



A KÖZIGAZGATÁS TELJESÍTŐKÉPESSÉGE A MINŐSÉGI ÉS VERSENYKÉPESSÉGI KIHÍVÁSOK TÜKRÉBEN

Előzmények, tapasztalatok, távlatok

EOQ Magyar Nemzeti Bizottság

„Előadások a Minőségről”

Sorozat rendezvénye

Dr. Csuth Sándor
ny. főisk. docens, NKE

2025

Honnan jöttünk?

- A kettős technológia (papír alapú és elektronikus) évtizedei
- A közigazgatásfejlesztés állomásai:
 - New Public Management – gyenge állam
 - Magyary Program – mérföldkő a fejlesztésben: erős állam koncepció
 - jellemzői:
 - iteratív fejlesztés
 - szükségszerű redundancia
 - szigetszerű alkalmazások problémái
 - a népesség jelentős részének digitális írástudatlansága (E-gap)

Digitális jövőkép

- Legyen:
 - emberközpontú
 - fenntartható
 - digitális alapképességgel rendelkezzen a népesség 80%-a
 - a kulcsfontosságú közszolgáltatások 100%-a online legyen
 - digitális személyazonosítás 100%
 - a technológiának nem megosztania, hanem egyesítenie kellene a társadalmat

A minőség fogalma

- Korszakonként, társadalmanként változott és folyamatosan változik
- Juran, Deming, Feigenbaum, Freund, Crosby, Shiba, Geiger minőség-fogalmai
- Megvalósulása lehet egy pontosan meghatározott szabványnak való megfelelés is, vagy egyszerűen csak a vevők nyilvánvaló igényeinek kielégítése

A minőségtervezés fejlődése

- Az első időszakban a minőségi vizsgálat tárgya nem volt más, mint maga a termék
- A termék használatra alkalmassága volt maga a minőség
- Taylor: már a termék előállítására is koncentrált
- Később kiszélesedett a rendszerben résztvevő valamennyi szereplőre (alvállalkozók, beszállítók)

A szolgáltatás minősége

- A kifejezett és elvárható igényeket kielégítő funkciók, tulajdonságok összessége
- Összetevői:
 - Ötlet minőség
 - Kivitelezési minőség
 - Információs minőség

A közigazgatásban használható lehetséges minőség-paraméterek

- átláthatóság
- időszerűség
- pontosság
- ügyfelek bevonása
- ügyfelek igényeinek kielégítése (rugalmasság)
- megközelíthetőség
- megfelelő információ-ellátás
- választási lehetőség
- reklamáció joga
- minőséggel kapcsolatos célkitűzések, normák

A minőségellenőrzéstől a minőségbiztosításig

- Eleinte a minőség-ellenőrzés általános módszere a **mindendarabos vizsgálat** volt
- Tömeggyártás  Új módszert kellett bevezetni: így alakult ki a **mintavételes ellenőrzés**
- **De!** Nem akadályozza meg a hibás termékhez kötődő károkozást 
gyártásközi ellenőrzés

Minőség a XXI. században – Minőségirányítás

- Az előállított termékeknek, az előállítási folyamatnak, a szolgáltatásoknak nemcsak önmagában kell minőséginek lenniük, hanem az egész világ működésére is pozitív hatással kell lenniük
- A fenntartható életnek, a fenntartható fejlődésnek is meg kell felelni

Az ISO 9000 története

- XX. század, hadiipar
- 1968-as NATO szabvány
- Nemzetközi Szabványügyi Szervezet (ISO)
1987-ben megjelentette az ISO 9000 szabványsorozatot
- 2000 végén átdolgozott kiadás:
 - a teljes folyamatirányítási rendszer kiépítése
 - rugalmasabb alkalmazkodás a rendszert bevezető szervezet adottságaihoz
 - követelményként tartalmazza a folyamatos fejlesztést
 - elmozdult a TQM irányába

Az ISO 9000 követelményei

A vezetőség felelőssége

A minőségügyi rendszer

A szerződés átvizsgálása

A tervezés szabályozása

A dokumentumok és adatok kezelése

Beszerezés

A vevő által beszállított termék kezelése

A termék azonosítása és nyomon követhetősége

Folyamatszabályozás

Ellenőrzés és vizsgálat

Ellenőrző, mérő- és vizsgáló berendezések felügyelete

Ellenőrzött és vizsgált állapot

Nem megfelelő termék kezelése

Helyesbítő és megelőző tevékenység

Kezelés, tárolás, csomagolás, állapotmegőrzés és kiszállítás

A minőségügyi feljegyzések kezelése

Belső minőségügyi felülvizsgálatok

Képzés

Vevőszolgálat

Statisztikai módszerek

Az ISO-rendszer alkalmazása a közigazgatásban

- cél a minőségi közigazgatás megteremtése
- szakszerűbb, gyorsabb, kiszámíthatóbb, megbízhatóbb közigazgatás
- az igazgatási munka hatékonysága, és minősége növekedjen
- erősödjön az állampolgárokat, ügyfeleket szolgáló jellege

Az ISO-rendszer alkalmazása a közigazgatásban

- 1990-es évek végén kezdték a közigazgatásban a minőségbiztosítást alkalmazni
- A minőségügyi eljárások a belső hivatali munkaszervezés olyan folyamatait és sajátosságait szabályozzák, amelyek jogszabályi szinten nem írhatók elő
- A közigazgatás bizonyos adottságai előnyösek a minőségügyi rendszer szempontjából

A minőiségbiztosítási rendszerek közigazgatási alkalmazásának szempontjai

- Belső szempontok:
 - Belső működés szabályozottsága
 - Rendszer- és funkciószerű működés
 - Egyértelmű felelősségi rendszer meghatározása
 - Minőség tudat kifejlesztése
 - Gazdaságosság
- Külső szempontok:
 - Ügyféli elvárások kielégítése, ügyféli elégedettség elérése
 - Lakossági bizalom növelése a hivatal iránt
 - Külső image

Az ISO 9001:2000 szabvány jellemzői, alapelvei

- Vevőorientált szervezet
- Vezetés
- Munkatársak részvétele
- Folyamatalapú megközelítés
- Rendszer-megközelítés és -irányítás
- Folyamatos fejlődés
- Tényeken alapuló döntéshozatal
- Kölcsönösen előnyös szállítói kapcsolatok

A minőségirányítási rendszer kiépítésének folyamata

- minőségügyi alapfogalmak ismertetése, képzés alapismeretek
- helyzetfelmérés, és értékelés, vezetői átvizsgálás, fejlesztés
- minőségpolitika meghatározása, rendszer megtervezése, felülvizsgálata
- minőségcélok meghatározása, rendszer megtervezése, felülvizsgálata
- belső rendszer audit
- működtetés
- képzés (belső auditoroké, alkalmazás elősegítése)

CAF (Common Assessment Framework)

Lényege

- EFQM és TQM alapú rendszer
- Önértékelésen alapul

Fő célkitűzései

- Kezeli a közigazgatás jellemző sajátosságait
- A teljesítmény fokozására alkalmas eszköz
- Híd szerepet tölt be a minőségmodellek között
- Megkönnyíti a minőségi összehasonlító értékeléseket

Előnyei

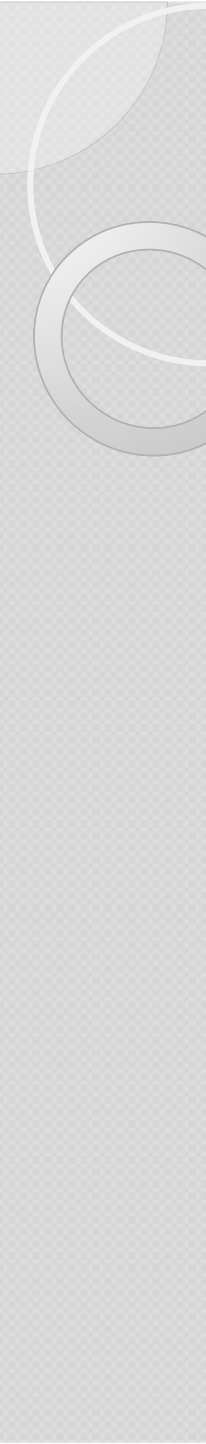
- Alkalmazása egyszerű
- Lehetővé teszi a közigazgatási szervek összehasonlítását
- Híd szerepet tölt be az egyes minőségmenedzsment eszközök között

Hátrányai

- Csak az a szervezet tud fejlődni általa, amelyik komolyan veszi a módszer szempontjait
- A kérdőívkitöltés nehezen megvalósítható alapos dolgozói előkészület és képzés nélkül.

A CAF modell



- 
- Köszönöm a megtisztelő figyelmet