

Regionális Innovációs Ügynökség létrejöttének és működésének minőségi követelményei

Bevezetés

A Nemzeti Kutatási és Technológiai Hivatal által Regionális Innovációs Ügynökséggé (RIÜ) minősíthető egy önálló jogi személyiségű szervezet. Ezen esetben az adott egységnek az alábbi hét feltételcsoportban foglalt kritériumoknak kell megfelelnie:

- (1) misszió,
- (2) szervezet,
- (3) szolgáltatások a hatóságok számára,
- (4) szolgáltatások a régin kívüli hálózatok számára,
- (5) szolgáltatások a régióon belüli érintettek számára az innovatív vállalkozások számára,
- (6) teljesítmény,
- (7) szolgáltatások minősége.

A cím adományozható, és a kritériumok nem teljesítése esetén visszavonható. Egy régióban egyszerre csak egy szervezet viselheti a RIÜ címet és használhatja a címhez tartozó logo-t.

1. Misszió: A regionális innováció szervezése

A Regionális Innovációs Ügynökség (RIÜ) az adott régió innovációban résztvevő, érdekelt és érintett szereplői által a Nemzeti Innovációs Rendszer részeként létrehozott, a Nemzeti Kutatási és Technológiai Hivatallal hálózatban együttműködő, a regionális innovációs folyamatok generálására, összehangolására, koordinálására, a technológiai innovációs hálózatok szervezésére, valamint innovációs szolgáltatások nyújtására és ezek hatékonyan működő és működtethető rendszerbe történő integrálására létrehozott szervezet.

A RIÜ-k a regionális gazdaságfejlesztés hatékony és gazdaságilag is mérhető eredményekkel bíró eszközei, melyek ezt a fejlődést az innováció, az innováció menedzsment eszközrendszere alkalmazásával kívánják elérni.

2. Szervezet

A RIÜ-nek:

- az adott régióon belül kell működnie,
- saját (elkülönített) költségvetéssel kell rendelkeznie,
- a működési területén az érdekelt és érintett hatóságok (Regionális Fejlesztési Tanács, önkormányzatok, stb.) által elismertnek kell lennie,
- lehet közösségi, vagy magántulajdonú,
- tevékenységét egyeztetnie- és összehangolnia kell más, üzleti támogatást nyújtó szervezetekkel és az országos RIÜ-hálózat többi tagjával,
- egyértelmű pozicionálása, stratégiai és operatív terve van, amelynek legfőbb célja a regionális innováció segítése, ennek eredményeképpen új munkahelyek teremtése, illetve munkahelyek megtartása,
- legalább 4 főállású munkatárssal kell rendelkeznie, amelyek: vezető, két menedzser és titkárság (feladatuk: a projektek támogatása, kommunikálása, kiválasztása, értékelése és stratégiai segítése, valamint háttér szolgáltatások nyújtása, adminisztráció.)

- elkülönített helyiségekkel kell rendelkeznie (a RIÜ-t más szervezet is befogadhatja).

3. Szolgáltatások a regionális és országos döntéshozó szervek és szervezetek (hatóságok) számára (az innovációs lánc támogatása)

A Regionális Innovációs Ügynökség a régió döntéshozó szervei és szervezetei számára az alábbi szolgáltatásokat nyújtja:

- közreműködik és együttműködik az innováció ösztönzésében figyelembe vehető források igénybevételének koordinálásában, elősegíti a régióban a fejlesztési források innovációs célú felhasználását,
- szakmailag segíti a regionális decentralizált pályázati rendszerek kialakítását és működését,
- javaslatokat dolgoz ki, a regionális innovációs stratégia fejlesztésére, és az innováció menedzsment eszközrendszerével segíti annak megvalósítását,
- nemzetközi (innováció tartalmú) programokat kezdeményez a regionális innováció előmozdítására,
- kapcsolatot tart az innovációt támogató és abban érintett szervezetekkel,
- az innovációval kapcsolatos regionális adatbázist hoz létre, illetve működteti azt,
- rendszeresen végzi a régió innovációs tevékenységének felmérését, elemzését és értékelését, következtetéseket és prognózisokat alkot, javaslatokat tesz.

4. Szolgáltatások a régió kívüli hálózatok számára

A Regionális Innovációs Ügynökség a régió kívüli hálózatok kialakítása és működtetése érdekében az alábbi szolgáltatásokat nyújtja:

- bekapcsolódik EU 7. Keretprogramba, és a CIP, valamint más nemzetközi programokba, illetve az ezekhez kapcsolódó hálózatokba,
- információt szolgáltat a régió belüli innovációs adatbázis felhasználásával az interregionális és nemzetközi együttműködések kialakítása érdekében,
- együttműködik a B2Europe charta hálózati tagjaival.

5. Szolgáltatások a régió belüli innovációban érintett szervezetek számára

- segíti a regionális innovációs intézményrendszer fejlődését, az innovációs hálózatok kialakulását, működését, koordinálja az innovációs együttműködések kialakulását,
- a régióban szervezi és irányítja az innováció előmozdításához, az innovációs projektek generálásához és megvalósításához felhasználható információk áramlását célzottan az egyes vállalkozások, valamint a regionális innovációs infrastruktúra intézményei között,
- innovációs tanácsadással támogatást nyújt a regionális fejlesztés szereplői számára,
- a RIÜ kapcsolatot teremt az innovatív szervezetek és a helyi magán és állami szervezetek között,
- a RIÜ szakértői hálózatot alakít ki a régió innovatív szervezetei szakértői igényeinek kielégítése céljából,
- hozzáférést biztosít az innovációs tevékenységben hasznosítható adatokat tartalmazó nemzetközi és hazai adatbázisokhoz,

- koordinálja az interregionális együttműködést az innováció terén,
- részt vesz a legjobb gyakorlatok átvételében, illetve terjesztésében az innováció területén,
- biztosítja, hogy az általa létrehozott innovációs hálózatok szolgáltatásaihoz bárki korlátozás nélkül hozzáférhessen,
- rendszeres kommunikációs tevékenységet végez a régió innovációs eredményeinek és saját innovációs szolgáltatási tevékenységének széleskörű megismertetése céljából.

6. A tevékenység mérése

A hálózat alkalmassága, megfelelősége, a tevékenysége hatékonysága mérése és értékelése céljából az NKTH évente auditálja a RIÜ szervezeteket és erről jelentést, elemzést készít, javaslatokat és ajánlásokat fogalmaz meg a folyamatos szervezeti és működési fejlődés és minőségjavítás céljából. Az általános és a számszerűsíthető elvárásokat, a megfelelés követelményeit, valamint az indikátorokat a RIÜ_07 pályázat időtartamára jelen dokumentum, a pályázati felhívás és útmutató, az elfogadott pályázat, illetve a támogatási szerződés tartalmazza, a későbbiekben pedig az NKTH előre meghatározza.

7. Minőség

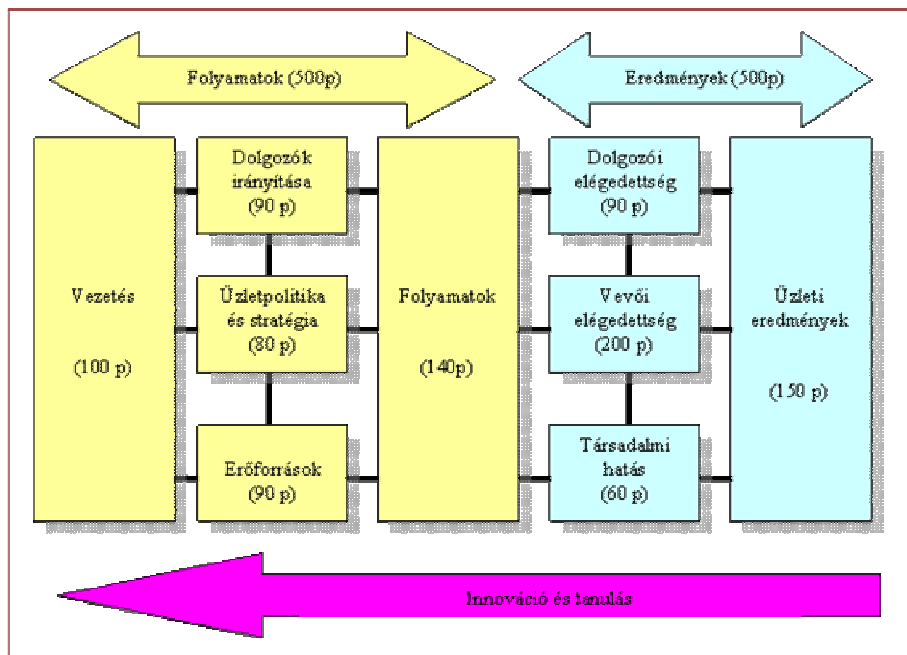
A RIÜ minőségügyi rendszere a Total Quality Management (TQM) megközelítést alkalmazza (EFQM modell), felhasználva az önminősítést, összehasonlításokat és a helyszíni auditokat (Javasolt az ISO 9001:2000 minőségirányítási és az ISO 27001:2005 információbiztonsági nemzetközi szabványok szerinti tanúsítás megszerzése is.) A RIÜ-nek alá kell vetniük magukat a minősítési rendszernek. Ennek érdekében:

- évente önértékelést kell készíteniük.
- támogatniuk kell az auditok elkészítését, meg kell adniuk a szükséges információkat.
- végre kell hajtaniuk a Nemzeti Kutatás és Technológiai Hivatal minőségbiztosítási döntéseit.

Az EFQM modell alkalmazását és kritériumrendszerét az 1. sz. melléklet tartalmazza.

1 sz. melléklet

Az EFQM modell alkalmazása



A modell alap gondolata szerint:

A vevői és dolgozói elégedettséget, a pozitív társadalmi hatást a vezetés megalapozott üzletpolitikával és stratégiával a dolgozók, az erőforrások és a folyamatok menedzselésén keresztül éri el, ami kiváló üzleti eredményekhez vezet.

A modellben szereplő 9 főbb kritérium két nagy területre tagozódik az adottságok és az eredmények kritériumcsoportra, melyek azonos súlyúak, maximum 500-500 pontra értékelhetők.

Az adottságokhoz a vezetés, a stratégia, az emberi erőforrás, egyéb erőforrások és a folyamatok menedzselése kapcsolódik.

Az önértékelés során a szervezet azt mutatja be, hogy az adottságok területén milyen módszereket alkalmaz, hogyan vonja be az embereket a folyamatos fejlesztésbe, hogyan figyel a vevőkre, s hogyan valósítja meg céljait, terveit a folyamatok kézben tartásával.

Az eredményekhez a vevői elégedettség és a dolgozói elégedettség eredményei, a társadalmi hatás, s a pénzügyi és nem pénzügyi eredmények tartoznak.

Az eredmények kritériumrészben a szervezet megvalósult eredményei mellett a kitűzött célokat, valamint más szervezet eredményeit is célszerű több évre visszamenően bemutatni úgy, hogy eldönthető legyen, hogy az eredményeket a szisztematikus, megelőző, folyamatos fejlesztést központba helyező szemlélet okozza.

Az önértékelés tartalmazza a 9 főbb és az ahhoz tartozó 32 alkritérium területén alkalmazott módszereket, tevékenységeket, tapasztalatokat és eredményeket. Az alkritériumokhoz

erősségeket és fejlesztendő területeket lehet megfogalmazni, melyek alapjait képezik a további fejlődésnek.

Az EFQM követelményrendszere:

1. A vezetés kritérium követelményrendszere

- A vezetők hogyan teszik láthatóvá a TQM kultúra iránti elkötelezettségüket?
- A vezetők hogyan segítik megfelelő erőforrások és támogatás biztosításával a továbbfejlesztést és a dolgozók részvételét?
- A vezetők hogyan működnek együtt a felhasználókkal, a beszállítókkal és más külső szervezetekkel?
- A vezetők hogyan ismerik el és becsülik meg a dolgozók erőfeszítéseit, teljesítményét?

2. A célkitűzések kritérium követelményrendszere

- Hogyan érvényesülnek a fontos és meghatározó információk a célkitűzések és stratégia kialakításában?
- A szervezet hogyan alakítja ki a célkitűzéseit s a stratégiáját?
- A szervezet hogyan ismerteti és valósítja meg a célkitűzéseit és a stratégiai elképzeléseit?
- A szervezet hogyan aktualizálja és fejleszti rendszeresen a célkitűzéseit és stratégiáját?

3. A dolgozók irányításának kritérium követelményrendszere

- Hogyan tervezi és fejleszti tovább a szervezet az emberi erőforrásait?
- A szervezet hogyan tartja fenn, illetve hogyan bontakoztatja ki munkatársai képességeit?
- Hogyan egyeznek meg a dolgozókkal a célokban, és hogyan történik a teljesítmények folyamatos felülvizsgálata?
- Hogyan történik a dolgozók bevonása, felhatalmazása és elismerése?
- A szervezet hogyan alakít ki a dolgozókkal hatékony dialógust?
- A szervezet hogyan gondoskodik a dolgozókról?

4. Az erőforrások kritérium követelményrendszere

- Az intézmény hogyan menedzseli a pénzügyi erőforrásait?
- A szervezet hogyan menedzseli az információ forrásait?
- Az intézmény hogyan kezeli a beszállítói kapcsolatokat és a beszállítóktól beérkezett készleteket?
- A szervezet hogyan menedzseli a telephelyeit, azok infrastruktúráját és egyéb eszközeit?
- A szervezet hogyan menedzseli a szolgáltatásait és a szellemi tulajdont (saját programok)?

5. A folyamatok kritérium követelményrendszere

- A szervezet hogyan azonosítja a szolgáltatások sikere szempontjából kulcsfontosságú folyamatokat?
- A szervezet hogyan menedzseli a folyamatait?
- A szervezet hogyan vizsgálja felül a folyamatokat, és hogyan tűzi ki a fejlesztési célokat?

- A szervezet hogyan fejleszti tovább a folyamatait az innováció és a kreativitás kiaknázásával?
- A szervezet hogyan hajtja végre a folyamatváltoztatásokat és értékeli azok eredményeit?

6. A vevői elégedettség kritérium követelményrendszere

Az önértékelésnek be kell mutatnia a szervezetnek a külső felhasználói szükségletek és elvárások kielégítése terén nyújtott teljesítményét. Ezt az elért eredményeken, trendeken, kitűzött célokon keresztül, illetve a versenytársakhoz vagy az iparág legjobbjainak tekintett cégekhez/szervezetekhez viszonyítva kell bemutatni. Továbbá be kell mutatni az adatok fontosságát és jelentőségét a felhasználók szempontjából is.

- A felhasználók véleménye a szervezet szolgáltatásairól és a felhasználókkal kiépített kapcsolatrendszeréről
- A felhasználói elégedettségre vonatkozó további mutatók

A külső felhasználói elégedettség a szervezethez való ragaszkodás megismerésére, előre jelzésére és fejlesztésére alkalmazható mutató.

7. A dolgozói elégedettség kritérium követelményrendszere

Mit ért el a szervezet a dolgozói elégedettség terén. Az önértékelésnek be kell mutatnia a szervezetnek a dolgozói szükségletek és elvárások kielégítése terén nyújtott teljesítményét. Ezt az elért eredményeken, trendeken, kitűzött célokon keresztül, illetve a hasonló jellegű intézmények és a terület legjobbjainak tekintett intézményekhez viszonyítva kell bemutatni. Továbbá be kell mutatni az adatok fontosságát és jelentőségét a dolgozók szempontjából is.

- A dolgozók véleménye a szervezetről

Bemutatható a dolgozók véleménye (dolgozói felmérésekből, célcsoport vizsgálatokból stb. származó információk, adatok alapján)

- A dolgozói elégedettségre vonatkozó további mutatók

A dolgozói elégedettség megismerésére, előrejelzésére és fejlesztésére alkalmazható mutatók

- Motiváció és bevonás
- Elégedettség
- A szervezet dolgozóinak nyújtott szolgáltatások

8. A társadalmi hatás kritérium követelményrendszere

Mit ért el a szervezet a helyi, a hazai és a nemzetközi közösség szükségleteinek és elvárásainak kielégítése területén. Ez magában foglalja a szervezetnek az élet minőségéről, a környezetről, illetve a globális erőforrás megővéséről vallott szemléletmódját, valamint a szervezet saját hatékonysági mércéjét. Továbbá magában foglalja az olyan hatóságokkal és testületekkel kialakított viszonyát, amelyek érintik és szabályozzák a szervezetet.

Az önértékelésnek be kell mutatnia a szervezetnek a társadalmi szükségletek és elvárások kielégítése területén nyújtott teljesítményét. Ezt az elért eredményeken, trendeken, kitűzött célokon ill. a rendszerben legjobbnak tartott intézményekhez viszonyítva kell bemutatni. Továbbá be kell mutatni az adatok fontosságát és jelentőségét a társadalom szempontjából is.

- A társadalom véleménye a szervezetről
- A szervezet társadalmi hatására vonatkozó további mutatók

A foglalkoztatásban történt változások kezelése és a dokumentált irányítási rendszerek alkalmazása (pl. ISO, stb.).

9. Az üzleti eredmények kritérium követelményrendszere

Mit ért el a szervezet tervezett üzleti céljaiból és a szervezetben pénzügyileg vagy egyéb módon érdekelték szükségleteinek és elvárásainak kielégítésében.

Az önértékelésnek a szervezet teljesítményét az elért eredményeken, trendeken, kitűzött célokon keresztül, illetve a versenytársakhoz vagy az iparág legjobbjához viszonyítva kell bemutatnia.

Továbbá be kell mutatni az adatok fontosságát és jelentőségét a pénzügyileg vagy egyéb módon érdekeltek szempontjából is.