2015

Z REZULTATI PRIMERJALNE ANALIZE DO UČINKOVITEGA IN DRUŽBENO ODGOVORNEGA POSLOVANJA

mag. Stanka Cerkvenik

INŠTITUT ZA JAVNE SLUŽBE

ZGODBA O MIZARU, IWAZARU IN KIKAZARU

"O'er the door of the sacred Temple
They sit in their wisdom the three –
The little deaf Monkey,
The little dumb Monkey,
The Monkey who will not see;
With their eyes shut to evil,
Ears that hear only the right,
Lips that are dumb to scandal,
They sit in their silent might"
(Neznan avtor)

Tri pametne opice Mizaru, Iwazuru, Kikazaru (jap. 見ざる, 聞かざる, 言わざ) utelešajo pregovorno načelo in življenjsko vodilo svečenikov: zla ne videti, ne slišati, ne govoriti.

Šintoistično svetišče Tosho-gu, 16.st., Nikko, Japonska

DRUŽBENA ODGOVORNOST IN TRAJNOSTNI RAZVOJ

TRAJNOSTNI RAZVOJ

Družbeno sprejet koncept treh ključnih stebrov: okolje, družba, ekonomija.

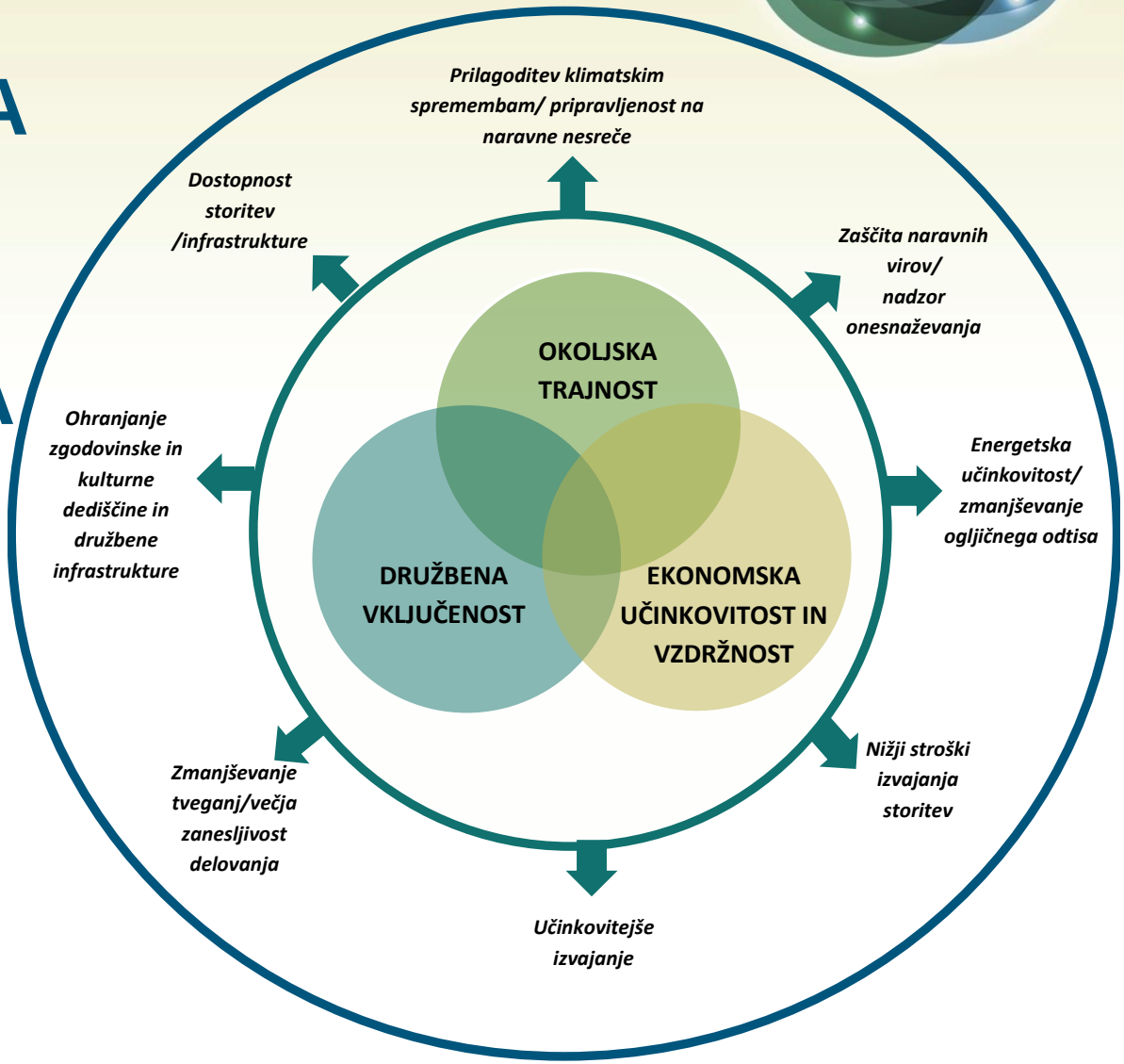
Trajnostni razvoj zadovoljuje potrebe sedanjega človeškega rodu, ne da bi ogrozili možnosti prihodnjih rodov, da zadovoljijo svoje potrebe (*G.H. Brundtland*).

DRUŽBENA ODGOVORNOST

Odgovornost organizacije do okolja, ki prispeva k trajnostnem razvoju.

Družbena odgovornost je prostovoljna skrb za družbo in naravno okolje skozi pregledno in etično delovanje.

RAZSEŽNOSTI TRAJNOSTNEGA RAZVOJA IN DRUŽBENO ODGOVORNEGA POSLOVANJA



DRUŽBENA ODGOVORNOST POSAMEZNIKA

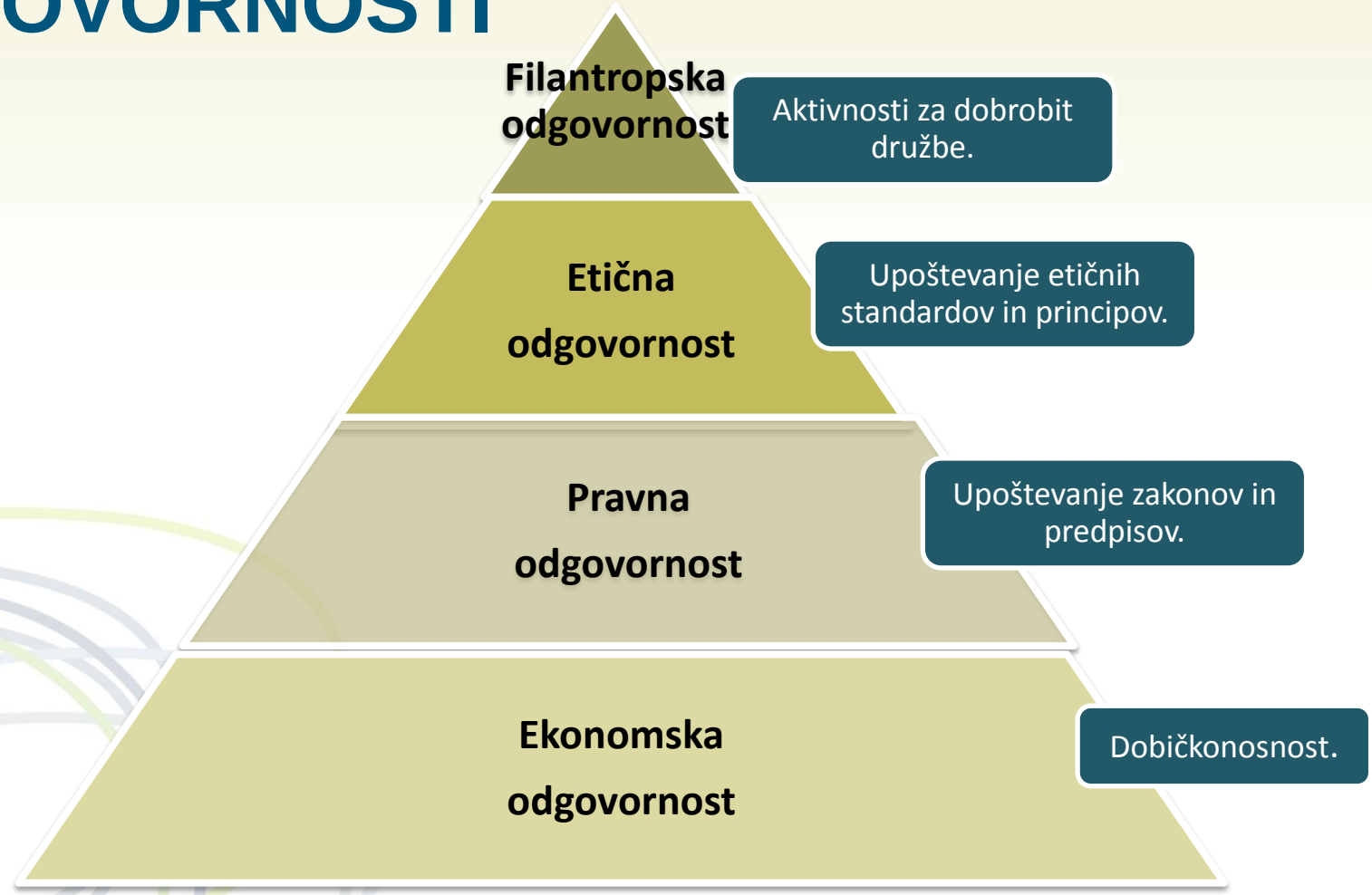
Koncept družbene odgovornosti posameznika izhaja že iz starega zlatega pravila: »Ne stori drugemu tega, česar nočeš, da drugi storijo tebi.«

Odgovornost mora izhajati iz nas samih. Vendar odgovornost ni nekaj, kar imamo sami zase, v prvi vrsti smo odgovorni do drugih.

Odgovornost lahko zato razvijemo le v odnosu do drugih, in postanemo odgovorni, ko razvijemo kolektivno zavest.

Družbena odgovornost posameznikov je temelj odgovornosti družbe, je odraz zrelosti njenih članov.

PIRAMIDA DRUŽBENE ODGOVORNOSTI



SODOBNA PIRAMIDA DRUŽBENE ODGOVORNOSTI

Sodobna piramida družbene odgovornosti temelji na koristoljubni filantropski odgovornosti podjetja kot dobrega »korporacijskega državljana«.

OSREDNJA TEMA 5. PROBLEMSKE KONFERENCE

DRUŽBENA ODGOVORNOST

- EKONOMSKI VIDIKI
- OKOLJSKI VIDIKI
- DRUŽBENI VIDIKI

PRIMERJALNA ANALIZA

- PREGLEDNOST
- PRIMERLJIVOST
- TRAJNOSTNA NARAVNANOST

OPREDELITEV DRUŽBENE ODGOVORNOSTI

Družbena odgovornost je prostovoljna skrb za družbo in naravno okolje skozi transparentno in etično delovanje, ki:

prispeva k trajnostnemu razvoju, vključno z zdravjem in družbeno blaginjo

upošteva pričakovanje vseh interesnih skupin

je skladno z veljavno zakonodajo in v skladu z mednarodnimi normami delovanja

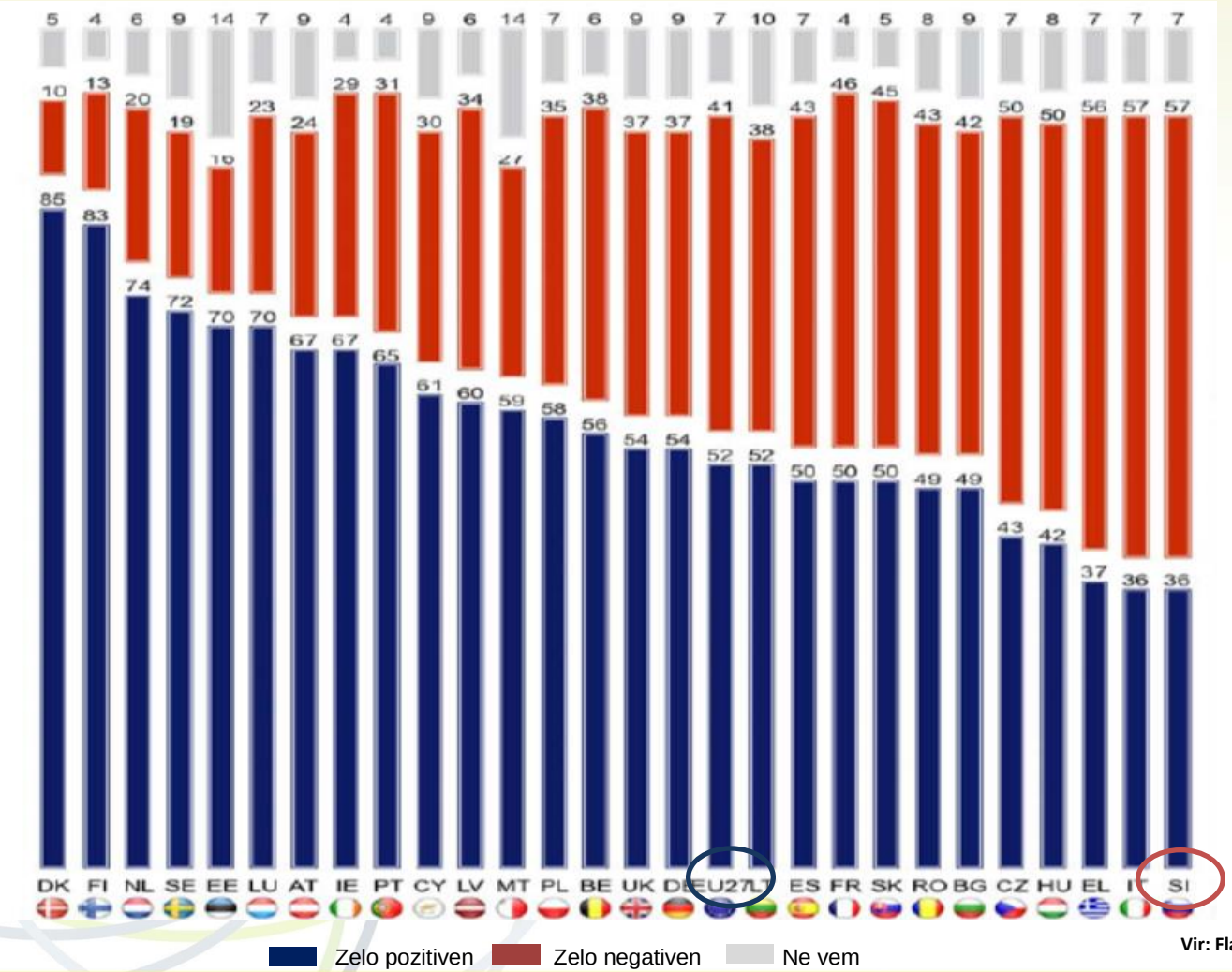
je integrirana v celotno organizacijo in se uporablja v vseh njenih odnosih

DRUŽBENA ODGOVORNOST PODJETIJ V EU

Družbena odgovornost podjetij pomeni, da si podjetja pri svojih vsakodnevnih poslovnih dejavnostih prostovoljno in ne zgolj na podlagi predpisov prizadevajo upoštevati družbene in okoljske potrebe. Pojem obsega naslednje vidike:

- strategijo Evropa 2020 (predvsem nova znanja in delovna mesta, mlade, krajevni razvoj),
- gospodarstvo in človekove pravice,
- poročanje o družbeni odgovornosti podjetja,
- družbeno odgovorno javno naročanje.

MNENJE PREBIVALCEV DRŽAV EU O TEM, KAKŠEN VPLIV NA DRUŽBO IMAJO PODJETJA

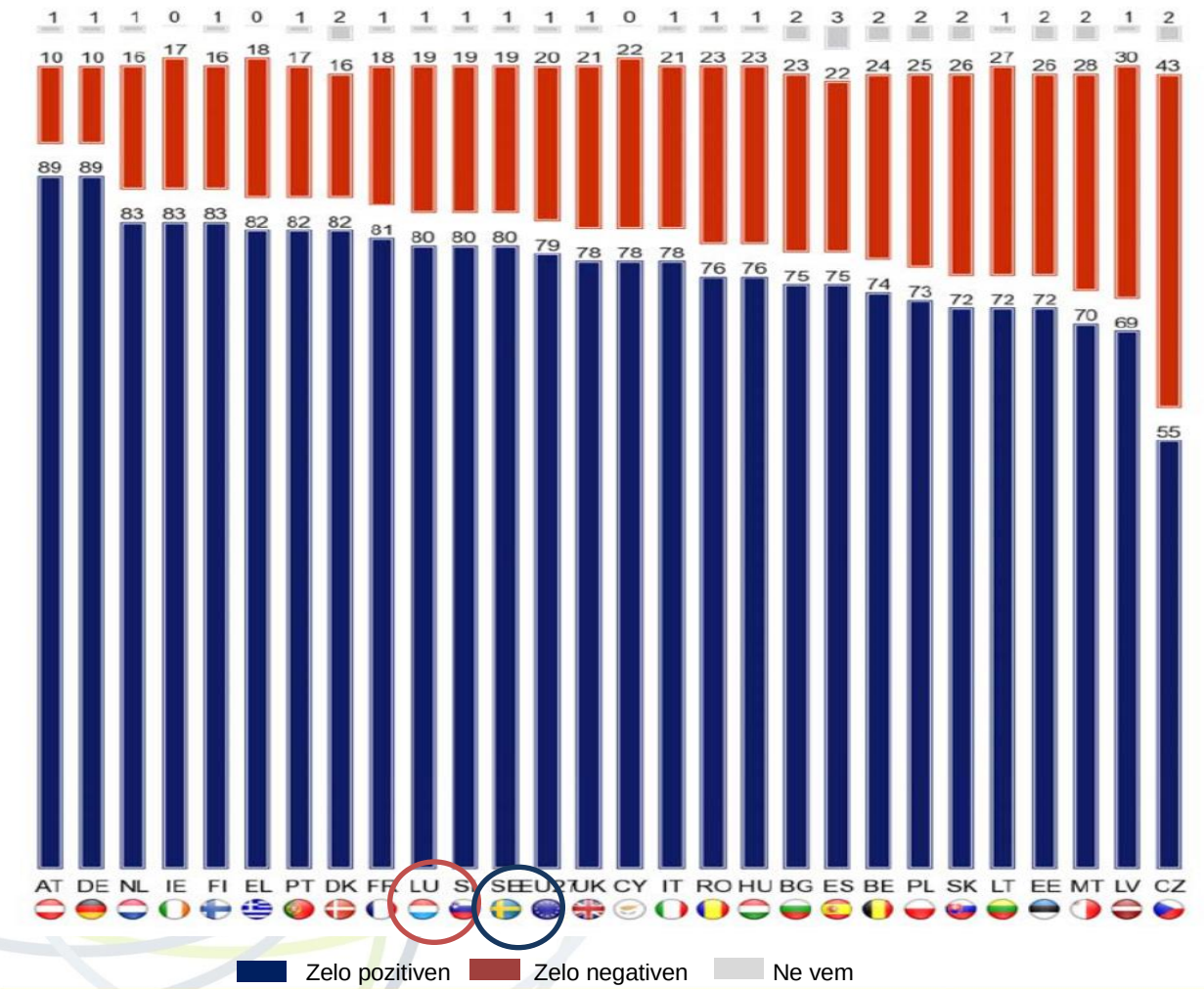


Vir: Flash Euro barometer 363, Report European Commission, 2013

Evropejci so deljenega mnenja o tem, kakšen vpliv imajo podjetja na njihovo družbo:

- **52 %** jih meni, da je skupni vpliv podjetij na družbo v njihovi državi pozitiven, medtem ko jih 41 % meni, da je negativen;
- **85 %** anketirancev na Danskem misli, da je vpliv podjetij na družbo na splošno pozitiven,
- **le 36 %** anketirancev tako misli v Sloveniji.

MNENJE PREBIVALCEV DRŽAV EU O TEM, ALI JIH ZANIMA DRUŽBENO ODGOVORNO DELOVANJE PODJETIJ

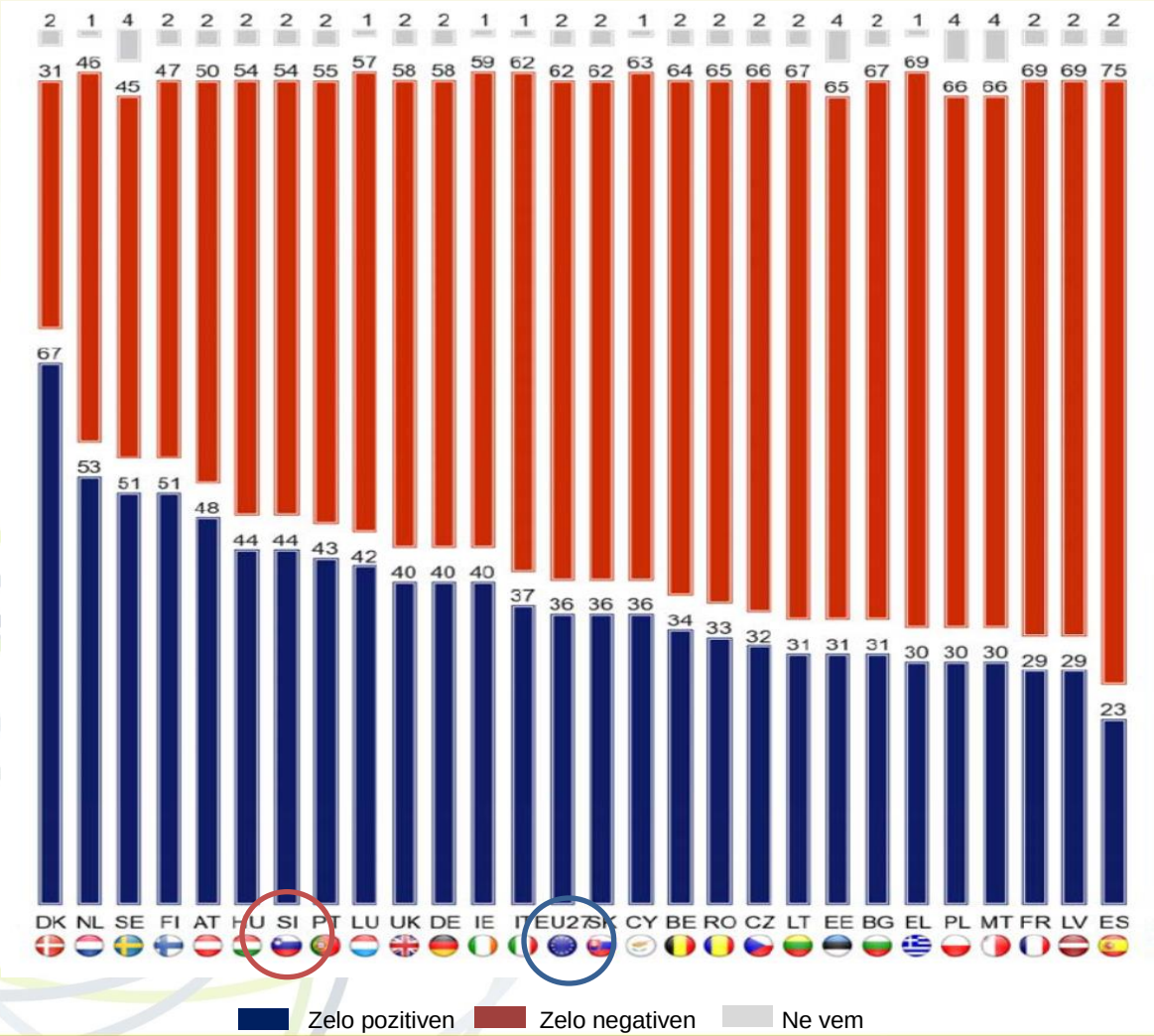


V povprečju 79 % anketiranih Evropejcev zanima družbeno odgovorno delovanje podjetij:

- Največje zanimanje so izrazili nemški in avstrijski anketiranci - **89 %.**
- Da so zelo zainteresirani za tovrstne informacije, se je izreklo **80 %** slovenskih anketirancev.

Vir: Flash Euro barometer 363, Report European Commission, 2013

MNENJE PREBIVALCEV DRŽAV EU O TEM, ALI SO DOBRO INFORMIRANI



Le 36 % Evropejcev meni, da so dobro informirani o družbeno odgovornem delovanju podjetij:

- Najbolje informirani o družbeno odgovornem delovanju podjetij se počutijo danski anketiranci - **67 %,** da so dobro informirani, meni **44 %** slovenskih anketirancev.

Velika informacijska vrzel: 79 % anketiranih zanima družbeno odgovorno delovanje podjetij, a jih samo 36 % meni, da so o tem dovolj dobro obveščeni.

Vir: Flash Euro barometer 363, Report European Commission, 2013

POVZETEK MNENJA O DRUŽBENEM DELOVANJU SLOVENSKIH PODJETIJ

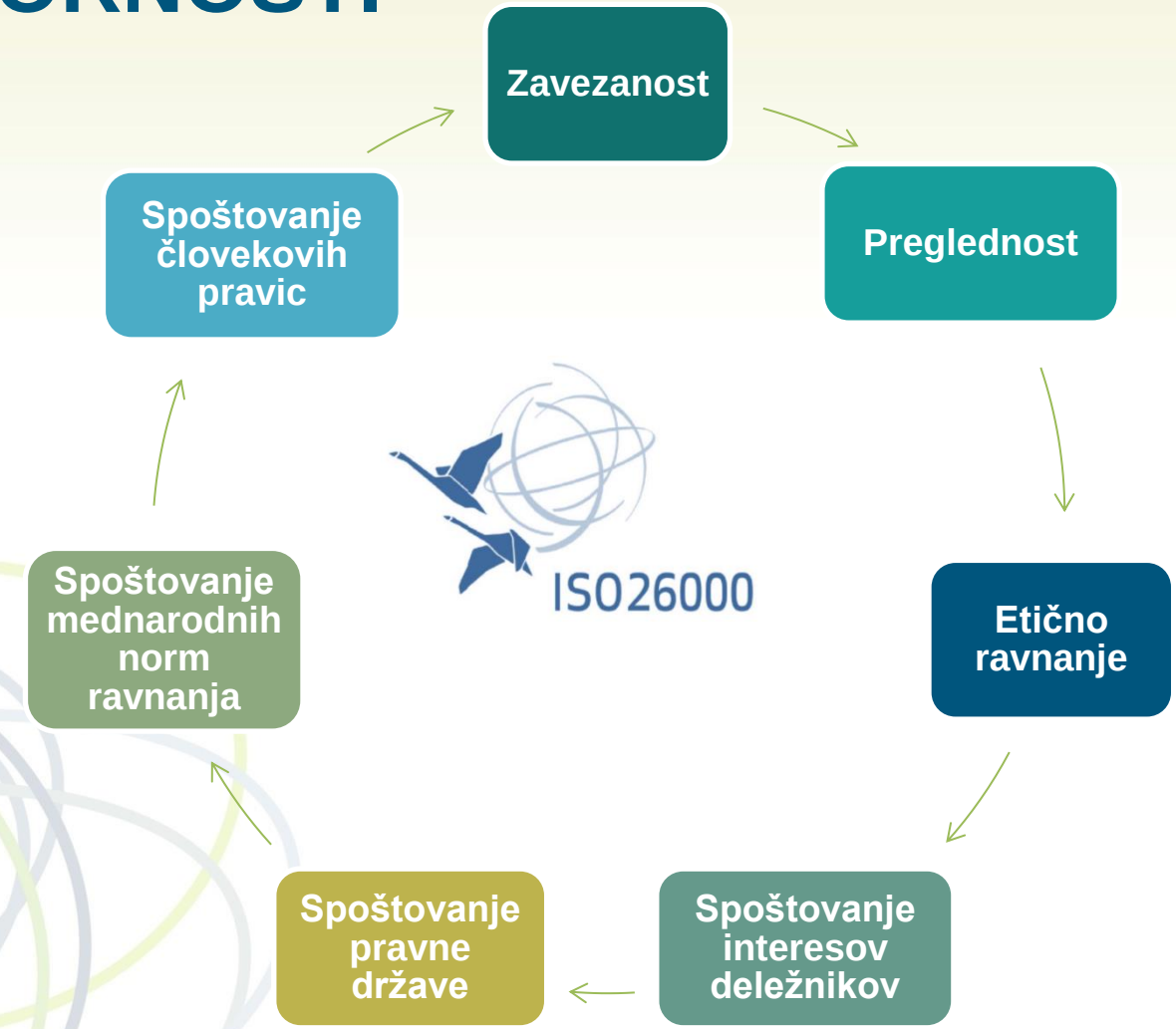
V EU najbolj negativno ocenjujejo vpliv podjetij na družbo prebivalci Slovenije kot tudi, da slovenska podjetja namenjajo družbeni odgovornosti manj pozornosti kot pred desetimi leti.

Večina je kot najbolj negativen vpliv na družbo označila korupcijo in pri tem izpostavila gradbeništvo kot najbolj družbeno neodgovorno dejavnost.

Ključna je ugotovitev, da večino anketiranih zanima družbeno odgovorno ravnanje slovenskih podjetij, a o tem nima dovolj informacij.

SLOVENSKA DRUŽBA PRIČAKUJE DRUŽBENO ODGOVORNO RAVNANJE PODJETIJ, NA POTEZI SO PODJETJA.

NAČELA DRUŽBENE ODGOVORNOSTI



OSNOVNA NAČINA IZVAJANJA DRUŽBENE ODGOVORNOSTI

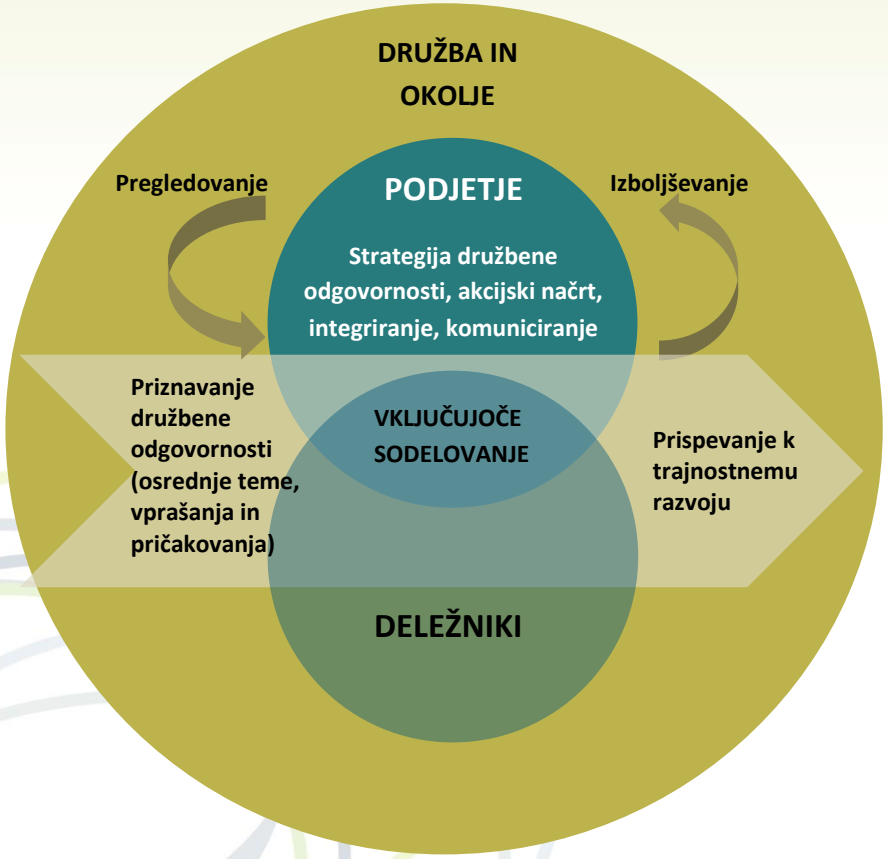
- Vplivi, interesi in pričakovanja
- Pripoznavanje osrednjih tem in z njimi povezanih vprašanj družbene odgovornosti
- Družbena odgovornost in vplivno območje podjetja

Priznavanje družbene odgovornosti

Prepoznavanje deležnikov in vključujoče sodelovanje z njimi

- Sodelovanje z deležniki
- Deležniški načrt
- Vrednostna veriga
- Naravno, družbeno in gospodarsko okolje
- Matrika procesi-deležniki-težave

POVEZAVA MED ZNAČILNOSTMI PODJETJA IN DRUŽBENO ODGOVORNOSTJO



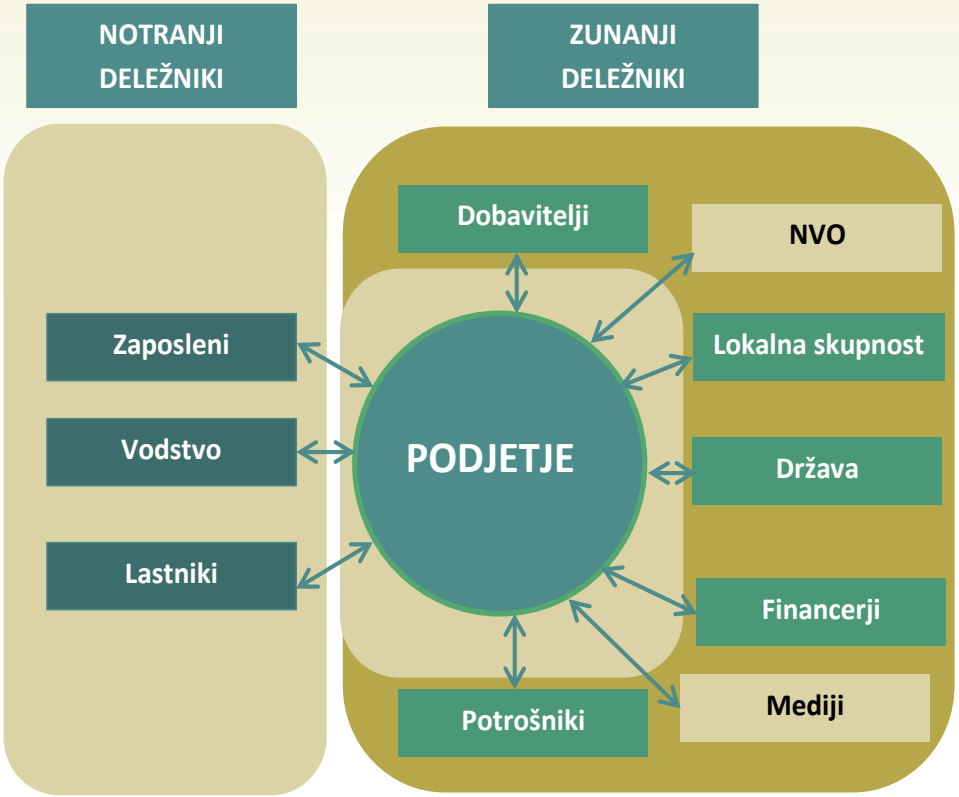
Izdelati pregled za boljše razumevanje in odnos organizacije do družbene odgovornosti glede na:

- vrsto podjetja, njegovo velikost, lastniško strukturo in dejavnost;
- obstoječo vizijo, vrednote, načela in kodeks ravnanja;
- interesno področje notranjih in zunanjih deležnikov;
- organizacijsko verigo vrednosti.

KONCEPT DELEŽNIKOV

Deležnik je vsakdo, ki vpliva na delovanje podjetja, ali podjetje vpliva nanj s svojim delovanjem.

Če podjetje nima izdelane jasne strtegije za upravljanje deležnikov, deležniki upravljajo njega.



POMEMBNO JE VEDETI, KAKO SO POSAMEZNI DELEŽNIKI VKLJUČENI V POSLOVANJE.

DELEŽNIŠKA MATRIKA ZA IZVAJALCE OBČINSKIH GOSPODARSKIH JAVNIH SLUŽB

5. PROBLEMSKA KONFERENCA KOMUNALNEGA GOSPODARSTVA

Priporočilo:
- Obdržati deležnike zadovoljne

Priporočilo:
- Skrbno upravljanje deležniških interesov.

Zaposleni Sindikati Dobavitelji Izvajalci javnih služb	Vodstvo podjetja Lokalna skupnost Država Porabniki Nevladne organizacije
Medobčinske skupnosti Razvojne agencije Univerze Raziskovalni inštituti	Državne institucije Finančne institucije Evropska komisija Politične skupine Strokovna združenja Mediji

DELEŽNIŠKA MATRIKA

VKLJUČENOST DELEŽNIKA

VPLIV DELEŽNIKA

Priporočilo:
- Pozorno spremljati deležnike in ukrepati, ko je potrebno.

Priporočilo:
- Obdržati deležnike zadovoljne in informirane.

UREDBA O METODOLOGIJI ZA OBLIKOVANJE CEN KOMUNALNIH STORITEV

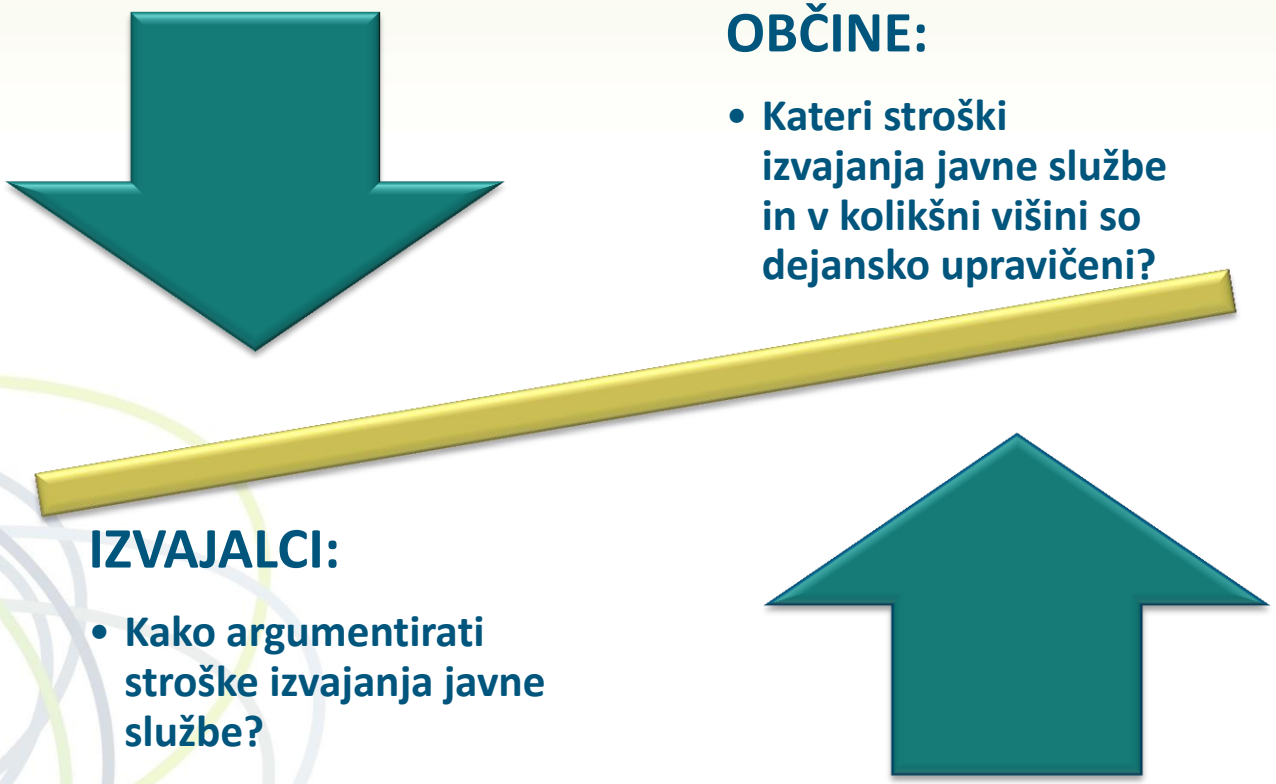
Z vstopom v Evropsko unijo je morala tudi Slovenija uvesti ustreznejši način regulacije cen komunalnih storitev.

Konec leta 2012 je bila odpravljena zamrznitev cen komunalnih storitev in uveljavljena nova Uredba o metodologiji za oblikovanje cen storitev obveznih občinskih gospodarskih javnih služb varstva okolja.

Z odpravo državnega administrativnega določanja cen komunalnih storitev se je pristojnost prenesla na občine.

Občine, ki so odgovorne za zagotavljanje občinskih gospodarskih javnih služb, so postale tudi regulativni organ za potrjevanje cen komunalnih storitev.

KLJUČNA DILEMA: KAKO PRESOJATI UPRAVIČENE STROŠKE IZVAJANJA?



OBČINE:

- **Kateri stroški izvajanja javne službe in v kolikšni višini so dejansko upravičeni?**

IZVAJALCI:

- **Kako argumentirati stroške izvajanja javne službe?**

5. PROBLEMSKA KONFERENCA KOMUNALNEGA GOSPODARSTVA

PRIMERJALNA ANALIZA KOT ORODJE ZA UČINKOVITO IZVAJANJE GOSPODARSKIH JAVNIH SLUŽB

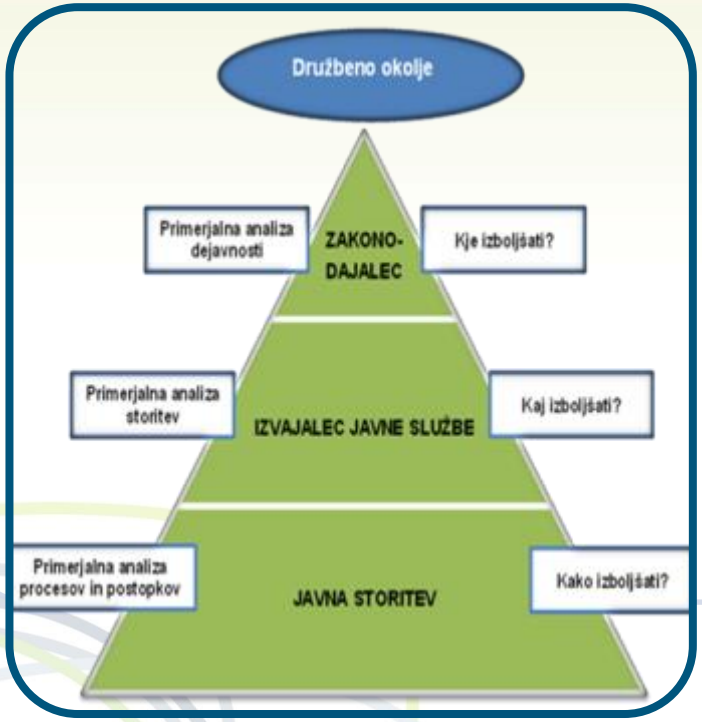
PRIMERJALNA ANALIZA KOT OSNOVA ZA PRESOJO UČINKOVITOSTI IZVAJANJA GOSPODARSKIH JAVNIH SLUŽB

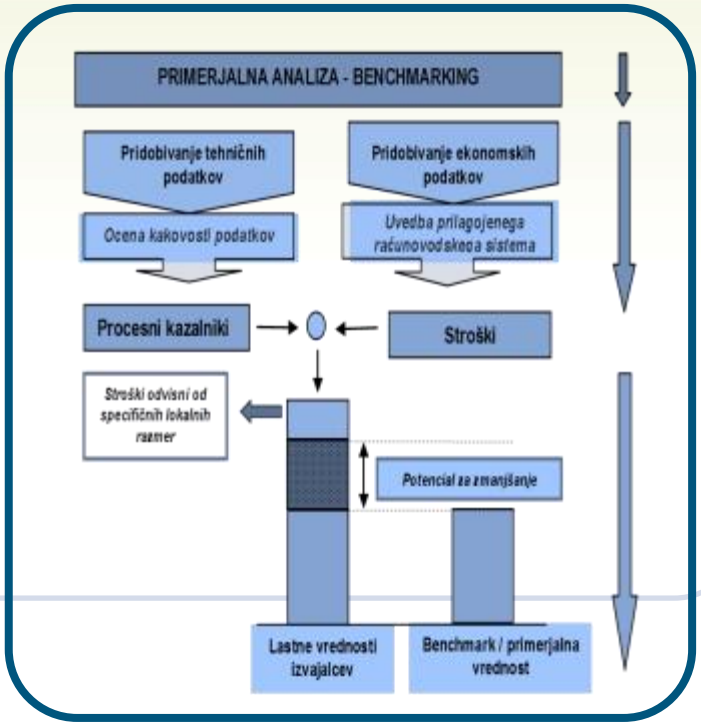
V okoliščinah izvajanja lokalnih javnih služb je benchmarking zelo ustrezno orodje za presojo učinkovitosti poslovanja izvajalcev javnih služb in določanje upravičenih stroškov.

Metode primerjalne analize upoštevajo posebnosti, vezane na značilnosti oskrbovalnih območij posameznega izvajalca.

Zagotovljeni enaki pogoji za ugotavljanje relativne poslovne uspešnosti podjetij.

UPORABNOST PRIMERJALNE ANALIZE NA PODROČJU GOSPODARSKIH JAVNIH SLUŽB





Primerjalna analiza se uporablja tudi za regulativne namene zaradi primerjave ekonomske učinkovitosti posameznih izvajalcev javnih služb.

Predpostavka, da bi morali biti izvajalci, ki izvajajo dejavnost v primerljivih pogojih, sposobni poslovati z enako stopnjo učinkovitosti, kot jo dosegajo drugi učinkoviti izvajalci.

PRIMERJALNA ANALIZA V EU

Svetovna banka - pobuda za vzpostavitev mednarodne primerjalne mreže izvajanja oskrbe s pitno vodo in odvajanja in čiščenja odpadne vode:

- ustanovitev dveh delovnih skupin v okviru IWA;
- ISO 2007 je objavil več kot 260 kazalnikov uspešnosti izvajanja oskrbe s pitno vodo ter odvajanja in čiščenja odpadne vode .

NACIONALNE PRIMERJALNE PLATFORME

V strokovni javnosti kritični pogledi na uveljavljene mednarodne sisteme primerjalnih analiz - pritisk na tržno izvajanje javnih storitev.

- V svetovnem merilu se je ponovna javna oskrba na področju vodnih storitev iz 2 primerov v dveh državah v letu 2000 povečala do marca 2015 na 235 primerov v 37 državah.

Predlogi za dopolnitev kazalnikov vrednotenja uspešnosti, ki bodo upoštevali družbeno odgovorno poslovanje in razvojne potrebe lokalnih skupnosti.

Vse več držav oz. interesnih združenj izvajalcev in občin razvija svoje primerjalne platforme, ki so prilagojene namenu in vlogi javnih storitev.

PRIMERJALNA ANALIZA IZVAJANJA KOMUNALNIH STORITEV V SLOVENIJI

GZS – Zbornica komunalnega gospodarstva, Skupnost občin Slovenije, Združenje mestnih občin Slovenije ter Združenje občin Slovenije so leta 2014 podpisale protokol o sodelovanju pri izdelavi primerjalne analize izvajanja komunalnih storitev.

Vse štiri organizacije so oblikovale skupno projektno spremljevalno skupino, ki spremlja, usmerja in potrjuje posamezne faze projekta.

Primerjalno analizo izvaja Inštitut za javne službe.

Podpisnice protokola so se zavezale, da si bodo prizadevale za pridobitev potrebnih podatkov za izvedbo reprezentativne primerjalne analize in pri svojih članicah spodbujale uporabo rezultatov analize.

NAMEN PROJEKTA

Pridobiti in analizirati podatke o ključnih oskrbovalnih pogojih in stroških izvajanja posameznih storitev javnih služb varstva okolja za posamezne izvajalce.

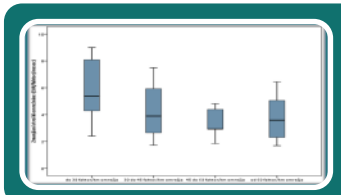
Zagotoviti pojasnila in argumente za stroške izvajanja storitev.

Zagotoviti metodološko primernejše in aktualnejše podatke o stroških izvajanja storitev na podlagi podatkov iz leta 2013.

Zagotoviti občinam ustrezno strokovno podlago za presojo upravičenih cen in izvajalcem osnovo za izboljšanje učinkovitosti izvajanja storitev.

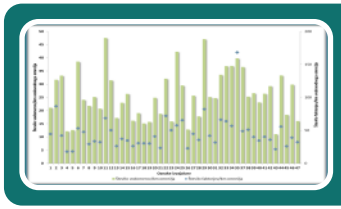
CILJI PRIMERJALNE ANALIZE

Zbrati podatke in analizirati izvajanje posameznih izvajalcev javnih storitev.



Razvrstitev izvajalcev posamezne javne storitve v skupine na podlagi ključnega parametra.

Pozicioniranje posameznega izvajalca v primerljivi skupini.



Primerjalno prikazati in analizirati, kako posamezni izvajalci dosegajo izbrane pojasnjevalne parametre.

METODOLOŠKI PRISTOP

Pri opredelitvi ključnih in pojasnjevalnih parametrov se smiselno upoštevajo ugotovitve Primerjalne analize izvajanja komunalnih storitev (ZKG 2008, 2010).

Za posamezno javno storitev sta opredeljena 1-2 ključna parametra, ki pomembno vplivata na višino stroškov.

Dodatno opredeljeni 2-4 pojasnjevalni parametri, ki dodatno pojasnjujejo pogoje izvajanja posamezne javne storitve.

PRIMERJALNA ANALIZA NA PODROČJU GOSPODARSKIH JAVNIH SLUŽB VARSTVA OKOLJA

ANALIZA IZVAJANJA STORITEV JAVNIH SLUŽB

Oskrba s pitno vodo

Odvajanje odpadne vode

Čiščenje odpadne vode

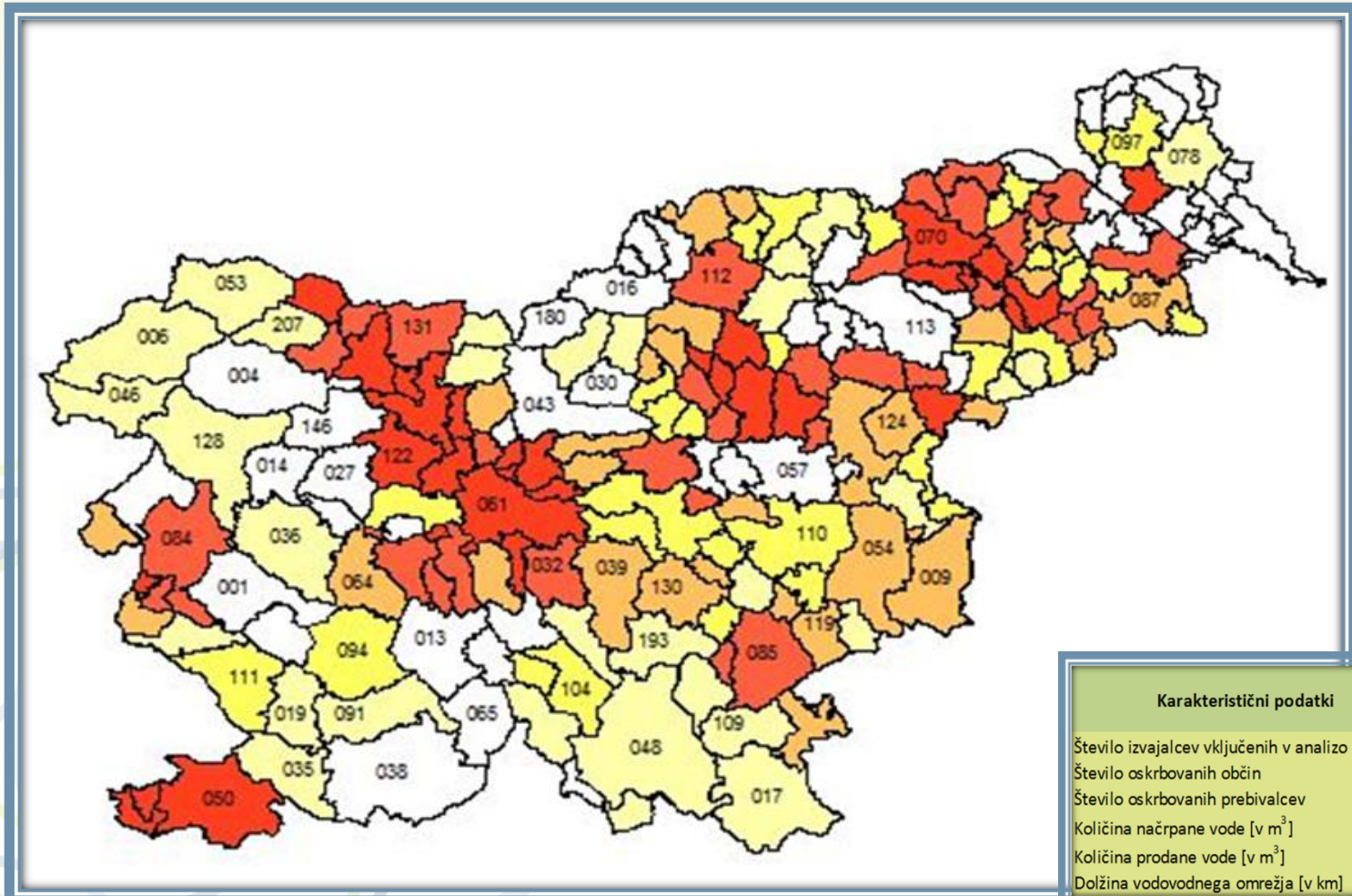
Zbiranje komunalnih odpadkov

Obdelava komunalnih odpadkov

Odlaganje komunalnih odpadkov

REPREZENTATIVNOST PRIMERJALNE ANALIZE

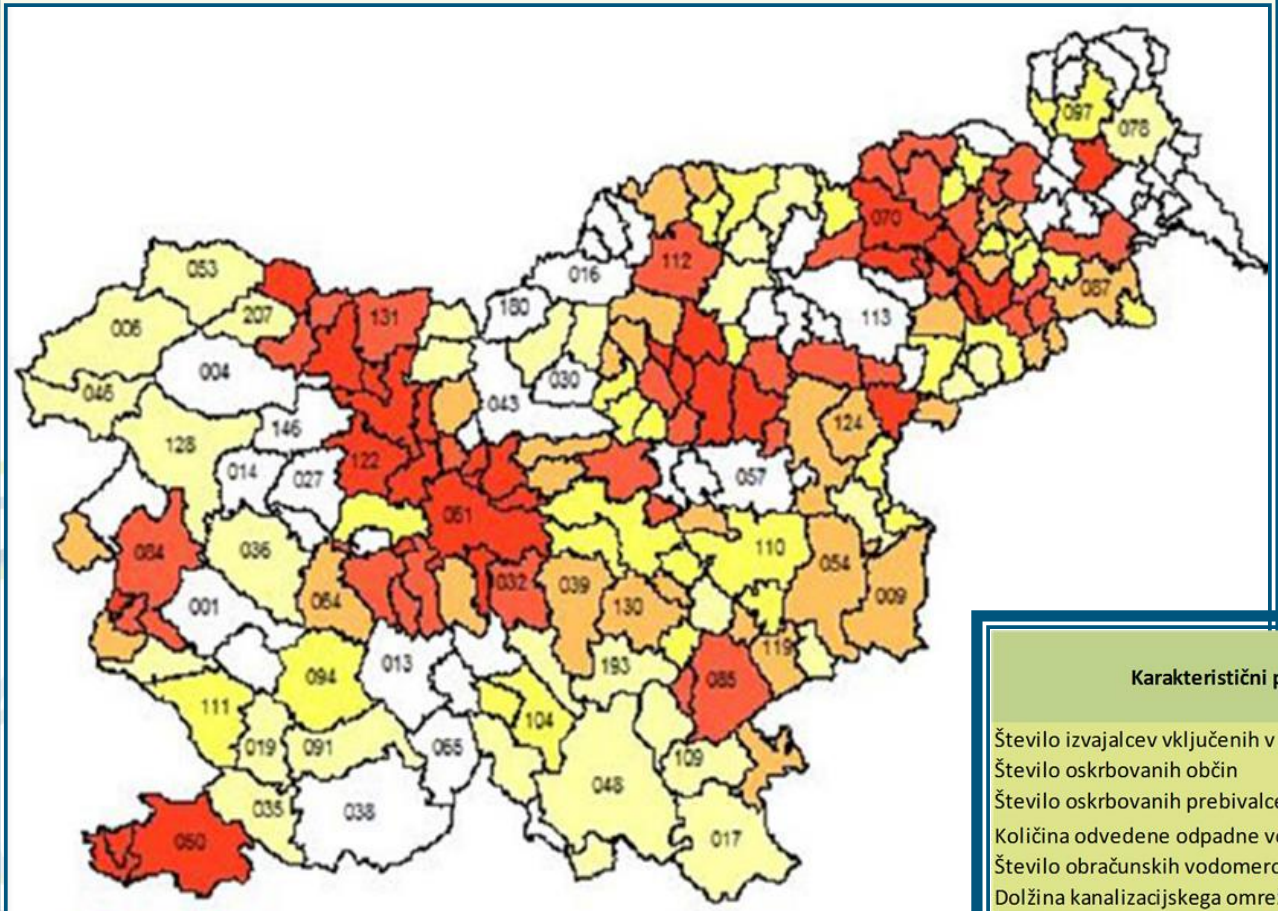
PODROČJE OSKRBE S PITNO VODO



Karakteristični podatki	Izvajalci vključeni v analizo	Delež vzorca glede RS
Število izvajalcev vključenih v analizo	47	48,0%
Število oskrbovanih občin	156	73,6%
Število oskrbovanih prebivalcev	1.584.375	76,9%
Količina načrpane vode [v m^3]	147.258.764	89,8%
Količina prodane vode [v m^3]	98.472.056	88,2%
Dolžina vodovodnega omrežja [v km]	17.786	78,5%

REPREZENTATIVNOST PRIMERJALNE ANALIZE

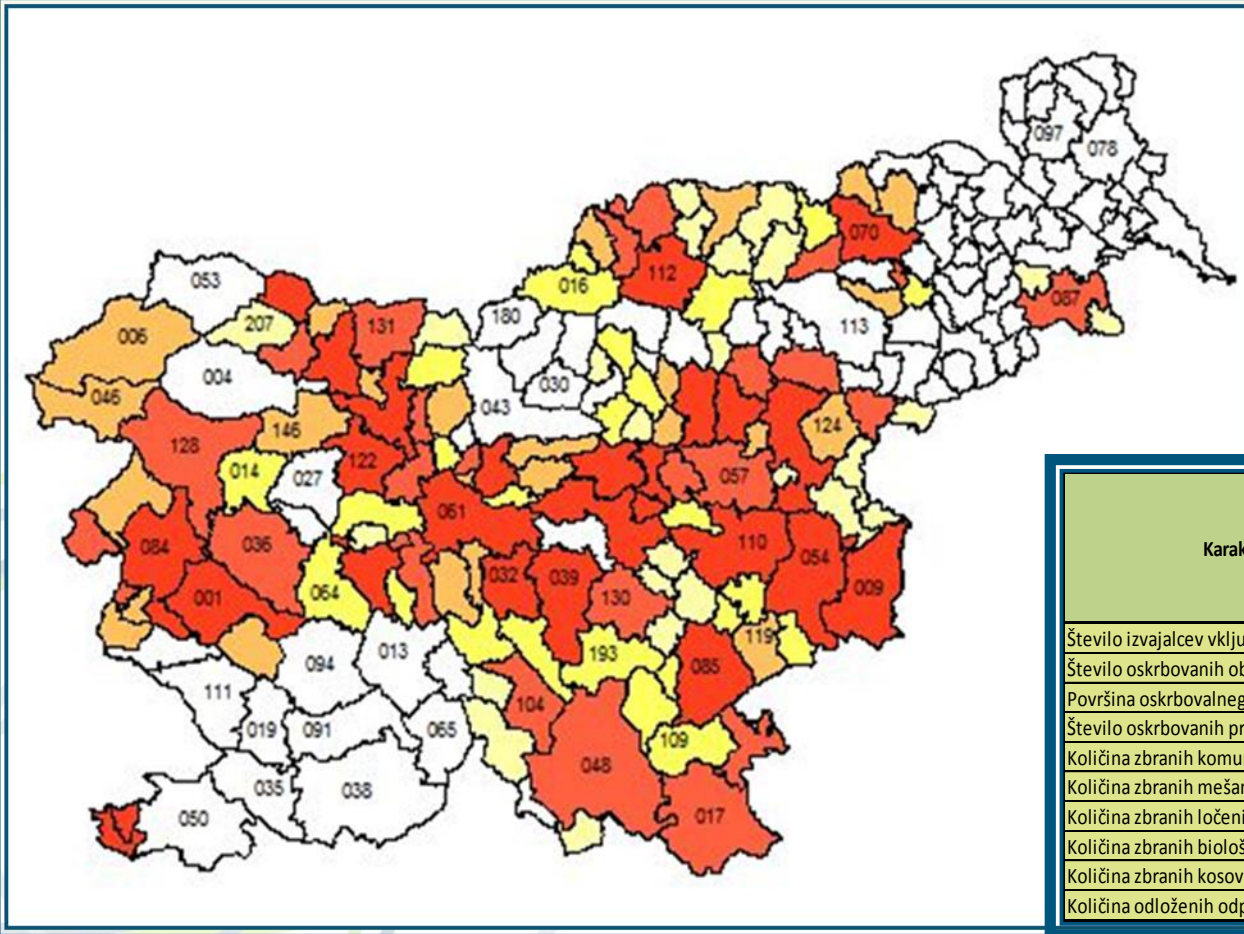
PODROČJE ODVAJANJA ODPADNE VODE



Karakteristični podatki	Izvajalci vključeni v analizo	Delež vzorca glede na Slovenijo v %
Število izvajalcev vključenih v analizo	43	
Število oskrbovanih občin	108	50,9
Število oskrbovanih prebivalcev	866.538	42,1
Količina odvedene odpadne vode [v m^3]	102.233.574	47,2
Število obračunskih vodomerov	243.118	90,8
Dolžina kanalizacijskega omrežja (v km)	5.867	69,0

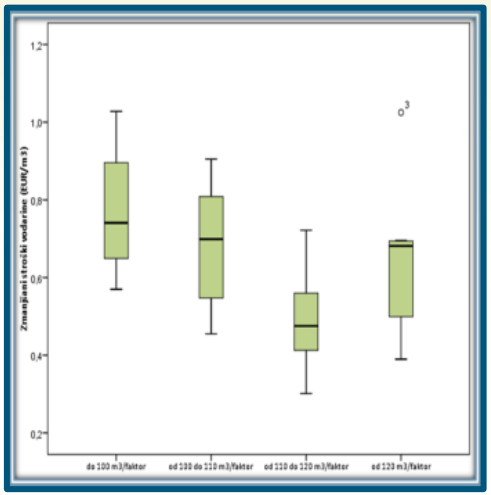
REPREZENTATIVNOST PRIMERJALNE ANALIZE

PODROČJE RAVNANJA Z ODPADKI



Karakteristični podatki	Izvajalci vključeni v analizo	Povprečje na izvajalca	Delež vzorca glede na Slovenijo v %
Število izvajalcev vključenih v analizo	39		
Število oskrbovanih občin	125	3,62	59,0
Površina oskrbovalnega območja	1.935.988	53.777	95,5
Število oskrbovanih prebivalcev	1.297.319	37.066	63,0
Količina zbranih komunalnih odpadkov [t/leto]	502.671	13.586	76,2
Količina zbranih mešanih komunalnih odpadkov [t/leto]	213.638	5.774	67,1
Količina zbranih ločenih frakcij odpadkov [t/leto]	87.707	2.370	97,3
Količina zbranih biološko razgradljivih odpadkov [t/leto]	65.316	1.765	75,5
Količina zbranih kosovnih odpadkov [t/leto]	22.063	613	62,5
Količina odloženih odpadkov na odlagališčih [t/leto]	296.823	11.873	

KLJUČNI KRITERIJI ZA PRESOJO STROŠKOVNE UPRAVIČENOSTI



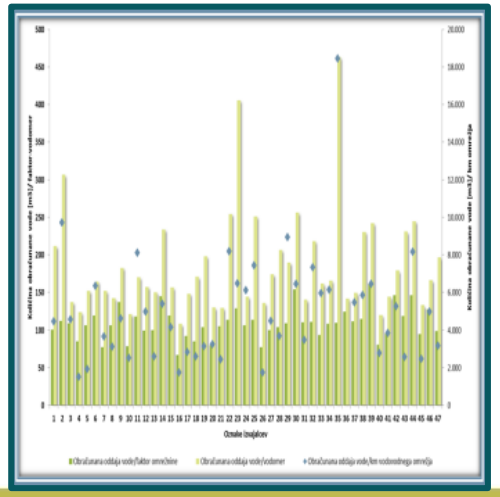
Analiza vpliva prostorske urejenosti oskrbovalnega območja posameznega izvajalca in razvrstitev v skupine s primerljivimi pogoji izvajanja oskrbe omogoča presojo stroškov infrastrukture in izvajanja storitve na podlagi ključnih povzročiteljev stroškov, ki so s tem tudi kriteriji za presojo upravičenih stroškov.

Gostota odjema na km omrežja

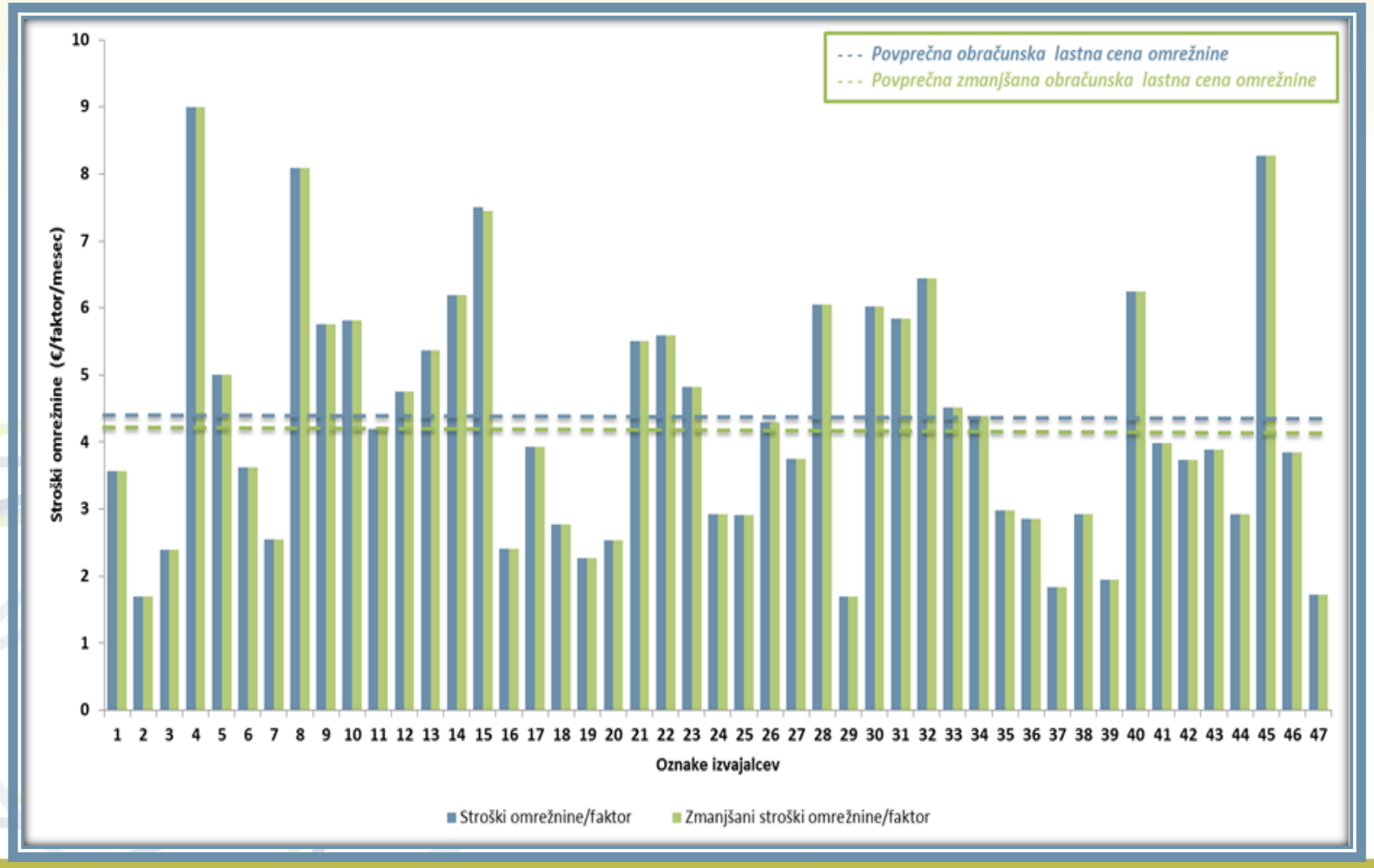
Stopnja čiščenja odpadne vode

Količina zbranih oz. odloženih odpadkov

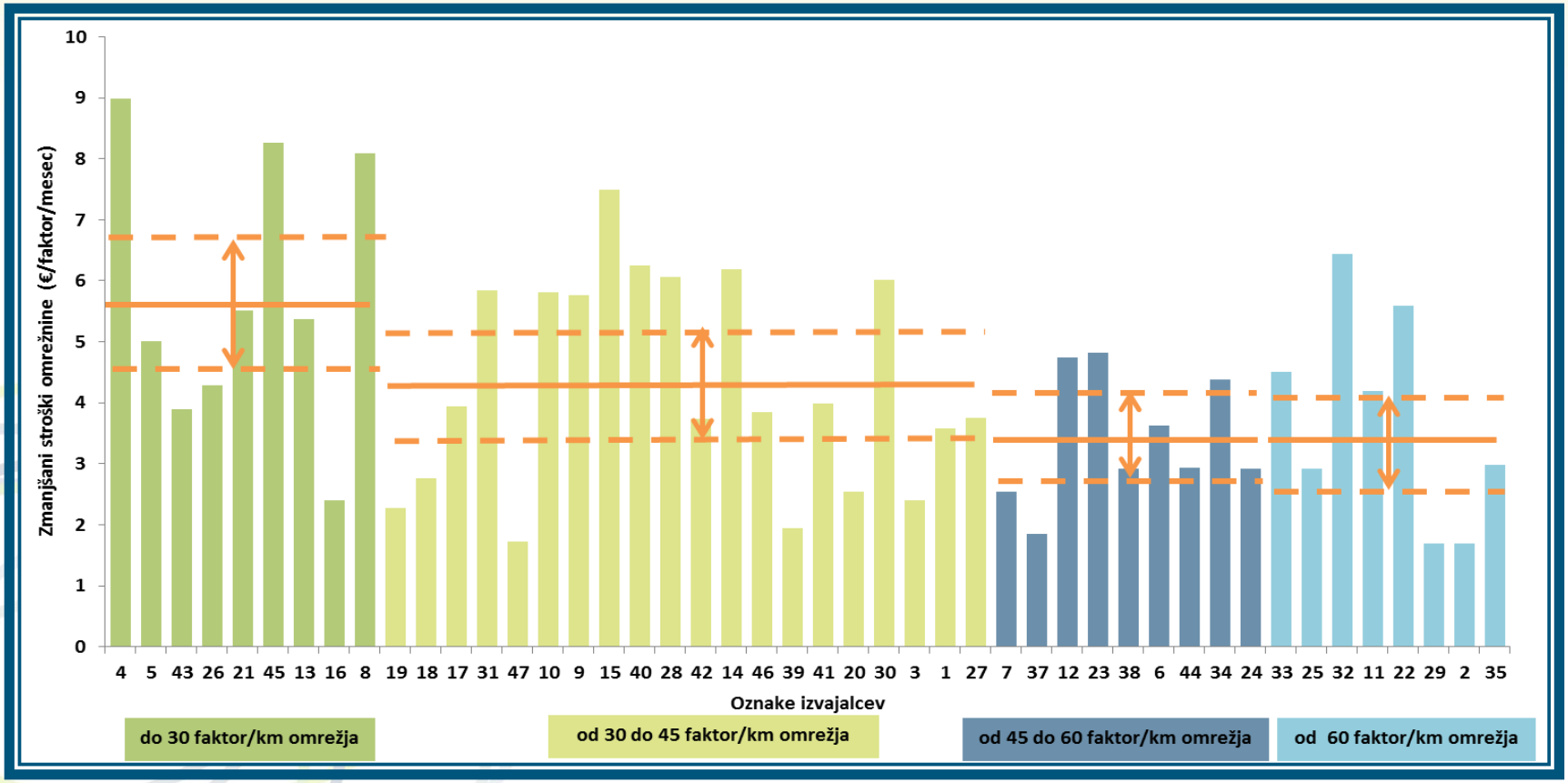
Stopnja ločeno zbranih odpadkov



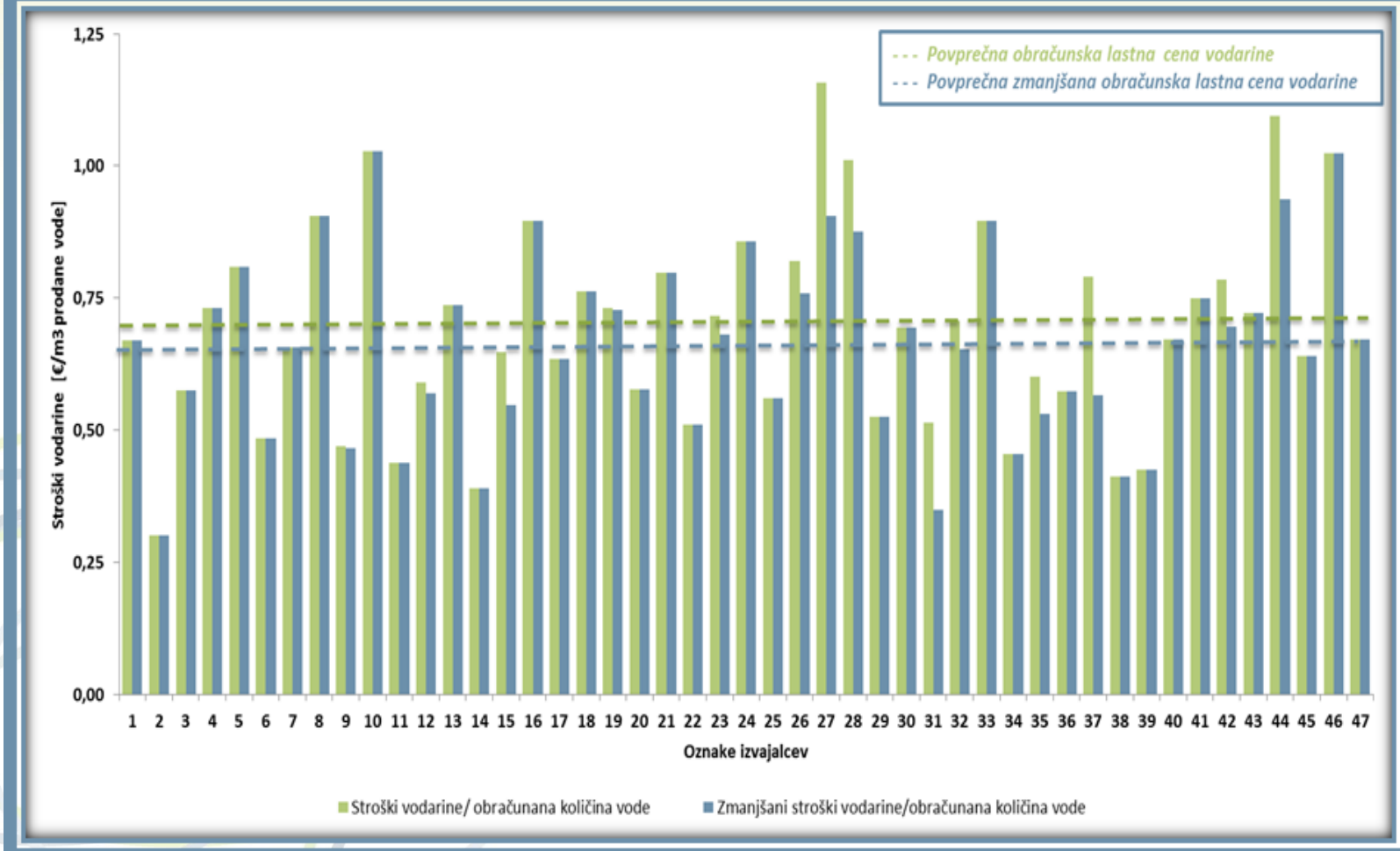
POVPREČNA OBRAČUNSKA LASTNA CENA OMREŽNINE



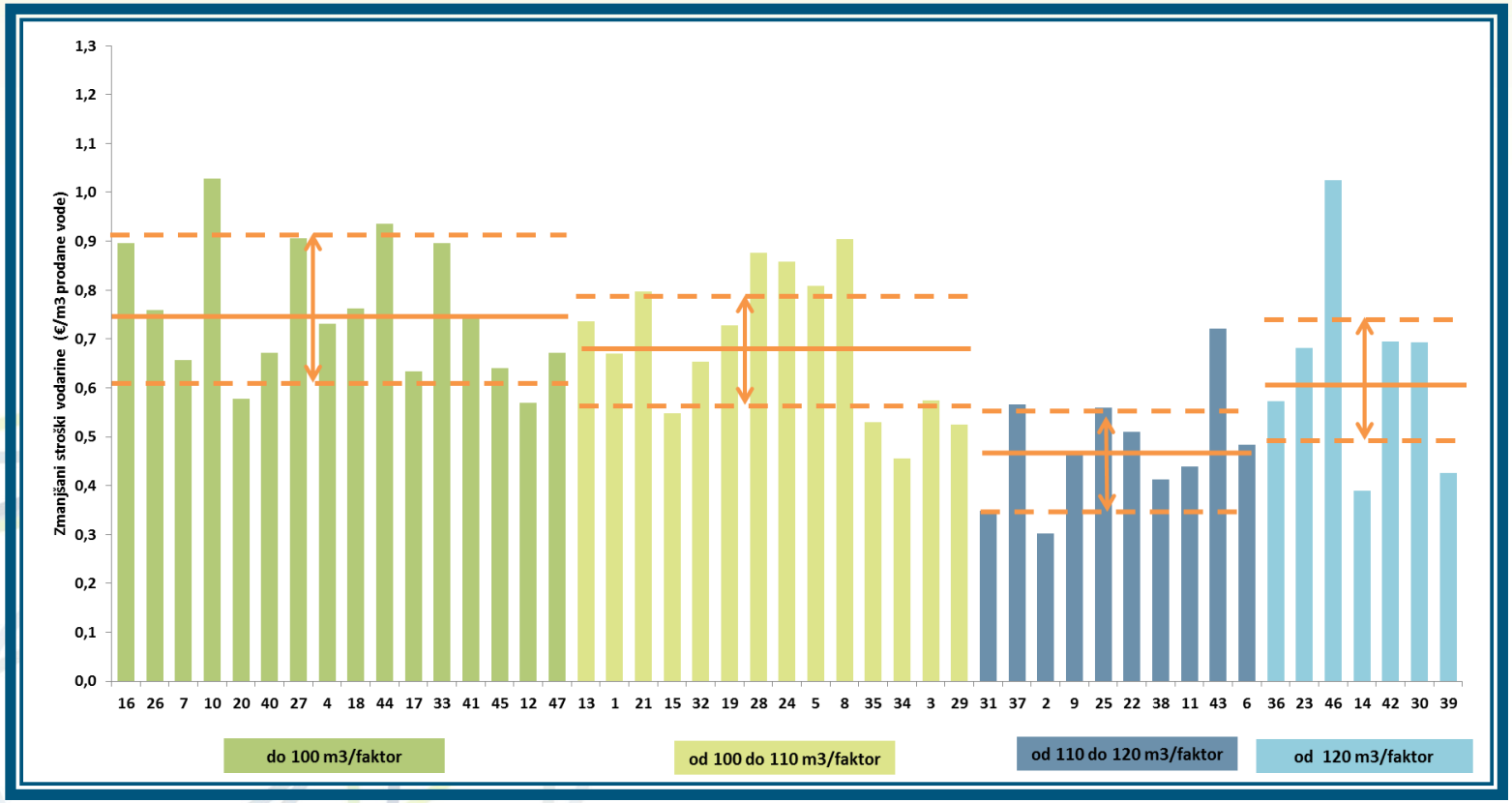
STROŠKOVNA RAZVRSTITEV GLEDE NA KLJUČNI KRITERIJ - vsoto faktorjev omrežnine na km omrežja



POVPREČNA OBRAČUNSKA LASTNA CENA VODARINE



STROŠKOVNA RAZVRSTITEV GLEDE NA KLJUČNI KRITERIJ - prodano količino vode na faktor omrežnine



POJASNJEVALNI KRITERIJI

Na stroške izvajanja javne službe vplivajo tudi drugi dejavniki, zato je treba pri presoji stroškovne upravičenosti upoštevati tudi druge pogoje izvajanja javne službe.

Pojasnjevalni kriteriji omogočajo opredeliti dejavnike, ki pojasnjujejo pozicioniranje posameznega izvajalca nad ali pod povprečje primerljive skupine izvajalcev glede na ključni kriterij.

POJASNJEVALNI KRITERIJI

PROSTORSKA UREJENOST OSKRBE S PITNO VODO

- Število oskrbovanih občin in vodovodnih sistemov v upravljanju
- Dolžina vodovodnega omrežja in število obračunskih vodomerov
- Struktura vodnih virov
- Postopki obdelave in priprave vode

KAKOVOST IN ZANESLJIVOST OSKRBE S PITNO VODO

- Kakovost pitne vode
- Vodne izgube

TRAJNOSTNA NARAVNANOST IN STROŠKOVNA UČINKOVITOST

- Stroški amortizacije oz. najema javne infrastrukture
- Stopnja pokritja odhodkov s prihodki

OMEJITVE PRIMERJALNE ANALIZE 2013

Omejena razpoložljivost podatkov – še ne vzpostavljene evidence.

Neusklajenost tehničnih in ekonomskih podatkov.

Metodološko različni načini evidentiranja stroškov.

Vsi izvajalci v letu 2013 še niso oblikovali in uveljavili cen v skladu z Uredbo MEDO.

UPORABA REZULTATOV PRIMERJALNE ANALIZE

Kako brati in uporabiti rezultate primerjalne analize?

Kako izboljšati učinkovitost izvajanja javne službe?

IZBOLJŠATI POSLOVANJE Z UČENJEM OD DRUGIH

Benchmarking je sposobnost priznati, da je nekdo drug v nečem boljši od nas, ter biti dovolj pogumen in se naučiti, kako ga doseči ali celo preseči.

Izkoristite priložnost in na podlagi primerjave z drugimi izboljšajte svoje poslovanje.

Ne bodite dobri med slabimi.

BODITE NAJBOLJŠI MED DOBRIMI!

DRUŽBENA ODGOVORNOST NA KOMUNALNEM PODROČJU

5. PROBLEMSKA KONFERENCA KOMUNALNEGA GOSPODARSTVA

Družbena odgovornost ni aktivnost in cilj, je dolga in zahtevna pot, ki zahteva spremembo kulture in norm v delovanju komunalnih podjetij.

Javno podjetja mora poslovati po načelih družbene odgovornosti in to tudi pregledno prikazati vsem deležnikom.

Samo družbeno odgovorno poslovanje, celovito informiranje ter pregledno poročanje bo zagotovilo obojestransko zaupanje in učinkovitejše obvladovanje tveganj zagotavljanja gospodarskih javnih služb skozi dialog s ključnimi deležniki.

Velja pobuda in zgled deležnikom: MI POSLUJEMO DRUŽBENO ODGOVORNO, BODITE DRUŽBENO ODGOVORNI TUDI VI!

„Odgovorni smo za to, kar delamo, pa tudi za tisto, česar ne delamo.“

Voltaire

5. PROBLEMSKA KONFERENCA KOMUNALNEGA GOSPODARSTVA

Mag. Stanka Cerkvenik, univ. dipl. ekon.
strokovna direktorica

T: +386 41 821 821
E: stanka.cerkvenik@javne-sluzbe.si

INŠTITUT ZA JAVNE SLUŽBE

Slovenska cesta 54, Ljubljana
www.javne-sluzbe.si