

Kokybės vertinimas Lietuvos viešajame sektoriuje: pilietis ir vertinimo sistemos



MYKOLO
ROMERIO
UNIVERSITETAS

Dr. Saulius Nefas

IV OJINACIONALINĖ KOKYBĖS KONFERENCIJA



Problema:

**Kokybės vadybos sistemos
Lietuvos viešajame sektoriuje
vaidina reprezentacinį, o ne
funkcinį vaidmenį.**



1. Kokybės vadybos būtinumas valstybinėse įstaigose ir organizacijose.

- **Nustatyti ryšį tarp užduoties dydžio, kokybės ir atlygio.**

Frederikas Teiloras (Taylor, 1856-1915).

- **Kokybės valdymo mokymas ir skleidimas.**

Viljamas Demingas(Deming, 1900 – 1993).



2. Teorinės kokybės vadybos sistemos

- ISO 9000; ISO 14001; ISO 27000 ir kt.
- BVM;
- Paslaugų kokybės ir pasitenkinimo paslaugomis tyrimai;
- BSC;
- LEAN;
- 6 SIGMA;
- EKVF tobulumo modelis ir k.t....



3. Kokia situacija Lietuvos viešojo administravimo institucijose?

Virš 90% viešojo administravimo institucijų žino kokybės vadybos modelius,

O 67 % taiko savo organizacijose.

**Šaltinis: UAB „Ekonominės konsultacijos ir tyrimai“
ataskaita 2011 03 31**



4. Kokybė kam – teorinėms sistemoms ar organizacijų darbuotojams ir piliečiams?

Ką parodė tyrimas dėl VAĮ 24 straipsnio funkcionavimo - Prašymų ir skundų priėmimo laikas?

Ką parodė tyrimas dėl valstybinių ir savivaldybių institucijų titulinuose interneto puslapiuose pateikiamos informacijos apie kokybės vadybą?



5. Kokybė ir: suprantamumas ir informuotumas.

VA institucijos ir įstaigos yra apsirūpinusios moderniausiomis technologijomis (kompiuteriai, intranetai, vaizdo įranga ir t.t. Viskas piliečių – interesantų labui. Bet kaip pamatyti, kaip tai atsispindi šių organizacijų darbo kultūroje, kuri prasideda dėmesiu interesantui?



Kodėl tam tikri instituciniai dariniai yra “geresni” už kitus, t.y. pasiūlo/priima racionalesnius sprendimus?

Anot Saimono (Herbertas A. Simonas (1916 – 2001 m.) :

1. Naudojamos ginčų sprendimo procedūros;
2. Naudojamos sprendimų priėmimo technologijos;
3. Naudojama informacijos bazė ir plečiamas visuomenės informuotumas;
4. Politinių institucijų pažinimas (neturi kito recepto apart žmonių švietimo);
5. Žinios, kaip racionalesnio sprendimų priėmimo sąlyga.



Išvada – rekomendacija:

Nepažinti, nediegti valstybės ir savivaldybių institucijose ir įstaigose kokybės vadybos modelių nėra išeitis šiuolaikinėse organizacijose, siekiančiose modernumo, bet jų diegimo pirmi du matai turi būti:

- kaip padaryti, kad tai būtų organizacijos darbuotojų darbo kultūros savastimi;**
- kiek kokybiškumą jaučia paslaugos vartotojas – pilietis.**