

КОНЦЕПЦІЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ СТАТИСТИЧНОЇ ІНФОРМАЦІЇ В ОРГАНАХ ДЕРЖАВНОЇ СТАТИСТИКИ УКРАЇНИ

FRAMEWORK FOR THE STATISTICAL INFORMATION QUALITY MANAGEMENT SYSTEM IN THE UKRAINIAN STATISTICAL AUTHORITY

Оксана ГОНЧАР,
кандидат економічних наук,
Національна академія статистики,
обліку та аудиту, Київ



Oksana HONCHAR,
PhD Economics,
State Academy of Statistics,
Accounting and Auditing, Kyiv

Концентрація уваги на розробленні та впровадженні системи управління якістю (далі – СУЯ) в українській офіційній статистиці розпочалась близько п'яти років тому. Варто зазначити, що в цих питаннях Україна незначно відстала від країн Європейського Союзу (років на десять від лідерів, таких як Швеція), але в порівнянні з пострадянськими країнами досягла чи не найвищих результатів.

Передусім фахівцями статистичної служби було вивчено міжнародні та європейські стандарти і керівництва, а також передовий досвід національних статистичних служб розвинених країн світу. Зазначимо, що статистичні служби розвинених країн світу використовують різні СУЯ, зокрема повне управління якістю, проте всі ці системи мають однакові базові ідеї: орієнтація на користувачів, залучення до участі всього персоналу, концентрація на процесах виробництва статистичної інформації, постійна систематична робота, постійне покращення якості.

Окрім питання впровадження системи управління якістю в органах державної статистики України розроблялись фахівцями Державної служби статистики України. Наразі важно знайти наукові публікації, присвячені цій тематиці, проте вартими уваги є кілька доповідей на наукових конференціях та семінарах таких вчених і фахівців, як О.Осаулєнко, О.Остапчук, Ю.Остапчук, В.Піщейко.

Слід зазначити, що побудова будь-якої системи передбачає її попередню концептуалізацію. Концептуальне бачення системи управління якістю конче необхідне для забезпечення її ефективного функціонування. Тому **метою**

У статті розглянуто концептуальні питання системи управління якістю (СУЯ) статистичної інформації в органах державної статистики України. Концептуально СУЯ в органах державної статистики України має формуватись на засадах повного управління якістю, моделі досконалості, Кодексу діяльності європейської статистики та стандартах ISO 9000. Досліджено складнощі впровадження TQM на підприємствах державного сектору, таких як органи державної статистики, проблемні питання впровадження СУЯ в органах державної статистики України, елементи СУЯ в органах державної статистики за ступенем розроблення. Запропоновано механізми успішного впровадження СУЯ в органах державної статистики.

In the paper conceptual issues for a statistical information quality management system (QMS) in the Ukrainian statistical authority are considered. Conceptually QMS in the Ukrainian statistical authority should be formulated on the base of TQM, EFQM Excellence Model, European Statistics Code of Practice, ISO 9000 standards. Problems of TQM implementation in state enterprises such as statistical authority enterprises, questions of QMS implementation, and elements of QMS in the Ukrainian statistical authority by degree of development are investigated. Mechanisms of successful quality management system integration in the Ukrainian statistical authority are developed.

статті є розроблення концепції системи управління якістю статистичної інформації в органах державної статистики України.

Система управління якістю – це частина системи управління організацією, яка спрямована на досягнення результатів відповідно до цілей стосовно якості і на задоволення потреб, очікувань або вимог зацікавлених сторін [1].

Концептуально СУЯ в органах державної статистики України має формуватись на таких засадах:

1. Концепція повного управління якістю (TQM).
2. Модель Європейського фонду управління якістю (EFQM Excellence Model).
3. Кодекс діяльності європейської статистики (CoP).
4. Стандарти системи управління якістю серії 9000 (ISO 9000).

Наразі в Україні діють три державні стандарти стосовно СУЯ, гармонізовані з міжнародними стандартами ISO (**табл. 1**) [1; 2].

Повне управління якістю – це підхід до управління організацією, націлений на якість, оснований на участі усіх її членів і спрямований на досягнення довгострокового успіху шляхом задоволення потреб користувачів і отримання користі як для членів організації, так і суспільства в цілому. Звідси випливає, що всі працівники органів державної статистики мають брати участь у процесі забезпечення якості статистичної інформації. В основі поняття лежить не лише оптимізація особистої сфери роботи, а й співробітництво всіх учасників єдиного процесу.

Головна ідея TQM полягає в тому, що організація повинна працювати не лише над якістю продукції, а й над якістю роботи в цілому. Постійне паралельне удосконалення трьох складових – *якості продукції, якості організації процесів і рівня кваліфікації персоналу* – дозволяє досягнути швидкого й ефективного розвитку організації. Якість визначається такими категоріями, як ступінь реалізації вимог користувачів, зростання фінансових показників організації та підвищення рівня задоволеності своєю роботою персоналу організації.

TQM включає два механізми: гарантування якості й покращення якості. *Гарантування якості* полягає у підтриманні необхідного рівня якості та наданні організацією користувачам установлених гарантій щодо якості товарів та послуг (наприклад, сертифікація за ISO 9001:2000). *Покращення якості* означає, що рівень якості необхідно не лише підтримувати, а й покращувати. Застосування вищезазначених механізмів дозволяє постійно удосконалювати і розвивати діяльність організації.

Також доведено, що вся система управління працює краще, якщо організація розглядається як єдина система. **Для підвищення ефективності діяльності і оптимізації процесів необхідно дотримуватись основних принципів TQM:**

- 1) орієнтація на користувача;
- 2) лідерство (роль вищого керівництва);
- 3) залучення персоналу;
- 4) процесний підхід;
- 5) системний підхід до управління;



Таблиця 1. Українські та міжнародні стандарти щодо якості

Державний стандарт України	Міжнародний стандарт	Опис стандарту
ДСТУ ISO 9000 - 2001 "Системи управління якістю. Основні положення та словник"	ISO 9000:2000 Quality management systems – Fundamentals and vocabulary	основні положення СУЯ та термінологія для СУЯ
ДСТУ ISO 9001 - 2001 "Системи управління якістю. Вимоги"	ISO 9001:2000 Quality management systems – Requirements	вимоги до СУЯ, якщо організація повинна продемонструвати свою спроможність поставляти продукцію, що відповідає вимогам замовників і застосовних регламентів, а також прагне до підвищення задоволеності замовників
ДСТУ ISO 9004 - 2001 "Системи управління якістю. Наставови щодо удосконалення діяльності"	ISO 9004:2000 Quality management systems – Guidelines for performance improvements	настанови щодо результативності та ефективності СУЯ

- 6) постійне удосконалення;
- 7) прийняття рішень на основі фактів;
- 8) взаємовигідні стосунки з постачальниками.

Для успішного впровадження TQM мають виконуватись такі правила [3]:

- 1) оцінювання витрат, оскільки впровадження TQM потребує доволі значних витрат;
- 2) інтегрування TQM у бізнес-план;
- 3) правильне використання прийнятих засобів;
- 4) досягнення балансу людських ресурсів, процесів та технологій;
- 5) невтрачання людської особистості в команді;
- 6) готовність витратити час на інтегрування TQM в культуру організації.

Зауважимо, що при впровадженні TQM на підприємствах державного сектору, таких як органи державної статистики, виникають певні складнощі:

1. Сама природа TQM перешкоджає його впровадженню в державний сектор. Пов'язано це з тим, що TQM від початку було розроблено для матеріальних продуктів та передбачало конкурентні ринкові умови, а тому досить складно трансформувати його для послуг державного сектору, оскільки природа послуг значно відрізняється від матеріальних продуктів, а конкурентне середовище для державного сектору практично відсутнє.

2. Сама природа державного сектору є несприятливою для застосування TQM, зокрема з огляду на такі особливості державного сектору, як: значний опір змінам; відсутність безпосереднього зв'язку між процесом фінансування і процесом виробництва товарів/послуг; відсутність нагороди для керівників за покращення якості; відсутність можливості для керівників керувати вільно на відміну від їхніх колег із комерційних структур; значно більша складність забезпечення зростання якості послуг без зростання їхньої ціни.

3. Робоча культура фахівців у державному секторі є несприятливою для TQM. Проблема тут є:

- різноманітність професійних спеціалістів у державному секторі;
- перевага індивідуальних професійних дій;
- суто ієрархічний принцип керування, що призводить до автократії.

4. Принцип забезпечення потреб користувачів виконується у державному секторі значно складніше, оскільки користувачі статистичної інформації часто мають різні й навіть протилежні потреби.

5. Середовище державного управління є більш складним, ніж приватного сектору з огляду на політичну, суспільну та правову відповідальність, широке коло нормативних документів і контролів, відкритість процесу прийняття рішень, значну кількість задач, численні зацікавлені сторони, щорічні змагання за підвищення або принаймні нескорочення бюджету тощо.

Слід зазначити, що історичний розвиток TQM у Європі трансформувався в Модель EFQM. Удосконалена Модель Європейського фонду управління якістю на сьогоднішні є однією з визнаних моделей TQM, що рекомендується

при впровадженні в практику методів самооцінювання і вдосконалення організації. Модель EFQM використовується як основа організаційного удосконалення підприємств ЄС і базується на дев'яти критеріях, за якими оцінюється ступінь наближеності організації до досконалості [4]:

1. Лідерство.
2. Політика та стратегія.
3. Персонал.
4. Партнерство і ресурси.
5. Процеси.
6. Результати, що стосуються користувачів.
7. Результати, що стосуються персоналу.
8. Результати, що стосуються суспільства.
9. Ключові результати.

Перші п'ять критеріїв описують діяльність організації та її можливості, а останні чотири – результати діяльності організації.

Підсумовуючи вищевикладене, слід зауважити, що сертифікат за стандартом ISO лише підтверджує виконання вимог користувачів, тоді як Модель EFQM забезпечує цілісний підхід і встановлює орієнтири на перспективу. Історично так склалося, що організації зазвичай починають із запровадження СУЯ за стандартами ISO серії 9000, а згодом впроваджують Модель EFQM, оскільки стандарт ISO серії 9001:2000 містить основні елементи, властиві моделі EFQM.

Розроблення та впровадження СУЯ передбачає такі етапи:

- 1) визначення потреб та очікувань замовників та інших зацікавлених сторін;
- 2) формулювання політики й цілей організації у сфері якості;
- 3) визначення процесів та відповідальності, необхідних для досягнення цілей стосовно якості;
- 4) визначення й постачання ресурсів, необхідних для досягнення цілей стосовно якості;
- 5) визначення методів, які дозволяють вимірювати результативність та ефективність кожного процесу;
- 6) використання результатів цих вимірювань для визначення результативності й ефективності кожного процесу;
- 7) визначення засобів, які дозволяють запобігати невідповідностям і усувати їхні причини;
- 8) запровадження й застосування процесу постійного покращення СУЯ; цей підхід також можна застосовувати для підтримування та удосконалення наявної СУЯ.

Основними елементами СУЯ є такі (див. рис. 1).

Рис. 1. Елементи СУЯ

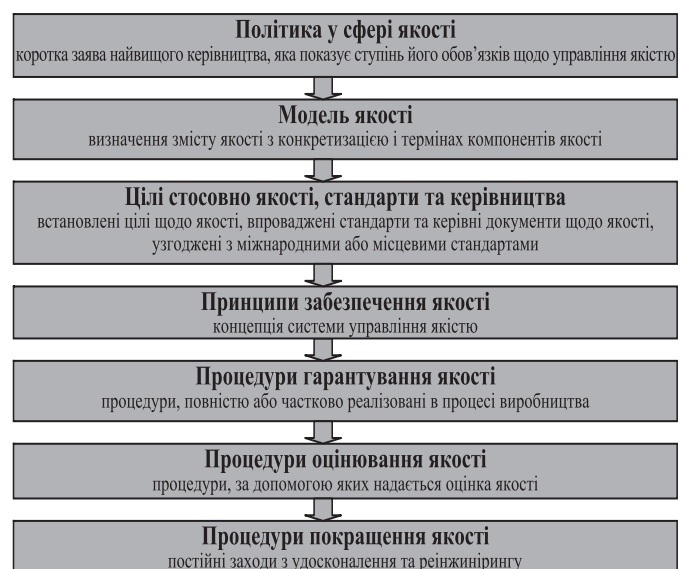


Рис. 3. Елементи СУЯ в органах державної статистики України за ступенем розроблення

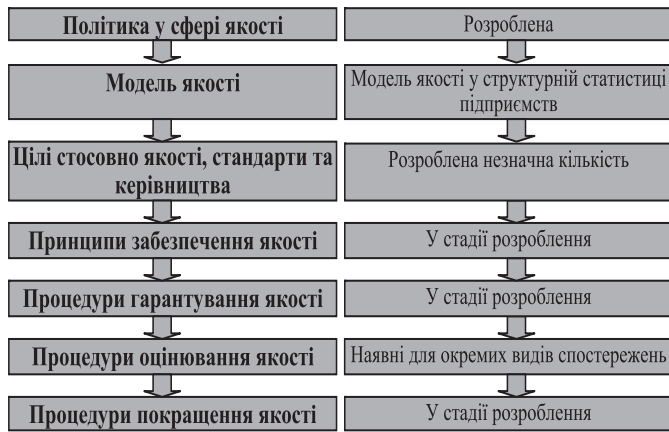


Рис. 4. Інструменти гарантування якості, передбачені QAF

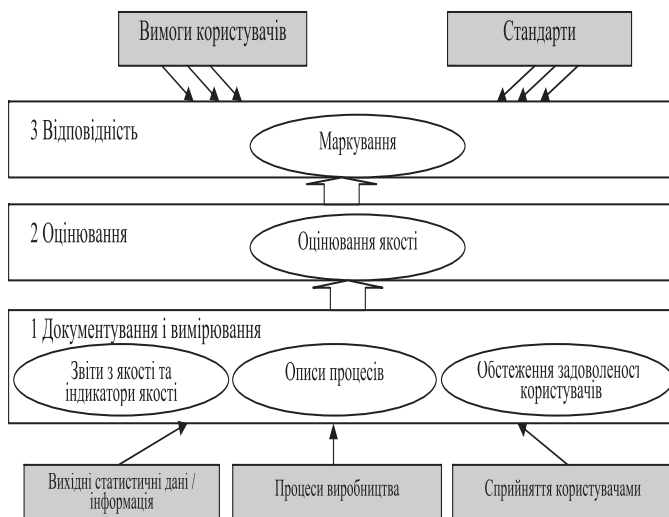
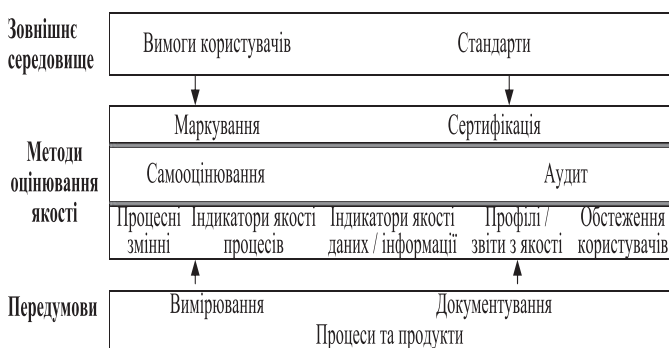


Рис. 5. Методи оцінювання якості в контексті європейської статистичної системи



Певна частина елементів СУЯ вже розроблена в органах державної статистики України, проте значна частина ще потребує удосконалення (рис. 2). Зазначимо, що забезпечення якості – це концептуальні принципи СУЯ, тоді як гарантування якості містить процедури, виконання яких дозволяє підтримувати необхідний рівень якості. Забезпечення високої якості статистичної інформації є можливе лише на основі використання ефективного управління системою. Будь-яке управління повинно мати комплексний характер і охоплювати аналіз, планування, контроль, структуру управління тощо на всіх рівнях системи.

Рис. 6. СоР та національні Принципи діяльності

1. Професійна незалежність	Інституційна структура	1. Професійна незалежність
2. Повноваження щодо збирання даних		2. Повноваження щодо збирання даних
3. Відповідність ресурсів		3. Відповідність ресурсів
4. Зобов'язання щодо забезпечення якості		4. Зобов'язання щодо забезпечення якості
5. Конфіденційність статистичних даних		5. Конфіденційність статистичних даних
6. Неупередженість і об'єктивність		6. Неупередженість і об'єктивність
	Статистичні процеси	7. Управління діяльністю та професійна етика
		8. Результативність діяльності
		9. Постійне удосконалення
		10. Ґрунтовність статистичної методології
7. Ґрунтовність статистичної методології	Статистичні процеси	11. Відповідність статистичних процедур
8. Відповідність статистичних процедур		12. Партнерські стосунки у здійсненні державної статистичної діяльності
9. Зниження звітного навантаження на респондентів		13. Ефективність витрат
10. Ефективність витрат	Статистична продукція	14. Відповідність / релевантність
		15. Точність / надійність
		16. Свочасність та пунктуальність
		17. Доступність та зрозумілість / ясність
		18. Послідовність / узгодженість та зіставність / порівнянність

Кодекс діяльності європейської статистики

Принципи діяльності органів державної статистики

Гарантування якості в Європейській статистичній системі визначається "Концепцією гарантування якості Евростату" (далі – QAF). Інструменти, передбачені QAF, можна поділити на три категорії: документування і вимірювання, оцінювання і узгодження (рис. 4) [5].

На першому рівні здійснюється відбір та структурування інформації, отриманої з вимірювань та документування. Для окремих статистичних доменів використовуються різні методи й інструменти, такі як ідентифікація ключових процесних змінних та індикаторів якості, звіти з якості, обстеження рівня задоволеності потреб користувачів. На другому рівні оцінюється рівень відповідності національним та міжнародним стандартам. Другий рівень передбачає такі елементи, як заходи з удосконалення й визначення передових практик. На етапі маркування збирається інформація для підтвердження відповідності визначеним стандартам та вимогам, що базуються на СоР.

У "Посібнику з інструментарію та методів оцінювання якості даних" запропоновано три рівні оцінювання [6]. На рис. 5 нами зображено ці рівні, а також передумови та зовнішнє середовище у дещо більш деталізованому вигляді, ніж у зазначеному посібнику.

□ Рівень 1: процесні змінні, індикатори якості процесів та вихідних статистичних даних / інформації, профілі / звіти з якості, обстеження користувачів. На цьому рівні дані, отримані в результаті вимірювання процесів та продукції, мають бути відібрані й структуровані з метою подальшого оцінювання їхньої якості. При цьому розраховуються процесні змінні, індикатори якості, готуються звіти та профілі з якості та проводяться обстеження користувачів.

□ Рівень 2: самооцінювання та аудит. На цьому рівні процеси та продукти оцінюються з точки зору внутрішніх або зовнішніх стандартів з використанням інформації з попереднього рівня. Оцінювання може бути самооцінюванням або здійснюватись за результатами аудиту із залученням

фахівців з інших галузей або зовнішніх експертів. Отримані у такий спосіб оцінки дають більш узагальнене уявлення про якість без такого рівня деталізації, як оцінки, отримані на рівні 1. Але при цьому вони характеризують різні компоненти якості або основні процеси виробництва. Основна мета розроблення таких оцінок – показати загальну відповідність процесів та продукції встановленим стандартам.

□ Рівень 3: *маркування та сертифікація*. На цьому рівні оцінюється відповідність процесів та продукції усім вимогам, зазначеним у стандартах якості. Маркування призначене для присвоєння статистичній продукції та процесам позначок (марок), що відображають відповідність конкретним вимогам щодо якості. Сертифікація подібна маркуванню, але проводиться відповідно до зовнішнього стандарту, такого як ISO 9001 або ISO 20252. Таким чином, маркувальні позначки та сертифікати надають дуже стислу інформацію щодо якості.

При оцінюванні якості можуть застосовуватись різні методи з-поміж зазначених. Досить часто застосовують комбінацію з кількох методів і навіть з усіх методів. За нашим переконанням, при впровадженні СУЯ в органах державної статистики України необхідно застосовувати всі вищезазначені методи оцінювання якості.

Протягом 2009-2010 років Держкомстат здійснив підготовку національних "Принципів діяльності органів державної статистики", гармонізованих з Кодексом діяльності європейської статистики (CoP). Слід зазначити, що Україна перша серед країн СНД розпочала роботи з розроблення, впровадження і застосування на практиці Принципів діяльності, гармонізованих з CoP.

Принципи діяльності складаються з трьох розділів [7]:

I. Розділ 1 "Інституціональна структура" містить принципи загально-го управління органами державної статистики. Принципи цього розділу стосуються аспектів державної статистичної діяльності, пов'язаних із забезпеченням професійної незалежності органів державної статистики, їхніх повноважень щодо збирання даних, відповідності ресурсів, належної якості та конфіденційності статистичної інформації, об'єктивності й неупередженості державної статистичної діяльності, а також оцінювання її результативності та спрямування зусиль на розвиток і постійне вдосконалення, відповідно до передової світової статистичної практики.

II. Розділ 2 "Статистичні процеси" містить принципи здійснення статистичних процесів. Принципи цього розділу охоплюють аспекти діяльності органів державної статистики, які стосуються впровадження європейських та інших міжнародних стандартів та рекомендацій, а також передового статистичного досвіду, зокрема сучасної науково-обґрунтованої методології та відповідних статистичних процедур; встановлення партнерських відносин з усіма суб'єктами, які беруть участь у здійсненні державної статистичної діяльності, зокрема щодо зниження навантаження на респондентів, розширення взаємообміну інформаційними ресурсами з органами, що збирають та використовують адміністративні дані, координації дій співвиробників статистичної інформації, налагодження співробітництва з міжнародними організаціями та статистичними службами інших країн; та ефективності витрат на виробництво статистичної продукції.

III. Розділ 3 "Статистична продукція" містить принципи виробництва статистичної продукції, зокрема принципи, що визначають критерії якості статистичної інформації, такі як релевантність, точність, своєчасність та пунктуальність, доступність та ясність, узгодженість та порівнянність.

Слід підкреслити, що Принципи діяльності повністю гармонізовані з CoP, але, на відміну від останнього, вони включають 18 принципів (рис. 6).

До Принципів діяльності у незмінному вигляді включено всі 15 принципів CoP, при цьому принцип 12 доповнено низкою показників, які характеризують співпрацю не лише з респондентами, а й з усіма іншими суб'єктами, які беруть участь у здійсненні державної статистичної діяльності. Це знайшло відображення в назві принципу – "Партнерські відносини у здійсненні державної статистичної діяльності" (у CoP – принцип 9 "Зниження звітного навантаження на респондентів"). Також було розширено коло показників

у принципі 13 "Ефективність витрат". Крім цього, до Принципів діяльності включено додатково ще три принципи: "Управління діяльністю та професійна етика", "Результативність діяльності" і "Постійне удосконалення".

На нашу думку, успішне впровадження СУЯ в органах державної статистики можливе **завдяки налагодженню таких механізмів:**

□ *Налагодженню постійного контакту із зовнішніми користувачами*. У контексті повного управління якістю цей аспект є найбільш важливим, оскільки дізнатись, хто є користувачами статистичної інформації і які вони мають потреби та очікування щодо статистичної інформації, можна лише завдяки постійним зустрічам та обговоренню цих питань. Важливість саме постійних контактів з користувачами обумовлена постійною зміною їхніх потреб. Крім того, у такий спосіб можна домогтись підвищення довіри користувачів до статистики, розуміння ними проблем, з якими стикаються статистики при виробленні статистичної інформації, усвідомлення ними переваг від використання тих чи інших даних, а також можливих обмежень. Налагодження постійного контакту із зовнішніми користувачами можливе завдяки проведенню семінарів, нарад, налаштування роботи "гарячої лінії", електронного обміну інформацією, зокрема завдяки електронній пошті. Основним наслідком впровадження цього механізму стосовно якості інформації є покращення її релевантності.

□ *Налагодженню співпраці з внутрішніми користувачами*. Це також дуже важливий аспект для забезпечення якісних результатів. З одного боку, як і в попередньому випадку, необхідно налагодити тісні стосунки між підрозділами статистичної служби, одні з яких виробляють продукцію для інших, оскільки це дає можливість першим дізнатись про потреби інших та в достатній мірі їх задовольнити, з другого боку, це підвищуватиме якість інформації, що передається, а також тієї, що виробляється на її основі. В обох випадках йдеться про підвищення рівня узгодженості та порівнянності інформації, її надійності і, очевидно, релевантності. Для забезпечення співпраці з внутрішніми користувачами необхідними заходами є проведення семінарів, нарад. Особливо ефективним може виявитись виконання спільних проектів, коли всі учасники зацікавлені у якості кінцевого результату.

□ *Налагодженню співпраці з респондентами*. Така співпраця може значно підвищити точність результатів, знизити кількість відсутніх відповідей. Покращенню співпраці з респондентами сприяє проведення семінарів, нарад, он-лайн форумів, запровадження "гарячої лінії", активізація обміну інформацією засобами електронної пошти, акцентування їхньої уваги на конфіденційності даних, які вони надають. Ефективним способом налагодження співпраці є повернення агрегованих результатів респондентам. Налагодження співпраці з респондентами сприяє підвищенню довіри до статистики, її популяризації у суспільстві.

□ *Налагодженню співпраці з науково-дослідницькими організаціями та навчальними закладами*. Характерною рисою робіт з управління якістю у статистичній службі є їхня висока науковість. Для оцінювання якості часто використовуються складні математичні розрахунки, апроксимаційні формули обчислення дисперсії оцінок, зважування та калібрації, побудова ефективних дизайнів спостереження, обчислення обсягів вибірок тощо. Тому для впровадження СУЯ й забезпечення постійної роботи з покращення якості необхідно налагодити тісну співпрацю з науковцями економічного, математичного, кібернетичного спрямування. Налагодження співпраці з навчальними закладами, особливо тими, що випускають фахівців зі статистики, має особливо велике значення, оскільки воно сприятиме забезпеченню статистичної служби фахівцями, які вже матимуть достатній рівень кваліфікації з практичними навичками, зокрема щодо роботи з якістю. Ще однією перевагою такої співпраці є можливість підвищення кваліфікації персоналу статистичної служби, зокрема в питаннях якості, на базі відповідних навчальних закладів. Важливо також вказати на такий фактор, як участь фахівців статистичної служби у наукових конференціях, без якої, на нашу думку, неможливо налагодити повноцінну співпрацю між статистиками-практиками й науковцями.

□ **Забезпечення неперервної роботи щодо якості.** Робота щодо якості не повинна зупинятись ні на день, оскільки без цього впровадження СУЯ неможливе. Для забезпечення неперервної роботи щодо якості необхідно створення колективів фахівців з якості, визначення відповідальних за різні аспекти покращення якості, регулярне звітування відповідальних про результати роботи. Правильне проведення цих заходів дозволяє покращувати усі аспекти якості.

□ **Розроблення посібників з різних питань якості.** Зокрема, необхідно розробити такі посібники:

– «Посібник для виробників статистичної продукції», де визначено процедури, які повинні бути розроблені для кожної стадії кожного статистичного процесу;

– «Посібник з контролю якості процесів виробництва статистичної продукції», який тісно пов'язаний з попереднім посібником і містить опис послідовних кроків і методів, що застосовуються при контролі якості всіх процесів виробництва статистичної продукції;

– «Посібник з якості», який містить консолідований опис політики з якості, СУЯ, організаційних одиниць, що займаються контролем якості та інструментами підтримки робочої програми з якості.

□ **Навчання персоналу з різних питань якості.** Рівень кваліфікації фахівців потребує постійного підвищення. Для цього необхідне проведення тренінгів, навчальних курсів тощо як з питань якості, так і з інших суміжних питань. Ці заходи також дозволяють покращити всі аспекти якості.

□ **Впровадження відповідної організаційної структури статистичної служби.** Мінімальним кроком у напрямі створення організаційної структури статистичної служби, на основі якої можна впроваджувати СУЯ, є створення підрозділу, відповідального за впровадження СУЯ, розроблення та впровадження методології оцінювання якості процесів виробництва та статистичної інформації, підготовку звітів з якості тощо. Також мають бути створені групи з якості, які займатимуться конкретними завданнями, наприклад, підготовкою звітів з якості для даних, сформованих на основі конкретних спостережень. До таких груп мають бути включені фахівці, що проводять ці спостереження, а також фахівці підрозділу з якості, які відповідають за розроблення методології оцінювання якості.

□ **Розроблення методології оцінювання якості.** Розроблення такої методології передбачає створення документів методологічного характеру, які стосуються різних питань якості. Крім того, важливе значення має вироблення "спільної мови" статистиків, користувачів інформації, респондентів, науковців тощо. Для цього необхідно розробити статистичні словники, як загальні, так і спеціалізовані, з окремих питань, зокрема словник з якості. Словники мають бути загальнодоступними, у різних форматах та на різних носіях, зокрема паперових, електронних та в он-лайн доступі.

□ **Впровадження єдиної інформаційної системи.** Цей захід може значно вплинути на якість інформації, зокрема на її узгодженість, порівнянність і особливо на своєчасність.

□ **Впровадження відповідного програмного забезпечення.** Це прискорить швидкість оброблення, передачі, аналізу інформації, тобто сприятиме передусім її своєчасності.

□ **Розроблення нормативно-правового забезпечення.** Хоча воно не стосується безпосередньо якості, проте його відсутність може звести нанівець усі спроби щодо впровадження та функціонування СУЯ.

□ **Наявність відповідних ресурсів.** Цей фактор не залежить від статистичної служби, проте без нього впровадження СУЯ неможливе.

□ **Усвідомлення керівництвом важливості впровадження СУЯ.**

□ **Розроблення та впровадження (удосконалення) таких статистичних інструментів, як класифікації та реєстри.**

□ **Впровадження розгалуженої системи документування.**

Очевидно, що в разі впровадження СУЯ система державної статистики потребує трансформації. Це можливо лише тоді, коли процес виробництва

статистичної інформації піддається змінам. Але наразі потреба у змінах є очевидною.

Треба зазначити, що незважаючи на постійне зростання уваги до якості в офіційній статистиці України керівники статистичних підрозділів продовжують присвячувати основну частину часу вирішенню нагальних питань та виправленню помилок, а не плануванню якості з самого початку. На нашу думку, **проблемними залишаються такі питання:**

□ відсутність культури якості;

□ відсутність підрозділу в Держстаті, відповідального за якість;

□ відсутність додаткових коштів на впровадження СУЯ;

□ суттєва залежність від змін, що відбуваються у статистичній службі;

□ відсутність стимулювання працівників;

□ відсутність регулярних навчальних курсів для працівників;

□ відсутність навчальних матеріалів, зокрема посібників з питань якості.

Отже, **у результаті дослідження** було встановлено, що концептуально СУЯ в органах державної статистики України має формуватись на засадах концепції повного управління якістю (TQM), Моделі Європейського фонду управління якістю, Кодексу діяльності європейської статистики (CoP) та стандартах СУЯ серії 9000 (ISO 9000). Вони не лише не суперечать один одному, але доповнюють та сприяють покращенню один одного. Проте при впровадженні TQM та загалом СУЯ на підприємствах державного сектору, таких як органи державної статистики, виникають певні складнощі, пов'язані із специфікою діяльності органів державної влади.

У результаті проведеного дослідження було встановлено, що певна частина елементів СУЯ вже розроблена в органах державної статистики України, проте значна частина ще потребує доробки. У дослідженні виділені проблемні питання, вирішення яких має бути першочерговим завданням при розробленні та впровадженні СУЯ в органах державної статистики України. Застосування запропонованих механізмів, на думку автора, дасть можливість успішного впровадження СУЯ в органах державної статистики України.

Results of our investigation are: 1) conceptually a quality management system in the Ukrainian statistical authority should be formulated on the base of TQM, EFQM Excellence Model, European Statistics Code of Practice, ISO 9000 standards, 2) developed elements of a quality management system and elements that still need development are determined, 3) immediate tasks under developing and implementing a quality management system in the Ukrainian statistical authority are determined, 4) mechanisms of successful quality management system integration in the Ukrainian statistical authority are developed by the author.

ЛІТЕРАТУРА

1. Official Site of ISO. About ISO [Electronic resource]. – Access mode: <http://www.iso.org/iso/about/>
2. Офіційний веб-сайт Національного агентства України з питань державної служби. Стандарти ДСТУ ISO 9001:2009, 9001-2001, ДСТУ ISO 9000-2001, ДСТУ ISO 9004-2001 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://nads.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=53745&cat_id=53688
3. Quality Work and Quality Assurance within Statistics. – European Commission, Eurostat, Statistics Sweden and THEME 0 Miscellaneous, 1998. – 115 p.
4. Official Site of EFQM. [Electronic resource]. – Access mode: <http://www.efqm.org/en/tabid/132/Default.aspx>
5. The Eurostat Quality Assurance Framework. [Electronic resource]. – Access mode: <http://ec.europa.eu/eurostat/quality>.
6. Handbook on Data Quality Assessment Methods and Tools / Bergdahl M., Ehling M., Elvers E. and others. – Wiesbaden, 2007. – 141 p. – (Methodological documents of Eurostat)
7. Офіційний сайт Державної служби статистики України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.ukrstat.gov.ua>