

Podsumowanie efektów dotychczasowych działań w zakresie TQM w polskiej statystyce

Monika Bieniek

Departament Metodologii, Standardów i Rejestrów

Jachranka, grudzień 2015 r.

TQM (Total Quality Management)- czym jest ?

- Jest filozofią zarządzania (metodą kierowania organizacją), która przez odpowiednią strategię, procesy, kształcenie, motywację, zaangażowanie, narzędzia i środki prowadzi do sukcesu organizacji. Ma on swoje odzwierciedlenie w satysfakcji i zadowoleniu wszystkich zainteresowanych stron (klienta i pracowników).
- To instrument koordynujący funkcjonowanie całej organizacji z uwzględnieniem jej procesów statystycznych i poza statystycznych oraz powstających produktów
- Jakość jest wysiłkiem całej organizacji

Obszary wdrażania TQM

- Misja i strategia działania
- Zarządzanie organizacją
- Zarządzanie zasobami ludzkimi
- Procesy statystyczne
- Komunikacja z dostawcami
- Komunikacja z użytkownikami
- Procesy i produkty wspierające

Misja i strategia działania

Polityka jakości statystyki publicznej – odzwierciedlenie:

- *Kierunki rozwoju polskiej statystyki publicznej do 2017 r. – misja i strategia rozwoju organizacji*
- Stosowanie standardów systemu zarządzania jakością
 - Podstawowe Zasady Statystyki Oficjalnej ONZ
 - Europejski Kodeks Praktyk Statystycznych (EKPS)
 - Rozporządzenie 223/2009 (zaktualizowane)
- Zarządzenie wewnętrzne nr 35 Prezesa GUS z dn.28 grudnia 2011 r. w *sprawie pomiaru, oceny oraz monitorowania jakości badań statystycznych w jednostkach statystyki publicznej*
- Struktura organizacyjna urzędu oraz regulaminy wewnętrzne jednostek stat. publ.

Zarządzanie organizacją

- Tworzenie odpowiednich struktur organizacyjnych przy realizacji bieżących prac oraz projektów (SISP, POPT, Zespoły ds. ...)
- Wdrażanie projektu „Procesy, cele, kompetencje”
- optymalizacja metod zarządzania
- Wdrażanie procedur zarządzania ryzykiem w przebiegu procesów - „Metodyka zarządzania ryzykiem”
(zarz. wew. Prezesa GUS nr 11 z dn. 18 maja 2015 r.)

Zarządzanie zasobami ludzkimi

- Stosowanie odpowiedniego systemu wynagrodzeń (w tym etatyzacja finansowa)
- Efektywne i optymalne zarządzanie zasobami ludzkimi w ramach przyznanego budżetu
- Stosowanie pozapłacowego systemu motywacyjnego, np. możliwość udziału w szkoleniach, powierzanie trudniejszych, ambitniejszych zadań; udział w prestiżowych projektach i wydarzeniach (np. grupach roboczych czy zadaniowych), elastyczne formy zatrudnienia, elastyczny czas pracy
- Wdrożenie modelu kompetencyjnego w GUS i w urzędach statystycznych

Zarządzanie zasobami ludzkimi

- Podnoszenie kwalifikacji
 - Stosowanie Indywidualnych Programów Rozwoju Zawodowego
 - Wdrożenie Systemu Edukacji Statystycznej:
 - organizacja szkoleń tradycyjnych oraz szkoleń e-learning
 - zwracanie większej uwagi na efektywność podejmowanych działań szkoleniowych (przyjęcie nowego regulaminu)
 - wdrożenie Systemu Edukacyjnego (narzędzie IT)
 - dzielenie się wiedzą oraz Program Trenerów Wewnętrznych Resortu



Procesy statystyczne

- Dbanie o jakość badania w ramach jego organizacji i monitorowania przebiegu prac (planowanie i monitorowanie prac, miesięczne raportowanie Kierownictwu nt. przebiegu prac, analizowanie raportów z przebiegu badania)
- Dbanie o jakość danych i jakość świadczonych usług
- Wprowadzanie ciągłych usprawnień w celu zapewnienia satysfakcji użytkowników, redukcji obciążenia i kosztów produkcji statystycznej

Przykłady:

- aktualizacja i doskonalenie operatów do badań oraz metod doboru próby, zapewnienie możliwości tworzenia kartotek przez autorów badań
- doskonalenie metodologii badań, w tym współpraca ze środowiskiem naukowym
- zwiększanie wykorzystania źródeł administracyjnych (w tym prowadzenie działań w celu poprawy ich jakości, porównywalności, współpraca z gestorami), poszukiwanie nowych
- automatyzacja procesów,
- integracja metadanych, standaryzacja ich opisu i prace nad zapewnieniem spójności (SMS)

Procesy statystyczne

Przykłady cd.

- tzw. „szybkie szacunki”
- działania zmierzające do poprawy funkcjonowania sieci ankieterskiej
- integracja badań
- wprowadzanie usprawnień w Portalu Sprawozdawczym
- doskonalenie formularzy elektronicznych, np. „głębsza” personalizacja formularzy (skrócenie czasu wypełniania i poprawa jakości danych), uzupełnianie i aktualizacja objaśnień aktywnych na formularzach, aktualizacja i modyfikacja założeń do formularzy, doskonalenie kontroli logiczno-rachunkowej formularzy w portalu i w Systemie Informatycznym Badania (SIB)
- działania zmierzające do zwiększenia kompletności danych
- doskonalenie procesu analiz (powołanie 5 zespołów analitycznych)
- doskonalenie jakości prezentacji danych w publikacjach, w tym działalność Komitetu Redakcyjnego

Procesy statystyczne

- Zapewnienie i monitorowanie jakości procesu statystycznego poprzez stosowanie standardowych procedur i narzędzi pomiaru jakości badań statystycznych (mierniki, raporty, przeglądy jakości badań) ⇒ efekt: usprawnienia na różnych etapach procesu statystycznego

Komunikacja z dostawcami

- Wsparcie respondenta w trakcie realizacji badania (konsultacje telefoniczne, wyjaśnienia, tworzenie list FAQ)
- Monity
- Zbieranie uwag i opinii dostawców w celu zmniejszenia ich obciążenia lub dostosowania funkcjonalności Portalu Sprawozdawczego

Komunikacja z użytkownikami

- Konsultowanie programu badań statystycznych (spotkania robocze, konferencje uzgodnieniowe)
- Współpraca ze środowiskiem naukowym – jako użytkownikami
- Organizacja konferencji i seminariów
- Organizacja spotkań z przedstawicielami władz centralnych i terenowych
- Organizowanie spotkań z przedstawicielami mediów
- Badanie satysfakcji użytkownika (z elementami potrzeb użytkownika)
- Strategia komunikacji z użytkownikami zewnętrznymi
- Metoda diagnozowania potrzeb użytkowników
- Wdrożenie infolinii

Komunikacja z użytkownikami

- Prace nad wypracowaniem i wdrożeniem strategii wzmocnienia pozytywnego wizerunku służb statystyki publicznej
- Realizacja projektu „Statystyka dla polityki spójności” – realizacja zapotrzebowania na informacje i upowszechnianie wyników
- Włączenie użytkowników danych do udziału w przeglądach jakości badań statystycznych
- Rozbudowa i unowocześnienie Informatoriów
- Utworzenie call centre
- Rozwój publicznych baz danych (np. DBW, STRATEG, BDL)
- Stanowisko dla naukowców

Procesy i produkty wspierające

- Rozwój i utrzymanie infrastruktury informatycznej, m.in.:
 - Portal Sprawozdawczy
 - Portal Informacyjny
- Wdrażanie nowych narzędzi IT
 - SMS – System Metadanych Statystycznych- narzędzie służące zapewnieniu spójności i standaryzacji metadanych; elastyczne narzędzie do tworzenia struktur metadanych w repozytorium
 - STRATEG – narzędzie (system stworzony na potrzeby programowania i monitorowania polityki rozwoju)
 - Generator kartotek zapewniający spójność jednostek włączanych do badań
 - ARA aplikacja służąca raportowaniu nt. realizacji badania (badania realizowane w oparciu o BJS)
 - SIB-y

Procesy i produkty wspierające

- SISk – System Informacji Skierowującej
- Upowszechnianie wiedzy dotyczącej jakości wśród innych producentów statystyk (krajowych i europejskich) – szkolenia, informacje na stronie GUS
- Baza raportów jakości badań statystycznych (<http://raportjakosci/>)
- Baza raportów z przeglądu jakości badania (<http://10.10.11.55>)

Baza raportów jakości badań statystycznych

Nr ▲▼	Typ	Symbol	Temat	POS	Termin realizacji ▲▼	Status	Opcje
1	P	SOF-5	Współpraca, zarządzanie oraz działania informacyjne wybranych organizacji non-pro...	2014	30-06-2015	wypełniany	raport
2	P	SOF-2	Działalność związków zawodowych i jej uwarunkowania społeczno-ekonomiczne	2014	30-09-2015	wypełniany	raport
3	P	AW-01	Wyznania religijne w Polsce	2014	31-12-2015	pusty	raport
4	P	SN-01	Statystyczna ankieta stowarzyszeń narodowościowych	2014	31-12-2015	pusty	raport
5	P	BR-01	Budżety Gospodarstw Domowych	2014	31-12-2015	wypełniany	raport
6	P	KGD-1	Kondycja gospodarstw domowych (postawy konsumentów)	2014	30-06-2015	zakończony	raport
7	P	PS-01	Sprawozdanie instytucjonalnej pieczy zastępczej oraz placówek wsparcia dziennego	2014	31-12-2015	pusty	raport
8	P	PS-02	Sprawozdanie rodzinnej pieczy zastępczej	2014	31-12-2015	pusty	raport
9	P	PS-03	Zakłady stacjonarne pomocy społecznej	2014	31-01-2015	zakończony	raport
10	P	EU-SILC-G	Europejskie badanie warunków życia ludności z włączeniem modułu dotyczącego de...	2014	31-12-2015	pusty	raport
11	P	OD-1	Żłobki i kluby dziecięce	2014	31-01-2015	zakończony	raport
12	P	F-01/s	Sprawozdanie o przychodach, kosztach i wyniku finansowym szkół wyższych	2014	31-12-2015	pusty	raport
13	P	S-10	Sprawozdanie o studiach wyższych	2014	31-12-2015	wypełniany	raport
14	P	S-11	Sprawozdanie o pomocy materialnej i socjalnej dla studentów i doktorantów	2014	31-12-2015	pusty	raport
15	P	S-12	Sprawozdanie o stypendiach naukowych, studiach podyplomowych i doktoranckich oraz zat...	2014	31-01-2015	zakończony	raport

Baza raportów z przeglądu jakości badania

Strona startowa

MODUL 1

- Monitoring
- Raportowanie

MODUL 2

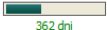
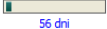
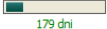
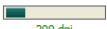
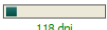

- Dobre praktyki

Przegląd Jakości Badań Statystycznych

MONITORING - Raportowanie

symbol badania: AK-P [data utworzenia raportu: 27-11-2015]

status zaleceń: -> w realizacji

Ewa Olechnowicz					
Symbol badania	Zalecenia	Stan prac			Status
		Sposób wykonania zalecenia	Termin realizacji zalecenia	Do końca terminu pozostało	
AK-P	1. Rozważenie możliwości dodatkowego wyjaśnienia respondentom wybranych pojęć, np. sezonowość, pozycja konkurencyjna, obciążenia na rzecz budżetu, problemy finansowe, koszty zatrudnienia, konkurencyjny import.	1. Rozważenie możliwości dodatkowego wyjaśnienia respondentom wybranych pojęć, np. sezonowość, pozycja konkurencyjna, obciążenia na rzecz budżetu, problemy finansowe, koszty zatrudnienia, konkurencyjny import, oraz bariera, prognoza, zmiana.	30-11-2016	 362 dni	w realizacji
AK-P	2. Prezentowanie danych liczbowych z miejscem po przecinku. Dodanie informacji o liczbie zebranych odpowiedzi	1. Prezentowanie danych liczbowych z miejscem po przecinku. Dodanie informacji o liczbie zebranych odpowiedzi.	29-01-2016	 56 dni	w realizacji
AK-P	3. Zamieszczenie w publikacji metodologicznej oraz w publikacji internetowej informacji o zmianach w szeregach czasowych: <input type="checkbox"/> zmiany w klasyfikacji, <input type="checkbox"/> zmiany w ankietach.	1. Zamieszczenie w publikacji metodologicznej oraz w publikacji internetowej informacji o zmianach w szeregach czasowych: <input type="checkbox"/> zmiany w klasyfikacji, <input type="checkbox"/> zmiany w ankietach.	31-05-2016	 179 dni	w realizacji
AK-P	4. Analiza możliwości prezentacji szeregu czasowego dla portfela zamówień krajowych.	1. Analiza możliwości prezentacji szeregu czasowego dla portfela zamówień krajowych.	30-06-2016	 209 dni	w realizacji
AK-P	5. a) Uzgodnienie z Departamentem Informacji sposobu promocii wyników badania AK-P (podkreślenie mocnych stron tj. terminowości, dokładności wyników).	1. Uzgodnienie z Departamentem Informacji sposobu promocii wyników badania AK-P (podkreślenie mocnych stron np. terminowości).	31-03-2016	 118 dni	w realizacji
	b) Szkolenia rozwijające umiejętności interpersonalne np. z zakresu komunikacji z respondentem i użytkownikiem.	2. Podnoszenie kwalifikacji miękkich w zakresie komunikacji z respondentem i użytkownikiem – zgłoszenie potrzeb szkoleniowych.	30-12-2016	 392 dni	w realizacji

Podsumowanie

Wiele jest działań prowadzonych przez statystykę publiczną w celu zapewnienia jakości. Są one realizowane w różnych obszarach.

Co dalej?

Wybrane zalecenia z przeglądu partnerskiego do realizacji:

- Kontynuacja wdrażania ZSRBS
- Włączanie i integracja kolejnych obszarów tematycznych w SMS
- Kontynuacja prac nad skracaniem czasu udostępniania informacji statystycznych (w szczególności dla tematycznych opracowań analitycznych)
- Doskonalenie metod zbierania danych
- Wprowadzenie cykliczności badania potrzeb i badania satysfakcji użytkownika
- Rozszerzanie zakresu informacji upowszechnianych przez GUS o wszystkie statystyki produkowane w krajowym systemie statystycznym



Dziękuję za uwagę