

Strategie Národní politiky podpory jakosti

1. Charakteristika současného stavu

Tento materiál byl zpracován ve spolupráci s expertem Evropské unie panem Alanem Titchenerem (Velká Británie), jehož úkolem, při návštěvě České republiky v březnu 1998, bylo na základě českou stranou předem vyplněného dotazníku (str. 7) a návštěv rozhodujících ministerstev zjistit situaci v České republice při realizaci Národní politiky podpory jakosti. Výsledek prověrky:

- 1.1 Vláda České republiky se plně angažuje v realizaci harmonizace legislativy s Evropskou unií v regulované oblasti (ochrana života zdraví a majetku občanů, ochrana životního prostředí), kde přes dílčí nedostatky byla přijata řada důležitých zákonů, které vycházejí ze směrnic ES. Je řešena i otázka optimalizace činnosti dozorových orgánů a problematika vzájemného uznávání akreditačních oprávnění, certifikátů a výsledků zkoušek. Probíhá přejímání evropských norem. Tyto činnosti jsou vládou i organizačně a personálně zajištěny.
- 1.2 S evropskou politikou podpory jakosti schválenou Rezolucí Rady ministrů v roce 1994 (Dokument 94/C343/01), která se zabývá zvláště problematikou evropské konkurenceschopnosti a podporou podnikání, nebyla česká veřejnost seznámena. O programy vzdělávání (PRAQ III - PHARE) organizované v České republice Úřadem pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví není ze strany managementu podniků ani vládních úřadů velký zájem.
- 1.3 Národní politika podpory jakosti v rozsahu a obsahu dle požadavků Evropské unie není vládou České republiky oficiálně vyhlášena. Neexistují ani řídicí štáb (Rada jakosti), ani koordinační pracoviště - sekretariát. Prostředky na Národní politiku podpory jakosti (dále jen NPJ) nejsou ve státním rozpočtu vyčleněny. Vláda vyhlásila svůj záměr, zabývat se touto problematikou, ve svém programovém prohlášení.
- 1.4 Prvky Evropské politiky podpory jakosti (Evropská a Národní cena za jakost, Evropský týden jakosti, Evropský systém vzdělávání v jakosti, systém ověřování kvality výrobků a jejich labelingu, konference a semináře, vydávání odborné a propagační literatury, benchmarking, sebehodnocení) se zabývají pouze nevládní neziskové organizace, především Česká společnost pro jakost (ČSJ) a Sdružení pro Cenu České republiky za jakost (SCJ). Tyto aktivity jsou organizovány ve spolupráci s EOQ (Evropskou organizací pro jakost) a EFQM (Evropskou nadací pro management jakosti), nevládními organizacemi, které z pověření Evropské komise (DG III) vytvořily tzv. Evropskou platformu jakosti. ČSJ i SCJ se potýkají při realizaci evropských aktivit se značnými finančními potížemi. Podpora ze strany vládních činitelů a politiků je pouze verbální a spíše ojedinělá.
- 1.5 Systém vzdělávání k jakosti ve státních školách 1. a 2. stupně neexistuje. Výukou jakosti se zabývají pouze některé vysoké a střední odborné školy.
- 1.6 V minulých letech byly realizovány programy podpory z fondu PHARE – implementace a certifikace systémů jakosti (jednotka PMU EXDEV) a vzdělávání manažerů jakosti (Národní vzdělávací fond). Oba programy je možno považovat za úspěšné. Bylo vyškoleny více jak 450 manažerů jakosti, v programu certifikace získalo podporu více jak 400 podniků. Nejsou ovšem známy výsledky průzkumu (nebo průzkum nebyl vůbec proveden), jaký efekt vložené prostředky do podpory implementace a certifikace systémů jakosti přinesly a jak se projeví na růstu konkurenceschopnosti jednotlivých podniků.

- 1.7 Certifikace systémů jakosti podle norem ČSN EN ISO 9000 našla v České republice u podnikatelské sféry pochopení, certifikováno je více jak 1000 podniků výroby a služeb. Certifikace je částečnou výhodou při veřejných i privátních zakázkách.
- 1.8 Průmysl Národní politiku podpory jakosti dosud nevyžaduje. Podnikatelská sféra ve své většině dosud nepochopila principy filozofie komplexního managementu jakosti (TQM) a principy moderního managementu založené na předpokladech zásadní změny podnikové kultury ve své většině nepřijala. Existují výjimky - kupříkladu ŠKODA-AUTO, a.s. věnuje kvalitě svých výrobků a procesů mimořádnou pozornost, podobný přístup vyžaduje i od svých dodavatelů. Zavádění strategických prvků managementu (jako jsou např. používány v modelu Evropské ceně za jakost) zaměřených na spokojenost zákazníků, zaměstnanců, managementu, vlastníků i společnosti a založené na neustálém zlepšování a podporované angažovaností všech pracovníků nenašlo dosud v České republice pochopení, a to ani u státních úředníků, kteří rozhodují o charakteru různých podpor podnikatelské sféry.
- 1.9 Pro sdělovací prostředky je problematika jakosti nezajímavá a její význam pro rozvoj národního hospodářství, změnu myšlení lidí, zlepšování jakosti života a ochrany životního prostředí je nedoceněn. Běžná světová a evropská zvyklost – seznamování veřejnosti s nejlepšími a nejúspěšnějšími, kteří jsou pak vzorem ostatním, je chápána jako skrytá reklama. Negativistický přístup sdělovacích prostředků je českým specifikem. V této oblasti působí negativně i současná legislativa týkající se reklamy.
- 1.10 O problematiku jakosti a její sociální aspekty se nezajímají ani odbory.

2. Cíle Národní politiky podpory jakosti v České republice

2.1 Cíle

Úkolem vlády při přípravě vstupu České republiky do Evropské unie je vytvoření podmínek pro české podnikatelské subjekty a organizace veřejné správy tak, aby mohly úspěšně působit v rámci vnitřního trhu Evropské unie.

Program zahrnuje jasné a důvěryhodné cíle, u nichž je předpoklad, že se s nimi jak podnikatelská sféra, tak i veřejný sektor a občané mohou ztotožnit:

- ◆ vytvoření prostředí, v němž je jakost (kvalita) vyžadována a prosazována jako přirozená součást života společnosti
- ◆ realizace principů Evropské politiky podpory jakosti v podmínkách České republiky
- ◆ vytváření a povzbuzování vědomí principů jakosti a jejich přínosů pro všechny strany včetně ekologických aspektů
- ◆ vzdělávání podnikatelů, personálu, zákazníků, spotřebitelů, zaměstnanců státních orgánů
- ◆ propagace komplexní jakosti jako strategického manažerského nástroje pro trvalé zlepšování v podnikatelských výsledcích a mezinárodní konkurenceschopnost
- ◆ podpora priority managementu jakosti v malých podnicích
- ◆ propagace pochopení role jakosti v rychle se globalizujícím obchodě a ekonomické integraci se zeměmi Evropské unie
- ◆ propagace přejímání nejlepších zkušeností managementu se zaměřením na spokojenost zákazníků, a to jak ve výrobě, tak i ve službách, včetně služeb veřejného sektoru
- ◆ Kultivace podnikatelského prostředí v ČR.

2.2 Priority

- ◆ Zásadní zvýšení jakosti českých produktů (výrobků a služeb) a produktů dodávaných na vnitřní trh České republiky včetně produktů dodávaných pro armádu České republiky.
- ◆ Zvýšení konkurenceschopnosti českých podniků a jejich produkce na zahraničních trzích.

Činnosti vládou již zajišťované:

- ◆ harmonizace české legislativy s legislativou Evropské unie v oblasti veřejných zájmů (ochrany života, zdraví a majetku občanů, ochrana životního prostředí)
- ◆ harmonizace technických předpisů potřebných pro vstup do NATO
- ◆ realizace a uplatnění optimálních systémů dozoru nad dodržováním závazných předpisů v oblasti veřejných zájmů
- ◆ rozvoj činností v oblastech normalizace, metrologie, akreditace, certifikace a zkušebnictví.

Aktivita znamenající ve většině případů potřebu nových přístupů:

- ◆ obecná změna myšlení a přístupů k problematice jakosti, včetně mediální podpory
- ◆ zvyšování jakosti služeb veřejného sektoru (zdravotnictví, doprava, školství, policie, úřady státní a místní správy, doprava, spoje a další)
- ◆ podpora malých a středních podniků - vytváření nových pracovních míst, snižování nezaměstnanosti zvláště na regionální úrovni. Programy podpory je nutno koncipovat na základě ověřených zkušeností v zemích EU, prostředky směřovat především do vzdělávání, rekvalifikace, získávání informací o konkurenci (benchmarking a marketing) a do programů implementace nových metod a nástrojů.
- ◆ podpora projektů celospolečenského významu (integrováný management - společně ISO 9000 + ISO 14 000 + následně systém bezpečnosti a ochrany zdraví při práci – BS 6079:1994), podpora podnikových programů managementu (ISO 9000, HACCP, EMAS, Evropská cena za jakost). Zvláštní pozornost je třeba z pohledu podpory věnovat malým a středním firmám a prověřování účinnosti podpory.
- ◆ výchova k jakosti na školách, podpora programů celoživotního vzdělávání
- ◆ daňová, úvěrová a celní politika (dovoz progresivních technologií)
- ◆ vydávání propagačních a odborných publikací
- ◆ podpora nevládních iniciativ působících v oblasti jakosti
- ◆ výchova spotřebitelů, podpora zvyšování jejich informovanosti
- ◆ podpora programů národní Ceny České republiky za jakost
- ◆ podpora programů ověřování kvality a šetrnosti k životnímu prostředí výrobků a služeb a jejich labelingu (CZECH MADE, Ekologicky šetrný výrobek)
- ◆ podpora Evropského týdne jakosti v České republice.

3. Národní politika podpory jakosti – resort obrany a NATO

3.1 Úvod

Vojenská schopnost státu závisí ve velké míře na jakosti jeho zbraňových systémů, proto je nezbytné zajistit jejich požadovanou jakost ještě před jejich dodáním od smluvních dodavatelů vojenských zakázek do resortu obrany. Čas a náklady vynaložené na vývoj moderních a komplexních zbraňových systémů vyžadují, aby resort obrany jako odběratel měl komplexní přehled o návrhu, vývoji a o výrobních aktivitách svých smluvních dodavatelů, aby měl důvěru v dodávané výrobky.

Proto resort obrany měl a má vzhledem ke specifickým úkolům a vybavování specifickým materiálem a technikou vytvořen systém ověřování jakosti, jehož uplatňování musí zabezpečit, aby resortu obrany byly dodávány jen výrobky odpovídající svými vlastnostmi stanoveným požadavkům.

3.2 Státní ověřování jakosti v NATO

V členských státech NATO je kladen důraz na zajištění vysoké bojeschopnosti, provozuschopnosti a spolehlivosti vojenské techniky a materiálu, který je dodáván z civilního zbrojního průmyslu.

Vzhledem k široké mezinárodní spolupráci v oblasti zbrojních zakázek a jednotnému přístupu k zajišťování výzbroje je v NATO ustavena Konference národních ředitelů pro vyzbrojování AC/259 – CNAD (Conference of National Armament Directors).

Neodmyslitelnou součástí pořizování výzbroje je „**ujištění se o jakosti (ověření jakosti) výzbroje**“.

Pro řešení této problematiky je v NATO ustaven výbor AC/250, který sdružuje ředitele **Národních (státních) obranných úřadů pro ověřování jakosti (NDQAA-National Defense Quality Assurance Authority)**. Procesem ověřování jakosti zbrojních zakázek dochází k efektivnímu využívání finančních prostředků spojených s jejich nákupem.

Požaduje se, aby každý člen měl vytvořen vlastní systém státního ověřování jakosti (**GQA – Government Quality Assurance**), který stanovuje požadavky na státní program zabezpečování jakosti dodávek pro obranschopnost jednotlivých států NATO a je využíván pro ostatní státy v případě realizace zbrojních zakázek do jiných států, nebo v případě společných zbrojních programů. Odpovědnost za realizaci požadavků kladených na GQA je dána na Státní obranné úřady pro ověřování jakosti (NDQAA), které jsou v působnosti ministerstev obrany.

Pro stanovení jednotlivých postupů v této oblasti je vydán základní dokument:

- **STANAG 4107** – vzájemné akceptace vládního ujištění se o jakosti a používání spojeneckých publikací (Mutual acceptance of government quality assurance and usage of the allied quality assurance publications).

Tento STANAG byl Českou republikou ratifikován k datu 15.12.1999. Jeho plná implementace byla stanovena k datu 1.1.2002.

3.3 Státní ověřování jakosti v resortu obrany České republiky

V podmínkách České republiky spadá oblast státního ověřování jakosti do působnosti Hlavního úřadu standardizace, katalogizace a státního ověřování jakosti MO (dále jen HÚSKSOJ MO). Tento úřad má vytvořen a udržován systém, kterým se ujišťuje o tom, že požadovaná jakost byla zabezpečena.

HÚSKSOJ MO zabezpečuje v oblasti jakosti následující hlavní činnosti:

- Realizuje státní ověřování jakosti v rovině koncepční, řídicí a výkonné,
- Realizuje státní ověřování jakosti pro jiné odběratele na základě mezistátních a meziresortních smluv, odpovídá za tvorbu těchto smluv,
- Státním ověřováním jakosti reprezentuje resort obrany ve vztahu k NATO, zahraničí a civilnímu sektoru,
- Ve vztahu k NATO je členem výboru pro státní ověřování jakosti,
- Zabezpečuje aplikaci standardů NATO pro ověřování jakosti do českých standardů a jiných dokumentů,
- Vydává osvědčení o shodě systému jakosti dodavatele se stanovenými standardy a požadavky pro dodavatele výrobků určených k zajištění obranyschopnosti ČR nebo NATO,
- Podílí se na organizaci seminářů pro civilní sektor (zejména pro dodavatele výrobků určených k zajištění obranyschopnosti ČR) o postupech používaných při státním ověřování jakosti a požadavcích, které budou resortem obrany na dodavatele kladeny,
- Odpovídá za státní ověřování jakosti v míru i v době mimořádných hospodářských situací.

Hlavní cíle HÚSKSOJ MO:

- Podílet se jako věcný gestor na přípravě zákona o obranné standardizaci, katalogizaci a státním ověřování jakosti. Tímto zákonem bude z HÚSKSOJ MO v gesci Ministerstva obrany zřízen správní úřad,
- Zabezpečit realizaci zákona v oblasti státního ověřování jakosti,
- Vytvořit systém umožňující provádění státního ověřování jakosti plně kompatibilní se systémy států NATO,
- Iniciovat vzájemné uznávání státního ověřování jakosti s členskými státy NATO ve smyslu STANAG 4107,
- Garantovat uplatňování STANAG 4107 do jednotlivých předpisů,
- V závislosti na dodávkách iniciovat vzájemné uznávání státního ověřování jakosti s jinými státy,
- V případě požadavku ostatních resortů ČR poskytnout státní ověřování jakosti na základě meziresortních smluv u výrobků určených k zajištění obranyschopnosti ČR,
- Spolupracovat s civilním sektorem na utváření Národní politiky podpory jakosti,
- Rozvíjet informační platformu mezi resortem obrany a zbrojním průmyslem a podílet se tak na přípravě českého zbrojního průmyslu na zapojení do společných zbrojních programů NATO.

4. Rada České republiky pro jakost

Problematika jakosti je problematikou interdisciplinární a spojuje působení různých orgánů a programů, které všechny jsou v zájmu občana, a které všechny ovlivňuje občan svými přístupy z jedné strany jako spotřebitel a z druhé strany jako výrobce.

Proto je třeba jako jeden ze stěžejních úkolů Národní politiky podpory jakosti vytvořit odpovídající společenské prostředí, zaměřené na problematiku jakosti, změnu přístupu k životnímu stylu, orientaci způsobu myšlení občanů na ochranu své bezpečnosti, zdraví a životního prostředí .

Vedle toho je nezbytné stimulovat a motivovat podnikatelské subjekty ke zvyšování efektivnosti podnikání, snižování nákladů, lepší uspokojování zákazníků a dosahování úspěchů na světových trzích.

Zanedbatelná není ani nezbytnost zvyšování jakosti v oblasti veřejné správy a služeb.

Tato různorodost potřeb Národní politiky podpory jakosti není v pravomoci žádného vládního orgánu a jako nezbytné se jeví vytvoření koordinačního orgánu, ve kterém jsou zastoupeny všechny zájmy. Tuto funkci vykonává Rada České republiky pro jakost. Náplň činnosti Rady je uvedena v jejím statutu. Je třeba zdůraznit i důležitou funkci sekretariátu Rady a manažera projektu Národní politiky. Tuto činnost nemusí nutně vykonávat vládní orgán a je možné a vhodné jí pověřit nevládní neziskovou organizaci, která se danou oblastí dlouhodobě zabývá a má příslušné vazby na obdobné zahraniční organizace. Přesto však se funkce koordinátora , pracovníka úřadu, který bude zabezpečováním NPJ pověřen, jeví jako nezbytná.

5. Shrnutí

- 5.1 Nezbytnost urychleného vyhlášení Národní politiky podpory jakosti vládou z důvodu naplňování požadavku přiblížení k podmínkám vnitřního trhu Evropské unie včetně organizačního, personálního a finančního zabezpečení této politiky.
- 5.2 Pro realizaci Národní politiky podpory jakosti využít podporu Evropské unie – Národní program PHARE, případně podporu z jiných programů.
- 5.3 Vedle vládních institucí (včetně dozorových orgánů a se zvláštním důrazem na ministerstvo obrany - vstup do NATO) a organizací pro akreditaci, zkušebnictví, metrologii a normalizaci zainteresovat na programu Národní politiky podpory jakosti i podnikatelskou sféru, bankovníctví (včetně finanční spoluúčasti), odbory, vzdělávací organizace, certifikační a poradenské organizace, organizace spotřebitelů, ochrany životního prostředí, média a profesní nevládní organizace zabývající se jakostí. Schéma struktury Národní politiky podpory jakosti (NPJ) je patrné z obr. na str. 11. Hlavní odpovědnosti při její realizaci jsou na str. 12.
- 5.4 Pro realizaci Národní politiky podpory jakosti využít nevládní neziskové organizace, které se jakostí profesně zabývají, reprezentované Českou společností pro jakost (ČSJ). Tato organizace má odpovídající zahraniční kontakty (členství v EOQ – Evropské organizaci pro jakost, členství v EFQM - Evropské nadaci pro management jakosti, členství v ASQ – Americké společnosti pro jakost) a dlouholeté zkušenosti, i rozvinutou členskou základnu (13000 individuálních a 45 kolektivních členů – význačných průmyslových podniků a organizací služeb).

Dotazník Evropské Unie

Establishing of a National Quality Programme

(PRAQ III B5-97-025)

Implementation Questionnaire

The objective of questionnaire is to help us to get a clear picture of how your country's National Quality Policy has developed, how it is managed and the sources of funding. Even if your National Quality Policy has not yet been implemented, we hope these questions may help you to further plan and develop your Quality Policy in advance of the technical assistance programme to be provided under this PHARE programme.

This information will be treated in strict confidence and will help in the preparation for the consultancy project to help in developing a National Quality Policy.

Please complete the questionnaire as far as you are able to by entering a X in the Yes/No boxes as appropriate. Please also feel free to provide additional information on a separate sheet where appropriate.

A) History

1. Do you have a formal National Quality Policy ? Yes No
(if No please go to question 7)
2. Are the Objectives of the National Quality Policy clearly defined ? Yes No
3. Please list its three main objectives

Objective 1:

.....
.....

Objective 2:

.....
.....

Objective 3:

.....
.....

4. Is the National Quality Policy targeted at specific industry groups or sectors Yes No

5. If the National Quality Policy is targeted at Industry, please specify all groups included for:

(a) Manufacturing:
.....
.....

(b) Service Sector:
.....
.....

(i) Has any review or evaluation of National the Quality Policy's Effectiveness to date been made ? Yes No

(ii) If Yes' how was this done ?

a) Working Group b) Questionnaire

(iii) Were any changes made to the National Quality Policy After the effectiveness review ?

Yes No

(iv) If Yes' please provide a brief description:

.....
.....

B) Management Structure

7. Is there any permanent Management Staff or Secretariat to promote and develop the National Quality Policy ? Yes No

If No' please go to question 11

If Yes' please provide details:.....
.....

8. Are there any committees which help and advise the National Quality Policy's Management Staff or Secretariat ? Yes No

If Yes' please provide details:

.....
Do representatives of any of the following groups serve on the advisory committees or Quality Policy working groups ?

- a) Government Institutions b) Industrial Sector Education Sector

9. How often do the advisory or working groups meet ?

- a) Once a year b) Twice a year c.) More often

C) Funding

10. Is there a Budget for the development of The National Quality Policy ? Yes No

11. Is any financial support available from the Government ? Yes No

12. Is any financial support available from Industry ? Yes No

13. Is any financial support available from other sources ? Yes No

Promotional Events

14. Have any of the following methods been used to promote the National Quality Policy ?

- Videos Quality Days Conferences
National Quality Awards Others

Please provide details:

The National Quality Policy is to be treated under

the Czech non-governmental, independent and non-profit organisations as the Czech Society for Quality and the Czech Quality Award Association.

They are organising the European Week of Quality, the National Quality Award, the Czech Made project, the quality promotion, seminars and special courses.

15. Is any publicity material available to support the National Quality Policy ?

a) Booklets b) Brochures c) Posters d) Others

Please provide any other information you feel would help Resource to understand the National Quality Policy:

..... – the Czech Made programme (brochures, booklets)

..... – the Internet address: <http://czechmade.cz>

..... – the National Quality Award Programm (brochure).....

..... – the European Week of Quality (proceedings) .

..... – the educational programme in the EOQ framework.....

.....
.....

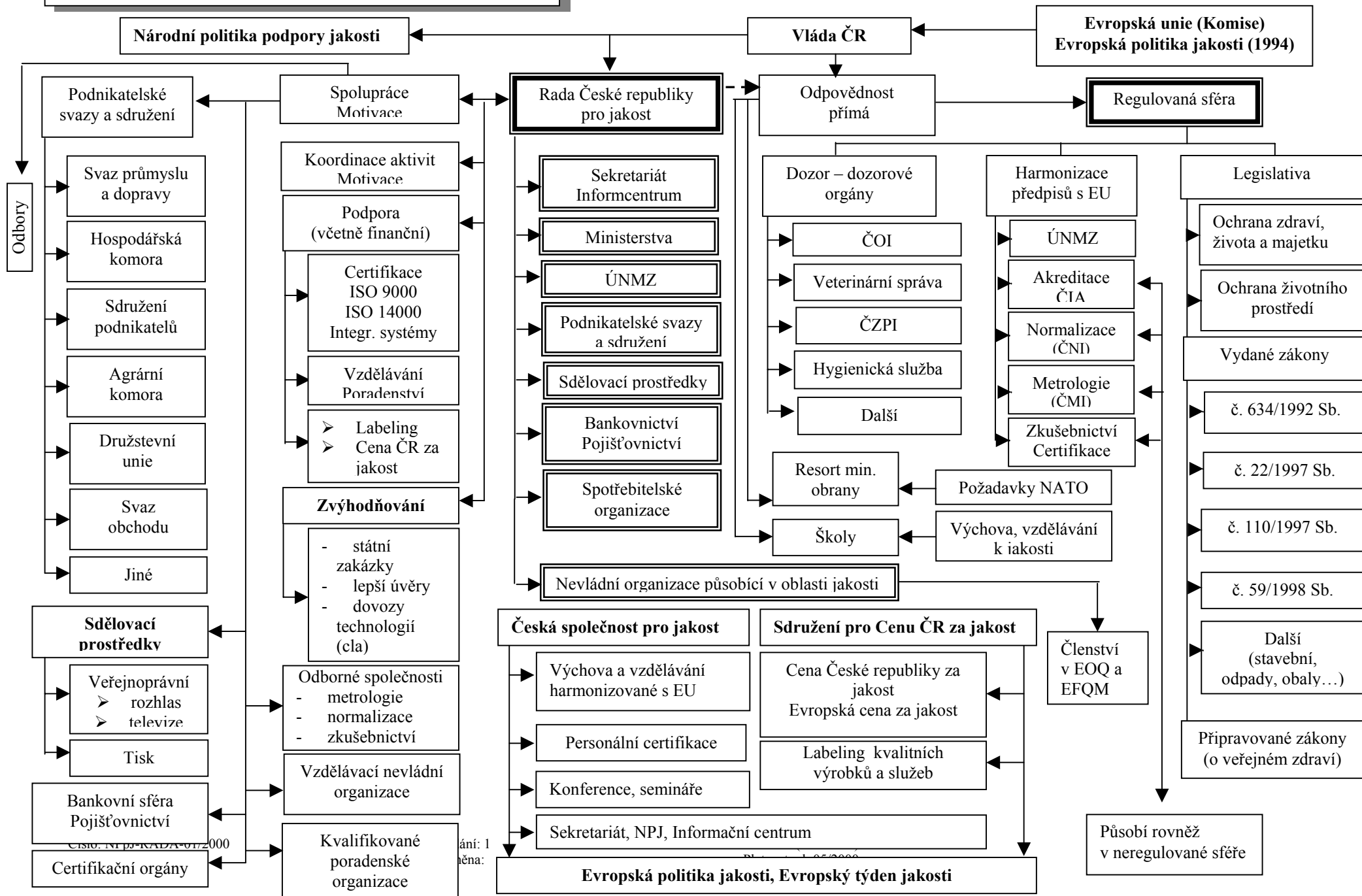
Thank you for taking the time to complete this questionnaire.

It will help us to assist you to develop an effective National Quality Policy.

Prepared by Resource (Science & Technology Expertise) Ltd.

30 January 1998

NÁRODNÍ POLITIKA PODPORY JAKOSTI – CÍLOVÝ STAV



Národní politika podpory jakosti v České republice realizace

1. Vláda České republiky

Odpovídá za přijetí a oficiální vyhlášení Národního programu podpory jakosti, ustavení Rady České republiky pro jakost, jmenování koordinátora a za trvalou podporu jednotlivých aktivit včetně finančního zabezpečení programu.

2. Organizace dozoru, akreditace, normalizace, metrologie a zkoušení

Realizují NPJ ve smyslu požadavků regulované oblasti (veřejný zájem).

3. Podnikatelská a bankovní sféra, podnikatelská sdružení a svazy

Ztotožní se a využívá přijatý NPJ a podporuje jeho uplatňování jako jedné z cest k podnikatelské úspěšnosti a dosažení konkurenceschopnosti průmyslu České republiky na evropských a světových trzích.

4. Sdělovací prostředky (veřejnoprávní)

Popularizují zásady NPJ s cílem působit na pozitivní změny myšlení obyvatelstva ve vztahu k jakosti a životnímu prostředí. Zveřejňují přední organizace, které jsou vzorem pro ostatní.

5. Odbory, spotřebitelská sdružení

Propagují NPJ u svých členů a vůči občanské veřejnosti a vychovávají občany ve smyslu potřebných změn jakosti života české společnosti.

6. Nevládní neziskové organizace, které se zabývají jakostí

Nevládní neziskové organizace (Česká společnost pro jakost, Sdružení pro Cenu České republiky za jakost) realizují NPJ za podpory ostatních partnerů.

7. Certifikační, vzdělávací a poradenské nevládní organizace

Podílejí se svými podnikatelskými aktivitami na realizaci NPJ.

8. Ministerstvo obrany – HÚSKSOJ MO

Odpovídá za tvorbu, řízení a realizaci státního ověřování jakosti ve vztahu k výrobkům zajišťujícím obranyschopnost státu