

SUKOB INTERESA U SISTEMU STANDARDIZACIJE

CONFLICT OF INTEREST IN THE SYSTEM OF STANDARDIZATION

Srđan Simonović¹

Rezime: U radu je dat osvrt na neke potencijalne slučajeve sukoba interesa u sistemu standardizacije koji u velikoj meri mogu poljuljati poverenje svih stejkholdera u sam sistem. Na taj način došlo bi do paradoksa, jer ceo system postoji da bi radio u interesu stejkholdera i njihove zaštite od svih negativnih uticaja. Navedeni su neki konkretni primeri i date neke smernice, t.j. predlozi rešenja kojima bi se problem, ako ne rešio onda bar sveo na prihvatljiv nivo.

Ključne reči: sukob interesa, standardizacija, akreditacija, sertifikacija

Abstract: This paper presents a review of some cases of potential conflict of interest in the system of standardization that can greatly undermine the confidence of all stakeholders in the system itself. That way there would be a paradox, because the whole system is build to work in the interest of stakeholders and for their protection from all negative influences. Here are noted some specific examples and provide some guidance for solutions which would, if not solved a problem then at least reduced to an acceptable level.

Key words: conflict of interest, standardization, accreditation, certification

1. UVOD

Danas je u svetu široko prisutna svest da su standardi jako bitni kako bi se zaštitile sve grupe stejkholdera. Međutim u Srbiji to još nije slučaj, mada se stvari u tom smislu poboljšavaju dolaskom stranih kompanija, koje su donele svoj način poslovanja kod nas, kao i velikim zalaganjem ljudi koji se u Srbiji bave standardizacijom. Pod sistemom standardizacije podrazumeva se skup delova povezanih u celinu radi obavljanja poslova i zadataka iz oblasti standardizacije, tj. radi donošenja standarda i tehničkih propisa, obezbeđenja nadzora njihove primene i davanja informacija iz oblasti standardizacije uz optimalna ulaganja kako bi se postigli definisani ciljevi standardizacije. Standard je dokument utvrđen konsenzusom i potvrđen od priznate organizacije u kome se za opštu i višekratnu upotrebu utvrđuju pravila, smernice ili karakteristike za različite aktivnosti ili njihovi rezultati u cilju ostvarivanja optimalnog stepena reda u datom kontekstu. Standardi treba da budu zasnovani na proverenim rezultatima nauke, tehnike i iskustva u cilju ostvarivanja optimalne koristi za društvo. Konsenzus predstavlja opštu saglasnost koju karakteriše odsustvo trajnog suprotstavljanja bilo koje važne zainteresovane strane u vezi s bitnim

pitanjima i proces u kome su uzeta u obzir mišljenja svih zainteresovanih strana i u kome se usklađuju svi sporni argumenti. Konsenzus ne podrazumeva jednoglasnost.¹

Veliki broj standarda usvajaju međunarodne organizacije za standardizaciju:

- ISO - Međunarodna organizacija za standardizaciju,
- IEC - Međunarodni komitet za elektrotehniku.

Postoje i evropske organizacije za standardizaciju:

- CEN – Evropski komitet za normalizaciju,
- CENELEK - Evropski komitet za normalizaciju u elektrotehnici.

ISO standardi koji predstavljaju međunarodni konsenzus, čine tehnološki know-how. U standardima su sadržene specifikacije koje proizvodi treba da imaju da bi mogli da budu plasirani na tržišta širom sveta. Kasnije te standarde, prema svojim potrebama preuzimaju i odobravaju nacionalne organizacije koje su za to ovlašćene. U Srbiji tu funkciju obavlja Institut za standardizaciju Srbije. Jedan od njegovih zadataka

¹ Dr Mile Pešaljević, "Inženjerske komunikacije I logistika", Univerzitet u Novom Sadu, 1995. godine

je da donosi, objavljuje, preispizuje i povlači srpske standarde u skladu sa pravilima instituta².

Za primenu standarda odgovorna su sertifikaciona tela koja izdaju sertifikat o usaglašenosti sa nekim od standarda za čiju proveru su angažovana. Da bi sertifikaciona tela mogla da izdaju serifikate o usaglašenosti ona moraju biti akreditovana.

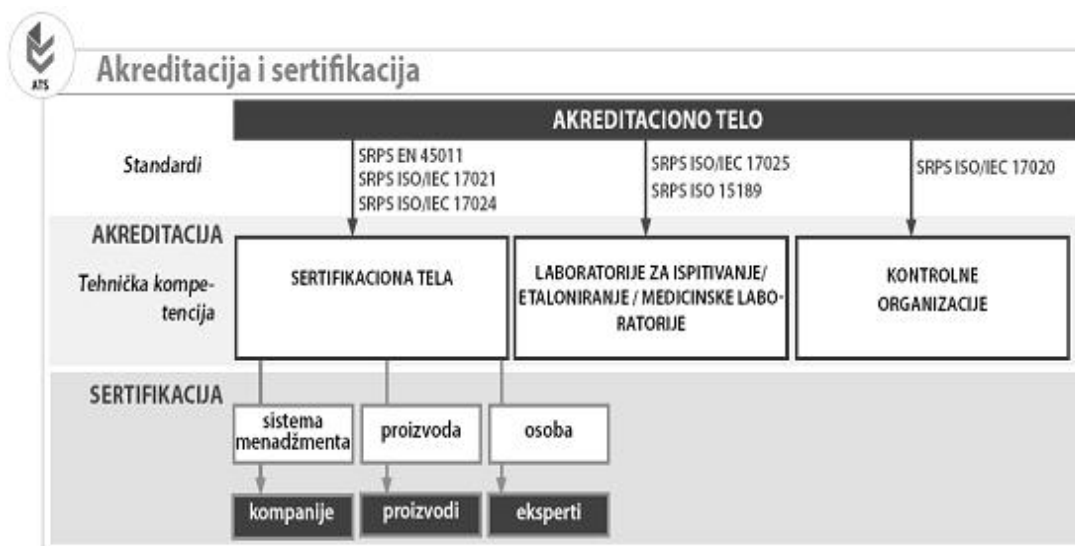
Akreditacija je zvanično priznanje treće strane da telo ispunjava specificirane zahteve i da je kompetentno da obavlja određene poslove ocenjivanja usaglašenosti. Akreditaciju obavlja Akreditaciono Telo Srbije(ATS). ATS ima pravni položaj ustanove čiji je osnivač Repulika Srbija. ATS sprovodi akreditaciju na osnovu:

- Zakona o akreditaciji,
- Statuta ATS-a,
- Standarda serije SRPS ISO/IEC 17000.

Sertifikacija je postupak posredstvom kojeg treća strana daje pisanu garanciju da su proizvod, proces ili usluga usaglašeni sa utvrđenim zahtevima. Sertifikaciona tela su tela za ocenjivanje usaglašenosti preko treće strane³. Sertifikacija

bilo koji način. Koncept je relativno lak za razumevanje, posebno jer se stalno pominje u novinskim člancima I televizijskim emisijama, uglavnom vezan za političare u Srbiji, a verovatno i širom sveta. Sukob inters je takodje prepoznat kao jedno od važnih pitanja ili problema u sistemu standardizacije kojim se mora upravljati, jer bi u suprotnom mogao da ugrozi ceo sistem I sve ono pozitivno što on nosi sa sobom. Zbog svega toga izazov po pitanju sukoba interesa nije kako da se on definiše, već kako da se identifikuje tamo gde postoji i da se uspostavi način da se njime upravlja. Sukob interesa je prepoznat i spominje se u standard SRPS ISO/IEC 17021. Prema standardu principi koji podsticu poverenje obuhvataju

- nepristrasnost,
- kompetentnost,
- odgovornost,
- otvorenost,
- poverljivost, i
- reagovanje na prigovore.



Slika 1 – Opšta šema akreditacije i sertifikacije

sistema menadžmenta ponekad se naziva i "registracija", a sertifikaciona tela-"tela za registraciju".Sertifikaciona tela mogu biti vladina i nevladina (sa ili bez zakonskih ovlašćenja).

2. SUKOB INTERESA

Sukob interesa se dešava kada osoba ili organizacija imaju dva paralelna interesa koji su u međusobnoj interakciji ili utiču jedan na drugi na

Sertifikaciono telo mora da identifikuje, analizira i dokumentuje mogućnosti konflikta interesa koji nastaje zbog pružanja usluga sertifikacije, uključujući sve konflikte koji nastaju iz odnosa koje ima. Postojanje odnosa ne dovodi sertifikaciono telo neohodno u konflikt interesa. Međutim, ukoliko bilo koji odnos stvara pretnju po nepristrasnost, sertifikaciono telo mora da dokumentuje i mora da bude u stanju da pokaže na koji način otklanja ili minimizira takve pretnje. Ta informacija mora biti dostupna komisiji za obezbeđenje nepristrasnosti. Prikaz mora da obuhvati sve potencijalne izvore konflikta interesa

² Zakon o standardizaciji „, SL glasnik RS“ br 36/09

³ Predavanja, FON,prof dr Vojislav Božanić

koji su identifikovani, bilo da poticu iz samog sertifikacionog tela ili iz aktivnosti drugih lica, tela ili organizacija⁴. Takođe sukob interesa se spominje u međunarodnim preporukama ili smernicama. U njima se poziva na moralne kodekse kroz pravila dobre prakse i samo ponašanje svih onih koji su uključeni u sistem standardizacije na bilo kom nivou.

3. PRIMER SUKOBA INTERESA NA NAJVIŠEM NIVOU

Sukob interesa na najvišem nivou predstavlja nepravilnosti koje se dešavaju pri samom donošenju međunarodnih standard. Ovo je možda najlakše predstaviti kroz primer donošenja jednog takvog standard, za koji se najblaže može reći da je diskutabilan, možda ne sam standard toliko koliko način na koji je uopšte došao u proces usvajanja.

Office Open XML (takođe neformalno poznat kao OOXML ili Open XML) je format dokumenata koji je razvio Microsoft. OOXML specifikacija je 2008 godine usvojena, od strane ISO organizacije i IEC organizacije, kao standard ISO/IEC 29500:2008. Međuti problem se javlja pre toga, tj kod predlaganja samog standard od strane tehničkog komiteta. Naime tehnički komitet koji je preporučio odobravanje OOXML-a kao standard glasao je povodom toga 17 prema 4, gde su Microsoft i njegovi direktni poslovni partneri imali ni manje ni više nego 11 glasova. Ovde je sukob interesa veoma očigledan, jer faktički, kompanija koja je vlasnik nečega predlaže svoj proizvod kao standard i sama ga usvaja. Naravno da su sve to trebale da odobre i međunarodne organizacije, ali Microsoft ima veoma jak uticaj u velikom broju zemalja što je dodatno olakšalo proces usvajanja samog standard. Zbog svega što se dešavalo u tom procesu čak je i IBM razmišljao da napusti sva tela za standardizaciju u kojima je učestvovao, jer su oni podržavali ODF format (Open Document Format) koji je već bio standard, i prema mnogim stručnjacima iz ove oblasti mnogo je jednostavniji za upotrebu.

Ovo je samo jedan primer direktnog mešanja Multinacionalnih kompanija u proces donošenja standarda koji je poznat široj javnosti, verovatno je takvih još mnogo koji prođu na neki način neopaženo. Ovaj konkretan slučaj se može posmatrati i sa druge strane jer takođe veliki broj stručnjaka iz oblasti informaciono komunikacionih tehnologija će stati u odbranu usvojenog standarda i podržati OOXML format kao nešto najbolje iz te

oblasti, međutim ono što je bitno za većinu ljudi, koji su laici iz ove oblasti, ili je pak uopšte ne poznaju je to da ovakve stvari ljuljaju poverenje u ceo sistem standardizacije, što predstavlja veliki problem. Posledice nedostatka poverenja mogu biti veoma velike, ako se ovakve stvari događaju više puta.

4. SUKOB INTERESA NA NIŽIM NIVOIMA

Donošenje standard u Srbiji obavlja, kao što je već napomenuto u tekstu Institut za standardizaciju Srbije. To donošenje standard se u velikoj meri svodi na puko prepisivanje i prevodenje međunarodnih standard. To nije slučaj samo u Srbiji već u velikom broju zemalja koje nemaju kapacitete da razviju sopstvene standarde. To i ne predstavlja nešto loše, kao što možda na prvi pogled deluje, jer u vreme globalizacije puno znači to što smo bar na neki način bliže ostatku sveta i u znatnoj meri olakšava poslovanje domaće privrede. Zbog svega toga tu skoro da nema mesta za bilo kakve manipulacije, što je jako dobro posebno iz razloga što je korupcija nažalost na jako visokom nivou u Srbiji.

Takođe ni na nivou akreditacije ne bi trebalo da postoje problemi sa sukobom interesa, jer je ona pod direktnim uticajem i nadzorom države i zakona o akreditaciji. Glavni cilj akreditacije je zaštita javnog interesa:

- Opšte zdravlje i bezbednost,
- Bezbednost i zdravlje na radu,
- Zaštita potrošača,
- Zaštita životne sredine.

Akreditacija daje poverenje u sigurnost i kvalitet proizvoda i usluga, ako su isti ispitani, potvrđeni ili pod nadzorom kompetentnih organizacija koje zadovoljavaju međunarodno prihvaćene kriterijume kvaliteta.

Veći problemi potencijalno mogu nastati kod obavljanja sertifikacije, t.j. kod tela koja odobravaju upotrebu svog znaka usglašenosti kojim se potvrđuje da su proizvodi, procesi i usluge usaglašene sa srpskim standardima. Osnovni problem se javlja zbog toga što su sertifikaciona tela sa jedne strane organizacije koje su tržišno orjentisane, a sa druge strane prema osnovnim principima moraju biti nepristrasne. Zbog toga može se doći u iskušenje da se kriterijumi snize kako bi se klijenti zadržali i privukli novi. Proces sertifikacije treba da bude brz, jeftin i pouzdan, to klijentu odgovara da što pre dobije sertifikat, a sertifikacionom telu da što pre pređe na novog klijenta, t.j. novi izvor prihoda. Tu se očigledan sukob interesa javlja već na prvom koraku. To je posebno važno u Srbiji, i

⁴ Standard SRPS ISO/IEC 17021 Ocenjivanje usglašenosti- zahtevi za tela koja sprovedu provere i sertifikaciju sistema menadžmenta

drugim zemljama poput nje, gde se privredne organizacije u velikoj većini (izuzev nekih stranih kompanija I retkih primera domaćih) odlučuju za implementaciju određenih standarda jedino iz razloga da bi dobile dodatne bodove na nekom tenderu ili pak zadovoljile kriterijume nekih svojih klijenata čiji su oni isporučiooci, a koji zahtevaju primenu nekog određenog standarda ili vise njih istovremeno. Na primer svi isporučiooci Coca Cole moraju imati implementiran standard OHSAS 18001:2007. Takođe na svim tenderima koje organizuje država ili lokalne samouprave dodatni bodovi se dobijaju ako firma ima implementiran standard ISO 14001:2004. Ovo su samo neki od brojnih primera iz prakse.

Još jedna od stvari koje izazivaju smanjeno poverenje u sertifikaciju kao proces je to što na teritoriji Srbije(a verovatno i u drugim zemljama) rade sertifikaciona tela koja možemo podeliti u dve grupe. U prvu grupu spadaju sertifikaciona tela koja su akreditovana od strane ATS-a, dok u drugu grupu spadaju sertifikaciona tela koja su akreditovana od strane akreditacionih tela nekih drugih zemalja.

Sertifikaciona tela koja je akreditovao ATS, on direktno i kontroliše, iako ne rade prema pravilima može im oduzeti akreditaciju. Drugu grupu sertifikacionih tela kontrolišu akreditaciona tela zemalja koja su im izdala akreditaciju. Postavlja se logično pitanje da li oni stvarno kontrolišu i poslovnice koje rade u Srbiji(I sličnim zemljama). Trebalo bi da kontrolišu, ali ipak je u prošlosti izdato više, najblaže rečeno, spornih sertifikata, a niko zbog toga nije odgovarao pa se sa punim pravom dovodi u pitanje rad nekolicine sertifikacionih tela. Ovaj problem bi trebalo da bude rešen uskoro jer se očekuje da ATS potpiše EA MLA, t.j. u jesen 2011. ili proleće 2012.⁵

Što se izbora sertifikacionog tela tiče na malom uzorku se može utvrditi da one kompanije koje teže izvozu biraju sertifikaciona tela akreditovana u inostranstvu, zbog prepoznatljivog znaka, dok se ona koja posluju samo u Srbiji odlučuju uglavnom na osnovu cene.

Sukob interesa se najlakše uočava, a i najčešće manifestuje kroz individualni nivo, t.j. nivo pojedinca koji je poslednji u lancu. Na ovom nivou možemo uvideti vise mogućnosti a i razloga da se pojavi sukob interesa. Neki od najrasprostranjenijih razloga možemo svrstati u tri grupe. Prvu grupu razloga čini lična korist ili dobit. U nju spadaju situacije kada pojedinac prima direktnu finansijsku korist, kada prima indirektnu korist kao što je na primer obećanje o budućem zaposlenju, I kada prima internu korist u vidu bonusa ili unapređenja. Ova grupa razloga je

najrasprostranjenija i može se sresti skoro u svim profesijama. Drugu grupu razloga čini lična odanost, t.j. kada osoba oseća lojalnost prema nečemu što je u konfliktu sa njegovim profesionalnim obavezama. Moguće manifestacije su kada su prijatelj ili član porodice uključeni, kada je osoba bila prethodno zaposlena ili na bilo koji način angažovana od strane onoga koga treba da oceni, I kada rad sa nekom organizacijom traje duži vremenski period veza se razvija i uključuje neki nivo lojalnosti. I treću grupu razloga čini ocenjivanje sopstvenog posla u bilo kom smislu. Neki od ovih razloga su direktno prozvani, I na taj način potencijalno eliminisani u standard SRPS ISO/IEC 17021.

Da bi se osiguralo da ne postoji konflikt interesa, sertifikaciono telo nece koristiti osoblje koje pruža konsultantske usluge za sistem menadžmenta, uključujući i ono koje radi u svojstvu menadžera, za ucestvovanje u nekoj proverbi ili drugim aktivnostima sertifikacije ako su bili angažovani u pružanju konsultantskih usluga za sistem menadžmenta kod konkretnog klijenta u toku dve godine nakon završetka pružanja konsultantskih usluga.

Pitanje je da li je dve godine stvarno dovoljan period. Na konkretnom primeru to bi značilo da neko ko je radio kao konsultant koji pruža usluge za sistem menadžmenta može doći već u prvoj resertifikaciji kao ocenjivač u istu firmu, a i pre prilikom redovnih provera.

U standardima su svi standardi jasni, kao i smernice i uputstva, međutim kao i u većini zakona, i ako standardi to nisu ali postoji neka analogija, postoje mnoge rupe. Uzmimo naprimer pojedinca ili grupu koja pruža konsultantske usluge za sisteme menadžmenta, a takođe obavlja posao eksternog ocenjivača za neku sertifikacionu kuću. Dok radi kao ocenjivač ne sme da preporučuje konsultante ali tada to i nije bitno zbog toga što je posao već pri kraju, međutim kao konsultant može da preporučuje određeno sertifikaciono telo. Veza bi u takvim slučajevima mogla vrlo brzo da se nađe, samo ako bi je neko tražio. Ali ako posmatramo kombinaciju dve do tri grupe konsultanata I dve do tri sertifikacione kuće situacija postaje mnogo složenija, jer je mnogo kombinacija, i teško je uočiti veze i ako one postoje. Može se napraviti analogija sa nameštanjem utakmica u fudbalu. Ranije je većina timova iz sredine tabele igrala međusobno po sistemu tri za tri. Kad je to uočeno i javno prozvano, vrlo brzo se sistem proširio na 4 ili 5 ekipa, pa je sada kombinacija mnogo više, i različite su svake sezone pa se ništa ne može dokazati.

⁵ Krnjajić, ATS predavanja FON 21.03.2011.

5. PREDLOG ZA UKLANJANJE POTENCIJALNIH SUKOBA INTERESA

Neke od mera zaštite mogle bi da budu preventivne na primer uvođenje programa za nedavno angažovane ocenjivače koji naglašava značaj nepristrasnosti.

Mogu se uvesti pravila koja se odnose na pretnje koje se pojavljuju u određenim okolnostima, na primer zabrane radnih odnosa između ocenjivča i članova porodica klijenata sertifikacionih tela. Mere koje se primenjuju mogu da budu i mnogo strožije, na primer postavljanje politike nulte tolerancije na greške akreditacionog tela omogućava da ono odmah suspenduje ili povuče akreditaciju ukoliko dođe do nekih nepravilnosti.⁶

Jedno od mogućih rešenja dugoročno da se ovaj problem svede na prihvatljiv nivo je ulaganje u obrazovanje stručnjaka iz ove oblasti, gde bi se o ovom problem sistemski razgovaralo i rešavao se kroz edukaciju mladih stručnjaka. To bi donelo mogućnost da ljudi koji će se baviti ovim poslom ipak mnogo više nauče od onog što se trenutno nudi u vidu kursa od nekoliko dana da bi se postalo ocenjivač koji organizuju sertifikaciona tela. Koliko je realno da neko posle kursa od nekoliko dana istovremeno savlada sve zahteve standarda i prihvati neke moralne principe ili kodekse? Pa čak i da sve to uspe da uradi tek onda nastaje haos jer ulazi na tržište na kome većina drugih o tome ne vodi računa, već gleda samo sopstveni interes.

Možda je čak dodatno svemu prethodno navedenom i neka zakonska odredba kojom se strogo kažnjava svaki sukob interesa do koga dolazi sa namerom. Ili da svako ko se bavi standardima i sertifikacijom odabere stranu, t.j. da se ne može istovremeno raditi i kao konsultant i kao ocenjivač, već mora odabrati jednu stranu na neki minimalni period od nekoliko godina, pa se nakon toga može prebaciti ali opet na neki minimalni period.

6. ZAKLJUČAK

Na ovu temu ne postoji mnogo literature, čak skoro da je uopšte nema. O njoj se govori samo u neformalnim i nezvaničnim razgovorima ljudi koji o tome nešto znaju ili ih pak to interesuje. Neosporno je takođe da problem postoji i da se sam od sebe neće rešiti. Potrebno je o njemu dosta razgovarati i na neki način uspostaviti mehanizme

da se njime upravlja i doći do prihvatljivog rešenja ali na najvišim nivoima, pa onda to prebaciti na niže nivoe. Današnje okruženje zahteva veoma fleksibilne i prilagodljive organizacije, ali da li sertifikaciona tela i svi ostali koji se bave standardizacijom mogu biti baš previse fleksibilni? Da li želimo da doktor koji nas leči bude fleksibilan i da na nama isprobava nove lekove za koje mu plaća neka farmaceutska kompanija ili želimo da imamo puno poverenje u njega da će nam pružiti najbolji mogući tretman i izlečiti nas? Poverenje je osnovna stvar, ako ljudi u čijem interesu nešto postoji izgube poverenje u to, onda tako nešto gubi smisao svog postojanja.

Sukob interesa je problem koji se javlja u svim sferama društva ali nema svuda isti uticaj. Živimo u informacionom društvu u kom građani dolaze do informacija veoma brzo, samo je potrebno da im nešto skrene pažnju na određeni problem. Zbog sukoba interesa su padale i vlade najjačih zemalja, tako da ne bi bilo čudno da se uruši i jedan sistem koji se gradi godinama i koji donosi dosta dobrog svima, ali ako se pojedine stvari predstave na pogrešan način sve je moguće.

Zbog svega navedenog u tekstu koji prethodi potrebno je dodatno osnažiti mehanizme kontrole, jer prepustiti čoveku da radi prema svojoj savesti i moralnim načelima često nije bio dobar izbor.

LITERATURA

- [1] Dr Mile Pešaljević, "Inženjerske komunikacije i logistika", Univerzitet u Novom Sadu, 1995. godine
- [2] Zakon o standardizaciji „SL glasnik RS“ br 36/09
- [3] Predavanja, FON, prof dr Vojislav Božanić
- [4] Standard SRPS ISO/IEC 17021 Ocenjivanje usklašenosti- zahtevi za tela koja sprovode provere i sertifikaciju sistema menadžmenta
- [5] Krnjajić, ATS predavanja FON 21.03.2011.
- [6] Third party auditor impartiality and conflict of interest, ISO/IAF Auditing practice group papers, www.irca.org

⁶ Third party auditor impartiality and conflict of interest, ISO/IAF Auditing practice group papers, www.irca.org