

Doseganje trajnosti delovanja s pomočjo razumevanja sistemov kakovosti in odličnosti ter razvoj certifikatov

Miha Lovše

Slovenska zveza za javno zdravje, okolje in tobačno
kontrolno

Letno srečanje vsebinskih mrež nevladnih organizacij
s predstavniki ministrstev Vlade RS, 23. 4. 2025

»Aktivnosti sofinancira Ministrstvo za javno upravo v okviru javnega razpisa za razvoj in profesionalizacijo NVO in prostovoljstva 2024«

Vsebine izražajo mnenje avtorja in ne predstavljajo uradnega stališča Ministrstva za javno upravo.

-
- Skrb za **kakovost** ☾ **trajnostno delovanje organizacij**.
 - Za NVO in vsebinske mreže je ključnega pomena **krepitev notranje stabilnosti, verodostojnosti in učinkovitosti**.
 - Priprava **vodiča za standarde kakovosti delovanja vsebinskih mrež** v okviru projekta.
 - Podpora NVO in vsebinskim mrežam pri njihovem delovanju ter dolgoročnem razvoju.
 - Odziv na razmeroma različne prakse med vsebinskimi mrežami in na pomanjkanje enotnih standardov delovanja.
 - Ključna vprašanja za samoevalvacijo in skupno načrtovanje razvoja mrež.
 - Naslavljanje dejanskih izzivov, s katerimi se mreže srečujejo.

Trajnost delovanja in standardi kakovosti

- Trajnost ni le financiranje, ampak **celoten sistem**, ki organizacijam omogoča **dolgoročen obstoj in učinkovito delovanje**.
- **Vsebinske mreže krepijo glas NVO in povečujejo njihov vpliv.**
- Celostni pristop ☾ **gradnja stabilnega in močnega nevladnega sektorja.**
- *Strateški cilji Strategije razvoja nevladnih organizacij in prostovoljstva do leta 2023:*
 - dobro razvite, učinkovite in inovativne NVO,
 - sposobne prepoznavanja in odzivanja na potrebe okolja,
 - povezane, stabilne, manj razdrobljene ter trajnostno naravnane.
- Standardi kakovosti:
 - **ključen temelj za delovanje NVO in vsebinskih mrež,**
 - okvir za vzpostavitev **sistematičnega vodenja organizacije,**
 - postavitev **jasnih ciljev,**
 - opredeljevanje **odgovornosti,**
 - vzpostavitev **procesov spremljanja rezultatov,**
 - vpeljava **stalnega izboljševanja.**

Standardi kakovosti in vsebinske mreže

- Velik pomen za vsebinske mreže.
- **Mreže skrbijo za:**
 - usklajevanje različnih interesov,
 - dobro komunikacijo,
 - prenos znanja,
 - skupno zastopanje stališč.
- **Za dosego svojega potenciala potrebujejo:**
 - jasna notranja pravila,
 - merila uspešnosti,
 - mehanizme sodelovanja.
- **Standard kakovosti mrežam omogoča boljše:**
 - načrtovanje,
 - merjenje,
 - predstavljanje vpliva.



Standard ISO 9001

ISO 9001 = najbolj razširjen in uveljavljen standard za sisteme vodenja kakovosti na svetu.

– certificiran v več kot milijon organizacijah v 180+ državah –

- Primeren za organizacije **vseh velikosti in dejavnosti**, vključno z NVO.
- Sodoben in prilagodljiv okvir za vzpostavitev učinkovitega sistema vodenja kakovosti.
- Osredotoča se na:
 - **zadovoljstvo odjemalcev**,
 - **stalno izboljševanje**,
 - **skladnost z zakonodajnimi in regulativnimi zahtevami**.



Standard ISO 9001

- **Značilnosti standarda ISO 9001:**

- prožnost ☾ **procesni pristop**,
- poudarjanje **stalnega izboljševanja**,
- merilo uspešnosti sistema: **zadovoljstvo odjemalcev**,
- **vključevanje vseh zaposlenih** (doseganje skupnih ciljev),
- ključna vloga **najvišjega vodstva**,
- **zakonske in regulativne zahteve**,
- postavitve **izmerljivih ciljev** na različnih ravneh,
- učinkovito **notranje komuniciranje**,
- poudarek na **razpoložljivih virih**, vrednotenju učinkovitosti usposabljanja ter vodenja kakovosti.



Vzpostavitev učinkovitega sistema vodenja kakovosti.

Standard ISO 9001

Cikel PDCA (Plan, Do, Check, Act)



planiraj, izvedi, preveri, ukrepaj

*Enostaven, a izjemno učinkovit pristop,
ki organizacijam vseh vrst omogoča
nenehno rast in razvoj.*



Vodič NVO Standard kakovosti (2007)

- Center za informiranje, sodelovanje in razvoj nevladnih organizacij (CNVOS) in Slovenski institut za kakovost in meroslovje (SIQ)).
- Temelječ na **ISO 9001**.
- Namen: **sisteme vodenja kakovosti približati slovenskim NVO**.
- Navodila in smernice, ki NVO pomagajo **razvijati svoje programe, projekte** in tudi samo **organizacijo**.
- Organizacije spodbuja k:
 - **rednemu, sistematičnemu in objektivnemu ocenjevanju svojega delovanja**,
 - **postavljanju ciljev na podlagi potreb uporabnikov**.
- Izpostavlja elemente kakovosti, ključne za NVO:
 - **transparentnost**,
 - **finančna preglednost in učinkovitost**,
 - učinkovito **vođenje in izvajanje projektov**,
 - učinkovito **notranje in zunanje komuniciranje**,
 - **enakopravna obravnava** zaposlenih in prostovoljcev,
 - premišljena **gradnja partnerstev in mrež**,
 - **kazalnik vpliva na družbo**.



Boljše storitve in razvoj organizacije.



Certifikat kakovosti (CNVOS in SIQ)

- Podeljevanje na podlagi **svetovanj, izobraževanj in presoj kakovosti**.
- **Pridobivanje certifikata organizacijam prinaša:**
 - dragocene povratne informacije o svojem delovanju,
 - strokovne usmeritve za izboljšave (vodenje, učinkovitost, poslanstvo, prioritete),
 - podporo pri izboljšanju notranje komunikacije in večji finančni preglednosti.
- **Prednosti certifikata za organizacije:**
 - izkazovanje verodostojnosti,
 - uporabnost pri prijavih na razpise in iskanju novih donatorjev ter sponzorjev,
 - potrditev zanesljivosti obstoječim partnerjem.

Letne presoje spodbujajo **nenehen razvoj, zagotavljanje visokih standardov kakovosti, večjo vsebinsko in finančno odgovornost.**

Certifikat kakovosti (Mreža MINVOS)

- Namenjen NVO, ki delujejo na **področju izobraževanja**.
- **Certifikat MiQ** – podeljevanje v okviru Standarda kakovosti MINVOS.
- Certifikat je namenjen:
 - **izboljševanju kakovosti izobraževalnih procesov,**
 - **dvigu standardov delovanja,**
 - **pospeševanju razvoja izobraževalnih procesov.**
- Širjenje zavedanja o pomenu kakovosti v nevladnem sektorju.



Večja prepoznavnost dobrih praks + spodbujanje organizacij k razvoju in napredku.

Model odličnosti: Model EFQM

- Uveljavljen model za **celostno presojo delovanja organizacije**.
- Primeren za vse vrste organizacij – ne glede na dejavnost, velikost ali razvojno stopnjo.
- Organizacijam omogoča:
 - prepoznavanje **priložnosti za izboljšave**,
 - krepitev **strateškega razmišljanja**,
 - spodbujanje **sodelovanja**,
 - **dolgoročni razvoj in uspešno upravljanje**,
 - razumevanje **vrzeli in možnih rešitev**,
 - **napredek**,
 - izboljšanje **uspešnosti delovanja organizacije**.



Učinkovito orodje za vse organizacije, ki želijo doseči **dolgoročno in trajnostno uspešnost**.

Model EFQM

- Temeljna načela modela poudarjajo:
 - **primarnost odjemalcev**,
 - potrebo po **dolgoročnem pogledu**, osredotočenem na **deležnike**,
 - razumevanje **vzročno-posledičnih povezav** med razlogi, zakaj organizacija nekaj počne, načinom, kako to počne, ter posledicami, ki jih s takšnim delovanjem dosega.
- Struktura modela EFQM temelji na treh vprašanjih:
 - **Zakaj** organizacija obstaja? Kakšen je njen namen in strategija? (**Usmeritev**)
 - **Kako** namerava doseči svoj namen in uresničiti strategijo? (**Izvedba**)
 - **Kaj** je doslej dosegla in kaj namerava doseči v prihodnosti? (**Rezultati**)



Povezovanje namena in strategije organizacije ter njune uporabe za **ustvarjanje trajnostne vrednosti za ključne deležnike in dosego odličnih rezultatov**.

Model EFQM

Steber „USMERITEV“:

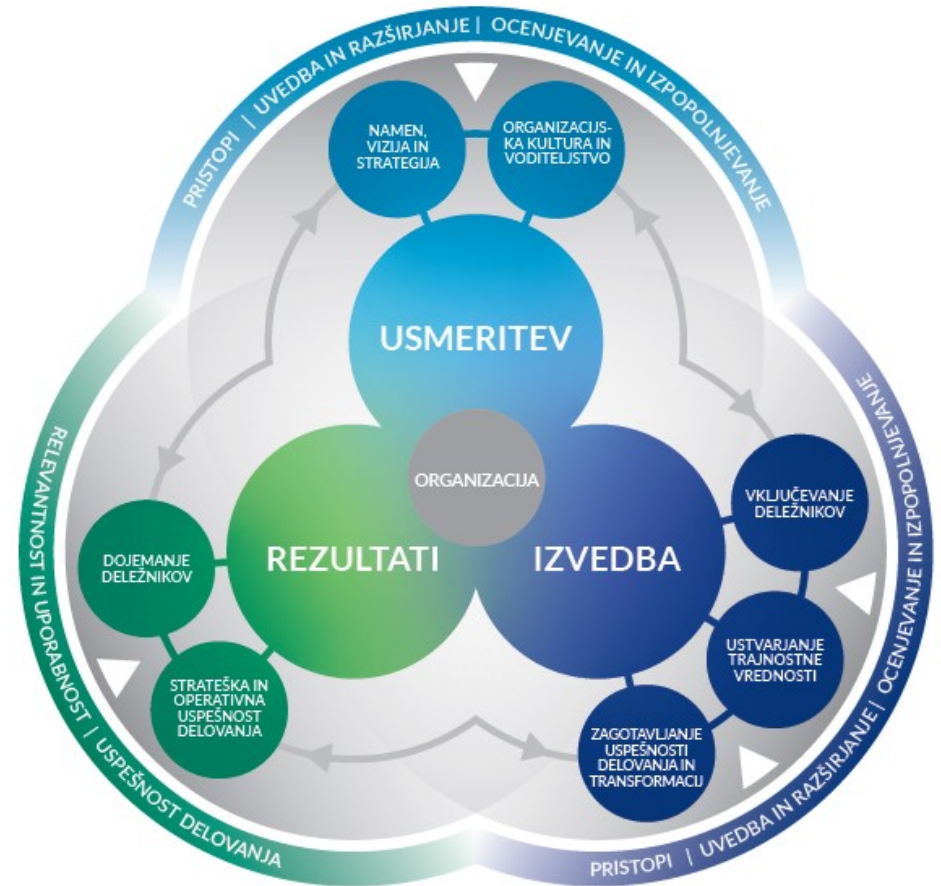
- 1. merilo: Namen, vizija in strategija
- 2. merilo: Organizacijska kultura in voditeljstvo

Steber „IZVEDBA“:

- 1. merilo: Vključevanje deležnikov
- 2. merilo: Ustvarjanje trajnostne vrednosti
- 3. merilo: Zagotavljanje uspešnosti delovanja in transformacij

Steber »REZULTATI«:

- 1. merilo: Dojemanje deležnikov
- 2. merilo: Strateška in operativna uspešnost delovanja



Zaključek

- Kakovost ni nekaj zapletenega ali oddaljenega.
- Cilj: Ustvariti jasen, uporaben in koristen vodič.

**Skupaj gradimo trajnosten
in kakovosten nevladni sektor.**



Viri

- Slovenski institut za kakovost in meroslovje (2008): *NVO: standard kakovosti: zahteve*.
- CNVOS (2009): *Priročnik za vzpostavitev sistema vodenja kakovosti*.
- Mreža MINVOS (2013): *Sistem kakovosti v izobraževalnih NVO MINVOS, Priročnik za presojevalce*.
- EFQM (2019): *Model EFQM*. (prevod: SPIRIT Slovenija).
- Vlada Republike Slovenije (2018): *Strategija razvoja nevladnih organizacij in prostovoljstva do leta 2023*.
- Slovenski inštitut za standardizacijo,
<https://www.sist.si/standardizacija/kakovost-sist-en-iso-90012015>.
- Slovenska kakovost, <https://slovenska-kakovost.si/storitve/iso-standaardi>.
- Quality Concepts and ISO 9001,
<https://iso9001-2008awareness.blogspot.com/2014/04/pdca-cycle.html>.

Viri

- Podjetniški portal, <https://www.podjetniski-portal.si/poslovna-odlicnost/model-poslovne-odlicnosti-efqm>.
- CNVOS, Transparentnost in kakovost, <https://www.cnvos.si/kaj-pocnemo/transparentnost-in-kakovost>.
- MINVOS, <https://www.minvos.si/projekti/sistem-kakovosti-miq/814-certifikat-miq-prirocnik-za-presojevalce>.
- Univerzum Minerva, <https://www.umi.si/vzpostavitev-sistema-kakovosti>.
- SIQ – Slovenski institut za kakovost in meroslovje, <https://www.siq.si/nase-dejavnosti/certificiranje-organizacij/predstavitev/kakovost/iso-9001>.
- Pexels, www.pexels.com.

Hvala za pozornost!

Slovenska zveza za javno zdravje, okolje in tobačno kontrolo

Vsebinska mreža „NVO varujejo naše zdravje“

nvo.zdravje@tobak-zveza.si

www.zadihaj.net