

Приложение
к постановлению
Национального
статистического комитета
Кыргызской Республики
от «24» июня 2025г. №17



Национальный статистический комитет Кыргызской Республики

Система менеджмента качества официальной статистики Кыргызской Республики

Бишкек 2025

Содержание

1. Введение.....	3
2. Описание системы менеджмента качества официальной статистики.....	4
2.1 Закон об официальной статистике	7
2.2 Декларация качества официальной статистики.....	7
2.3 Политика обеспечения качества официальной статистики	8
2.4 Национальная система обеспечения качества	9
2.4.1 Взаимосвязанные основные области (система, институциональная среда, процессы, продукция).....	9
2.4.2 Национальные принципы обеспечения качества официальной статистики.....	10
2.4.3 Требования национальных принципов обеспечения качества официальной статистики.....	11
2.4.4 Элементы национальных принципов обеспечения качества официальной статистики	11
2.5 Управление системой менеджмента качества официальной статистики	12
2.5.1 Рабочая группа по внедрению системы управления качеством официальной статистики Нацстаткома	12
2.5.2 Отдел обеспечения качества и методологии Нацстаткома Кыргызской Республики.....	13
2.5.3 Специалисты отдела обеспечения качества и методологии Нацстаткома Кыргызской Республики	14
2.6 Методы и инструменты для обеспечения качества	15
2.6.1 Показатели качества	15
2.6.2 Ответность о качестве.....	16
2.6.3 Аудит качества	16
2.6.4 Обучение по вопросам качества.....	17
2.6.5 Технические решения для обеспечения качества.....	18
2.7 Коммуникация по вопросам качества.....	19
2.7.1 Веб-страница о качестве официальной статистики.....	20
2.7.2 Внутренняя коммуникация.....	20
2.7.3 Брошюры, публикации, листовки	21
2.7.4 Презентации, новости и статьи о качестве.....	22
2.8 Координация качества в Национальной статистической системе (НСС).....	22
3. Выводы	24

1. Введение

В последние годы национальная статистическая система (далее - НСС) Кыргызской Республики добилась заметного прогресса в модернизации процессов статистического производства. Однако, несмотря на эти успехи, остаются возможности для дальнейшего укрепления статистического потенциала и повышения эффективности и качества официальной статистики.

В данном документе представлен обзор Системы менеджмента качества (далее - СМК) Национального статистического комитета (далее - Нацстатком) Кыргызской Республики. В нем представлен обзор СМК Нацстаткома и Национальной системы обеспечения качества (далее - НСОК\NQAF), а также обзор того, как осуществляется управление СМК, и предложены рекомендации по улучшению, где это необходимо, для поддержки дальнейшего развития статистической системы. Документ служит основополагающим руководством для всех членов рабочей группы по качеству и сотрудников Нацстаткома и НСС в целом.

Необходимость такого анализа была подчеркнута в Глобальной оценке (далее - ГО) НСС Кыргызстана на 2020-2021 годы. В ГО подчеркивается, что НСС должна опираться на существующие усилия по повышению качества статистических результатов путем:

- Внедрения более систематического измерения, включая качество исходных материалов и процессов, в рамках последовательного подхода к Всеобщему управлению качеством (ВУК);
- Разработки национальной системы качества в соответствии с международными рекомендациями;
- Принятия нормативно-правовых актов в соответствии с Национальной рамкой качества, подлежащих применению Нацстаткомом и НСС.

Все рекомендации в отчете ГО были разработаны совместно с внешними экспертами в партнерстве с руководителями и сотрудниками Нацстаткома. Эти рекомендации уже интегрированы в программы и стратегии Нацстаткома по укреплению статистического потенциала.

Поэтому в результате рекомендаций ГО разработка системы менеджмента качества (СМК) для официальной статистики была определена в качестве одного из главных приоритетов Среднесрочной программы развития официальной статистики Кыргызской Республики (2022-2026гг.). Нацстатком специально запланировал создание комплексной модели управления качеством статистической информации на каждом этапе производства официальной статистики.

Фокус на развитие СМК набрал обороты с началом реализации проекта Всемирного банка «Модернизация налогового администрирования и статистической системы (МНАСС\TASSMP)». Подготовка данного документа является одним из ключевых компонентов МНАСС, согласующимся с его более широкими целями по модернизации и укреплению статистической инфраструктуры Кыргызской Республики. Ниже перечислены некоторые мероприятия, проведенные в рамках проекта для завершения подготовки данного отчета и описания СМК:

- Ключевые документы СМК, такие как Декларация качества и Политика в области качества, включая национальные принципы и требования по всем четырем основным направлениям Национальной системы обеспечения качества (НСОК\NQAF), были официально утверждены приказом Нацстаткома от 17 октября 2023 года № 62.
- Проведение самооценки текущего состояния Нацстаткома по всем элементам НСОК во время семинара 28-29 марта 2024 года, где 7 команды из 5 человек оценили принципы НСОК и публично представили результаты для общего обсуждения и согласования. Кроме того, одним из основных выводов семинара стало то, что все элементы НСОК пригодны для использования в Нацстаткоме и НСС Кыргызской Республики.

- В июле 2024 года командой Нацстаткома по качеству все результаты самооценки были пересмотрены и обновлены в соответствии с последним статусом и представлены для рассмотрения и одобрения Рабочей группе по внедрению системы управления качеством официальной статистики Нацстаткома Кыргызской Республики (далее – рабочая группа по качеству) в декабре 2024 года.

- После этого обзор текущего состояния Нацстаткома и НСС по всем элементам НСОК и приоритетным потребностям используется для планирования последующих мероприятий.

Самооценка по всем элементам НСОК должна проводиться рабочей группой по качеству систематически и регулярно каждый год. На основании последних событий, произошедших в течение года, элементы проекта, по которым были достигнуты определенные результаты могут быть отмечены как в работе или выполнено, а при необходимости последующие мероприятия будут добавлены в план развития Нацстаткома в соответствии с приоритетами и имеющимися ресурсами. Последние результаты самооценки на основе НСОК приведены в Приложении к настоящему отчету. Рабочая группа по качеству отвечает за ежегодное обновление списка.

Постоянно совершенствуя СМК и документацию к ней, Нацстатком обеспечивает ее соответствие международным стандартам, поддерживает эффективное статистическое производство и формирует культуру качества во всей организации. Кроме того, в документе подчеркивается важность СМК как динамичной системы, которая, как ожидается, будет развиваться с течением времени в ответ на изменения во внешней среде, а также на внутренние изменения в Нацстаткоме и НСС.

2. Описание системы менеджмента качества официальной статистики

Нацстатком играет ключевую роль в обеспечении принятия решений на основе данных в Кыргызской Республике. Качество продуктов и услуг Нацстаткома является основой для принятия важнейших решений широким кругом пользователей, включая Администрацию Президента и Кабинета Министров Кыргызской Республики и их ведомства, государственные предприятия, исследователей и граждан. Эффективность официальной статистики в конечном итоге определяется тем, насколько хорошо она удовлетворяет потребности пользователей, которым необходимы четкие доказательства качества и надежности предоставляемых им статистических продуктов. В этих целях и разрабатывается СМК для официальной статистики. Обеспечивая структурированный подход к Всеобщему управлению качеством (ВУК), система не только удовлетворяет потребности пользователей, но и укрепляет доверие к приверженности организации производству надежных и достоверных статистических данных.

Управление качеством в официальной статистике охватывает целый ряд мероприятий, направленных на обеспечение применения международных стандартов статистического производства. Эта деятельность включает формулирование и применение комплексной системы менеджмента качества, разработку и функционирование системы обеспечения качества статистики, определение и внедрение практики мониторинга и оценки качества, а также многие другие виды деятельности, которые в совокупности обеспечивают систематический подход к поддержанию и повышению надежности, точности и пригодности официальной статистики.

В основе подходов к управлению качеством, как в официальной статистике, так и в других организациях, лежат семь общепризнанных принципов управления качеством. Эти принципы изложены во всемирно известном стандарте ISO 9000:2015¹, разработанном Международной организацией по стандартизации (ISO). Они представляют собой надежную основу для создания и поддержания систем и процессов, ориентированных на качество,

¹ <https://www.iso.org/standard/45481.html>

обеспечения постоянного совершенствования и удовлетворенности пользователей. Семь принципов заключаются в следующем:

- Клиенто-ориентированность - организации зависят от своих клиентов, поэтому они должны понимать текущие и будущие потребности клиентов, удовлетворять их требования и стремиться превзойти их ожидания.
- Лидерство - Лидеры устанавливают единство цели и направления деятельности организации. Они должны создавать и поддерживать внутреннюю среду, в которой люди могут полностью участвовать в достижении целей организации.
- Вовлечение людей - Люди на всех уровнях являются сутью организации, и их полное вовлечение позволяет использовать их способности на благо организации.
- Процессный подход - желаемый результат достигается более эффективно, если деятельность и связанные с ней ресурсы управляются как процесс.
- Улучшение - Улучшение общих показателей деятельности организации должно быть постоянной целью организации.
- Принятие решений на основе фактических данных - эффективные решения основаны на анализе данных и информации.
- Управление взаимоотношениями - организация и ее внешние поставщики (поставщики, подрядчики, провайдеры услуг) взаимозависимы, и взаимовыгодные отношения повышают способность обеих сторон создавать значимость работ.

В Кыргызской Республике внедрение стандартов ISO 9000:2015 координирует Центр стандартизации и метрологии² при Министерстве экономики и коммерции Кыргызской Республики.

Как и во многих других странах, центральная статистическая организация, такая как Нацстатком, является разработчиком и координатором национальной системы менеджмента качества официальной статистики. Соответствующее обязательство также прописано в контексте Закона об официальной статистике, который устанавливает требования ко всей НСС. Таким образом, Нацстатком координирует внедрение системы менеджмента качества в рамках НСС и гарантирует ее применение ко всем официальным статистическим данным (в определенных обстоятельствах к неофициальным).

Нацстатком образовал свою систему менеджмента качества, опираясь на передовой международный опыт, успешно применяемый производителями официальной статистики во всем мире. Ключевым источником стало «Руководство по управлению и организации национальных статистических систем» Организации Объединенных Наций (ООН). Этот комплексный ресурс послужил основополагающим справочником, предлагающим ценные идеи и рекомендации по созданию и поддержанию национального статистического потенциала, отвечающего текущим и меняющимся потребностям. В справочнике³ рассматриваются важнейшие вопросы и новые темы в области официальной статистики. В нем содержатся практические рекомендации по интеграции инновационных источников данных и технологий в процессы статистического производства, обеспечивающие эффективность, актуальность и соответствие системы потребностям пользователей. Используя принципы и стратегии, изложенные в данном руководстве, Нацстатком приводит свою практику управления качеством в соответствии с мировыми стандартами, способствуя повышению доверия и эффективности в производстве и распространении официальной статистики.

² <https://www.nism.gov.kg>

³ <https://unstats.un.org/capacity-development/handbook>

При обеспечении качества Нацстатком опирается на национальную систему обеспечения качества (НСОК), а также на соответствующее руководство ООН⁴, в котором содержится комплексное руководство по разработке и внедрению НСОК, рассматривающее обеспечение качества в различных условиях и контекстах. Ее главная цель - поддержание целостности и достоверности официальной статистики даже в развивающейся и динамичной среде. Обеспечение качества является одним из основных компонентов более широкой системы менеджмента качества Нацстаткома. Оно охватывает все статистические процессы, их результаты и сопутствующие услуги, обеспечивая их соответствие стандартам качества. Кроме того, оно распространяется на общее функционирование статистической системы, включая ее институциональную среду. Интегрируя обеспечение качества во все аспекты своей деятельности, Нацстатком обеспечивает доверие к официальной статистике как надежному источнику информации для принятия решений и доверия общества.

Ключевые элементы СМК Нацстаткома обобщены на следующей схеме. Эта схема представляет собой структуру и компоненты системы и более подробно рассматривается в последующих разделах данного документа. Она может быть интерпретирована как сверху вниз, отражая иерархический подход, так и снизу вверх, подчеркивая взаимозависимость ее элементов.

Закон об официальной статистике
↳ Декларация качества официальной статистики
↳ Политика обеспечения качества официальной статистики
↳ Национальная система обеспечения качества
↳ Взаимосвязанные основные области (система, институциональная среда, статистические процессы, статистические продукты)
↳ Национальные принципы обеспечения качества официальной статистики
↳ Требования к национальным принципам обеспечения качества официальной статистики
↳ Элементы национальных принципов обеспечения качества официальной статистики
↳ Управление системой менеджмента качества официальной статистики
↳ Методы и инструменты для обеспечения качества

На самом высоком уровне основы качества официальной статистики заложены в национальном законодательстве. Эти ожидания подкрепляются и уточняются высшим руководством Нацстаткома с помощью Декларации качества, которая служит руководящим обязательством. На этой основе была разработана комплексная политика обеспечения качества, структурированная по четырем взаимосвязанным основным направлениям. Каждая область подкреплена тематическими принципами, соответствующими требованиями, измеримыми показателями и практическими элементами для обеспечения эффективной реализации. Вся эта национальная система обеспечения качества опирается на управление системой менеджмента качества Нацстаткома, которая работает на ежедневной основе для поддержания и улучшения качества статистических процессов и результатов. Слаженное взаимодействие этих компонентов гарантирует, что Нацстатком выполняет свои обязательства по предоставлению надежной и высококачественной официальной статистики, которая удовлетворяет потребности пользователей и поддерживает доверие общества.

Подробное содержание каждого уровня диаграммы раскрывается в последующих подразделах данного документа. Эти разделы содержат исчерпывающие описания и, при необходимости, содержат ссылки на дополнительные материалы для дальнейшего контекста и разъяснения.

⁴ <https://unstats.un.org/unsd/methodology/dataquality/un-nqaf-manual>

2.1 Закон об официальной статистике

В 2019 году Жогорку Кенеш Кыргызской Республики утвердил новый Закон "Об официальной статистике", который был одобрен Президентом 8 июля 2019 года. Закон был официально опубликован и вступил в силу 8 июля 2020 года. Данный Закон об официальной статистике приведен в соответствие с Общим законом Организации Объединенных Наций (ООН) об официальной статистике и основополагающими принципами официальной статистики ООН. Статьи 28 и 29 включают в себя требования, связанные с качеством, а именно:

Статья 28. Обязательства по обеспечению качества официальной статистики

1. Производители официальной статистики постоянно оценивают и улучшают качество официальной статистики с точки зрения ее актуальности, точности, надежности, своевременности, пунктуальности, прозрачности, ясности, сопоставимости и сравнимости.
2. В целях обеспечения гарантии качества разработка, производство и распространение официальной статистики осуществляется на основе единых стандартов и согласованных методологий в отношении охвата, концепций, определений, единиц измерения и классификаций официальной статистики. Эта работа ведется в соответствии с основополагающими принципами официальной статистики.
3. В целях повышения качества официальной статистики Производители официальной статистики имеют право редактировать и проверять данные, объединять данные из различных источников, связывать и сравнивать отдельные данные исключительно в статистических целях, а также использовать методы статистической оценки для заполнения пробелов.
4. Производители официальной статистики обязаны:
 - 1) документировать стандартным образом источники и методы, используемые в производственном процессе, а также получаемые наборы статистических данных.
 - 2) информировать пользователей обо всех источниках и методах статистического производства, а также о качестве официальной статистической информации посредством использования метаданных.

Статья 29. Оценка качества официальной статистики

1. Производители официальной статистики на регулярной основе обеспечивают активное взаимодействие с респондентами для улучшения обратной связи и консультируются с пользователями по вопросам качества данных.
2. Производители официальной статистики могут сотрудничать с научным сообществом для оценки и совершенствования статистической методологии и поощрять аналитическую работу с использованием официальной статистики.

2.2 Декларация качества официальной статистики

Декларация качества была официально принята приказом Нацстаткома № 62 от 17 октября 2023 года. Этот документ находится в открытом доступе на вебсайте Нацстаткома в разделе "Качество официальной статистики".

В Декларации качества изложены обязательства Нацстаткома по выполнению международных соглашений, соблюдению юридических обязательств, установленных Законом об официальной статистике, и реализации руководящих принципов качества производства официальной статистики. Выпуская данную декларацию, Нацстатком подтверждает свое соответствие этим стандартам и приверженность поддержанию высочайшего уровня качества в своих статистических процессах и результатах.

Кроме того, очень важно, что декларация качества была согласована на самом высоком уровне организации. Она представляет собой высший уровень одобрения и подотчетности,

подчеркивая приверженность Нацстаткома качеству официальной статистики. Это подтверждение личной ответственности, которая обеспечивает работу Нацстаткома в соответствии с заявленными принципами и методологиями.

Публикация декларации качества на веб-сайте Нацстаткома и в социальных сетях, а также внутри организации необходима для обеспечения прозрачности и доступности и служит нескольким целям:

- Она позволяет внутренним, а также международным и отечественным заинтересованным сторонам получить доступ и проверить приверженность Нацстаткома стандартам и методологиям качества.
- Это документ для сотрудников, который содержит четкие указания и стандарты для их повседневной работы. Декларация качества дает возможность обеспечить качество и надежность данных на каждом этапе их жизненного цикла - от сбора до распространения и оценки для следующих циклов. Она служит основой для обучения, принятия решений и инициатив по постоянному совершенствованию в рамках Нацстаткома, обеспечивая последовательный подход к производству официальной статистики.
- Она становится ориентиром для стратегического планирования, который обеспечивает соответствие целей организации принципам, изложенным в декларации.

В заключение можно сказать, что Декларация качества Нацстаткома - это не простая формальность, а краеугольный камень ее деятельности. Она соответствует международным соглашениям, отражает обязательства, вытекающие из Закона «Об официальной статистике», направляет повседневную работу сотрудников и формирует стратегическое направление деятельности организации. Будучи общедоступной и согласованной с высшим руководством Нацстаткома, она обеспечивает подотчетность, прозрачность и стремление к совершенству в области статистики - жизненно важной основе для принятия обоснованных решений и развития общества на всей территории Кыргызской Республики.

2.3 Политика обеспечения качества официальной статистики

Политика в области обеспечения качества была официально утверждена приказом Нацстаткома № 62 от 17 октября 2023 года. Эта Политика находится в открытом доступе на вебсайте Нацстаткома в разделе «Качество официальной статистики».

Политика определяет комплексные рамки плановых и систематических подходов и принципов, которым должны следовать Нацстатком и все члены НСС. Ее цель - обеспечить уверенность в том, что статистическая система, институциональная среда, статистические процессы и продукты последовательно отвечают установленным требованиям и стандартам качества.

Основные различия между Декларацией качества и Политикой обеспечения качества заключаются в их целевой аудитории и уровне детализации. Декларация качества призвана донести информацию о качественных аспектах статистического производства и результатов в прозрачной и доступной форме, используя широкие заявления без углубления в конкретные подходы или методологии. В ней выделяются критерии качества, изложенные в Законе «Об официальной статистике», и подчеркиваются общие принципы управления качеством. В отличие от этого, Политика обеспечения качества использует более детальный и углубленный подход. Она тесно связана с международно признанными стандартами качества и нормативной базой, такими как основополагающие принципы официальной статистики ООН. Политика обеспечивает структурированную основу для обеспечения соответствия этим стандартам и устанавливает направление и цели управления качеством в организации. В то время как Декларация сосредоточена на комплексных принципах общественной коммуникации, политика служит оперативным руководством для достижения и поддержания стандартов качества.

В Политике обеспечения качества определены четыре взаимосвязанные основные области, охватывающие 19 национальных принципов для национальной системы обеспечения

качества. Эти принципы далее детализируются до 87 конкретных требований, подкрепленных 364 элементами, которые призваны обеспечить систематическую и последовательную национальную систему обеспечения качества, и соответствующую практику в Нацстаткоме.

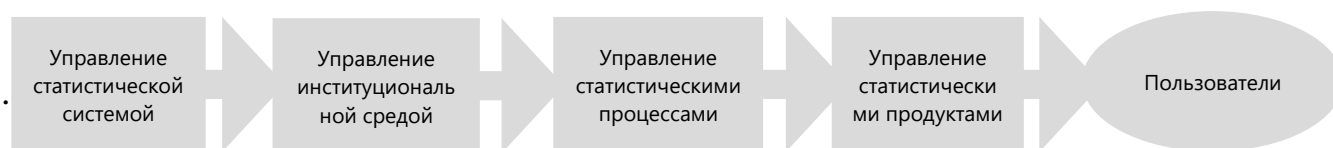
Взаимосвязанные основные направления	Принципы	Требования	Элементы
Управление статистической системой	3	14	67
Управление институциональной средой	6	29	95
Управление статистическими процессами	4	20	99
Управление статистическими продуктами	6	24	103
Всего	19	87	364

2.4 Национальная система обеспечения качества

Все основные направления и принципы Политики в области обеспечения качества, а также более конкретные требования и элементы образуют Национальную систему обеспечения качества, которая рассматривается в следующих подразделах данного документа.

2.4.1 Взаимосвязанные основные области (система, институциональная среда, процессы, продукция)

Политика в области обеспечения качества определяет четыре основных направления: Управление статистической системой, Управление институциональной средой, Управление статистическими процессами и Управление статистическими продуктами. Эти области взаимосвязаны и логически связаны между собой, при этом основное внимание уделяется пользователям и их потребностям, в частности, их ожиданиям и требованиям, связанным с качеством. Удовлетворение этих ожиданий является основной целью во всех областях. В свою очередь, удовлетворенность пользователей и обратная связь служат важным вкладом в эти взаимосвязанные области, предоставляя ценные сведения для непрерывного улучшения качества. Такой циклический подход позволяет Нацстаткому чутко реагировать на потребности пользователей, последовательно повышая качество своей статистической системы, процессов, продуктов и услуг.



Эти направления имеют следующие описания:

Управление статистической системой - Национальная статистическая система включает в себя статистические агентства или подразделения в стране, которые разрабатывают, производят и распространяют официальную статистику от имени Правительства страны, обычно с Национальным статистическим органом в качестве ведущего агентства. Координация этой системы и управление отношениями со всеми заинтересованными сторонами является необходимым условием для качественного и эффективного производства официальной статистики. Обеспечение использования общих статистических стандартов в рамках всей системы является важной частью этого управления.

Управление институциональной средой - Качество институциональной среды является одной из предпосылок обеспечения качества статистики. Принципы, которые необходимо обеспечить, - это профессиональная независимость, беспристрастность и объективность, прозрачность, статистическая конфиденциальность, приверженность качеству и достаточность ресурсов.

Управление статистическими процессами - Международные стандарты, руководящие принципы и передовая практика полностью соблюдаются в статистических процессах, используемых статистическими агентствами для разработки, производства и распространения официальной статистики, при этом они постоянно стремятся к инновациям. Достоверность статистических данных повышается благодаря репутации эффективного управления и результативности. Соответствующие принципы, которые должны быть обеспечены, - это методологическая обоснованность, экономическая эффективность, надлежащие статистические процедуры и управление нагрузкой на респондентов.

Управление статистической продукцией - Статистика удовлетворяет потребности национальных правительств, исследовательских институтов, бизнеса, широкой общественности и международного сообщества. Качество статистической продукции измеряется тем, насколько статистика актуальна, точна и надежна, своевременна и пунктуальна, легкодоступна для пользователей и понятна им, а также последовательна и сопоставима по географическим регионам и во времени.

2.4.2 Национальные принципы обеспечения качества официальной статистики

Каждая из взаимосвязанных основных областей (рассмотренных в предыдущем подразделе) содержит краткий набор принципов, гарантирующих качество в данном аспекте обеспечения качества.

Основные направления	Принципы
Управление статистической системой	1. Координация национальной статистической системы
	2. Управление взаимодействием с респондентами, поставщиками и пользователями данных
	3. Управление статистическими стандартами
Управление институциональной средой	4. Обеспечение профессиональной независимости
	5. Обеспечение беспристрастности и объективности
	6. Обеспечение прозрачности
	7. Обеспечение конфиденциальности первичных источников статистической информации и безопасности данных
	8. Обеспечение внимания к качеству
Управление статистическими процессами	9. Предоставление необходимых ресурсов
	10. Обеспечение эффективной методологии
	11. Обеспечение экономической эффективности
	12. Обеспечение использования правильных статистических процедур
	13. Управление нагрузкой на респондентов
Управление статистическими продуктами	14. Обеспечение актуальности
	15. Обеспечение точности и надежности
	16. Обеспечение своевременности и пунктуальности
	17. Обеспечение доступности и ясности
	18. Обеспечение последовательности и сопоставимости
	19. Управление метаданными

Подробное описание принципов изложено и задокументировано в Политике обеспечения качества, которая размещена на вебсайте Нацстаткома в разделе "Качество официальной статистики". Ниже мы приводим пример, выделяя описание Принципа 8.

Принцип 8. Обеспечение внимания к качеству - Производители официальной статистики стремятся обеспечить качество и проводят регулярную оценку сильных и слабых сторон для постоянного повышения качества процессов и статистических продуктов.

2.4.3 Требования национальных принципов обеспечения качества официальной статистики

Каждый принцип (описанный в предыдущем подразделе) включает в себя четкий набор требований, призванных обеспечить качество в конкретной области. Эти требования служат важнейшими индикаторами, выполнение которых подтверждает, что для обеспечения качества были приняты адекватные меры.

Полный перечень требований по всем принципам, а также соответствующие элементы приведены в приложении к настоящему документу. Из-за комплексного характера этого списка нецелесообразно приводить его здесь полностью. Однако в качестве примера мы выделим требования, связанные с принципом 8.

Принцип 8. Обеспечение внимания к качеству - Требования

- *8.1: Существует политика качества или заявление о приверженности статистического агентства качеству, которое находится в открытом доступе.*
- *8.2: Статистические агентства поощряют культуру постоянного совершенствования.*
- *8.3: В статистическом агентстве существует специальный орган, отвечающий за управление качеством или координацию управления качеством, и он получает необходимую поддержку для выполнения этой роли.*
- *8.4: Сотрудники национальной статистической системы проходят обучение по вопросам управления качеством.*
- *8.5: Руководство по внедрению менеджмента качества определено и доступно для общестественности.*

2.4.4 Элементы национальных принципов обеспечения качества официальной статистики

Каждое требование (описанное в предыдущем подразделе) подкрепляется кратким набором элементов, призванных обеспечить качество в данном конкретном аспекте обеспечения качества. Реализация или наличие этих элементов подтверждает или способствует выполнению соответствующих требований. Эти элементы можно рассматривать как передовую практику, которой следует следовать или обеспечивать, когда она применима.

Полный перечень элементов, поддерживающих каждое требование, приведен в приложении к настоящему документу, в котором также указаны все необходимые требования. Из-за комплексного характера этого списка нецелесообразно приводить его здесь полностью. Однако в качестве примера мы выделим элементы, связанные с требованием 8.1.

Требование 8.1: Существует политика качества или заявление о приверженности статистического агентства качеству, которое находится в открытом доступе.

- *Политика, декларация или послание статистического агентства о его приверженности качеству статистики общедоступны и четко передают и пропагандируют общую заботу о качестве всех его сотрудников, а также включают информацию о ком-промиссах, влияющих на программу статистической работы.*
- *Статистическое агентство имеет руководящие принципы качества, которые доступны внешним пользователям, по крайней мере, в обобщенном варианте.*

Стремясь к соблюдению системы обеспечения качества и ее элементов, следует помнить, что между принципами и связанными с ними элементами существуют компромиссы. Например, существуют компромиссы между точностью, своевременностью и экономической эффективностью. Редактирование данных, используемых для подготовки статистики, повышает точность, но увеличивает затраты и может отрицательно сказаться на своевременности. Другой пример - компромисс между своевременностью и пунктуальностью, поскольку амбициозные цели в отношении своевременности могут привести к переносу времени выпуска и, как следствие, к снижению уровня пунктуальности. Поэтому нельзя устанавливать цели для отдельных принципов в отдельности. Учет таких компромиссов является важной частью статистического профессионализма, подчеркнутого в ОПОС ООН.

2.5 Управление системой менеджмента качества официальной статистики

Обеспечение непрерывного управления и руководства СМК для официальной статистики необходимо для поддержания доверия, достоверности и актуальности получаемых данных. Без активного управления и руководства СМК рискует стать устаревшей или неэффективной, что приведет к потенциальным ошибкам, снижению доверия заинтересованных сторон и несоответствию требованиям пользователей. Эффективное управление СМК требует наличия хорошо функционирующей Рабочей группы по качеству, специального Отдела по качеству и квалифицированных экспертов для надзора за ее внедрением и развитием. Эти структуры обеспечивают систематическое и регулярное применение методов, инструментов и мероприятий по управлению качеством. Они также координируют внедрение инновационных методов, способствуют обучению и предоставляют рекомендации по внедрению культуры качества в организации. Такой комплексный и проактивный подход гарантирует, что СМК будет оставаться надежной, адаптируемой и способной удовлетворять меняющиеся потребности как пользователей, так и производителей данных.

2.5.1 Рабочая группа по внедрению системы управления качеством официальной статистики Нацстаткома

Статистическим организациям рекомендуется создавать внутренние рабочие группы по качеству, состоящие из представителей подразделения по качеству и представителей отраслевых отделов, которые будут выступать в качестве руководства и координации работ по обеспечению качества данных, используемых в статистических целях, в качестве консультативного органа по внедрению системы управления качеством официальной статистики Кыргызской Республики. Такая внутренняя рабочая группа будет поддерживать внедрение подходов, ориентированных на качество, во всей системе Нацстаткома и НСС. Внутренняя рабочая группа по качеству - это форум, на котором могут рассматриваться вопросы качества в различных аспектах деятельности Нацстаткома и НСС, как на уровне стратегического управления, так и на оперативном уровне. Внутренняя рабочая группа по качеству должна, помимо прочего, также служить механизмом для мобилизации инициатив по управлению качеством, таких как семинары по документации или специальные учебные курсы по повышению качества. Другим крупным производителям официальной статистики рекомендуется создать свои собственные внутренние рабочие группы.

Рабочая группа по качеству была создана приказом Нацстаткома от 22 апреля 2022 года. Основная цель - контроль и повышение качества статистических данных и процессов, связанных с их производством. Рабочая группа по качеству разрабатывает и поддерживает стандартные методологии, руководящие принципы и передовую практику производства данных, связанные с качеством. Это обеспечивает последовательность и сопоставимость данных во времени и в различных статистических областях и отраслевых отделах. Рабочая группа по качеству также уделяет внимание механизмам обеспечения качества, включая регулярные оценки, проверки и аудиты качества на протяжении всего статистического процесса. Это помогает оперативно выявлять и устранять любые проблемы или

несоответствия. Рабочая группа по качеству может курировать программы обучения персонала и повышать его квалификацию и понимание требований и методологий качества. Она содействует общению с заинтересованными сторонами, чтобы понять их потребности и проблемы, связанные со статистическими данными. Это гарантирует, что статистические продукты отвечают требованиям пользователей и соответствуют меняющимся потребностям общества. Рабочая группа по качеству также поощряет внедрение новых технологий, инструментов и методологий, определяя области для улучшения и инноваций в статистических процессах и внедряя изменения для повышения качества и эффективности. В целом, играет ключевую роль в поддержании целостности и достоверности статистических данных, производимых Нацстаткомом, тем самым обеспечивая их полезность для принятия решений и выработки политики на различных уровнях в Кыргызской Республике.

В своей работе рабочая группа по качеству руководствуется официальным документом Нацстаткома под названием "Положение о рабочей группе по внедрению системы управления качеством официальной статистики Национального статистического комитета Кыргызской Республики", утвержденным приказом Нацстаткома № 61 от 17.10.2023. Данный документ включает в себя следующие основные разделы:

- Общие положения
- Цели и основные функции Рабочей группы
- Права рабочей группы
- Организация деятельности Рабочей группы

Правила, цели и основные функции не публикуются на вебсайте Нацстаткома. Они хранятся и распространяются внутри Нацстаткома в соответствии с принятыми в организации процедурами управления документами.

2.5.2 Отдел обеспечение качества и методологии Нацстаткома Кыргызской Республики

Статистическим организациям рекомендуется создать и развивать подразделение по качеству как орган управления качеством или координационный центр в организации для поддержания надлежащего потенциала. Такое подразделение может возглавлять и поддерживать реализацию инициатив по управлению качеством в рамках НСС, а также оказывать поддержку другим членам НСС по мере необходимости. Другим крупным производителям статистических данных в НСС рекомендуется создать свои собственные внутренние подразделения по качеству для поддержки работы по качеству в своих организациях.

В 2019 году в структуру Нацстаткома были включены специальные функции по централизованному управлению качеством, которые вошли в состав Отдела развития региональной статистики и качества. Согласно общему положению об отделе, в его функции входило развитие муниципальной и региональной статистики, а также управление и координация обеспечения качества процессов статистического производства и официальной статистики.

В 2025 году создан новый отдел обеспечение качества и методологии. Одной из основных задач отдела является мониторинг качества процессов статистического производства, обеспечение их соответствия общим стандартам и согласованным методологиям. Это включает в себя надзор за такими аспектами, как охват, концепции, определения, единицы измерения и классификации в официальной статистике. Эти обязанности составляют основу того, что в настоящее время документировано как роль отдела. Эти же задачи четко отражены в должностной инструкции заведующего отделом, что подчеркивает важность лидерства в реализации и поддержании гарантии качества во всей статистической системе.

Вышеуказанные общие положения, основные задачи и другие сведения о работе отдела не публикуются на вебсайте Нацстаткома. Они хранятся и распространяются внутри Нацстаткома в соответствии с принятыми в организации процедурами документооборота.

Согласно среднесрочной стратегии, Нацстатком наметил преобразование и реструктуризацию организации работы и обязанностей в соответствии с установленными международно признанными стандартами, такими как ТМДСО\GAMSO и ТМПСИ\GSBPM. В рамках этого перехода отдел обеспечения качества и методологии возьмет на себя обязанности, тесно связанные с фазой 8 ТМПСИ\GSBPM: «Оценка» и ТМДСО\GAMSO 3.3. Функции стандартных обязанностей относятся:

Координация оценки статистических бизнес-процессов (GSBPM Фаза 8, Оценка)

- 8.1. Сбор информации для оценки;
- 8.2. Проведение оценки;
- 8.3. Согласование плана действий.

Управление качеством (ТМДСО\GAMSO 3.3)

- Внедрение и развитие системы менеджмента качества
- Управление инструментами обеспечения качества
- Управление качеством документации

2.5.3 Специалисты отдела обеспечения качества и методологии Нацстаткома Кыргызской Республики

Отдел будет заниматься исключительно вопросами управления качеством и обеспечит эффективное внедрение стандартизированных процессов, способствуя развитию культуры совершенства и постоянного совершенствования. Специалисты отдела будут заниматься исключительно внедрением и управлением методами обеспечения качества, основанными на высоких стандартах. Назначенный сотрудник будет контролировать и выполнять различные задачи, необходимые для обеспечения высокого качества процессов и результатов деятельности Нацстаткома, соответствия нормативным требованиям и соблюдения международных стандартов качества, для повышения операционной эффективности и результативности Нацстаткома и НСС в целом. Кроме того, регулярные оценки и механизмы обратной связи будут способствовать формированию культуры постоянного совершенствования, что приведет к оптимизации процессов и улучшению результатов.

Специалисты отдела относятся к категории должностей государственной службы. В настоящее время должностные инструкции для специалистов включают конкретные обязанности, связанные с управлением качеством.

Специалисты отдела обеспечения качества и методологии будут выполнять обязанности, тесно связанные с фазой 8 ТМПСИ, «Оценка» и GAMSO 3.3, а также другие важные области. Дополнительные стандартные обязанности могут быть следующими:

Координация оценки статистических бизнес-процессов (GSBPM Фаза 8, Оценка)

- 8.1. Сбор информации для оценки
 - 8.1.1 Сбор всех имеющихся материалов для оценки
 - 8.1.2 Подготовка дополнительных материалов для оценки
- 8.2. Проведение оценки
 - 8.2.1 Анализ исходных данных для оценки
 - 8.2.2 Сравнение результатов оценки с ожидаемыми/целевыми результатами сравнительного анализа
 - 8.2.3 Подготовка отчета об оценке
- 8.3. Согласование плана действий
 - 8.3.1 Подготовка плана действий
 - 8.3.2 Подготовка механизма для мониторинга его реализации

Управление качеством (GAMSO 3.3)

- Внедрение и развитие системы менеджмента качества

- Создание и обновление комплексной декларации качества, политики и руководящих принципов для создания основы для обеспечения качества
- Определение и назначение ответственного(ых) подразделения(й) и должности(й) для надзора за деятельностью, связанной с качеством

Управление инструментами обеспечения качества

- Проведение тренингов по качеству для обучения персонала стандартам и практике качества
- Подготовка отчетов о качестве официальной статистики и использование технических средств для мониторинга, расчета показателей и внедрения международных стандартов
- Поддержка проведения опросов пользователей и персонала с целью сбора отзывов для постоянного совершенствования
- Составление и реализация плана обеспечения качества и координация внутренних и внешних аудитов качества

Управление качеством документации

- Создание инфраструктуры для управления и организации документации, связанной с качеством
- Регулярная отчетность перед высшим руководством с целью предложения и внедрения улучшений на основе оценок качества

2.6 Методы и инструменты для обеспечения качества

В этом разделе представлен краткий обзор методов и инструментов, используемых в управлении качеством. Использование показателей качества и подготовка отчетов о качестве широко рассматриваются как основные, базовые методы оценки и поддержания качества статистических процессов. Эти инструменты обеспечивают измеримые контрольные показатели и систематическую документацию для мониторинга и оценки результатов статистической деятельности в соответствии с установленными стандартами. Опираясь на эту основу, аудиты качества представляют собой следующий, более продвинутый уровень оценки качества. Эти аудиты включают в себя всесторонний анализ статистических процессов и результатов для обеспечения соответствия стандартам качества, выявления областей, требующих улучшения, и продвижения передового опыта. Аудиты качества не только проверяют соблюдение принципов и требований, но и позволяют получить практические выводы для постоянного совершенствования. В дополнение к этим традиционным методам современные подходы все чаще включают в себя автоматизированные инструменты и системы мониторинга в режиме реального времени, основанные на передовой аналитике и искусственном интеллекте. Эти инструменты позволяют организациям выявлять потенциальные проблемы с качеством на более ранних этапах производственного процесса, повышая эффективность и точность. В совокупности эти методы и инструменты образуют надежную основу для поддержания и повышения качества официальной статистики, обеспечивая ее соответствие ожиданиям и потребностям пользователей.

2.6.1 Показатели качества

Для оценки соблюдения соответствующих принципов и требований к качеству должны быть определены (или разработаны) показатели качества. Они представляют собой конкретные и измеримые элементы статистической практики, которые могут быть использованы для характеристики качества статистики. Они измеряют качество статистических продуктов или процессов с нескольких сторон и, например, могут дать представление как о выходе (например, своевременность), так и о качестве процесса (например, доля ответов, которая может быть использована в качестве косвенного показателя точности).

Показатели качества позволяют описывать и сравнивать качество различных статистических данных и с течением времени. Когда показатели качества используются для информирования пользователей о качестве статистики, следует включать качественные утверждения, чтобы помочь пользователям интерпретировать информацию о качестве и обобщить ее основное влияние на удобство использования статистики. Показатели качества важны для управления процессами и непрерывного совершенствования.

Для охвата всех статистических процессов в Нацстаткома и НСС можно использовать существующие перечни показателей качества, в том числе перечень показателей качества, привязанных ко всем под-процессам ТМПСИ⁵. Такой подход также рекомендован в отчете о текущих бизнес-процессах Нацстаткома, в котором указано, что в будущем показатели качества должны быть присвоены всем под-процессам ТМПСИ для всех статистических процессов. Нацстатком также может установить уровни требований к показателям качества в виде целевых показателей качества. Установленные цели могут служить инструментом для отчетности и мониторинга развития качества с течением времени.

2.6.2 Отчетность о качестве

Отчеты о качестве предназначены для объяснения и описания ключевых характеристик статистических процессов и их результатов. Основная цель этих отчетов - предоставить пользователям информацию, необходимую для оценки многомерного характера качества и надежности продукта. Для обеспечения максимальной полезности отчеты о качестве в идеале должны основываться на конкретных показателях качества и следовать стандартной структуре отчетности для обеспечения последовательности и сопоставимости различных статистических продуктов.

Единая интегрированная структура метаданных (SIMS) служит стандартной основой для отчетности о качестве, внедряемой Нацстаткомом. SIMS обеспечивает комплексный перечень и концептуальную структуру для организации концепций качества и справочных метаданных. Она обеспечивает соответствие используемых метаданных установленной терминологии и практике, способствуя согласованности и ясности. Концепции, определенные в рамках SIMS, полностью совместимы с общей терминологией, установленной стандартом Statistical Data and Metadata Exchange (SDMX). В частности, 19 концепций высокого уровня, включенных в SIMS, основаны на межотраслевых концепциях SDMX, как указано в глоссарии SDMX. Это соответствие гарантирует, что SIMS поддерживает эффективную связь и взаимодействие статистических метаданных между системами и областями, повышая эффективность и прозрачность отчетности о качестве.

Отчеты о качестве служат важнейшим инструментом мониторинга не только для пользователей статистических данных, но и для сотрудников Нацстаткома и НСС. Для сотрудников эти отчеты дают представление о результативности статистических процессов и указывают на области, требующие улучшения, способствуя формированию культуры постоянного повышения качества. Для пользователей они обеспечивают прозрачность и укрепляют доверие к статистическим результатам.

Материалы, касающиеся отчетности о качестве и SIMS, находятся в открытом доступе на вебсайте Нацстаткома в разделе "Качество официальной статистики".

2.6.3 Аудит качества

Согласно статье 28 Закона об официальной статистике, производители официальной статистики должны постоянно оценивать и повышать ее качество. Это включает в себя обеспечение соответствия статистических данных таким ключевым критериям, как актуальность, точность, надежность, своевременность, пунктуальность, прозрачность, ясность, согласованность и сопоставимость.

⁵ <https://statswiki.unece.org/display/GSBPM/Quality+Индикаторы/>

Информация, собранная Нацстаткомом с помощью показателей качества и отчетности о качестве, позволяет оценивать и маркировать качество статистических процессов и продуктов. Такая оценка может принимать различные формы, включая самооценку, другие оценки, аудиты или экспертные оценки. Эти подходы весьма эффективны для изучения и совершенствования процессов и продуктов, поскольку они дают организациям возможность выявить сильные стороны и рассмотреть области, требующие улучшения. Оценки и обзоры могут проводиться как внутренними, так и внешними экспертами, а их объем и продолжительность варьируются от нескольких дней до нескольких месяцев в зависимости от сложности задачи. Независимо от метода или сроков, основная цель остается неизменной: выявить возможности для повышения качества процессов и продукции. Такие оценки играют важную роль в цикле "Планируй-Делай-Проверяй-Действуй" (PDCA), поскольку обеспечивают обратную связь, необходимую для непрерывного совершенствования. Систематически применяя эти методы, Нацстатком обеспечивает соответствие своей деятельности и результатов международным стандартам качества и ожиданиям пользователей.

Нацстатком взял на себя обязательство внедрить аудит по качеству. Эта инициатива будет полностью соответствовать принципам и практике Фазы 8 ТМПСИ «Оценка», обеспечивая систематическую и всестороннюю оценку статистических процессов и результатов.

Аудит качества - это систематический, независимый и документированный процесс получения доказательств и определения степени выполнения требований к качеству. В отличие от самооценки, аудит всегда проводится третьей стороной, которая является либо внутренней, либо внешней по отношению к организации. Внутренние аудиты проводятся группой внутренних аудиторов качества, которые не отвечают за проверяемый процесс или продукт. Внешние аудиты проводятся либо заинтересованными сторонами или другими сторонами, имеющими интерес к организации, либо внешней и независимой аудиторской организацией, либо экспертом с соответствующей квалификацией. Аудитам и обзорам обычно предшествует самооценка, а также документирование рассматриваемых процессов и продуктов.

2.6.4 Обучение по вопросам качества

На деятельность по управлению качеством, возникает необходимая потребность в поддержке развития потенциала для эффективного внедрения мер по управлению качеством и повышения осведомленности об их важности в Нацстаткоме и более широко в НСС. Наращивание этого потенциала необходимо для того, чтобы организация могла оправдать ожидания пользователей и сохранить целостность официальной статистики. Развитие потенциала должно поддерживаться комплексном, систематическим и регулярным планом обучения. Этот план должен быть направлен на обучение сотрудников Нацстаткома необходимым навыкам, знаниям и инструментам для эффективного внедрения СМК и НСОК, охватывая все принципы, требования и элементы. Такое обучение гарантирует, что сотрудники будут хорошо подготовлены к внедрению и работе в рамках новой системы, способствуя формированию культуры качества во всей организации. Кроме того, сотрудники должны иметь возможность поддерживать и даже повышать производительность труда, обеспечивая при этом соответствие статистических результатов меняющимся стандартам качества и потребностям пользователей. Программы обучения также должны быть направлены на развитие способности быстро адаптироваться к меняющимся требованиям, что позволит Нацстаткому оставаться отзывчивым, инновационным и эффективным в условиях динамичного статистического развития в мире.

Систематические и регулярные тренинги по качеству включают в себя различные методы обучения, разработанные с учетом разнообразных потребностей Нацстаткома, например:

- Семинары: Проведение рабочих совещаний, семинаров и внутренних тренингов для ознакомления сотрудников с системой менеджмента качества, системой обеспечения качества, ее принципами, требованиями, элементами, инструментами и т.д.

- Программы профессионального развития: Поощрение участия во внешних профессиональных курсах, связанных с общим менеджментом, управлением качеством и даже соответствующей сертификацией. Это могут быть курсы по оптимизации процессов, внедрению всемирно известных стандартов, таких как ISO9001, или другим соответствующим темам.
- Внутренние программы наставничества: Создание программ наставничества внутри организации для облегчения обмена знаниями и развития навыков между командами, способствуя формированию культуры непрерывного обучения и совершенствования. **Этот вариант особенно необходим и полезен в связи с изменением структуры организации, когда создаются новые команды, а более опытные сотрудники могут поддержать новых членов команды своими знаниями и опытом.**
- Электронное обучение: это очень эффективный способ не только для тех, кто в Нацстаткоме и НСС заинтересован в обучении и имеет некоторые пробелы, но и, в определенной степени, для широкой общественности.
- Это позволит получить представление о глобальных стандартах и инновациях, которые можно адаптировать к условиям Нацстаткома.

Для всех вышеупомянутых методов рекомендуется основывать содержание на данном описании СМК, чтобы обеспечить последовательное понимание и единообразное применение в Нацстаткоме и НСС.

2.6.5 Технические решения для обеспечения качества

В современных национальных статистических организациях одним из важнейших аспектов СМК является использование ИТ-систем с интегрированными функциями управления качеством. Для достижения этой цели необходимо, чтобы ИТ-системы соответствовали требованиям сервис-ориентированной архитектуры (SOA) Общей архитектуры статистического производства (CSPA). Такое соответствие позволяет в полной мере реализовать международные стандарты, такие как модели GSBPM и GSIM. В идеале все статистические процессы должны быть отображены в ИТ-системе, соответствующей модели GSBPM. Для каждого под-процесса должно быть задокументировано использование программного обеспечения, а также действия, предпринятые для контроля или оценки качества. Кроме того, система должна автоматически рассчитывать стандартные показатели качества, обеспечивая эффективность и последовательность. Для поддержки управления качеством ИТ-система должна легко интегрироваться с другими основными системами, включая систему метаданных, систему управления ресурсами, систему управления документацией, систему распространения информации и систему управления взаимоотношениями с клиентами (СУБК\CRM). Кроме того, необходимо разработать взаимосвязанные ИТ-системы для облегчения деятельности, связанной с качеством, такой как подготовка и проведение отчетности по качеству и аудит качества. Эти функциональные возможности обеспечивают целостный подход к управлению качеством, способствуя прозрачности, последовательности и соблюдению передовой международной практики в рамках всего процесса статистического производства.

Нацстатком активно занимается модернизацией своей ИТ-архитектуры и программных решений. Более детальные требования к управлению качеством планируется сформулировать в 2025 году, сосредоточившись на двух ключевых перспективах. Наивысшим приоритетом для Нацстаткома является разработка и внедрение ИТ-решения для автоматического расчета показателей качества. В ближайшей перспективе ожидается внедрение этого функционала для повышения эффективности и последовательности мониторинга качества. Ниже приведен список стандартных показателей качества, полученных из SIMS, для расчета которых должно быть разработано ИТ-решение:

R1. Полнота данных - ставка

A1. Показатели ошибки выборки

А2. Избыточный охват - ставка
А3. Общие единицы - пропорция
А4. Единица неполучения ответов – показатель
А5. Доля не ответивших единиц - процент
А6. Пересмотр данных - средний размер
А7. Коэффициент вменения - ставка
ТР1. Временная задержка – первые результаты
ТР2. Временная задержка – окончательные результаты
ТР3. Пунктуальность - предоставление и публикация данных.
АС1. Таблицы данных - консультации
АС2. Метаданные - консультации
АС3. Полнота метаданных - ставка
СС1. Асимметрия для статистики зеркальных потоков - коэффициент
СС2. Длина сопоставимых временных рядов

Следующие шаги по внедрению управления качеством в ИТ-систему ориентированы на более долгосрочную перспективу. В рамках этих усилий будет разработана и описана комплексная концепция полностью интегрированного ИТ-решения для управления качеством в 2025 году. В этой концепции будут изложены представления о передовых возможностях, включая полную автоматизацию процессов управления качеством, расширенную аналитику данных и интеграцию передовых технологий, таких как искусственный интеллект и машинное обучение. Будущие решения могут включать в себя управляемые искусственным интеллектом инструменты для мониторинга качества в режиме реального времени и прогнозной аналитики, позволяющие системе оперативно выявлять потенциальные проблемы и рекомендовать корректирующие действия. Алгоритмы машинного обучения могут использоваться для анализа исторических данных, улучшая способность системы прогнозировать риски и оптимизировать процессы. Естественная обработка языка может помочь в интерпретации метаданных и документации, упрощая проверки соответствия и задачи отчетности.

Кроме того, предполагаемая система может легко интегрироваться с другими ключевыми ИТ-компонентами, такими как системы метаданных, платформы планирования ресурсов предприятия (ППРП/ERP) и инструменты управления взаимоотношениями с клиентами создавая централизованный центр для деятельности, связанной с качеством. Удобные для пользователя информационные панели с расширенными возможностями визуализации позволят лицам, принимающим решения, получать действенные сведения, а интерфейсы прикладного программирования (API) будут способствовать взаимодействию с международными статистическими системами, обеспечивая соответствие глобальным стандартам, таким как GSBPM и GSIM. Это будущее ИТ-решение не только повысит эффективность и прозрачность, но и позволит Нацстаткому стать лидером в использовании технологий для управления качеством официальной статистики.

2.7 Коммуникация по вопросам качества

Статистическим службам рекомендуется открыто заявлять о своей приверженности высокому качеству и постоянному совершенствованию. Этого можно достичь с помощью таких ключевых документов, как декларация качества, политика в области качества и другие материалы, связанные с качеством. Такая приверженность должна активно пропагандироваться и освещаться как внутри Нацстаткома и НСС, так и за их пределами, среди всех заинтересованных сторон. В рекламных мероприятиях можно использовать широкий спектр материалов и каналов связи, связанных с качеством, для эффективного охвата различных аудиторий. Это могут быть брошюры, информационные бюллетени, компании в социальных сетях и презентации. Используя эти инструменты, организации могут повысить осведомленность о своих инициативах в области качества, укрепить доверие и репутацию

надежных поставщиков официальной статистики. В следующих подразделах представлен краткий обзор этих рекламных материалов и каналов.

2.7.1 Веб-страница о качестве официальной статистики

Веб-страница "Качество официальной статистики"⁶, запущенная в августе 2023 года, призвана подчеркнуть важность подготовки высококачественных официальных статистических данных. Она подчеркивает ключевые компоненты качества статистики и ту роль, которую они играют в обеспечении надежности и достоверности данных. С помощью этой платформы Нацстатком делится информацией о многомерных аспектах качества статистики и предоставляет доступ к своим основным руководящим документам, включая ссылки на международные стандарты. Эта инициатива направлена на повышение достоверности и удобства использования статистических данных при одновременном укреплении прозрачности и доверия между заинтересованными сторонами.

Веб-страница "Качество официальной статистики" также выполняет функцию образовательного центра, предназначенного для широкого круга аудитории, включая политиков, исследователей, студентов, отраслевых специалистов и широкую общественность. Предоставляя четкий и доступный контент, Нацстатком упрощает сложные концепции качества статистики, делая их понятными для всех пользователей. Эти усилия помогают устранить пробелы в знаниях и гарантируют, что заинтересованные стороны на всех уровнях смогут оценить принципы и важность качества статистики и принять в них участие.

Веб-страница "Качество официальной статистики" создана для того, чтобы быть динамичной и постоянно обновляться с течением времени. При создании новых или пересмотре существующих документов, связанных с качеством, эти обновления будут отражаться на веб-сайте. Это гарантирует, что страница останется надежным и актуальным ресурсом для заинтересованных сторон, предоставляя доступ к самой свежей информации о качестве статистики. Как уполномоченные в сфере качества официальной статистики актуальность и обновление информации на веб-странице отвечают заведующая и главный специалист отдела обеспечения качества и методологии.

2.7.2 Внутренняя коммуникация

Эффективные внутренние коммуникации имеют решающее значение для успешного внедрения и поддержания СМК в организации. Важно обеспечить последовательное взаимодействие, используя многочисленные каналы связи для повышения осведомленности и сотрудничества. Общие информационные бюллетени, распространяемые по всей организации, служат платформой для обмена информацией о развитии СМК, историях успеха и достигнутых рубежах. Можно освещать передовой опыт, демонстрировать истории успеха в области качества и давать представление о том, как сотрудники могут внести свой вклад в постоянное улучшение.

Кроме того, СМК может быть регулярным пунктом повестки дня на совещаниях руководства всех уровней, где обсуждаются ключевые инициативы, проблемы и прогресс. Это гарантирует, что сотрудники на всех уровнях понимают свою роль в поддержке целей в области качества, и дает им возможность высказать свои опасения или предложения. Лидерство играет центральную роль в подчеркивании важности СМК для обновления организации, укрепляя идею о том, что качество - это общая ответственность.

Инtranет должен функционировать как внутренняя центральная сеть для всех ресурсов, связанных с СМК, таких как политика, процедуры, шаблоны и учебные материалы. Регулярные обновления и интерактивные функции, такие как опросы, форумы или доски обсуждений, помогут вовлечь сотрудников, информируя и вовлекая их в работу по управлению качеством в организации. Существующее интранет-решение, разработанное в прошлом, может

⁶ <https://www.stat.gov.kg/en/about/kachestvo-statistiki/>

вновь стать очень ценным инструментом. Чтобы максимально повысить его полезность, домашняя страница интрасети должна быть установлена в качестве целевой страницы по умолчанию в браузерах всех компьютеров сотрудников, а возможность ее изменения ограничена. Это гарантирует, что интранет станет основным каналом внутренней коммуникации. Нацстатком может использовать ее не только для обмена важными обновлениями и объявлениями, связанными с СМК и организационными изменениями, но и для других целей, например, для демонстрации ежедневного меню из кафетерия, празднования дней рождения сотрудников и освещения другой важной информации. Такой подход способствует формированию чувства общности и обеспечивает постоянную связь сотрудников с обновлениями как в организации, так и в области управления качеством.

Интегрируя эти подходы, создаем прозрачную и инклюзивную среду, которая способствует успешному внедрению и развитию СМК.

2.7.3 Брошюры, публикации, листовки

Внедрение СМК в Нацстаткоме может быть существенно поддержано хорошо оформленными материалами, такими как брошюры, публикации и листовки как в физическом, так и в цифровом формате. Эти материалы выступают в качестве инструментов повышения осведомленности, обучения заинтересованных сторон и формирования культуры качества в организации и за ее пределами. Благодаря сочетанию визуально привлекательного дизайна, адаптированного содержания и стратегического распространения они помогают усилить ценность СМК, повышая доверие и вовлеченность общественности.

Внутри организации в офисах, конференц-залах и местах общего пользования можно разместить наглядные брошюры и плакаты. Физическая среда организации, включая региональные офисы, предоставляет множество возможностей для размещения информации, связанной с СМК. Большие настенные дисплеи, баннеры или плакаты, размещенные на видных местах, могут способствовать проведению текущих кампаний по качеству или отмечать вехи, достигнутые на пути внедрения СМК. Для подразделений, ориентированных на общественность, таких как отделы распространения данных, хорошо оформленные брошюры, объясняющие приверженность организации качеству, могут повысить доверие среди пользователей. В этих материалах можно выделить ключевые принципы СМК, такие как точность, своевременность и беспристрастность, а также практические рекомендации о том, как сотрудники могут внести свой вклад в достижение целей в области качества. Чтобы региональные подразделения, где распространение информации может быть затруднено, были в равной степени информированы, материалы могут быть адаптированы к их конкретным функциям и условиям.

Внешние листовки и проверенные бюллетени, предназначенные для различных групп пользователей - от политиков и организаций государственного сектора до библиотек и школ, - могут подчеркнуть важность официальной статистики для принятия решений и образования. Например, в школах листовки с упрощенным и увлекательным содержанием могут познакомить учащихся с концепцией официальной статистики и ее ролью в понимании общественных тенденций. Библиотеки и общественные центры могут служить пунктами распространения этих материалов, обеспечивая охват широкой аудитории. Эти материалы можно адаптировать для проведения массовых мероприятий, конференций и посещения школ, обеспечивая последовательную подачу информации в различных условиях. Согласовывая дизайн и оформление с принципами СМК, эти материалы служат эффективными посланиями приверженности организации качеству, повышая надежность и популярность официальной статистики.

Кроме того, цифровые публикации, доступные через веб-сайт организации или платформы социальных сетей, могут еще больше расширить охват, предлагая загружаемые ресурсы как пользователям, так и составителям официальной статистики.

2.7.4 Презентации, новости и статьи о качестве

Внешние коммуникации в виде презентаций, новостей и статей поддерживают внедрение СМК и способствуют ее развитию. Презентации, представленные на общественных форумах, конференциях и встречах с заинтересованными сторонами, могут продемонстрировать приверженность организации качеству, прозрачности и соблюдению международных стандартов. Такие презентации, дополненные визуализацией, историями успеха и отзывами, способствуют укреплению доверия среди ключевых аудиторий, таких как политические деятели, представители бизнеса и исследователи. Индивидуальный контент для конкретных аудиторий обеспечивает четкую передачу роли СМК в повышении качества, надежности и практичности статистических данных, что в конечном итоге повышает доверие к организации и способствует укреплению партнерских отношений.

Новостные статьи, пресс-релизы и интервью - как созданные самой организацией, так и в сотрудничестве с такими СМИ, как телевидение, радио или газеты, - могут сыграть решающую роль в повышении осведомленности общественности об инициативах в области качества. Освещение таких важных моментов, как внедрение передовых методик, успешные аудиты или признание международных организаций, демонстрирует усилия организации по поддержанию высоких стандартов. Освещение в СМИ также может подчеркнуть важность официальной статистики в формировании решений, основанных на фактах, проиллюстрировав ее значимость для повседневной жизни. Используя социальные медиа платформы, организация может расширить охват этих историй, ориентируясь на различные демографические группы и участвуя в диалогах с пользователями в режиме реального времени, тем самым способствуя прозрачности и доверию.

Сотрудничество с научно-исследовательскими институтами, университетами и другими организациями государственного сектора предоставляет дополнительные возможности для распространения информации о СМК и более широкой миссии организации. Совместно написанные статьи в научных журналах или научно-популярных изданиях повышают доверие к качеству официальной статистики и стимулируют ее использование в инновационных приложениях. Организации государственного сектора могут поддерживать распространение статей и отчетов через свои собственные коммуникационные сети, расширяя охват политиков и отраслевых аудиторий. Эти усилия не только укрепляют надежность и популярность официальной статистики, но и позиционируют организацию как лидера в области управления качеством и надежный источник данных, обеспечивая восприятие ее результатов как важнейших инструментов общественного развития. Согласовывая стратегии внешних коммуникаций с целями СМК, организация создает благотворный цикл доверия, вовлеченности и постоянного совершенствования.

2.8 Координация качества в Национальной статистической системе (НСС)

Качество официальной статистики зависит не только от эффективного внедрения СМК в рамках Нацстаткома, но и в рамках всей НСС. Однако члены НСС часто не имеют статистического производства в качестве своей основной функции. Для этих организаций производство статистических данных, как правило, является побочным продуктом или вкладом в их деятельность по выработке политики, а не основной обязанностью.

Учитывая этот контекст, рекомендуется, чтобы члены НСС с ограниченным опытом в области управления качеством принимали НСОК постепенно, внедряя его поэтапно. Для этого можно разработать специальные программы по наращиванию потенциала и практические инструменты, которые помогут этим организациям привести свою статистическую деятельность в соответствие с принципами НСОК. Например, облегчить этот переход могут **вводные семинары, упрощенные Руководства по качеству** и программы наставничества с участием Нацстаткома или более опытных членов НСС. Такой поэтапный подход позволит этим организациям нарастить потенциал, адаптировать свои процессы и интегрировать практику управления качеством и обеспечения качества, не перегружая существующие

рабочие процессы и не отвлекая ресурсы от своих основных задач. Поэтапное внедрение также позволяет НСС отслеживать прогресс, выявлять проблемы и вносить необходимые коррективы, обеспечивая более устойчивое и эффективное внедрение практики обеспечения качества в рамках всей системы.

Члены НСС, имеющие ограниченный опыт в управлении качеством официальной статистики, могут быть ознакомлены с этими практиками Нацстаткома или другими опытными членами НСС. Такое знакомство может происходить в рамках комплексного плана внедрения в масштабах НСС или в рамках целевых планов, ориентированных на конкретные предметные области. Кроме того, отдельные члены НСС могут самостоятельно принять решение о внедрении НСОК в рамках своих усилий по организационному развитию. Чтобы поддержать эти организации, необходимо рассмотреть, обсудить и подчеркнуть следующие мероприятия, чтобы ознакомить их с принципами и практикой обеспечения качества:

- Подчеркнуть обязанность всех членов НСС обеспечивать качество производимой ими статистики
- Определить координатора по обеспечению качества в организации
- Провести обучение персонала по НСОК
- Представить основные инструменты для обеспечения качества и обсудить их использование
- Провести первоначальную самооценку на основе НСОК в рамках учебного семинара
- Подготовить краткосрочный план, сосредоточив внимание на наиболее срочных мерах, которые могут быть реализованы в рамках имеющихся ресурсов и привести к повышению качества статистической продукции, видимой для пользователей, таких как составление календаря выпуска и публикация показателей качества продукции (например, точности и своевременности), метаданных и отчетов о качестве для пользователей систематическим и легкодоступным способом
- Проинформировать руководство и разработать план следующего этапа
- Внедрять улучшения, снова оценивать, составлять новые планы и повторять все регулярно

Обеспечение качества официальной статистики - это коллективная ответственность всех членов НСС. Эти усилия, поддерживаемые руководством и основанные на поэтапном подходе, позволят повысить надежность, практичность и достоверность официальной статистики для всех заинтересованных сторон.

3. Выводы

Разработка и полное внедрение СМК - это долгосрочная деятельность, требующая постоянных усилий и приверженности. Этот процесс включает в себя анализ текущего состояния СМК, завершение разработки и внедрение оставшихся элементов, а также обеспечение непрерывного улучшения с течением времени. Придерживаясь международных стандартов и лучших практик, Нацстатком может создать надежную СМК, которая укрепит доверие к ее процессам, продукции и услугам, а также повысит ее репутацию среди национальных и международных заинтересованных сторон. Хорошо внедренная СМК позволит Нацстаткому лучше понимать и удовлетворять потребности своих пользователей, оставаясь при этом адаптированной к изменяющимся вызовам государственного сектора, включая технологический прогресс и меняющийся спрос на данные.

Этот прогресс вполне достижим, поскольку за последние годы Нацстатком добилась значительных успехов в формировании сильной культуры качества. Сотрудники всей организации мотивированы на обучение, рост и внедрение новых подходов к управлению качеством. Благодаря этой динамике Нацстатком, наряду с более широким кругом НСС, готов добиться значительных успехов в реализации и развитии своей СМК. Эти усилия не только повысят операционную эффективность, но и укрепят авторитет и значимость национальной статистической системы Кыргызской Республики на мировой арене.

Сокращенные аббревиатуры

ИИ\AI- искусственный интеллект

ИПП\API - интерфейс прикладного программирования

СУБК\CRM – система управления взаимоотношениями с клиентами

CSPA - общая архитектура статистического производства

ППП\ERP - Планирование ресурсов предприятия

ОПОС\FPOS - Основополагающие принципы официальной статистики

ГО\GA - Глобальная оценка

ТМДСО\GAMSO – Типовая модель деятельности статистической организации

ОЗОС\GLOS - Общий закон об официальной статистике

ТМПЦИ\GSBPM – Типовая модель производства статистической информации

GSIM - Типовая модель статистической информации

МОС\ISO - Международная организация по стандартизации

ИТ\IT - информационные технологии

МО\ML - машинное обучение

ЕОЯ\NLP –Естественная обработка языка

Нацстатком - Национальный статистический комитет Кыргызской Республики

НСО - Национальная статистическая организация/офисы

НСС - Национальная статистическая система

НСОК\NQAF - Национальная система обеспечения качества

ПДПД\PDCA – Планируй-Делай-Проверяй-Действуй

СМК - Система менеджмента качества

SDMX – система обмена статистическими данными и метаданными

ЕИСМ\SIMS - Единая интегрированная структура метаданных

СОА\SOA - сервис-ориентированная архитектура

МНАСС\TASSMP - Проект модернизации налогового администрирования и статистической системы

ОУК\TQM – Общее управление качеством

ООН - Организация Объединенных Наций

ВБ - Всемирный банк