



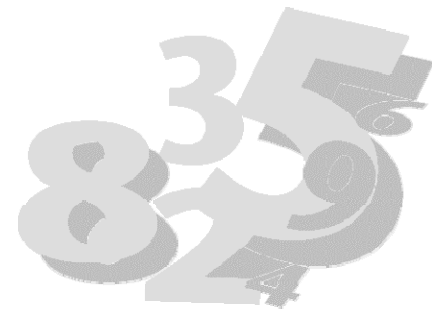
Kvalitetsledningssystem

Kundorienterat och processbaserat

Kvalitetsarbete och kvalitetssäkring vid produktion av statistik

Martin Lagerström och Marie Collin

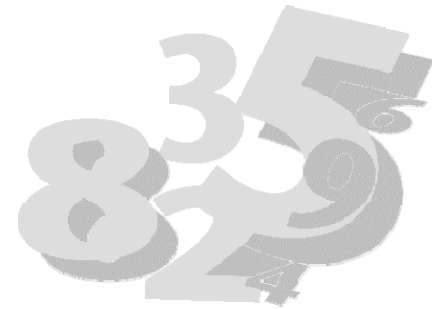
SCB Miljöstatistik och SMED





Innehåll

- Vad menar vi med kvalitet?
- SCB:s val av kvalitetsledningssystem
- Praktiskt exempel: SMED





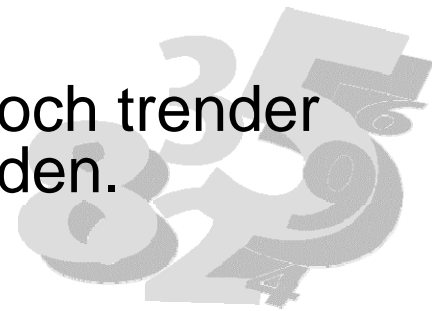
SCB:s vision

”SCB är i världsklass på att förädla data till statistisk information, anpassad till kundernas behov”



Exempel målbild från GD (konkretisering av visionen)

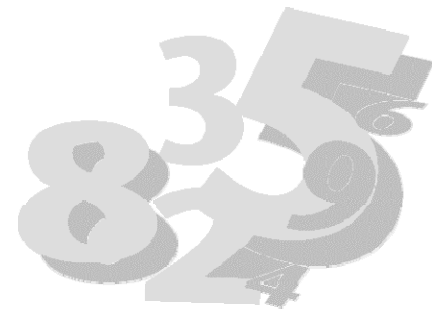
- Det finns en påtaglig kvalitetskultur och en tydlig kund- och processorientering i hela organisationen.
- Den kännetecknas av väl utvecklade, kundorienterade och systematiska arbetssätt, som är väl integrerade i verksamheten och tillämpas i alla viktiga processer.
- Samverkan är utmärkt mellan verksamhetens olika delar.
- Överlevnadskraften/Konkurrensförmågan är stark och i ständig förbättring.
- Verksamheten har beständiga resultat och trender och är "bäst-i-klassen" på många områden.



Vad menar vi med kvalitet?

- kvaliteten i våra **kundkontakter**
- kvaliteten i **verksamhetsplaneringen**
- kvaliteten i vårt **ämneskunnande**
- kvaliteten i **vårt ledarskap**
- kvaliteten i vår **kompetensutveckling**
- kvaliteten i våra **processer/produkter**
- den **statistiska kvaliteten**

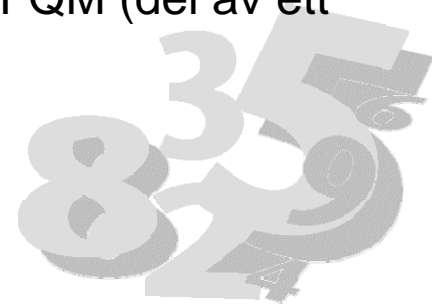
SCB:s arbetssätt





Intressenterna

- **Kunderna**
 - För att kunna leverera bättre och mer kundanpassade produkter och tjänster. För att möta deras olika kvalitetskrav och även kunna beskriva hur vi gör det, t.ex. SMED-konsortiet.
- **Personalen**
 - Attrahera, behålla och utveckla vårt humankapital. Det är stimulerande och roligt att arbeta i en organisation som ligger i "framkant". Personalen på SCB vill göra ett bra jobb samt ha tid till att göra rätt saker
- **Ägarna**
 - Riksdag och regering vill ha en effektiv statsförvaltning.
- **Internationella aktörer**
 - Eurostat rekommenderar alla NSI att använda EFQM (del av ett kvalitetsledningssystem)



s2

ändringar

scbmarl; 2008-03-14

Kvalitetsledningssystemets tre komponenter

- **Komponent 1: Ramverk (EFQM)**

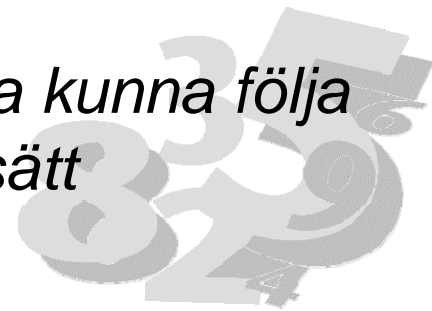
ger en beskrivning och struktur för organisationens förbättringsarbete m a p samtliga processer/arbetssätt

- **Komponent 2: Systematiska metoder (Six Sigma)**

ger ledning och anställda en verktygslåda med väl beprövade metoder för vårt arbete i praktiken med ständiga förbättringar m a p områdena i ramverket

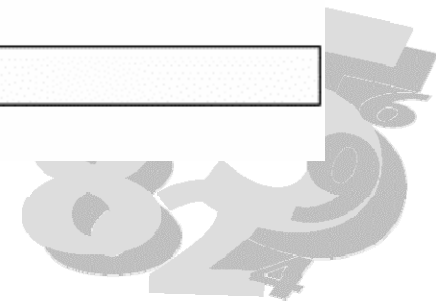
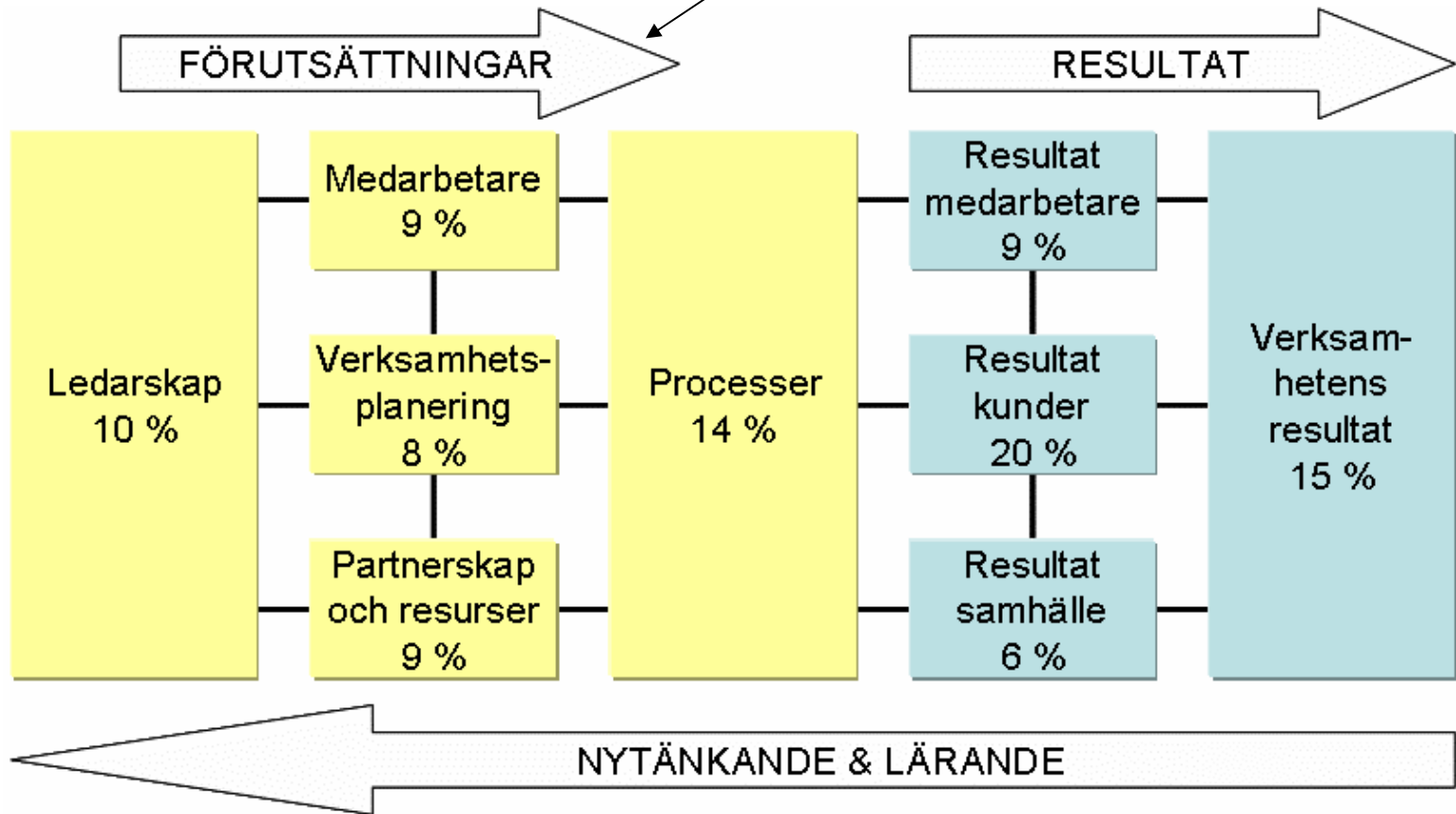
- **Komponent 3: Revision (Brink)**

ger organisationen ett system för att vi ska kunna följa upp och utvärdera våra processer/arbetssätt



Ramverket EFQM

Världsklassdefinition
 Kriterier
 Underkriterier
 Operativt arbete





Svenska MiljöEmissionsData

Statistiska centralbyrån Statistics Sweden

Konsortium mellan:



IVL Svenska
Miljöinstitutet
AB



Statistiska centralbyrån
Statistics Sweden

Statistiska
centralbyrån



Sveriges
lantbruks-
universitet



Sveriges
meteorologiska
och
hydrologiska
institut



SMED:s syfte

- Erbjuder konsulttjänster inom miljöområdet
- Producerar, utvecklar och förädlar data enligt ramavtal med Naturvårdsverket
 - Utsläpp till luft
 - Utsläpp och påverkan på vatten
 - Utsläpp av farliga ämnen
 - Avfall
- Årlig omfattning
 - ca 50 projekt
 - ca 110 leveranser
 - ca 100 medarbetare

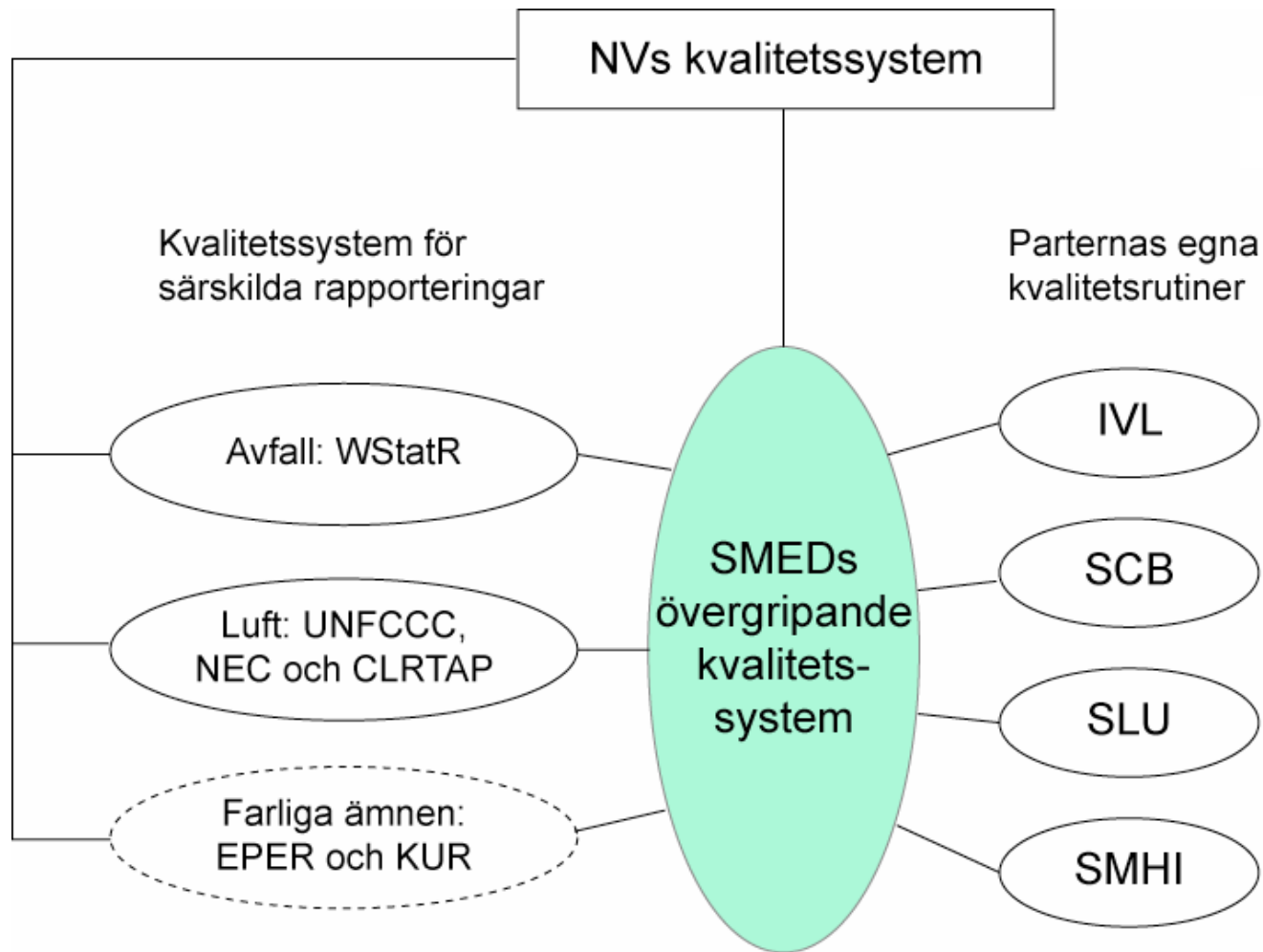
Verksamheten

- Samarbete mellan flera organisationer
- Kräver att vi arbetar systematiskt, effektivt, kontrollerat och kundorienterat
- Kvalitetssystemen *är* navet i detta omfattande samarbete *mellan organisationerna*

Aktuella kvalitetssystem



Statistiska centralbyrån Statistics Sweden



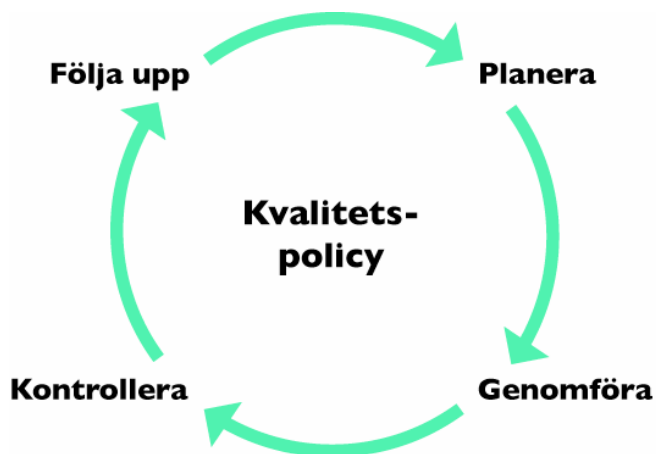
Svenska MiljöEmissionsData



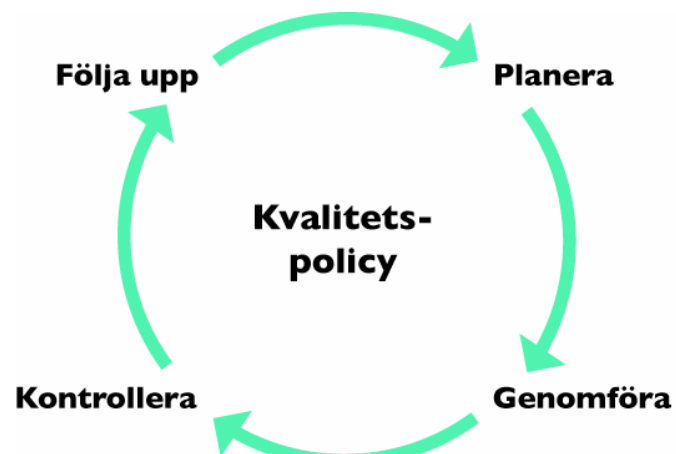
Kvalitetsarbetet bygger på PDCA-cykeln

Plan – Do – Check - Act

Verksamheten



Statistikprodukt



SMED:s kvalitetssystem - struktur

1. Inledning
 2. Begrepp och definitioner
 3. Kvalitetssystemets **mål**, struktur och innehåll
 4. **Organisation, roller, ansvar och uppgifter**
 5. **Kvalitetsarbete i projektprocessen**
 6. Avstämning mellan SMED och Naturvårdsverket
 7. **Styrning av dokument**
 8. Extern kommunikation med SMED
 9. Kompetenssäkring
 10. Intern och extern granskning av verksamheten
- Bilaga 3: Dokumenthantering
- Bilaga 4: Hantering av sekretesskyddat material

Exempel Kapitel 3 - Mål

- **Övergripande:** Uppdragen ska genomföras på ett effektivt och systematiskt sätt så att felaktigheter och förseningar undviks.
- **Delmål** (mätbara):
 - Mål 1: Andelen leveranser i tid ska uppgå till 100%
 - Mål 2: Andelen av NV godkända leveranser inom en månad ska uppgå till minst 90%

Kapitel 4 - Ansvar och uppgift

Projektmedarbetare

Statistics Sweden

Ansvar: * Verka för att uppnå projektets resultat- och kvalitetsmål utifrån ett gemensamt ansvarstagande mellan projektmedarbetarna

Uppgift: * På koordinators uppmaning vid behov delta i utarbetandet av offert

Statistiska centralbyrån

* Utföra tilldelade arbetsuppgifter på utsatt tid och med överenskommen kvalitet

* Rapportera avvikelser till projektledaren

* Hålla sig informerad om projektets utveckling

* Delta i förbättringsarbetet

* osv



Svenska MiljöEmissionsData



Kapitel 4 - Ansvar och uppgift

Projektledare

- Ansvar: *
- * Leda och följa upp projektet
 - * Arbetet i projektet genomförs enligt kvalitetssystemet/en
- Uppgift: *
- * I samarbetet med koordinatorn (och andra) utarbeta offert
 - * Föreslå projektmedarbetare
 - * Driva projektet
 - * Se till att rutiner och riktlinjer för kvalitetssäkring och uppföljning används i projektet
 - * Företräda SMED gentemot beställaren i löpande frågor rörande projektet
 - * Bedriva förbättringsarbetet inom projektets ram
 - * OSV

Exempel kapitel 5 -Kvalitetsarbete i projektprocessen

Texten i manualen följer arbetsprocessen

Beskriver:

- Arbetsmomenten
- Vem som gör vad
- Vem som beslutar/godkänner
- Dokumenthantering (och vem som fixar...)
- Sammanställning för kvalitetsuppföljning ("Lägesrapporter")

Exempel kapitel 10 - Uppföljning (revision) av kvalitetssystemet

- Syfte: Säkra att kvalitetssystemets funktioner och rutiner fungerar, samt föreslå förbättringar
- Genomförs av oberoende personer
- Lämnar revisionsrapport till SMED:s ledning
- SMED:s ledning beslutar om förbättringsåtgärder
- Genomfört tre revisioner
 - Första med en del påpekanden
 - Andra och tredje i stort sätt bra

Övergripande uppföljning av verksamheten

- Uppföljningsmöten mellan SMED och Naturvårdsverket
- Årlig ekonomisk sammanställning
- Årlig uppföljning av mätbara delmål:

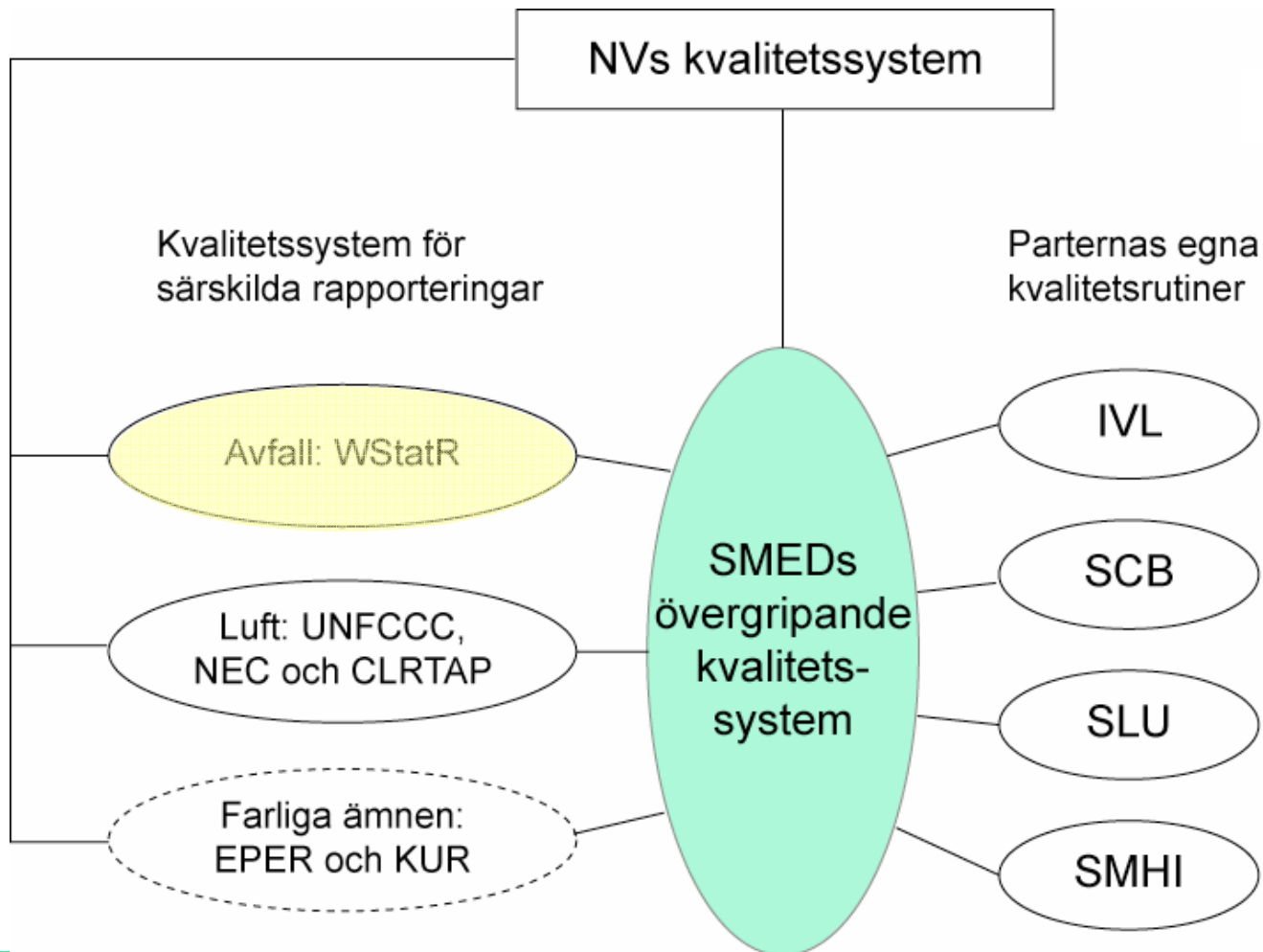
SMED 2006: Uppföljning av mätbara delmål - Sammanställning

	Mål 1: Levererat i tid (ja/nej)	Mål 2: Godkänt av NV inom 1 månad (ja/nej)	Mål 3: Skickat till STG senast 5 arbetsdagar före leverans (ja/nej)	Begäran om rättelser/revidering från NV mer än 1 månad efter leverans (ja/nej)
Mål enl. Kvalitetsmanualen, version 2	100%	90%	70%	(0%)
resultat 2006, alla PO	88%	52%	61%	0%
Målet uppfyllt (ja/nej)	nej	nej	nej	ja

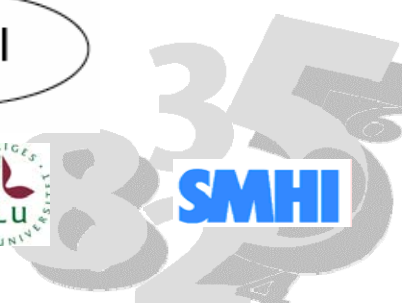
Kvalitetssystem för avfallsstatistiken



Statistiska centralbyrån Statistics Sweden



Svenska MiljöEmissionsData



EU:s avfallsstatistikförordning

- Uppkomst och behandling av allt avfall i Sverige
- 19 branscher + hushållen
- Vartannat år, produktionstid över 1 år

Mål enligt kvalitetssystemet

- Gällande krav, beslut och riktlinjer följs
- Kvalitetsprinciper uppfylls
- Arbetsprocessen planeras, genomförs, kontrolleras och följs upp på ett systematiskt och effektivt sätt

Arbetsprocess - produktionscykel

År	Jämnt				Udda				Jämnt			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Produktionsfas			Förberedelser		Genomförande				Efterarbete			
Rapportering till EU												
Utvecklingsarbete - kort sikt												
Utvecklingsarbete - lång sikt												

Allt arbete genomförs i olika projekt efter avtal med Naturvårdsverket

Kvalitetssystemet (1)

- **Rutiner för projektplanering**
 - Erfarenheter från tidigare
- **Organisation och ansvarsfördelning**
 - Projektorganisation för de olika projekten
 - Löpande ansvarsområden
 - Branschansvariga
 - Samordning av tolkningsfrågor, enkätundersökningar, metodfrågor, teknikstöd, EU-bevakning
 - Samarbete med Naturvårdsverket och prioriteringar
- **Dokumentation och dokumentstyrning**
 - Hur vi ska dokumentera arbetet
 - Var dokument ska finnas
- **Rutiner för hantering av sekretesskyddat material**
 - Vilket material omfattas
 - Vem får tillgång till det
 - Var lagras det

Kvalitetssystemet (2)

- **Metodik för röjandekontroll**
- **Kvalitetssäkring**
 - Checklistor/lägesrapporter för uppföljning av arbetet
 - Granskning av data, sammanställd statistik och dokumentation
 - Av projektgruppen
 - Expertgranskning
 - Leveransgranskning och godkännande
- **Hantering av avvikelser**
- **Uppföljning och förbättring**
 - För delundersökning: Förslag till förbättringar (metodik eller annat) skriv in i dokumentationen
 - För projekt: Utvärdering görs efter projektet och dokumenteras i rapport
 - Synpunkter från Naturvårdsverket inhämtas