

## A Szakértői Csoport (LEG) minőséggel kapcsolatos ajánlásai (List of LEG on Quality Recommendations)<sup>1</sup>

1. Minden nemzeti statisztikai intézmény készítsen (statisztikai) termékeiről minőségjelentést az Európai Statisztikai Rendszer (ESR) minőségi dimenziói és ezek részletesebb bontásai szerint.
2. Fejleszteni kell az ESR minőségi dimenzióinak és ezek részletesebb csoportjainak mérhetőségét.
3. A folyamatok mérése létfontosságú minden fejlesztési munka számára. Kézikönyvet kell készíteni a kulcsfontosságú folyamatváltozók meghatározásáról, azok méréséről és a mérés elemzéséről.
4. Az ESR minden szervezete alkalmazzon rendszerszemléletű megközelítést a minőség javítására. Az ESR tagjai – fejlesztési munkájuk alapjaként – használják az Európai Minőségfejlesztési Alapítvány (üzleti) kiválóság modelljét<sup>2</sup> (European Foundation for Quality Management – EFQM excellence model), hacsak már más, hasonló modellt nem alkalmaznak.
5. A statisztikai intézmények törekedjenek az adatszolgáltatókkal való kapcsolataik javítására, és tanulmányozzák, hogy az adatszolgáltatók hogyan ítélik meg feladataikat. Különös figyelmet kell fordítani az adatszolgáltatói terhek csökkentésére, és arra, hogy fokozottan tudatosítsák az adatszolgáltatók körében a statisztika társadalomban játszott szerepét.
6. Az ESR tagjai fő munkaprogramjaiknál dolgozzanak ki a szolgáltatás szintjére vonatkozó szerződéseket.
7. A felhasználói elégedettség felmérésének tervezésére, végrehajtására és elemzésére vonatkozóan projekt kidolgozását kell kezdeményezni.
8. Az ESR tagjai készítsenek jelentést a felhasználók és adatelőállítók közötti párbeszéd aktuális helyzetéről, beleértve bármely olyan leírást, amely a felhasználóknak a tervezési folyamatba való bevonására vonatkozik. Össze kell gyűjteni, és az ESR tagjainak rendelkezésére kell bocsátani azokat a jó példákat, amelyek a felhasználók minőségérzékenységét fejlesztik.
9. Készüljön mélyreható vizsgálat az ESR legfontosabb erősségeiről és gyenge pontjairól. Készüljön cselekvési program e vizsgálat megállapításai alapján.

---

<sup>1</sup> Quality in the European Statistical System – The way forward, European Commission, Eurostat, Luxembourg, 2002. 24-25. old.

<sup>2</sup> Angolul : European Foundation for Quality Management excellence model. A szervezetet 1988-ban vezető európai cégek hozták létre, annak érdekében, hogy a teljes minőségirányítási szemlélet (Total Quality Management) elterjesztése révén nőjön az európai szervezetek hatékonysága és eredményessége. Az 1999-ben bevezetett modell a szervezet önértékelésén alapul, 9 főkritériumot és 32 alkritériumot alkalmaznak a minőség összetevőinek leírására, ezeket összesúlyozva adódnak a szervezet eredményei. Európában néhány statisztikai szervezet és közigazgatási intézmény értékelésére már alkalmazták a fent említett modellt. Magyarországon 1996 óta ugyanezen módszer alkalmazásával történik a Nemzeti Minőségi Díj meghirdetése és kiosztása. (A fordító megjegyzése.)

10. A statisztikai intézmények leggyakoribb eljárásaikra fejlesszék ki a „Jelenlegi Legjobb Módszereket”<sup>3</sup> (CBM). Készüljön egy kézikönyv a legjobb módszerek kidolgozásáról, beleértve azok létrehozását, terjesztését, végrehajtását és felülvizsgálatát. A meglévő és fontos legjobb módszereket össze kell gyűjteni, és terjeszteni kell az ESR-ben.
11. Ki kell dolgozni a statisztikák előállítására javasolt gyakorlati alkalmazások gyűjteményét. A munkát néhány terület ajánlott gyakorlati alkalmazásainak kifejlesztésével kell kezdeni, amit az ESR keretében történő megvalósíthatóság tesztelése követne.
12. Az ESR tagjai használják fel a szakértői csoport (LEG) által összeállított információkezelési és terjesztési gyakorlati alkalmazások jegyzékét, és fontolják meg azok belső célra történő bevezetését.
13. A jelenlegi ESR információs rendszerrel kapcsolatos felhasználói igényeket felül kell vizsgálni és az Eurostat mostani adatbázisát ennek megfelelően ki kell bővíteni. Irányelveket kell kidolgozni az információs rendszer jövőbeni működéséről.
14. Kétévente konferenciát kell szervezni az ESR-hez tartozó módszertani és minőséggel kapcsolatos témákról.
15. Az ESR-ben az adatfelvételek vezetői számára ki kell dolgozni egy egyszerű önértékelési program általános kérdőívét.
16. Át kell tekinteni a különböző szintű és célú - belső, külső, egy időpontra vonatkozó, folyamatos vagy gördülő, gyors és alaposabb (mint az EFQM értékelés) - auditálási módszereket, és ajánlásokat kell készíteni az ESR részére.
17. Az ESR tagjai tanulmányozzák munkatársaik észrevételeit. Ennek egyik módjaként felméréseket kell végezni a dolgozók véleményéről.
18. Az ESR tagjai készítsenek jelentést saját dokumentálási helyzetükről. A jelentés tartalmazzon egy akciótervet a fejlesztés világos prioritásairól és az ütemtervről.
19. Minden ESR-tagnak nyilvánosan hozzáférhető dokumentumokban kell leírnia a feladatmeghatározását (küldetését), tájékoztatási és minőségpolitikáját.
20. A munkatársak minden tagját képezni kell a minőségi munkára, különböző képzési programokat kell használni a különböző állománycsoportok számára. Minden ESR-tagnak ki kell dolgoznia ilyen programot. Erősíteni kell az európai szintű képzést.
21. Alapítani kell egy kétévente adományozható minőségi díjat a hivatalos statisztika területén. A díjat odaítélhetik egy fejlesztési projekt-csapatnak, egy innovációs ötletért, egy jól működő ESR-szervezetnek vagy egy statisztikai program-csapatnak.
22. Szükség van egy Végrehajtási Szakértői Csoport (LEG Implementation Group) létesítésére, amely összehangolja a Statisztikai Programbizottság (SPC) ajánlásai nyomán kibontakozó tevékenységeket.

---

<sup>3</sup> Angolul: Current Best Method (CBM)