



HUP

Hrvatska udruga poslodavaca

Mitovi i istine oko izdvajanja uslužnih djelatnosti iz javnog i državnog sektora

Zagreb, 28. travanj 2014.

Konferencija „modeli učinkovitog upravljanja neosnovnim djelatnostima u
javnoj upravi – prilike za javni sektor i gospodarstvo“



HUP

Hrvatska udruga poslodavaca

O HUP-Koordinaciji poduzeća iz uslužnih djelatnosti

- Osnovana u listopadu 2013. odmah po predstavljanju paketa reformskih mjera Vlade – namjera okupljenih poduzeća bila je da kroz HUP kao **odgovorni socijalni partneri** podrže proces izdvajanja i zajedno s Vladom i sindikatima naprave održiv okvir za realizaciju izdvajanja na dobrobit svih uključenih u proces
- Jedino relevantno udruženje poduzeća iz sektora:
 - članice čine 80 posto tog segmenta tržišta
 - ukupno imaju više od 5000 zaposlenih
 - ostvaruju više od 500 milijuna kuna prometa godišnje
 - posluju uspješno s kontinuiranim rastom prometa, neke i duže od 20 godina



HUP

Hrvatska udruga poslodavaca

O HUP-Koordinaciji poduzeća iz uslužnih djelatnosti

- Članice uspješno realizirale sva veća izdvajanja na domaćem tržištu, i u javnom i u privatnom sektoru, i redom preuzimale zaposlenike uz socijalnu klauzulu između jedne i 5 godina
- Unutar članica djeluje nekoliko sindikata, od kojih je najbrojniji Republički sindikat radnika Hrvatske koji djeluje unutar Nezavisnih hrvatskih sindikata
- Stalno ulaganje u opremu i zaposlene
- članice imaju međunarodne certifikate koji jamče visoku razinu kvalitete, zaštite na radu i zaštite okoliša (ISO 9001:2008, 14001:2004, 18001:2007; HACCP)
- Know-how i iskustvo u optimizaciji radnih procesa, standardiziranju kvalitete, izboru najučinkovitije opreme i metoda rada i sl.
- Tržište je prepoznalo kvalitetu jer bilježimo stalan rast potražnje



HUP

Hrvatska udruga poslodavaca

Očekivane koristi izdvajanja

- 1. Uštede za državni proračun – od 10 do 30 posto u prvoj fazi**
- 2. Povećanje kvalitete usluge – uvođenje standarda i kontrole**
- 3. Investicije privatnog sektora – godišnje oko 100 mil.kn**
- 4. Zadržavanje zaposlenih i dodatno ulaganje u ljudske potencijale**
- 5. Razvoj tržišta uslužnih djelatnosti i svijesti o potrebi učinkovitog upravljanja imovinom**



HUP

Hrvatska udruga poslodavaca

MITOVI I ISTINE O IZDVAJANJU USLUŽNIH DJELATNOSTI U PRIVATNI SEKTOR



HUP

Hrvatska udruga poslodavaca

MIT: Izdvajanje uslužnih djelatnosti je nešto novo u RH, to će predstavljati svojevrstan „šok“ za sustav javnih i državnih tvrtki.

ISTINA:

- izdvajanje je u privatnom sektoru u RH intenzivnije krenulo 80'tih godina, a u javnom iza 2000. godine
- svi segmenti javnog sektora, kao i velika većina domaćih tvrtki već imaju izdvojene dijelove uslužne djelatnosti i ne razmišljaju o vraćanju tih djelatnosti u sustav
- Državni ured za središnju javnu nabavu svake godine ugovori usluga vanjskih dobavljača za nekoliko milijardi kuna
- klasična zamjena teza jer bez privatnih ponuđača sustav ne bi mogao funkcionirati



HUP

Hrvatska udruga poslodavaca

MIT: Imati uslugu unutar „kuće“ je isplativije, vanjski servisi za čišćenje cijenu usluge uvećavaju za PDV pa tu ne može biti ušteda.

ISTINA:

- u vrijeme vrlo ograničenih resursa najskuplje ih je rasipati, to je vrlo dobro prepoznao privatni sektor – izostanak fokusa i svaštarenje su državu i doveli u poziciju prekomjernog deficita i visokog javnog duga
- zadaća bolnice je da liječi, vrtića i škole da uče djecu i mlade, javne i državne uprave da pruža podršku građanima. Nije društveno korisno ni odgovorno da te ustanove posjeduju primjerice svoje vrtove i farme kako bi proizvodile hranu za korisnike, svoje farmaceutske kompanije kako bi imale lijekove, da kupuju kosilice i sl...
- PDV se u potpunosti vraća državi – nije prihod poduzeća



HUP

Hrvatska udruga poslodavaca

MIT: „Privatnicima“ kvaliteta posla nije u interesu pa će izdvajanje srušiti postojeću razinu kvalitete obavljanja uslužnih djelatnosti u javnom i državnom sektoru, a korisnici će imati lošiju uslugu od one prije izdvajanja.

ISTINA:

- naručitelj usluga (Vlada) kroz natječaj određuje razinu kvalitete koju plaća, a kontrola kvalitete je u rukama naručitelja
- izdvajanje otvara vrata uvođenju kontrole kvalitete usluga u javni i državni sektor jer prava kontrola u praksi trenutno ne postoji
- gotovo sve ustanove prepustile brigu oko tehničkog održavanja, klima, uređenja okoliša i sl. – kvaliteta je porasla jer privatni sektor radi po najvišim međunarodnim standardima, certificirani su procesi, oprema, sredstva
- svi obiteljski liječnici su „privatnici“ – vjerujemo li njima?
- članice redovno provode ankete zadovoljstva klijenata što je definirano i standardom kvalitete ISO 9001 – oko 80% iskazuje zadovoljstvo i namjeru ponovnog angažiranja, prosječna ocjena usluge je redovno iznad 4,5 od 5



HUP

Hrvatska udruga poslodavaca

MIT: Uslužne djelatnosti poput tehničkog održavanja, servisiranja klima i ventilacije, čišćenja i pripreme hrane u bolničkom sektoru spadaju pod osnovnu djelatnost i njihovo izdvajanje vodi izbijanju MRSE.

ISTINA:

- ne postoji veza između izdvajanja i pojave bolničkih infekcija
- Pravilnik o uvjetima i načinu obavljanja mjera za sprečavanje i suzbijanje bolničkih infekcija ne razlikuje državnog od privatnog poslodavca – Povjerenstvo za bolničke infekcije brine o standardima
- u domaćim bolnicama, privatnim, ali i državnim u kojima su već više od 20 godina izdvojene uslužne djelatnosti, nije bilo izbijanja MRSE, štoviše, svi ozbiljniji zabilježeni slučajevi dogodili su se u bolnicama u kojima uslužne djelatnosti nisu izdvojene
- pitanje: bi li se u slučaju bolesti radije liječili u jednoj švicarskoj ili američkoj bolnici u kojoj su sve uslužne djelatnosti izdvojene ili u hrvatskoj u kojoj su sve djelatnosti „u kući“?



HUP

Hrvatska udruga poslodavaca

MIT: Privatnici ne mogu ispuniti zahtjeve javnog sektora po pitanju usluge pripreme hrane – primjerice, u bolnicama se sprema po 50 različitih dijeta što niti jedan privatnik ne može organizirati.

ISTINA:

-u privatnim restoranima se dnevno po želji gostiju sprema i po nekoliko stotina izvedenica jela

-samo jedna tvrtka unutar Koordinacije ima 34 restorana te dnevno poslužuje preko 7500 obroka – tradicionalna, makrobiotička, vegetarijanska, razna vjerska i dijetalna jela i sl.

-u slučaju izdvajanja preuzimaju se zaposlenici koji imaju know-how i oni nastavljaju raditi na svojim radnim mjestima – nema prekida pružanja usluge



HUP

Hrvatska udruga poslodavaca

MIT: Europske zemlje poput UK i Njemačke, ali i Slovenije odustaju od izdvajanja zbog povećanja bolničkih infekcija i općenito loših iskustava.

ISTINA:

-potpuno suprotno, nigdje nema moratorija, a trend je sve izraženiji; vrijednosti ugovora:

- Velika Britanija - 25 mlrd. € (podatak Official Journal of the EU, FT – kraj 2012.)
- Benelux – 21 mlrd. € (ISG* – kraj Q3 2013.)
- Njemačka, Austrija, Švicarska (DACH) – 17 mlrd. € (ISG* – kraj Q3 2013.)
- države nordijske regije - 18 mlrd. eura (podatak tvrtke ISG* – kraj Q3 2013.)
- države juga Europe – 16 mlrd. eura (podatak tvrtke ISG* – kraj Q3 2013.)

-izdvajanje (outsourcing) i vraćanje uslužnih djelatnosti u vlasništvo (insourcing) su normalni poslovni procesi, a u situaciji kada organizacijski djelatnosti nisu optimalne kao što je to u RH, izdvajanje je u praksi najbolje rješenje koje istovremeno smanjuje troškove i povećava kvalitetu

-izdvajanje tih djelatnosti u privatni sektor pa ponovno vraćanje optimiziranih procesa može se promatrati i kroz prizmu „krađe” know-how-a



HUP

Hrvatska udruga poslodavaca

MIT: Ljudi trenutno zaposleni u uslužnim djelatnostima u procesu izdvajanja izgubit će radna prava i ostati bez posla.

ISTINA:

- razinu prava zaposlenih u procesu izdvajanja određuje i jamči Vlada
- obvezu zadržavanja zaposlenih u procesu izdvajanja također definira Vlada – u HUP-Koordinaciji smo spremni preuzeti sve postojeće zaposlenike
- u svim primjerima izdvajanja realiziranim do sada članice HUP-Koordinacije preuzele su postojeće zaposlenike te su preuzimale socijalnu klauzulu u razdoblju između jedne i najčešće pet godina
- članice brinu o zadovoljstvu zaposlenika – redovne ankete zadovoljstva pokazuju da je oko 60% zaposlenih u potpunosti zadovoljno poslodavcem, a ostatak iskazuje prilično zadovoljstvo, dok se njih 90% vidi i želi sudjelovati u daljnjem razvoju tvrtke



HUP

Hrvatska udruga poslodavaca

SLJEDEĆI KORACI I PODJELA ODGOVORNOSTI



HUP

Hrvatska udruga poslodavaca

SLJEDEĆI KORACI I PODJELA ODGOVORNOSTI

ŠTO?	TKO?
Konačna odluka o tome što se izdvaja	Vlada kao trenutni vlasnik i upravljač– odluka po pravilima poduzetničkog pristupa - princip optimiziranja koristi
Postaviti jasne i mjerljive ciljeve izdvajanja u konkretnom vremenskom okviru	Vlada kao sadašnji vlasnik i upravljač
Postaviti jasna i stroga pravila za sudionike na javnim natječajima za izdvajanje – najbolja praksa govori o provođenju procesa pretkvalifikacije	Vlada u dogovoru s poslodavcima
Odabir optimalnog modela izdvajanja (veličina ugovora, način provođenja natječaja, uvjeti, jamstva, rokovi i sl.)	Vlada u dogovoru s poslodavcima
Definiranje socijalne klauzule i kvalitetne zaštite zaposlenih	Vlada u dogovoru sa sindikatima i poslodavcima
Definirati konkretne uvjete i rokove plaćanja kao i osigurati uvjete za izvršavanje ugovorene usluge	Vlada mora u natječaju tvrtkama jamčiti izvršavanje svih svojih obveza



HUP

Hrvatska udruga poslodavaca

RECEPT ZA USPJEH SVAKOG PA I OVOG PROCESA SU...

...LJUDI!

Odgovornost prema zaposlenima u uslužnim djelatnostima i prema svim građanima kao platiteljima i korisnicima tih usluga treba biti primarna svim akterima u procesu izdvajanja.

Jedini pravi način za osiguravanje prava zaposlenih i optimalnog odnosa cijene i kvalitete usluge na dugi rok je definiranje transparentnog i održivog modela izdvajanja – na tome ćemo inzistirati u HUP-Koordinaciji jer bi sve drugo značilo početak loše priče za zaposlene, za ustanove pa onda i za sve nas građane !!!



HUP

Hrvatska udruga poslodavaca

**Zahvaljujemo
na pažnji!**