

СОЗДАНИЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ: ОТ ТЕОРИИ К ПРАКТИКЕ*

А.М. Велиев,

Председатель Государственного комитета Азербайджанской Республики по статистике

Обеспечение качества в статистике - один из самых актуальных вопросов наших дней. Все более настойчиво звучат призывы на международном уровне, подготовлены базовые принципы, определены стандарты и критерии, отработан ряд методологий. Для координации и улучшения работ в этой области созданы рабочие и экспертные группы на мировом уровне.

Понятие качества в системе статистики по сравнению с 5-10 годами ранее значительно изменилось и вышло за рамки качества только статистического продукта. Согласно базовым принципам, понятие «качество», наряду с качеством продукта, связано с качеством управления статистической системой, институциональной средой и статистическими процессами. Реализация этих принципов позволяет обеспечить сопоставимость статистической информации на национальном и международном уровнях, улучшить качество обработки статистических данных, обеспечить взаимосвязь ресурсов внутри информационной системы. Осуществление этой деятельности, конечно же, требует наличия системы управления качеством (СУК), хорошей методологии и практики.

С 2010 г. Азербайджан приступил к созданию системы управления качеством в официальной статистике и целенаправленно продвигался в этом направлении. Призывы международного статистического сообщества, новые приоритеты, а также рекомендации, полученные в результате Глобальной оценки официальной статистики Азербайджана, проведенной в 2010 г. такими международными организациями, как ЕЭК ООН, Евростат и ЕАСТ, предопределили контуры новой политики и цели Госкомстата Азербайджана в деле создания системы управления качеством.

Эта политика предполагает прежде всего создание организационной, правовой и институциональной

среды. Мероприятия на долгосрочную перспективу по внедрению системы менеджмента качества предусматривает и утвержденная Президентом Азербайджанской Республики «Государственная программа развития официальной статистики в 2013-2017 годах». Назначен представитель руководства по качеству, который подчиняется непосредственно председателю Комитета и наделен полномочиями завершения разработки системы управления качеством, подготовки ее к сертификации, поддержанию в рабочем состоянии и др. Создан Координационный совет для принятия необходимых решений в области качества.

В целях координации работ, связанных с внедрением системы качества, в 2010 г. в структуре аппарата Комитета был создан сектор управления качеством, а в 2011 г. - самостоятельный отдел. Ознакомление с организационной структурой национальных статистических служб разных стран показывает, что далеко не во всех из них имеется самостоятельное подразделение по вопросам обеспечения качества. Наличие такого подразделения в Госкомстате Азербайджана можно расценивать как факт того, насколько важное значение придается функционированию СУК.

В 2012-2013 гг. на заседаниях коллегии Госкомстата было обсуждено и принято решение по 22 вопросам, связанным с СУК, предполагающим исполнение 190 поручений и заданий. В целом каждый десятый вопрос, выносимый на обсуждение коллегии, относился к созданию системы управления качеством.

Теоретико-методологические основы. Обеспечение качества требует создания хорошей теоретико-методологической основы. Первыми шагами в этом направлении стало формирование образа процессов в сознании людей и их описание в докумен-

* Опыт Азербайджана.

тации. С этой целью было подготовлено Пособие по качеству, определяющее теоретические аспекты и требования, начиная от управления документацией и заканчивая анализом со стороны руководства. В Пособии по качеству хорошо описаны такие документированные процедуры, как «Управление документацией», «Управление записями», «Внутренние аудиты», «Управление несоответствиями», «Управление корректирующими и предупреждающими действиями», «Анализ со стороны руководства». В нем также приводятся схемы процессов по деятельности каждого отдела аппарата. Наличие и использование в Комитете Пособия по качеству намного облегчило внедрение системы менеджмента качества. Специалисты, обращающиеся к Пособию, смогут найти ответы на возникающие вопросы в течение всех процессов и приобрести общие теоретические знания по системе.

Помимо Пособия, в течение трех лет были подготовлены следующие методологические материалы для использования в процессе внедрения системы:

Правила предоставления пользователям микроданных для использования в исследовательских целях;

Порядок выдачи ответов на поступающие запросы международных организаций;

Правила исправления ошибок, обнаруженных в распространенных официальных статистических данных;

Правила классификации и устранения погрешностей, обнаруженных в отчетных микроданных;

Стандарты и рекомендации для составления отчетов по оценке качества статистического продукта;

Статистические метаданные в корпоративном контексте (национальная версия);

Концепция метаданных, стандарты, модели и регистры (национальная версия);

Методологические рекомендации по вводу в базу данных информации по структуре метаданных;

Методология проведения обследования степени удовлетворенности пользователей качеством статистической деятельности и распространяемыми данными;

Общая модель статистического бизнес-процесса (национальная версия);

Методология интеграции системы метаданных в базу данных и пр.

Практические шаги. Для обеспечения последовательности и систематичности выполняемых работ были реализованы крупномасштабные действия в соответствии с «Планом действий по созда-

нию систем управления качеством и метаданных на период 2012-2013 гг.».

В управлении статистическими процессами в первую очередь были учтены национальные стандарты, а с 2012 г. применяется 4-я версия «Общей модели статистического бизнес-процесса», подготовленная ЕЭК ООН, Евростатом и ОЭСР (Joint UNECE/Eurostat/OECD, Generic Statistical Business Process Model, Version 4.0, 2009).

Конкретные практические шаги в рамках СУК были сделаны в организации статистических процессов по сферам деятельности аппарата и учреждений, входящих в структуру Комитета. К ним можно отнести следующие:

- применение определенных общих правил и стандартов, осуществление контроля их исполнения;

- организация в статистической системе работ по документации, согласно стандартам системы управления качеством;

- обеспечение процесса управления документацией;

- взаимоувязка отчетных данных с целью обеспечения качества первичных статистических данных;

- организация внутренних аудитов во всех структурных подразделениях Комитета;

- подготовка отчетов по оценке качества статистических продуктов;

- взаимоувязка основных опубликованных макропоказателей, проведение сопоставимых анализов и определение несоответствий;

- исполнение правил формирования, пользования и ведения архивов баз данных;

- проведение опроса удовлетворенности пользователей качеством статистической деятельности и данных;

- определение и исполнение стандартов метаданных по вопросникам, показателям и статистическим процессам;

- получение международного сертификата соответствия по статистическим процессам и данным и пр.

Для оценки хода работ по созданию системы управления качеством в Госкомстате были проведены внутренние аудиты, далее был проведен комплексный анализ результатов внутренних аудитов со стороны руководства. Аудит оказался эффективным инструментом выявления недостатков, сильных и слабых сторон и послужил распространению хорошей практики. В результате проведения аудитов положение дел во всех отделах было улучшено, повысился уровень исполнительской дисциплины.

Мнение пользователей, являясь ключевым фактором системы управления качеством, занимает важное место в планировании будущей деятельности. С этой целью в 2010 и 2013 гг. Комитетом были проведены опросы удовлетворенности пользователей качеством статистической деятельности и данными, результаты проанализированы и использованы в последующих улучшениях.

Осуществление всех этих практических мероприятий позволило провести сертификационные аудиты во всех отделах аппарата и несмотря на сжатые сроки создания системы управления качеством, компанией «Bureau Veritas» был выдан международный сертификат соответствия системы стандарту ISO 9001:2008.

В рамках Кодекса норм, который принято считать системой управления качеством в Европейской статистической системе, с 2011 г. вступил в силу Кодекс норм органов государственной статистики Азербайджанской Республики. В соответствии с принципом «приверженность качеству», подготовка отчетов по качеству статистических продуктов стала новой и востребованной пользователями работой. В этих отчетах до сведения пользователей доводится информация о точности, актуальности, своевременности и пунктуальности, соответствии и прочих аспектах качества. Работы в этом направлении продолжаются.

Усиление кадрового потенциала. Создание в Госкомстате Азербайджана системы управления качеством согласно стандарту ISO 9001:2008 подразумевает активное участие всех человеческих ресурсов, эффективное использование потенциала рабочего персонала, увеличения уровня его знаний и опыта посредством тренингов, семинаров и т. д. Госкомстат выделяет немалые средства на эти цели. За последние два года большинство сотрудников региональных статистических управлений были командированы в г. Баку и прошли стажировку в отделах аппарата Госкомстата, каждая четвертая зарубежная командировка финансировалась за счет собственных средств, сотрудники активно участвуют в организуемых международными организациями тренингах, семинарах, рабочих сессиях. Для создания более благоприятных условий работы в 25 регионах построены и переданы в распоряжение статистиков современные административные здания. Осуществляя инвестиции в человеческий капитал, Госкомстат Азербайджана рассчитывает на отдачу в виде инновативных предложений и креативных идей.

В 2011 и 2013 гг. были проведены опросы удовлетворенности персонала, исследовано мнение сотрудников по поводу условий труда, информационного обеспечения, профессионализма, раскрытия потенциала и возможностей карьерного роста и т. д. Полученная информация используется для будущего улучшения условий работы персонала.

Будущие намерения в области системы управления качеством. Внедрение СУК, охватывающей все сферы деятельности Госкомстата, стало возможным благодаря серьезному интересу и поддержке руководства. Наличие системы дало возможность получить сертификат соответствия качества статистических процессов и данных. А самое главное, повысило доверие и уверенность заинтересованных сторон к деятельности Комитета.

Все достижения Госкомстата в области создания системы менеджмента качества, в том числе соответствие данных и метаданных требованиям пользователей, улучшение способностей и повышение квалификации персонала, получение международного сертификата соответствия, обретение опыта по управлению качеством, создают большие возможности для реализации последующих целей.

Следующий шаг Госкомстата Азербайджана в этой области - это создание системы управления качеством в региональных статистических управлениях. Для этого необходимо осуществить комплекс мероприятий: организацию обучающих семинаров, подготовку региональными офисами документированных процедур, таких, как «Управление документацией», «Управление записями», «Внутренние аудиты», «Управление несоответствиями», «Управление корректирующими и предупреждающими действиями», «Анализ со стороны руководства», проведение внутренних аудитов и получение международного сертификата соответствия.

Сложной является задача обеспечения функционирования этой системы на основе современных информационных технологий и ее интеграции в ИТ-структуру статистики, автоматизация всей цепочки управленческих процессов 1) от Комитета к отделу, 2) от отдела к наблюдению и 3) от наблюдения к изучаемому показателю.

Вместе с тем не менее важной задачей является не только создание системы менеджмента качества, но и обеспечение мер по поддержанию ее в рабочем состоянии и постоянному улучшению. Только в этом случае система эффективно работает, усиливаются потенциал и мотивация работников, а также авторитет статистики в обществе.