

BESZÁMOLÓ SZAKBIZOTTSÁGI RENDEZVÉNYRŐL "Pódiumbeszélgetések a Minőségről" sorozat

- Időpont:** 2022. november 30. szerda, 14:00 – 16:30
Helyszín: Online, ZOOM rendszeren keresztül
Szervezők: EQQ MNB Közigazgatási és Fogyasztóvédelmi, Minőségrendszerek, valamint Oktatási és Terminológiai Szakbizottságok
Téma: **Közjó – közbizalom és közszolgáltatások a felelősség, valamint a minőség tükrében**
Előadók: **Dr. Dudás Ferenc**, EQQ MNB Szakbizottsági elnök
Prof. Dr. Veress Gábor, EQQ MNB szakbizottsági elnök
Prof. Dr. Biacs Péter Ákos, EQQ MNB szakbizottsági elnök
Felkért korreferátor: **Dr. Szigeti Tamás**, az EQQ MNB Választmányának tagja
Moderátor: **Prof. Dr. Molnár Pál**, az EQQ MNB elnöke

Dr. Dudás Ferenc: A közjó szolgálata a lehető legkisebb rossz okozásának művészete? Miért ne?

Az előadás mottója: "Rossz törvényekkel és jó tisztviselőkkel mindig lehet kormányozni, de ha a tisztviselők rosszak, a legjobb törvény sem segíthet rajtunk" – Bismarck.

Mint minden szakma, a közigazgatás is rendszer: gond csak akkor üti fel a fejét, amikor megbomlik a kormányzás és az evezés egyensúlya. Az állami működés személyzetével akkor van probléma, ha a folytonos változás állandóságában nem ismeri a célt, és nem érzi azt, hogy ő is részt vesz a katedrális építésében. A társadalmi szolidaritás közösség alapkérdése az, hogy milyen legyen a modern állam funkciója: patrióta, versenyképességet erősítő, szolgáltató vagy digitális? A közigazgatásnak egyetlen mértéke lehet: az emberek és a nemzet szolgálata.

Az állam hatékony működése a modern világban fontos versenyképességi tényező, mert szabályozó funkciójával meghatározza a társadalom életét, továbbá az egyik legnagyobb munkáltató és a legmeghatározóbb infrastruktúra fejlesztő. Közjót és közbizalmat csak olyan állam képes szolgálni, amely az emberek, a helyi közösségek és a közönség érdekeit tartja szem előtt. Csakis ezáltal erősödhet a társadalom tagjainak hullámzó közbizalmi indexe! Az igazi közszolga nem nélkülözheti a szeretet erényeit: kedvesség, türelem, megbocsátás, udvariasság, alázat, nagylelkűség, őszinteség. Örök vita tárgya, hogy sok vagy kevés a közszolgálatban és az igazgatásban foglalkoztatottak létszáma? A társadalomnak és az adófizetőknek

igen sokba kerül minden pazarló állami cselekvés, ami indokolatlanul, szükségtelenül hozza mozgásba az államgépezetet. Nem szolgálja a közjót és a közbizalmat az olyan szabályozás, amely nem az önkéntes jogkövetésre és a megelőzésre épít, továbbá a bizalmatlanság jegyében igyekszik mindenkit büntetni.

Fontos, hogy valaki milyen érzésekkel lép be egy hivatalba, de ennél sokkal fontosabb, hogy onnan milyen érzésekkel távozik! Ez a jó közigazgatás eszménye és a hivatásrend ethosza: aki a közjót szolgáló, közbizalomra érdemes hivatásnak szenteli az életét, csak annak érdemes közszolgálatot vállalnia.

Prof. Dr. Veress Gábor: Lehet a kapitalista szabadpiacon a közjót, a közösséget szolgálni? Mit jelent a hivatás a tanár, az orvos, a gyógyszerész, a rendőr és a lelkész példáján?

Mai világunkra jellemző a nyereség érdekeltségű kapitalizmus és az ezzel együtt járó globalizált nyitott társadalom, valamint a kultúra-, érték- és tekintélyrombolás. Az elhülyített fogyasztói társadalom és a mesterséges intelligencia térhódítása elembertelenedést szül. Kérdés, hogy van-e ebből a helyzetből kiút? Fő probléma a közjó szolgálata a szabadpiacon. Közjó az, ami a közösség számára hasznos; a jó életkörülmények mellett ide értve a szellemi és az erkölcsi értékeket is (Arisztotelész nyomán). "Az állam jogszerű és méltányos egyensúlyt teremt a különböző érdekek és igények között" (Magyary program). Az állam akkor törekszik a közjóra (bonum cummune), ha mindenképp előtt nemes célokat tűz ki a közösség elé, továbbá, ha garantálja a polgárai külső és belső biztonságát, valamint a jog érvényesülését és a rendet (Cicero). A közösség alapja az egyén, és az együttélés alapja az emberi méltóság. Ebben az összefüggésben a közjó fogalma: az egyéni igények kielégítése a társadalom érdekeinek figyelembe vételével. A szolgáltatásoknál a piaci mechanizmussal szemben az etikai szempontokat kell figyelembe venni! A közszolgáltatás (pl. közigazgatás, közoktatás, közegészségügy, közrend védelem stb.) a köz érdekében a közjó – az állam által jogszabályokkal szabályozott – szolgálata.

A hivatás a másik ember szolgálatára irányuló és minden más szempontot háttérbe szorító tevékenység. A hivatásért elsősorban nem fizetés vagy más pénzbeli ellenszolgáltatás, hanem tisztelet jár. A köznyelvben a hivatás és a foglalkozás gyakran összemosódik. A tanári hivatás a diák feltétel nélküli szeretetében jut kifejezésre, függetlenül a diák viselkedésétől és a kapott ellenszolgáltatástól. Az orvosi hivatás azt jelenti, hogy az orvosnak az ellenszolgáltatástól függetlenül a képességei szerint gyógyítani kell, akár állami, akár magán egészségügyi szolgáltatásról van szó. A gyógyszerész hivatásának gyakorlása vállalkozási keretek között történik, de a nyereség érdekeltség helyett itt is a közjó szolgálatára kell helyezni a hangsúlyt. A rendőrök, a tűzoltók és a mentők többsége hivatásszerűen végzi a munkáját. Ideális esetben a lelkészi hivatás is a közjót szolgálja. A papi hivatást érzőknek viszont át kell gondolniuk, hogy összeegyeztethető-e a papi és a családi hivatás. Régebben a papi, a tanári és a katonai foglalkozás az alsóbb társadalmi osztályba tartozó fiatalok számára a felemelkedést jelentette.

Mi tartozik a minőségügyi szakemberek hivatásához? A minőségügyi társadalmi szervezetek egymást segítő együttműködése, és egymás feltétel nélküli szeretete! A

fontos minőségügyi munkák és eredmények összegyűjtése és nyilvánossá tétele, valamint a vizsályok megszüntetésével a békesség megteremtése minőségügyi körökben.

Prof. Dr. Biacs Péter Ákos: Az élelmiszer-ellátás és biztonság társadalmi felelőssége a közjó szolgálatában

Az élelmiszer közszükségleti cikk. Hazánk gazdasági, földrajzi és természeti adottságainak köszönhetően bőséges lehetőségünk van élelmiszerek termelésére, továbbá tartalékok képzésére és azok közraktározására. Az élelmiszerek eredendő funkciója a tápanyag biztosítása, a szervezet folyamatos ellátása a testhőmérséklet fenntartásához szükséges energiahordozókkal (szénhidrátok, zsírok), valamint testépítő (fehérje) anyagokkal. Az élelmi láncnak négy lépcsője van: alapanyag termelés és feldolgozás, forgalmazás és fogyasztás.

1. A köztermesztésbe vett növények fokozott (intenzív) vagy hagyományos (extenzív) feltételek esetén hoznak termést. Az intenzív gazdálkodás során a növény több termést ad, de kevesebb biológiailag aktív anyagot (vitaminok, antioxidánsok) tartalmaz. Az extenzív termesztés költség- és időigényesebb, de más lesz ugyanazon növényfajta összetétele. Hasonló a helyzet az állattenyésztés esetében is.
2. Az élelmiszeripari feldolgozás során ásványi anyagokkal és vitaminokkal dúsíthatják a terméket (fortifikálás). A hozzáadott biológiailag aktív anyagokat mesterségesen is előállíthatjuk (pl. aszkorbinsav). Az étrendi kiegészítőket nem az élelmiszerekhez adagolják, hanem a gyógyszerekhez hasonló formában (tabletták, kapszulák, porok) hozzák forgalomba. Vannak egészségvédő (funkcionális) élelmiszerek is.
3. A forgalmazás során védekezni kell a megtévesztés, csalás, hamisítás ellen. A termék szennyezettsége és fertőzöttsége megbetegedést és mérgezést, huzamosabb időn keresztül történő fogyasztás esetén pedig krónikus szervkárosodást okozhat. Az Európai Unióban a kereskedő köteles dokumentumokkal (pl. növény útlevel, állat regisztráció) bizonyítani az áru eredetét és biztonságos voltát.
4. Az egészségtudatos fogyasztói magatartás növekedésével előtérbe kerül az élelmiszerek egészségmegőrző szerepe. Már a gyerekeket meg kell tanítani a következő négy fontos gyakorlatra: kézmosás, az előkészítő pultok és az asztalok tisztán tartása, a friss élelmiszerek hűtése, illetve a csak teljesen átfőtt étel fogyasztása. A helyben termelt nyersanyagok (zöldség, gyümölcs) révén a szállítás és a raktározás részben kiváltható.

Dr. Szigeti Tamás: Rendhagyó gondolatok a közjóról, a digitalizáció hatásairól és az "emberi" szolgáltató közigazgatás igényéről

"A hivatalnak nem az a célja, hogy „jó” legyen. Célja nem emberi, hanem állami. A legjobb hivatalnok és a legtökéletesebb hivatal az, amely, s aki nem zavarja túlságosan az életet." (Márai Sándor, Füveskönyv, A hivatalról és a hivatalnokról).

A technológia által átszótt kiber világban erőfeszítéseket kell tennünk, hogy embernek tudjunk maradni. A jelenlegi világtendencia olyan, hogy a valóságban élő emberi kapcsolatok felőrlődnek, látszólagossá válnak, veszélyben a házasság, a szerelem, a családi kötelék, a barátság, de veszélyben van az emberek közötti hivatali, központi irányítási munka is. A személyes kapcsolatokat helyettesítik a digitális közösségi terek tucatszámra megjelenő telefonos alkalmazásai.

A hatósági rendszerek is gépiesednek, látványos követelményeket állítanak fel – úgymint „zéró tolerancia”, „zéró karbon lábnyom”, „fenntartható fejlődés” stb. Vigyáznunk kell arra, hogy a gépek és a hedonista gazdasági érdekek ne örökljék fel bennünk az isteni, eredetileg bennük lakozó, egymásért, a közösségért élni tudó Homo Sapiens-t, vagy inkább a Homo Gratus-t, a Kegyelmes Embert.

A 21. században exponenciális sebességgel terjedő „digitalizáció” vitathatatlan gazdasági-technológiai értékei mellett várhatóan sok áldozatot fog szedni abból a társadalmi rétegből, ahol az emberek nem rendelkeznek olyan számítástechnikai ismeretekkel, logikai képességekkel, amelyek birtokában meg tudnának oldani – például – egy adóhatósági ügyet. De a digitalizált világban mégis van esély a gyors és hatékony műveletek, ügyintézésük lebonyolítására, ha elég magas szintű informatikai ismerettel rendelkezünk, és/vagy szerencsénk is van.

Nyelvünkben két szó használatos a kormányzás, a szabályok kiszabása folyamatára és azok érvényesítésére: „uralom” és „hatalom”. Az archaikus gondolkodásban az „uralkodó” széleskörű, de a világi és vallási elveknek megfelelő magasszintű döntéshozói joggal rendelkező vezető volt, pl. Szent István királyunk. A „hatalom” nem szükségszerűen a széles társadalmi közösségek érdekeit szolgáló döntéseket hozó vezető eszköze. A „hatalom” szóban benne rejlik a szűken vett csoportérdekek érvényesítésére irányuló erőszakos törekvés is!

A közszféra jelenlegi helyzetében látnunk kell, hogy a nap-mint-nap felmerülő, eddig nem várt (?) problémák, események kezelésére nem vagyunk felkészülve. Fontos lenne, hogy az állami apparátus – a közigazgatás – szereplői egyénenként a lehető legmagasabb szakmai ismeretekkel és empatikus képességekkel rendelkezzenek. Ezzel szemben – tisztelet a kivételnek – rideg, bürokratikus, munkájának végzéséhez gyakran elégtelen ismerettel rendelkező, motiválatlan ügyfélszolgálati munkatársakkal, sőt sokszor magasszintű döntéshozókkal találkozunk.

A közigazgatásnak, kormányzásnak, bármely vezetésnek alapvető jellemzője kell, hogy legyen az általa hozott döntések hatásának előzetes tanulmányozása, hatásbecslése. Ezt az aktust nevezik hatástanulmánynak, amelynek elkészítése a legtöbb esetben éveket, de legalább is hónapokat venne igénybe, mielőtt a döntés valamilyen módon jogerőre emelkedik, és a benne foglalt előírások végrehajtása kötelezővé válik.

Budapest, 2022. december 2.

Összeállította: *Várkonyi Gábor*