

Ομιλία Ανδρέα Ιωαννίδη – Γενική Συνέλευση Κυπριακού Συνδέσμου Ποιότητας

05 Μαΐου – Γραφεία ΟΕΒ

Έντιμε κε Υπουργέ Ενέργειας, Εμπορίου και Βιομηχανίας
Αξιότιμε Πρόεδρε της ΟΕΒ, μέλη ΔΣ, γενικοί Διευθυντές και εκπρόσωποι των
μελών μας

Κυρίες και Κύριοι,
Εκλεκτά μέλη του Συνδέσμου,

Με ιδιαίτερη χαρά σας καλωσορίζω στη σημερινή Γενική Συνέλευση του
Κυπριακού Συνδέσμου Ποιότητας.

Βρισκόμαστε σε μια περίοδο γεμάτη προκλήσεις – γεωπολιτικές, ενεργειακές,
τεχνολογικές και περιβαλλοντικές.

Ο κοινός παρονομαστής: η ανάγκη για Ποιότητα. Όχι ως πιστοποιητικό στον
τοίχο, αλλά ως κουλτούρα ηγεσίας, ανθεκτικότητας και λογοδοσίας.

1 Ποιότητα: από τη Συμμόρφωση στην Ανθεκτικότητα

Το πρόσφατο μπλακάουτ στην Ισπανία, την Πορτογαλία και μέρος της Γαλλίας,
οι κυβερνοεπιθέσεις σε νοσοκομεία στη Γαλλία, η παράλυση λιμανιών στις ΗΠΑ
από επιθέσεις ransomware — είναι μόνο μερικά από τα περιστατικά που
υπενθυμίζουν πως οι κρίσεις δεν γνωρίζουν σύνορα, ούτε εξαιρέσεις.

Σε ένα τέτοιο περιβάλλον, η Ποιότητα δεν είναι πολυτέλεια – είναι προϋπόθεση
ανθεκτικότητας και αξιοπιστίας.

Η επιχειρησιακή συνέχεια, η διαχείριση κινδύνων, η επενδυτική εμπιστοσύνη και
η κοινωνική νομιμοποίηση εξαρτώνται από το αν η Ποιότητα αποτελεί δομικό
στοιχείο της διοίκησης και της λήψης αποφάσεων.

2 Ηγεσία και Διακυβέρνηση: Από τη θεωρία στην πράξη

Η συμμετοχή του Συνδέσμου μας στη συγγραφή του Κώδικα Δημόσιας Διακυβέρνησης, ο οποίος κατέστη υποχρεωτικός για όλες τις ΚΟΚΕ με απόφαση του Υπουργικού Συμβουλίου το 2019, δεν ήταν θεωρητική άσκηση. Ήταν πράξη ουσίας.

Ο Κώδικας δεν είναι ένα ακόμη έγγραφο. Είναι εργαλείο διοίκησης. Η αποτελεσματική διακυβέρνηση δεν αποδεικνύεται με εξαγγελίες, αλλά με μετρήσιμους δείκτες, λογοδοσία και διαφάνεια.

Αρχές όπως η εποπτεία κινδύνου (risk oversight), η διαχείριση των ενδιαφερόμενων μερών και η οργανωτική επάρκεια εφαρμόζονται ήδη σε ορισμένους Οργανισμούς.

Φιλοδοξούμε να δούμε όλους τους ΚΟΚΕ να δημοσιοποιούν μη χρηματοοικονομικά αποτελέσματα με κρίσιμους KPIs που αντικατοπτρίζουν την ποιότητα εξυπηρέτησης, την ανθεκτικότητα και την κοινωνική αξία.

3 ESG και CSRD: Το νέο πεδίο ηγεσίας

Η συμμόρφωση με την Οδηγία CSRD (Corporate Sustainability Reporting Directive) που στοχεύει στη βελτίωση της διαφάνειας και της συνέπειας στις αναφορές βιωσιμότητας των εταιρειών και τα πρότυπα ESG είναι πλέον το νέο πεδίο ανταγωνιστικότητας.

Οι διεθνείς αγορές και οι τράπεζες ζητούν αποδείξεις υπευθυνότητας. Οι πολίτες απαιτούν αξία: κοινωνική, περιβαλλοντική, όχι μόνο οικονομική.

Αυτό σημαίνει:

- μετρήσιμα KPIs,
- υπεύθυνη εφοδιαστική αλυσίδα,
- σεβασμό στον άνθρωπο και στο περιβάλλον.

4 Ψηφιακή Ανθεκτικότητα και NIS2

Η οδηγία NIS2 (Network and Information Security Directive 2) καθιστά την κυβερνοασφάλεια διοικητική υποχρέωση.

Το Διοικητικό Συμβούλιο κάθε Οργανισμού πρέπει να γνωρίζει:

- Πού βρίσκονται τα ρίσκα,
- Πώς προστατεύονται τα δεδομένα,
- Ποιο είναι το πλάνο αποκατάστασης.

Στο Ισραήλ, η υποχρέωση για ύπαρξη και τακτική δοκιμή Σχεδίου Επιχειρησιακής Συνέχειας (Business Continuity Plan - BCP) ισχύει κυρίως για συγκεκριμένους τομείς υψηλής κρισιμότητας, όπως ο τραπεζικός τομέας και οι υποδομές ζωτικής σημασίας το οποίο δεν παραμένει απλώς στο χαρτί, αλλά δοκιμάζεται στην πράξη κάθε έξι μήνες με ρεαλιστικά σενάρια κρίσεων. Επιπλέον, έχουν υιοθετήσει το πρότυπο SI 22301, το οποίο βασίζεται στο διεθνές πρότυπο ISO 22301 για τα Συστήματα Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας.

5 Στρατηγική, KPIs και Οργανωσιακή Μάθηση

Η Ποιότητα χωρίς στρατηγική είναι ευχή. Η στρατηγική χωρίς KPIs είναι σύνθημα. Γι' αυτό ο Σύνδεσμος μας προωθεί πρότυπα όπως:

- το διεθνές πρότυπο διαχείρισης συμμόρφωσης ISO 37301,
- το διεθνές πρότυπο διαχείρισης κινδύνων ISO 31000,
- το Balanced Scorecard για στρατηγική ευθυγράμμιση.

Προτεραιότητά μας: να ενθαρρύνουμε οργανισμούς να μετρούν ό,τι έχει σημασία.

Ως σύνδεσμος Ποιότητας, προτείνουμε εργαλεία, ενθαρρύνουμε την εκπαίδευση στελεχών, και στηρίζουμε τη διαδρομή από τη συμμόρφωση στην αποτελεσματικότητα.

6 Από το CAF στην Κυπριακή Πραγματικότητα

Το Κοινό Πλαίσιο Αξιολόγησης (CAF), το ευρωπαϊκό εργαλείο ποιότητας για τον δημόσιο τομέα, εφαρμόστηκε πιλοτικά στην Κύπρο το 2004 και προωθήθηκε ευρύτερα από το 2007. Το 2010, το Υπουργικό Συμβούλιο κάλεσε όλους τους δημόσιους οργανισμούς να το εφαρμόσουν μέχρι το 2015.

Σκοπός ήταν η

- Εισαγωγή κουλτούρας αριστείας στη δημόσια διοίκηση.
- Ενίσχυση της διαφάνειας και της λογοδοσίας.
- Βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες.
- Ανάπτυξη στρατηγικής, ηγεσίας και διαχείρισης ικανοτήτων σε όλα τα επίπεδα της δημόσιας υπηρεσίας.

Παρά την ορθή πρόθεση, η απουσία κεντρικού συντονισμού, μηχανισμών παρακολούθησης και κουλτούρας συνεχούς βελτίωσης, δεν επέτρεψε τη καθολική εφαρμογή του.

Σήμερα, προτείνουμε κάτι απλό και εφαρμόσιμο:

Ετήσια αυτοαξιολόγηση, μετρήσιμοι δείκτες, συμμετοχή ενδιαφερομένων και πρακτική εφαρμογή του Κώδικα Διακυβέρνησης.

Όχι ως υποκατάστατο του CAF, αλλά ως εφελκυστικό για μια νέα ώθηση στη Δημόσια Ποιότητα, με στήριξη, εκπαίδευση και διαφάνεια.

7 Δράσεις του Συνδέσμου – Η Ποιότητα στην Πράξη

Ο Κυπριακός Σύνδεσμος Ποιότητας:

- Συνδιοργανώνει πολυθεματικά ετήσια συνέδρια Ποιότητας όπως ESG, διακυβέρνηση και ανθεκτικότητα, συμμόρφωση, Ψηφιακό Μετασχηματισμό, επιχειρησιακή συνέχεια, διακυβέρνηση, ανθρώπινο δυναμικό κ.α.
- Συμμετέχει στον διαγωνισμό του EOQ για την ανάδειξη του European Quality Leader, αναδεικνύοντας πρόσωπα-πρότυπα στον Κυπριακό χώρο που απέδειξαν διαχρονικά ότι προσέθεσαν διαχρονική αξία στις επιχειρήσεις τους και στην χώρα μας.
- Συμμετείχε στον σχεδιασμό και στηρίζει το Υπουργείο Οικονομικών στην εφαρμογή του Κώδικα Διακυβέρνησης σε όλους τους ΚΟΚΕ.
- Υλοποιεί δράσεις με την υποστήριξη του Υπουργείου Ενέργειας, Εμπορίου & Βιομηχανίας.
- Υποστηρίζει και θα εντείνει τις προσπάθειες για στήριξη των ΜΜΕ με εργαλεία ποιότητας και πρόσβαση σε ευρωπαϊκή γνώση.
- Στηρίζει την αναβάθμιση της διακυβέρνησης στον ευρύτερο δημόσιο τομέα και στους ημικρατικούς οργανισμούς.

8 Ανατροφοδότηση από το Τριήμερο Εκπαιδευτικό Συνέδριο για τη Διακυβέρνηση

Στο πρόσφατο Τριήμερο Εκπαιδευτικό Συνέδριο για θέματα Δημόσιας Διακυβέρνησης, το οποίο διοργανώθηκε για πρώτη φορά από την εισαγωγή του Κώδικα το 2019 με πρωτοβουλία του Υπουργείου Οικονομικών, και στο οποίο προσκληθήκαμε να συμμετάσχουμε ως εκπαιδευτές/μέντορες τα μέλη της Ομάδας Νέας Διακυβέρνησης, συμμετείχαν εκπρόσωποι όλων των Διοικητικών Συμβουλίων των ΚΟΚΕ.

Μεταξύ άλλων, επιβεβαιώθηκε ότι:

- Οι αρχές της διαφάνειας, της λογοδοσίας, της αποτελεσματικότητας και της στρατηγικής καθοδήγησης οφείλουν να ενσωματώνονται πλήρως στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων και εποπτείας των ΔΣ.
- Η συνεχής επιμόρφωση των μελών των Διοικητικών Συμβουλίων κρίνεται κρίσιμη για την ουσιαστική εφαρμογή των αρχών διακυβέρνησης, ιδίως ενόψει των αυξανόμενων ευθυνών και απαιτήσεων για δημόσια λογοδοσία, στη στρατηγική, τη διαχείριση κινδύνων και την κυβερνοασφάλεια, την επιχειρησιακή συνέχεια.
- Αναγνωρίζεται η ανάγκη για οριζόντιο συντονισμό μεταξύ των ΔΣ των ΚΟΚΕ, ώστε να διασφαλίζεται η ομοιογενής εφαρμογή του Κώδικα, η ανταλλαγή βέλτιστων πρακτικών και η αντιμετώπιση κοινών προκλήσεων.

Ο Κυπριακός Σύνδεσμος Ποιότητας δηλώνει παρών σε αυτή τη δύσκολη μετάβαση: υποστηρίζοντας προγράμματα εκπαίδευσης, μεθοδολογίες, mentoring και μεταφορά ευρωπαϊκής τεχνογνωσίας σε όλα τα μέλη μας.

Έντιμε κύριε Υπουργέ, Κυρίες και Κύριοι,

Η Ποιότητα είναι σήμερα η ειδοποιός διαφορά ανάμεσα στη στασιμότητα και την πρόοδο.

Δεν υπάρχει ESG χωρίς ηγεσία. Δεν υπάρχει εμπιστοσύνη χωρίς KPIs.

Δεν υπάρχει μέλλον χωρίς προετοιμασία – και δεν μπορεί να υπάρξει εμπιστοσύνη χωρίς μετρήσιμα αποτελέσματα.

Η Ποιότητα είναι η ειδοποιός διαφορά ανάμεσα στη στασιμότητα και την πρόοδο.

Ο Κυπριακός Σύνδεσμος Ποιότητας ελάχιστους πόρους αλλά ξεκάθαρο όραμα, δηλώνει παρών:

- στην ενίσχυση της διακυβέρνησης στους Κρατικούς Οργανισμούς Κρατικές Επιχειρήσεις,
- Στη στήριξη των ΜΜΕ μέσω ενημέρωσης, εργαλείων ποιότητας και πρόσβασης στην Ευρωπαϊκή γνώση μέσω του European Organisation for Quality.
- στην αναβάθμιση της δημόσιας διοίκησης μέσω εκπαίδευσης και τεκμηρίωσης.

Έντιμε κε Υπουργέ,

Ως μέλος του Υπουργικού Συμβουλίου και πολιτικός προϊστάμενος ενός εκ των πλέον στρατηγικών Υπουργείων για την ενίσχυση της παραγωγικής βάσης και της ανθεκτικότητας της χώρας, ο ρόλος σας είναι καίριος για την αναπτυξιακή πορεία της χώρας.

Ο Κυπριακός Οργανισμός Προώθησης Ποιότητας (ΚΟΠΠ), λειτουργώντας υπό την αιγίδα του Υπουργείου σας, αποτελεί τον επίσημο εθνικό φορέα για την ποιότητα, την τυποποίηση και τη διαπίστευση.

Δεν είναι τυχαίο ότι η έναρξη των διαδικασιών πιστοποίησης στην Κύπρο πραγματοποιήθηκε υπό την αιγίδα του Υπουργείου Ενέργειας, Εμπορίου και Βιομηχανίας, επιβεβαιώνοντας τη διαχρονική συμβολή του στον τομέα της ποιότητας.

Με το ίδιο πνεύμα συνέπειας και θεσμικής ευθύνης, η δική σας ηγεσία μπορεί να διασφαλίσει την ουσιαστική και βιώσιμη υλοποίηση του Κώδικα Δημόσιας Διακυβέρνησης, σύμφωνα με τις πρόνοιες της σχετικής απόφασης του Υπουργικού Συμβουλίου. Η εφαρμογή του Κώδικα δεν είναι απλώς μια διοικητική

υποχρέωση· αποτελεί μοχλό βελτίωσης της αποτελεσματικότητας των δημοσίων οργανισμών και ενίσχυσης της εμπιστοσύνης των πολιτών προς το κράτος.

Λαμβάνοντας υπόψη την πολυετή εμπειρία μας στα θέματα ποιότητας, τόσο στην Κύπρο όσο και στο ευρύτερο ευρωπαϊκό περιβάλλον, καταθέτουμε με σεβασμό τις ακόλουθες ελάχιστες προτάσεις προς αξιολόγηση, με στόχο τη σταδιακή αναβάθμιση της διεθνούς εικόνας της χώρας μας και, κυρίως, την αναβάθμιση της παρεχόμενης δημόσιας αξίας προς τους πολίτες.

- Δημόσια δήλωση συμμόρφωσης με τον Κώδικα Δημόσιας Διακυβέρνησης από όλους τους Κρατιούς Οργανισμούς Κρατικές Επιχειρήσεις (ΚΟΚΕ), συνοδευόμενη από μηχανισμό επιβεβαίωσης συμμόρφωσης, τουλάχιστον για όσους οργανισμούς είναι ήδη πιστοποιημένοι με διεθνή πρότυπα διαχείρισης.
- Τριμηνιαία υποβολή βασικών δεικτών απόδοσης (KPIs) από τους ΚΟΚΕ, με έμφαση όχι μόνο στη βελτίωση της εμπειρίας του πολίτη, αλλά και σε κρίσιμες συνιστώσες διακυβέρνησης: οργανωσιακή επάρκεια, διαχείριση κινδύνων, πρόοδος σε θέματα ESG κ.α . Άλλωστε, η συστηματική παρακολούθηση της προόδου δεν αποτελεί μέσο ελέγχου, αλλά εργαλείο μάθησης και βελτίωσης.

Είμαστε δίπλα σας σε κάθε προσπάθεια για την αναβάθμιση της Ποιότητας στη χώρα μας και σας ευχαριστούμε θερμά που είσατε σήμερα μαζί μας αποδεικνύοντας καθημερινά με τις ενέργειες σας ότι νοιάζεστε πραγματικά για την αναβάθμιση της ποιότητας στην χώρα μας.

Ευχαριστούμε θερμά την ΟΕΒ για τη διαχρονική της στήριξη – και ιδιαίτερα τον Πρόεδρό της, κύριο Αντωνίου, που μας τιμά σήμερα με την παρουσία του για τελευταία φορά με αυτή την ιδιότητα, καθώς ολοκληρώνει τη θητεία του στην Προεδρία.

Θερμές ευχαριστίες επίσης στο απερχόμενο Διοικητικό Συμβούλιο και σε όλα τα μέλη μας, χωρίς τα οποία ο Σύνδεσμος δεν θα είχε λόγο ύπαρξης.