certificiranja ili ugovaranja, za razliku od ISO 9001. U ovoj normi se provodi metoda samo-procjene, a vrednuje zrelost sistema za upravljanje kvalitetom, počevši od 1 (nema službenog sistema) do 5 (karakteristike najbolje u klasi) [3].

2. OPSEG ISTRAŽIVANJA

Istraživanje o provođenju ISO 9004:2000 sustava upravljanja kvalitetom provedeno je u svibnju i lipnju 2008. godine. Istraživanje je zbog jednostavnosti provedeno putem anketnih upitnika, koji su slani elektronskom poštom na pretince JLS-ova. Adrese su prikupljene iz nekoliko izvora. Dio adresa prikupljen iz adresara HUKON [4] Udruge i putem adresara i linkova Vlade Republike Hrvatske [5]. Ispunjeni upitnici su prikupljeni na više načina i to, faks uređajem, elektronskom poštom ali i redovnom poštom. Anketnim upitnikom prikupljeni su podaci o provođenju ISO 9004:2000 u pojedinim JLS, odnosno u općinama i gradovima na području Republike Hrvatske. Ti su podaci analizirani, statistički obrađeni i u daljnjem tekstu prikazani.

Pitanja koja su postavljena su sljedeća:

- Provođi li jedinica lokalne samouprave ISO 9004:2000 sustav upravljanja kvalitetom?
- Ako provode, od koje godine provode?
- Ako ne provode, planiraju li uvođenje?
- Kako ocjenjuju potrebu uvođenja ISO 9004:2000 sustava kvalitete u jedinice lokalne samouprave, ocjenama od 1 (apsolutno nepotrebno), do 5 (apsolutno potrebno).

Ostali parametri koji su praćeni u istraživanju su:

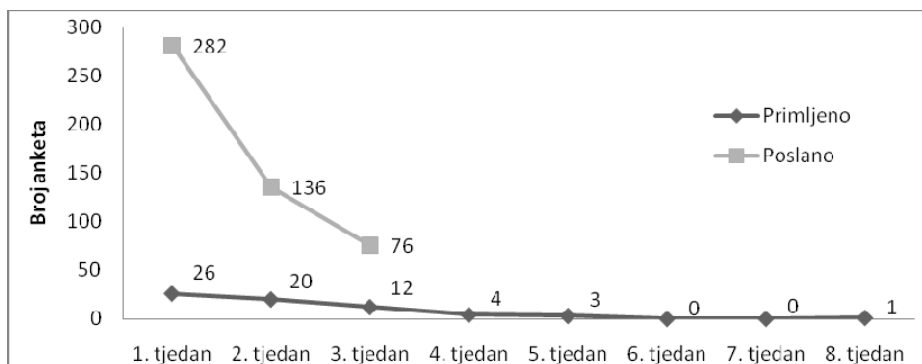
- Vrijeme (u radnim danima) koje je bilo potrebno da odgovore.
- Koje funkcije obnašaju osobe koja su odgovorile na anketni upitnik.
- Komentari i objašnjenja.

Područja općina, odnosno gradova, njihov naziv, sjedište njihovih tijela, osnivanje novih te ukidanje ili spajanje postojećih općina, odnosno gradova, izdvajanje pojedinih naselja iz sastava jedne općine ili grada i uključivanje tih naselja u sastav druge općine ili grada, promjene granica kao i druga pitanja od važnosti za teritorijalne promjene jedinica lokalne samouprave u Republici Hrvatskoj uređeno je Zakonom o područjima županija, gradova i općina u Republici Hrvatskoj (Narodne novine 86/2006.) [6]. Sukladno tom Zakonu u Republici Hrvatskoj je 556 JLS, odnosno 127 gradova i 429 općina [7].

Iz ankete je automatski isključeno 62 JLS, jer prema podacima koji su bili dostupni putem adresara HUKON udruge i putem adresara i linkova Vlade Republike Hrvatske, nisu imale potrebne podatke, te ih nije bilo moguće obuhvatiti anketnim upitnikom. Anketom je obuhvaćeno 418 JLS, odnosno 75,18 posto ukupnog broja jedinica lokalnih samouprava. Isključeno iz ankete zbog manjka podataka je 62 JLS, odnosno 11,15 posto, a na 76 JLS, odnosno 13,67 posto adresa upitnik nije isporučen zbog neispravne e-mail adrese, punoga pretinca ili zbog komunikacijskih problema između mail servera Sveučilišta u Zadru i pojedinih mail servera JLS. Naredni podaci obuhvaćaju 23 grada i 43 općine.

2.1. Rezultati istraživanja

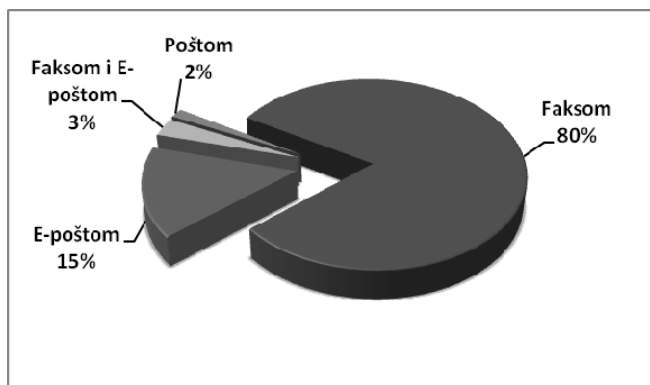
Kako je već prethodno navedeno, ankete su slane na e - mail adrese jedinica lokalnih samouprava u vremenskom periodu prikazanom na slici 1.



Slika 1. Tijek slanja i primanja anketnih upitnika

Iz prethodne slike vidljivo je da su ankete poslane na 494 elektronskih adresa u periodu od tri tjedna. Odgovori su pristizali tijekom osam tjedana, a ukupno je pristiglo 66 odgovora što predstavlja 15,78 posto od ukupno uspješno poslanih ili ako se u obzir uzmu sve JLS, tada je riječ o 11,87 posto pokrivenosti JLS u RH. Većina odgovora (56 posto) pristiglo je u roku od 48 sati od slanja upitnika, što pokazuje ozbiljnost i odgovornost tih JLS, za razliku od ostalih.

Podaci su pretežno pristizali na faks uređaj, koji je bio naznačen u anketi, a prikaz načina zaprimanja anketa prikazan je na slici 2.



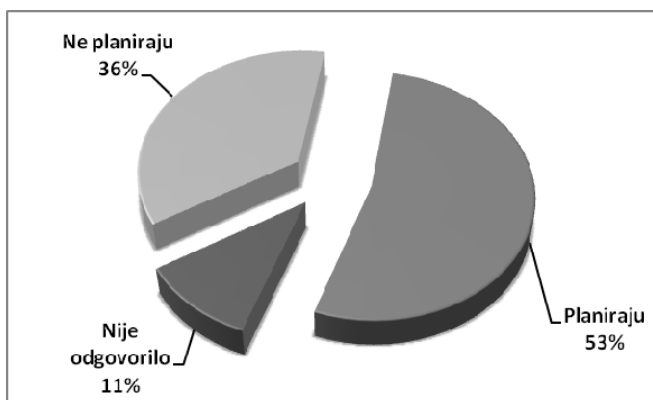
Slika 2. Načini zaprimanja anketnih upitnika

Od pristiglih 66 anketa, 99 posto je bilo važećih (64 ankete), a jedan posto (dvije ankete) su bile nevažeće. Neki segmenti nevažećih anketa, kao što je vrijeme odziva i funkcija osoba koje su ispunile anketu su uzeti u obzir, dok su ostali podaci zanemareni. Te dvije ankete su obilježene kao nevažeće iz razloga što su te dvije JLS izmijenile podatke u anketnom upitniku u svoju korist i ispunjavale podatke kao da je riječ o upitu o provođenju ISO 9001:2000, što u ovom istraživanju nije bio slučaj.

2.2. Provođenje i potreba uvođenja ISO 9004:2000 u JLS

Prvo anketno pitanje odnosilo se na provođenje ISO 9004:2000 sustava kvalitete u JLS, a potvrđan odgovor je dala samo jedna JLS, jedna JLS nije odgovorila na ovo pitanje, a ostalih 64 JLS su odgovorili da ne provode ISO 9004:2000 sustav upravljanja kvalitetom. JLS koja je potvrdno odgovorila na prvo pitanje, navele je da ISO 9004:2000 provodi od 2005. godine.

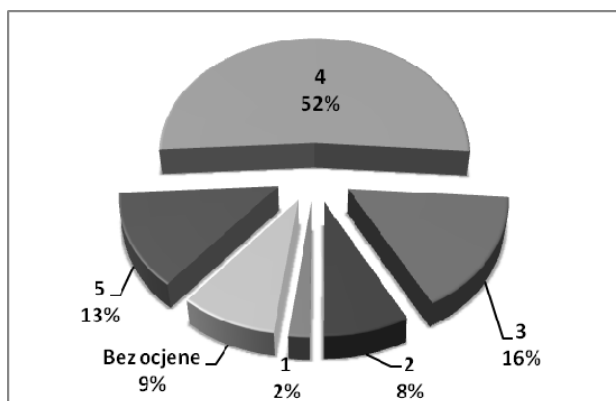
Kako samo jedna JLS provodi slijedeće pitanje je bilo nužno za postaviti kako bi se uvidjelo kakav stav imaju načelnici i gradonačelnici o provođenju sustava upravljanja kvalitetom. Rezultati prikazuju da su čelnici JLS-ova svjesni potrebe uvođenja sustava upravljanja kvalitetom, no nije sasvim jasno koji je razlog ne implementacije istih.



Slika 3. Plan uvođenja ISO 9004:2000 u JLS

Na slici 3. vidljivo je da se o sustavima kvalitete razmišlja i da implementaciju ISO 9004:2000 planira 53 posto ispitanika, dok ih 36 posto ne planira. Po dobivanju rezultata, zaključeno je, da je bilo potrebno postaviti još jedno pitanje, a to je u kojem periodu se planira implementacija.

Slijedeće se pitanje nadovezuje na prethodno i pobliže definira stav čelnika JLS o shvaćanju potrebe uvođenja sustava kvalitete.

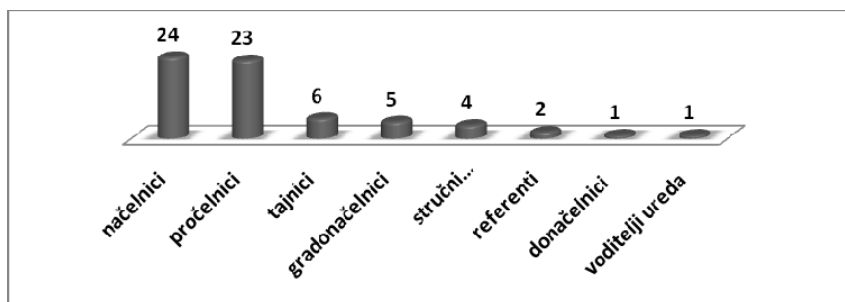


Slika 4. Stav (ocjena) o potrebi implementacije ISO 9004:2000 u JLS

Kao što se može vidjeti na slici 4. gotovo dvije trećine ispitanika smatra da je implementacija ISO 9004:2000 sustava upravljanja kvalitetom u većini slučajeva potrebno ili je čak prema 13 posto ispitanika apsolutno potrebno. Prosječna ocjena koju su dali ispitanici je 3,39.

Anketu su uglavnom ispunjavali muškarci zaposlenici JLS (76 posto), dok je žena bilo 24 posto.

Funkcije sudionika ankete prikazane su na slijedećoj slici. Kao što je vidljivo, pretežno su na ankete odgovarali načelnici općina, pa zatim pročelnici itd.



Slika 5. Struktura odgovora prema funkciji ispunitelja ankete

3. ZAKLJUČAK

Ovo je prvo i za sada jedino dostupno istraživanje na temu provođenja ISO 9004:2000 sustava upravljanja kvalitetom u jedinicama lokalnih samouprava u Republici Hrvatskoj. Ovim ne tako velikim istraživanjem želi se potaknuti razmišljanje o implementaciji sustava kvalitete u jedinicama lokalnih samouprava, a samim tim i ISO 9004.

Provođenjem anketnog upitnika na razini Republike Hrvatske utvrđeno je da samo jedna jedinica lokalne samouprave provodi ISO 9004, no više od polovice anketiranih odgovorilo je da planiraju uvođenje i ocjenjuju potrebnim ili apsolutno potrebnim uvođenje ISO 9004:2000 u jedinice lokalnih samouprava. Pitanje je kada će JLS početi s unapređenjem svog upravljanja sa ciljem veće transparentnosti i bolje usluge za lokalno stanovništvo. U pisanju ovoga rada sudjelovalo je šezdeset i šest dužnosnika/ca jedinica lokalnih samouprava, bez kojih ovaj rad ne bi bio moguć, te im se ovim putem i zahvaljujemo.

4. LITERATURA

- [1] ISO, New edition of ISO 9004 maps out the path forward to "sustained success", 2009. Raspoloživo na: <http://www.iso.org/iso/pressrelease.htm?refid=Ref1263>
- [2] HRN EN ISO 9004:2000 – upute za poboljšavanje sposobnosti, Državni zavod za normizaciju i mjeriteljstvo, 2003., Zagreb
- [3] Kondić, Ž.: Kvaliteta i metode poboljšanja: Zrinski d.d. 2004., Čakovec.
- [4] Adresar JLS objavljen na Internet stranicama HUKON udruge, raspoloživo na: <<http://www.hukon.hr/dokumenti/adresar-jls.PDF>>
- [5] Adresar JLS objavljen na Internet stranicama Vlade Republike Hrvatske, raspoloživo na: <http://www.vlada.hr/hr/adresar_i_linkovi>
- [6] Zakon o područjima županija, gradova i općina u Republici Hrvatskoj, Narodne novine 86/2006., Zagreb. Raspoloživo na: http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2006_07_86_2045.html
- [7] GONG - LOTUS (Lokalna odgovornost i transparentnost uprava i samouprava), Zagreb 2009. Raspoloživo na: <http://www.gong.hr/download.aspx?f=dokumenti/Clanci/LOTUS-preliminarni_izvjestaj_07-05-2009_1.pdf>

