

Ciele kvality Štatistického úradu Slovenskej republiky

Strategické ciele boli definované v Stratégii rozvoja ŠÚ SR do roku 2022. Boli spracované tak, aby v maximálnej miere vyjadrili zameranie na zákazníka, t. j. zohľadnili „hlas zákazníka“ (voice of customer). Ciele kvality predstavujú tie strategické ciele, ktoré priamo zodpovedajú tomuto zameraniu.

Rámec pre ich stanovenie predstavovala politika kvality, ktorá bola formulovaná v procese strategického manažérstva.

Strategické ciele a ciele kvality sú uvedené v nasledujúcom stručnom prehľade*), ktorý okrem samotných cieľov obsahuje aj stratégie na ich dosiahnutie a prepojenie na indikátory merania plnenia cieľov.

Súhrnné vyhodnotenie strategických cieľov a cieľov kvality je v *Správe o hodnotení systému manažérstva kvality ŠÚ SR za príslušný rok*.

Hodnota inštitúcie

Cieľ (strategický): Systematicky zvyšovať hodnotu inštitúcie pre zainteresované strany (dôveryhodnosť inštitúcie, jej produktov a služieb; efektivita) a jej uznanie na národnej a medzinárodnej úrovni.

Stratégia: Tento cieľ bude ŠÚ SR napĺňať:

- sumárne realizáciou strategických cieľov formulovaných pre orientáciu na zákazníka, interné procesy a rozvoj inštitúcie, t.j.: rozvojom integrovaného systému makroekonomických, podnikových, ako aj sociálnych štatistík a demografie potrebného pre objektívne posudzovanie sociálno-ekonomického vývoja vrátane jeho ekologických súvislostí, pre následnú formuláciu politík na úrovni SR a EÚ a súvisiacich právnych aktov, pre monitorovanie ich implementácie, ako aj pre formuláciu z toho vyplývajúcich opatrení
- organizáciou 105. konferencie DGINS – hlavného fóra pre diskutovanie strategických záležitostí a rozvoja EŠS

Základné indikátory merania plnenia cieľa:

- dôveryhodnosť ŠÚ SR; miera využívania poskytovaných informácií verejnosťou
- 105. konferencia DGINS

Orientácia na zákazníka

Cieľ (strategický = kvality): Poskytovať štatistické produkty a služby, ktoré uspokojia existujúce a nové potreby zákazníkov a budú prínosom pre tvorbu a monitorovanie implementácie rôznych politík a pri rozhodovacích procesoch.

Vytvárať partnerské vzťahy s kľúčovými zákazníkmi, dodávateľmi údajov a v súlade s naplnením koordinačnej role s partnermi prispievajúcimi k tvorbe týchto produktov.

Stratégia: Tento cieľ bude ŠÚ SR napĺňať cez realizáciu zámerov, ktoré zabezpečia poskytovanie štatistických výstupov predstavujúcich hodnotu pre zákazníka v súlade so stratégiou diferenciacie - odlišenia sa od iných hráčov v čiastkových oblastiach pôsobenia ŠÚ SR.

Pôjde predovšetkým o štatistické výstupy, ktoré:

- zlepšia relevantnosť a včasnosť, detailnosť
- naďalej udržia existujúcu konkurenčnú výhodu
- zlepšia zrozumiteľnosť a prístupnosť

Tieto zámery budú realizované:

- poskytovaním inovovaných / nových výstupov, výstupov formou rýchlych odhadov, výstupov na nižšej územnej úrovni, používateľsky zrozumiteľných produktov
- modernizáciou hlavných nástrojov pre šírenie štatistických informácií t.j. portálu
- využívaním iných komunikačných kanálov s dôrazom na sociálne siete

Naplnenie uvedených zámerov bude podporené riadením vzťahov vrátane vytvárania partnerstiev s kľúčovými zákazníkmi / skupinami zákazníkov, prípadne s inými zainteresovanými stranami.

Základné indikátory merania plnenia cieľa:

- *Spokojnosť zákazníkov s produktmi a službami ŠÚ SR*
- *Oprávnené sťažnosti a reklamácie*
- *Využívanie existujúcich štatistických produktov a služieb ŠÚ SR*
- *Využívanie nových štatistických produktov a služieb ŠÚ SR*
- *Plnenie akčných programov podporujúcich orientáciu na zákazníka (cieľ, očakávané výstupy)*

Interné procesy

Cieľ (strategický = kvality): Zabezpečiť efektivitu interných procesov optimalizáciou alokácie zdrojov pri tvorbe a poskytovaní štatistických produktov (hodnoty pre zákazníka) tak, aby sa redukovali až eliminovali aktivity nepridávajúce hodnotu a rozvíjali činnosti, ktoré pridávajú hodnotu a súčasne aby optimalizácia prispela k zníženiu záťaže na strane zákazníkov pri využívaní štatistických produktov a k zníženiu záťaže na strane respondentov.

Stratégia: Uvedený cieľ bude ŠÚ SR realizovať cez realizáciu týchto zámerov:

- podporou modernizácie (integrácie, štandardizácie a harmonizácie) a industrializácie štatistiky
- využívaním nových zdrojov údajov v produkčnom procese, preberaním údajov z informačných systémov firiem, vzájomnou výmenou mikroúdajov na úrovni EŠS

Na rozhraní so zákazníkom (a jeho záťažou) pôjde v súlade s Orientáciou na zákazníka o:

- poskytovanie produktov s pridanou hodnotou (rýchle a správne pochopenie), modernizáciu hlavných nástrojov pre šírenie štatistických informácií (rýchly a komfortný prístup), podporu prostredníctvom riadenia vzťahov so zákazníkom.

Na rozhraní s dodávateľmi údajov pôjde prioritne o zníženie záťaže respondentov:

- využívaním AZÚ, ako aj ďalších nových zdrojov údajov, preberaním údajov z IS spravodajských jednotiek, systematickým využívaním referenčných registrov realizáciou integrovaného sčítania 2021, výmenou a následnou integráciou mikroúdajov v rámci EŠS

Pre zabezpečenie vnútornej efektivity a hospodárnosti procesu pôjde o:

- harmonizáciu, optimalizáciu a konzistentnosť štatistík medzi štatistickými doménami, harmonizáciu medzi krátkodobými a dlhodobými štatistikami v rámci domény, prípravu Postcenzu 2021, vzájomné prepájanie údajov z rôznych zdrojov, vytvorenie prostredia pre tvorbu experimentálnych štatistík s využitím nových zdrojov údajov

Naplnenie uvedených zámerov bude podporené riadením vzťahov vrátane vytvárania partnerstiev s dodávateľmi údajov, technológií (sw), s akademickou obcou, členmi EŠS, NŠS.

Pri zabezpečení adekvátnej metodologickej podpory pôjde o:

- vytvorenie potrebných kapacít pre realizáciu sofistikovanej metodologickej činnosti, k čomu prispeje synchronizácia: rozvoj (metodik – IT) – prevádzka (rutinná štatistická produkcia - rutinná IT podpora) vr. obstarávania

Základné indikátory merania plnenia cieľa:

- *Produkčné náklady na štatistické zisťovanie*
- *Administratívna záťaž respondentov - položková a časová*
- *Podiel zabezpečených administratívnych zdrojov údajov na celkovom počte prijatých interných požiadaviek*
- *Počet štatistických zisťovaní s implementovaným preberaním údajov z IS spravodajských jednotiek*
- *Podiel metodických riešení ukončených, odovzdaných a rutinne plne využívaných interným zákazníkom na celkovom počte vyvinutých metodických riešení*
- *Plnenie akčných programov podporujúcich efektívnosť interných procesov (cieľ, očakávané výstupy)*

Rozvoj inštitúcie (učenie sa a rast)

IT podpora – rozvoj IT

Cieľ (strategický = kvality): Zabezpečiť stabilizáciu, rozvoj a zvýšenie bezpečnosti informačných systémov tak, aby podporili inováciu, efektívnosť a hospodárnosť procesov ŠÚ SR a ich integráciu do EŠS.

Stratégia: Naplnenie uvedeného cieľa ŠÚ SR dosiahne realizáciou týchto zámerov:

- synchronizácia (rozvoj (metodik – IT) – prevádzka (rutinná štatistická produkcia - rutinná IT podpora)) so zameraním sa na zabezpečenie systematickej koordinácie / kooperácie s internými zákazníkmi aj doplnením externej konzultačnej podpory
- stabilizácia a udržiavanie APV s dôrazom na optimalizáciu procesov IŠIS, stabilizácia a zabezpečenie prevádzky IKT so zameraním sa na využitie vládneho cloudu, ako aj na inovácie IKT mimo neho, posilnenie IT bezpečnosti v súlade s bezpečnostným rámcom Eurostatu
- zavedenie nových a inovácie existujúcich aplikácií v ďalších oblastiach štatistiky (vyplývajúcich z riešenia akčných programov v rámci orientácie na zákazníka a interných procesov)
- racionalizácia a optimalizácia riadenia podporného procesu Manažérstvo služieb IT

Naplnenie uvedených zámerov bude podporené vytváraním partnerstiev predovšetkým s dodávateľmi technológií (sw).

Základné indikátory merania plnenia cieľa:

- *Spokojnosť interných zákazníkov so službami IT*
- *Prevádzkové náklady (licencie, externá podpora, a i.)*
- *Plnenie akčných programov podporujúcich rozvoj IT (cieľ, očakávané výstupy)*

Rozvoj ľudských zdrojov

Cieľ (strategický = kvality): Zabezpečiť rozvoj ľudských zdrojov ako nositeľa znalostí inštitúcie

tak, aby umožnil naplnenie strategických cieľov angažovaným prístupom a zabudovaním ďalších získaných znalostí do štatistických produktov, ako aj do procesov ich tvorby a tým prispel k vytváraniu hodnôt pre zákazníkov a naplneniu požiadaviek ďalších kľúčových zainteresovaných strán.

Stratégie: Naplnenie uvedeného cieľa ŠÚ SR dosiahne realizáciou týchto zámerov:

Na úrovni manažérov / lídrov:

- posilnenie znalostí / zručností manažérov (zvlášť vo väzbe na udržanie zamestnancov a podporu výkonných, prípravu personálnych rezerv)
- podpora prípravy lídrov (so zameraním na využitie potenciálu mladých zamestnancov, ich talentu)
- posilnenie schopnosti prispôbiť sa zmenám (flexibilita, adaptabilita, angažovanosť, agilita)

Na úrovni expertov:

- posilnenie angažovanosti (vyhľadávanie a prijímanie výziev, motivácia)
- príprava na zvládanie zmien (prijímanie zmien – flexibilita, adaptabilita)
- špecializovaná príprava na expertnú činnosť

Základné indikátory merania plnenia cieľa:

- Počet zamestnancov zapojených do prípravy lídrov, z toho zamestnancov do 35 rokov
- Počet zamestnancov na manažérskych štatistických pozíciách, ktorí absolvovali manažérske školenia zamerané na stabilizáciu zamestnancov, zefektívnenie ich činnosti, na podporu výkonných zamestnancov, na prípravu personálnych rezerv, na prípravu lídrov, ako aj na posilnenie agility, angažovanosti, flexibility a adaptability.)
- Počet expertov na štatistických pozíciách zapojených do individuálnej prípravy (koučing, mentoring, a i.) zameranej aj na posilnenie angažovanosti, flexibility a adaptability
- Spokojnosť zamestnancov

Riadenie vzťahov

Cieľ (strategický = kvality) Zabezpečiť riadenie vzťahov s kľúčovými zainteresovanými stranami s cieľom optimalizovať ich účinok na výkonnosť ŠÚ SR. Získaním dodatočných zdrojov, resp. ich zdieľaním, ako aj zmiernením rizík zvýšiť schopnosť ŠÚ SR poskytovať produkty a služby s vyššou hodnotou.

Prispieť k rozvíjaniu znalostnej základne hlavných externých zainteresovaných strán tak, aby podporila správnu interpretáciu a využívanie štatistických produktov, pripravenosť poskytovať pre potreby štátnej štatistiky kvalitné vstupné údaje, ako aj plnohodnotné podieľanie sa na tvorbe štátnej a európskej štatistiky v rámci NŠS.

Efektívnou externou komunikáciou a využitím účinných komunikačných kanálov podporiť vytváranie priaznivého imidžu ŠÚ SR vo verejnosti, pozitívneho postoja voči ŠÚ SR, ako aj dôvery v ŠÚ SR, v jeho produkty a služby a ich širšie využitie.

Stratégie: Naplnenie uvedeného cieľa ŠÚ SR dosiahne realizáciou týchto zámerov:

- riadenie vzťahov so zákazníkmi a riadenie vzťahov s dodávateľmi údajov – s dôrazom na:
 - komunikáciu so zákazníkmi a komunikáciu s dodávateľmi údajov s cieľom poznať ich potreby a očakávania, ako aj poskytnúť operatívnu podporu, zabezpečenie informovanosti v rámci ŠÚ SR o zákazníkoch a o dodávateľoch údajov využitím vhodných technológií
 - zvyšovanie hodnoty pre zákazníka aj v porovnaní s inými aktérmi pôsobiacimi v oblasti pôsobenia ŠÚ SR
 - optimalizáciu záťaže respondentov

- zefektívnenie propagácie – komunikácie so zákazníkmi s cieľom zvýšiť dôveru a lojalitu voči ŠÚ SR a jeho produktom a službám (aj s poukázaním na odlišenie sa od iných aktérov a ich produktov v oblasti pôsobenia ŠÚ SR) a zvýšiť záujem o ich využívanie
- zefektívnenie komunikácie s dodávateľmi údajov s cieľom posilniť dôveru voči ŠÚ SR a pochopenie dôležitosti poskytovania kvalitných údajov
- zvyšovanie štatistickej gramotnosti so zameraním sa na mladú generáciu
- vytváranie partnerstiev s kľúčovými zákazníkmi so zameraním sa na tvorbu nových produktov a pod. a partnerstiev s dodávateľmi AZÚ, Big Data so zameraním sa na získanie údajov, prípadne vhodných technológií pre ich spracovanie
- riadenie vzťahov s členmi NŠS – s dôrazom na plnenie koordinačnej roly ŠÚ
- riadenie vzťahov s členmi EŠS – s dôrazom na vytváranie partnerstiev s NŠI so zameraním sa na spoločný vývoj nových / inovovaných metód, vytváranie užšieho partnerstva medzi NŠI v rámci krajín V4
- zefektívnenie externej komunikácie komunikáciou posolstiev ŠÚ SR rôznym zainteresovaným stranám v a zhode so stratégiou diferenciacie komunikáciou obsahu a hodnoty jeho štatistických produktov a služieb s využitím rôznorodých nástrojov a komunikačných kanálov; tým podporiť pozitívny imidž a prestíž inštitúcie, povedomie o značke, pozitívne postoje, dôveru a lojalitu voči ŠÚ SR a jeho produktom a službám

Základné indikátory merania plnenia cieľa:

- *Počet seminárov s kľúčovými zákazníkmi (cielené zamerané na hlavné segmenty), workshopov s kľúčovými respondentmi, stretnutí so správcami AZÚ a vlastníkmí ďalších nových zdrojov údajov*
- *Podiel vybavených požiadaviek cez Call Centrum podľa vybraných oblastí na celkovom počte požiadaviek cez Call Centrum*
- *Počet stredných škôl získaných pre program „štatistická gramotnosť“*
- *Plnenie partnerských zmlúv, memoránd, dohôd a pod. uzatvorených v rámci plnenia akčných programov*
- *Efektívnosť externej komunikácie*
- *Plnenie akčných programov (resp. ich častí) podporujúcich riadenie vzťahov (cieľ, očakávané výstupy)*

Interná komunikácia

Cieľ (strategický = kvality): Zintenzívniť internú komunikáciu ŠÚ SR kompatibilnú s komunikáciou smerom k externému prostrediu tak, aby využitím vhodných foriem a nástrojov zabezpečila informovanosť (vr. získania spätnej väzby) zamestnancov a manažmentu o dianí v externom prostredí, ktoré má / môže mať dopad na interné prostredie, o dianí v internom prostredí a postojoch organizácie, ako aj informovanosť (vr. spätnej väzby) týkajúcu sa zamestnancov osobne s dôrazom na ich výkon a ďalší rozvoj.

Stratégia: Naplnenie uvedeného cieľa ŠÚ SR dosiahne realizáciou týchto zámerov:

- zvýšiť úroveň internej komunikácie ako predpokladu zdieľania informácií a znalostí a podpory angažovanosti a agility, ako aj stability a lojality zamestnancov:
 - zintenzívnením komunikácie o dianí v externom prostredí s dopadom/možným dopadom na interné prostredie,
 - zintenzívnením internej vertikálnej komunikácie (vr. získania spätnej väzby),
 - posilnením informovanosti zamestnancov (vr. získania spätnej väzby) týkajúcej sa predovšetkým požiadaviek na ich výkon, hodnotenia ich výkonu a možností ďalšieho rozvoja.
- implementovať účinný komunikačný nástroj, ktorý svojím obsahom a technologickými možnosťami podporí efektívnu internú komunikáciu.

Základné indikátory merania plnenia cieľa:

- *Spokojnosť zamestnancov a manažmentu s prístupom k zásadným informáciám o dianí v externom prostredí inštitúcie, o dianí v internom prostredí inštitúcie vr. možnosti spätnej väzby a k informáciám týkajúcim sa ich výkonu (požiadavky, hodnotenie, možnosti ďalšieho rozvoja vr. možnosti spätnej väzby)*
- *Spokojnosť zamestnancov a manažmentu s funkčnosťou Intranetu (obsah, technológia)*

Finančné zdroje, nákladové riadenie

Cieľ (strategický): Zabezpečiť zdroje pre ŠÚ SR zo štátneho rozpočtu SR a dodatočné zdroje tak, aby bolo zabezpečené riadne fungovanie ŠÚ SR vrátane jeho rozvoja v súlade s vývojom externého prostredia.

Zabezpečiť komplexnosť informovania o využívaní zdrojov inštitúcie pre podporu ich optimálnej alokácie s cieľom zvyšovania efektívnosti ŠÚ SR.

Stratégia: Naplnenie uvedeného cieľa ŠÚ SR dosiahne realizáciou týchto zámerov:

- maximalizovať úsilie pre zabezpečenie zdrojov pre bezproblémové fungovanie a rozvoj inštitúcie v rámci rozpočtu kapitoly ŠÚ SR schváleného zákonom o ŠR na príslušný rozpočtový rok a v rámci možností ŠÚ SR zamerať sa na získavanie zdrojov nad rámec rozpočtu kapitoly ŠÚ SR schváleného zákonom o ŠR na príslušný rozpočtový rok,
- zefektívniť ex post sledovanie vynakladania nákladov v ŠÚ SR ako predpokladu ich efektívneho plánovania a využívania.

Základné indikátory merania plnenia cieľa:

- *Podiel objemu zdrojov v rámci rozpočtu kapitoly ŠÚ SR schváleného zákonom o ŠR na príslušný rozpočtový rok a oficiálne predložených požiadaviek ŠÚ SR*
- *Objem zdrojov nad rámec rozpočtu kapitoly ŠÚ SR schváleného zákonom o ŠR na príslušný rozpočtový rok*
- *Implementovaný Manažérsky informačný systém*
- *Náklady na projekty ŠÚ SR (všetky projekty)*

System manažérstva kvality

Cieľ (strategický = kvality): Zabezpečiť ďalší rozvoj integrovaného systému manažérstva kvality ŠÚ SR ako nástroja riadenia implementáciou rozšíreného spoločného rámca kvality v EŠS a jeho aktualizovaných súčastí pri zohľadnení národných podmienok tak, aby poskytol zákazníkom a samotnému ŠÚ SR istotu, že ŠÚ SR je schopný poskytovať štatistické produkty a služby, ktoré trvalo spĺňajú požiadavky zákazníkov a relevantných regulatív a aby súčasne vytvoril predpoklady pre nasledujúce kolo peer review.

Stratégia: Naplnenie uvedeného cieľa ŠÚ SR dosiahne realizáciou tohto zámeru (pri zohľadnení národných podmienok):

- príprava integrovaného systému manažérstva kvality ŠÚ SR pre 3. kolo peer review - zameraného na preskúmanie zhody so zásadami Kódexu postupov pre európsku štatistiku - implementáciou požiadaviek rozšíreného spoločného rámca kvality v rámci EŠS a aktualizovanej verzie Kódexu postupov pre európsku štatistiku do integrovaného systému manažérstva kvality ŠÚ SR.

Základné indikátory merania plnenia cieľa:

- *Integrovaný SMK ŠÚ SR pripravený pre 3. kolo peer review*

Legislatívna podpora

Cieľ (strategický): Zabezpečiť aktualizáciu základnej legislatívy ŠÚ SR, t.j. zákona o štátnej štatistike tak, aby vytvoril legislatívne prostredie potrebné pre presadenie cieľov ŠÚ SR pri súčasnom zohľadnení požiadavky regulatív EÚ.

Stratégie: Naplnenie uvedeného cieľa ŠÚ SR dosiahne:

- vypracovaním a predložením do LRV SR návrhu novely, prípadne nového zákona o štátnej štatistike, ktorá / ktorý zohľadní okrem iného aj požiadavky týkajúce sa NŠS a súvisiaceho systému manažérstva kvality, nových zdrojov údajov využiteľných pre štatistické účely, požiadaviek vyplývajúcich z novely Kódexu postupov pre európsku štatistiku, z rozšíreného rámca kvality v rámci EŠS a i., ako aj zverejňovanie informácií nižších územných celkov (ako SJ).

Základné indikátory merania plnenia cieľa:

- *Návrh novely príp. nového zákona o štátnej štatistike predložený do LRV SR*

Bratislava, august 2018

Alexander Ballek v. r.
predseda Štatistického úradu
Slovenskej republiky

Pozn.: *) *stručný prehľad je extraktom z dokumentov:*

Stratégia rozvoja ŠÚ SR do roku 2022

Stratégia rozvoja ŠÚ SR do roku 2022: Indikátory plnenia strategických cieľov a akčné programy