

**Atelier de lucru
privind consolidarea capacităților instituțiilor
în domeniul statisticii oficiale**

2 septembrie 2025

Biroul Național de Statistică

Managementul calității în statistica oficială

Lilian Galer

Șef al Direcției generale metode și inovații statistice, BNS

e-mail: lilian.galer@statistica.gov.md;

Cuprins

- Ce este calitatea?
- Codul de bune practici ale SSE
- Cadrul de asigurare al calității
- Alte măsuri și instrumente de asigurare a calității
- Sistemul de management al calității
- GSBPM
- GAMS0
- Ghidul de calitate
- Raportarea calității
- Evaluarea calității

Dimensiunile calității

Misiunea statisticii oficiale – de a furniza statistici și date de înaltă calitate

Calitatea – concept relativ, complex, care afectează toate aspectele funcționării unei instituții

Calitatea – gradul în care un set de caracteristici inerente ale unui obiect satisfac cerințele

Calitatea în statistica oficială:

- Mediul instituțional
- Procesele statistice
- Rezultatele statistice

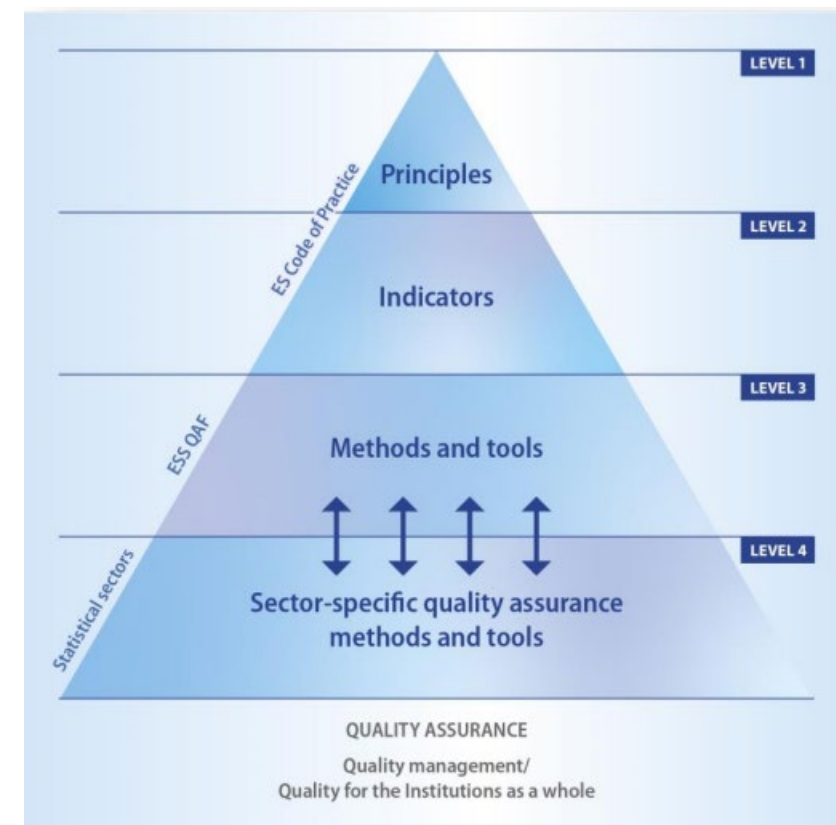
Politica de calitate

Angajamentul privind calitatea se reflectă în Politica de calitate

- [Politica de Calitate a Biroului Național de Statistică](#)
- [Politica de calitate a Eurostat](#)

Politica de calitate se bazează pe 4 niveluri de asigurare a calității

La nivelul SSE politica de calitate e stabilită prin [Reg. \(CE\) nr 233/2009 privind statisticile europene](#)



Calitatea în Europa și dincolo de granițele acesteia

Angajamentul privind calitatea depășește granițele SSE

Acest lucru se realizează prin intermediul a 4 axe principale de lucru:

- Punerea în aplicare continuă a standardelor de calitate în Eurostat, SSE și în țările terțe
- Coordonarea, comunicarea și promovarea continuă a standardelor de calitate ale SSE în Europa și în afara acesteia
- Dezvoltarea în continuare a standardelor de calitate pentru SSE
- Asigurarea relevanței statisticilor europene pentru a răspunde nevoilor utilizatorilor

Garantarea calității

Garantarea calității statisticilor europene se face prin intermediul standardelor europene de calitate:

- Codul de bune practici al statisticilor europene (CoP)
- Cadrul de asigurare al calității
- Măsuri și instrumente suplimentare

CoP – piatra de temelie a SSE

CoP reprezinta piatra de temelie a SSE

Definește 16 principii-cheie:

- Mediul instituțional
- Procesele statistice
- Produsele/rezultatele statistice

Include 84 indicatori

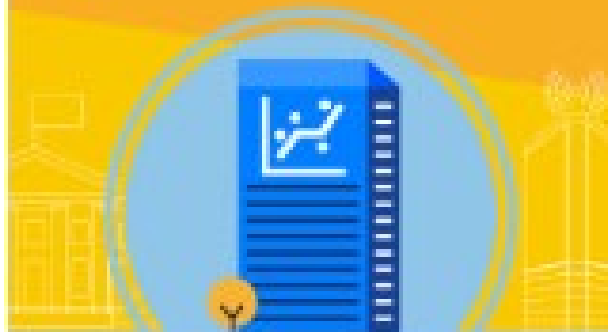
CoP este reflectat fidel în [Legea nr. 93/2017 privind statistica oficială](#), în cap. II ”Sarcinile și principiile statisticii oficiale”, Art. 5 ”Principii fundamentale ale statisticii oficiale”



Principiile CoP

1 Professional Independence

European statistics are produced in an impartial and independent manner, free from any political or other external influences.



1 bis Coordination and Cooperation

National Statistical Institutes and Eurostat work together to coordinate the production of European statistics and to further cooperate at both national and European levels.



2 Mandate for Data Collection and Access to Data

Statistical authorities have access to the data necessary to produce European statistics.



3 Adequacy of Resources

Human, financial and technical resources are sufficient to produce high quality European statistics.



4 Commitment to Quality

Statistical authorities regularly and systematically review their processes and the quality of their statistical products.



5 Statistical Confidentiality and Data Protection

The privacy of data providers and the confidentiality of the information they provide is guaranteed by law.



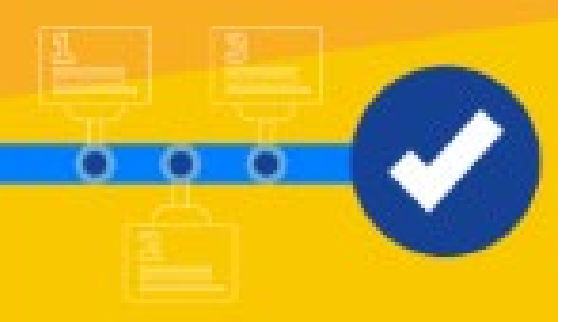
6 Impartiality and Objectivity

European statistics are developed, produced and published in a professional and transparent manner, treating all users fairly and equally.



7 Sound Methodology

European statistics have a sound methodological basis and are in line with European and international standards.



Principiile CoP, cont.



Indicatorii CoP

Fiecare principiu al CoP este
acompaniat de o serie de indicatori

Aceștia reflectă bunele practici și arată
cum poate fi demonstrată
conformitatea cu un anumit principiu

PRINCIPIUL 5

Confidențialitatea statistică și protecția datelor

Confidențialitatea furnizorilor de date, confidențialitatea informațiilor pe care aceștia le furnizează, utilizarea datelor respective numai în scopuri statistice și securitatea datelor sunt pe deplin garantate.

INDICATORUL

5.1

Confidențialitatea statistică este garantată prin lege.

5.2

Personalul semnează angajamente juridice de confidențialitate la numirea în funcție.

5.3

Sunt prevăzute sancțiuni pentru orice încălcare deliberată a confidențialității statistice.

5.4

Se pun la dispoziția personalului orientări și instrucțiuni privind protecția confidențialității statistice pe întregul parcurs al proceselor statistice. Politica de confidențialitate este adusă la cunoștința publicului larg.

5.5

Sunt instituite măsurile de reglementare, administrative, tehnice și organizatorice necesare pentru protejarea securității și integrității datelor statistice și a transmiterii acestora, în conformitate cu cele mai bune practici, cu standardele internaționale, precum și cu legislația europeană și națională.

5.6

Există protocoale stricte care se aplică utilizatorilor externi care accesează microdatele statistice în scopuri de cercetare.

CoP al SSE (Nov. 2017)

CoP se aplică tuturor Autorităților Statistice

- Eurostat
- Institutelor Naționale de Statistică
- **Altor Producători de Statistici Oficiale (APSO/ONAs)**

Obiectivele de bază

- Asigurarea încrederii în statisticile oficiale
- Îmbunătățirea încrederii și credibilității
- Consolidarea și îmbunătățirea calității



Cadrul de asigurare a calității al SSE - QAF v2.0 (2019)

În vederea asigurării calității, la nivelul SSE a fost adoptat Cadrul de Asigurare a Calității (QAF) al SSE care este la cea de-a doua versiune (QAF v2.0)

Ca și CoP, QAF se aplică autorităților statistice ale SSE, responsabile de elaborarea, producerea și difuzarea statisticilor europene:

- Eurostat
- Institutelor Naționale de Statistică
- **Altor Producători de Statistici Oficiale**



Cadrul de asigurare a calității al SSE - QAF v2.0 (2019) – cont.

QAF – un instrument de operaționalizare a CoP

- QAF reprezintă o **colecție de metode, instrumente și bune practici** care sunt propuse spre utilizare sau care sunt deja utilizate de unele autorități statistice ale SSE
- Pentru fiecare indicator din CoP al SSE, QAF prezintă o listă de metode atât la nivel instituțional, cât și la nivel de procese și rezultate statistice

QAF oferă sprijin

- Institutelor Naționale de Statistică → pentru implementarea CoP al SSE
- Sistemului Statistic European → oferă posibilitatea evaluării corespunderii acestuia cu prevederile CoP al SSE

Principle 5 – Statistical Confidentiality and Data Protection

The privacy of data providers, the confidentiality of the information they provide, its use only for statistical purposes and the security of data are absolutely guaranteed.

Indicator 5.1 – Statistical confidentiality is guaranteed in law.

Institutional methods

1. **Legal provisions.** Clear provisions are stated in the statistical law and/or in other relevant legislation (at European and national levels), guaranteeing statistical confidentiality and data protection.

Indicator 5.2 – Staff sign legal confidentiality commitments on appointment.

Institutional methods

1. **Mandatory confidentiality commitments.** Commitments on the compliance with the provisions of statistical confidentiality are in place within the statistical authorities and are signed by all staff in place or on appointment, as well as by external parties who undertake work on behalf of the statistical authorities. In case of modification, such agreements are updated and signed again by all staff or parties concerned.

Indicator 5.3 – Penalties are prescribed for any wilful breaches of statistical confidentiality.

Institutional methods

1. **Legal provisions.** Provisions are in place in the statistical law and/or other relevant legislation (on European and national levels) on administrative, penal and disciplinary sanctions for violation of statistical confidentiality and data protection.
2. **Provisions on sanctions publicly available.** Information on the existing provisions on sanctions for violation of statistical confidentiality and data protection is publicly available.

Indicator 5.4 – Guidelines and instructions are provided to staff on the protection of statistical confidentiality throughout the statistical processes. The confidentiality policy is made known to the public.

Institutional methods

1. **Statistical confidentiality policy.** A statistical confidentiality policy is publicly available. It sets out principles and commitments focused on statistical confidentiality that reinforce the trust of respondents, the general public and other stakeholders.

Măsuri și instrumente de calitate suplimentare

[Manualul SSE pentru rapoartele privind calitatea și metadatele](#) (EHQRM, ed. 2021)

[Glosarul de calitate](#)

Manualul SSE pentru rapoartele privind calitatea și metadatele (EHQMR)

Manualul – e recunoscut ca standard SSE privind evaluarea și raportarea calității pe baza unor norme și structuri de raportare standardizate

Promovează diseminarea bunelor practici pentru raportarea calității și a metadatelor

Promovează raportarea armonizată a calității în cadrul proceselor statistice și al statelor membre UE

Sprijină respectarea CoP al SSE



Manualul SSE pentru rapoartele privind calitatea și metadatele (EHQMR), cont.

Manualul se aplică:

- Eurostat
- Institutelor Naționale de Statistică
- **Altor Producători de Statistici Oficiale**

Manualul oferă orientări pentru rapoartele producătorilor și utilizatorilor în cadrul general SIMS

- Rapoartele producătorilor se axează pe aspecte de calitate (ESQRS)
- Rapoartele utilizatorilor – pe satisfacerea nevoilor utilizatorilor de metadate (ESMS)

Ambele tipuri de rapoarte cuprind metadate și metadate privind calitatea, precum și indicatori de calitate



Glosarul de calitate

Glosarul de calitate al SSE definește termenii de bază utilizați în managementul calității

ESS Quality Glossary

Concept Collection Scheme Alignments ⚙

- Ideal population (en)
- Data reconciliation (en)
- Self-assessment (en)
- Quality indicator (en)
- Institutional environment (en)
- Data holder (en)
- Appropriate statistical procedure (en)
- Statistical process quality (en)
- Data sharing (en)
- Coverage error (en)
- Quality assurance framework (en)
- Quality management (en)
- Quality plan (en)
- Six Sigma (en)
- Statistical work programme (multiannual and annual) (en)
- Non-excessive burden on respondents (en)
- Measurement error (en)
- Coherence (en)
- Metadata (en)
- Process approach (en)

Sistemul de management al calității

Managementul calității – un sistem formalizat care documentează structura, responsabilitățile și procedurile instituite pentru satisfacerea nevoilor utilizatorilor

Acesta include:

- Asigurarea calității
- Evaluarea calității
- Documentarea calității

Documentarea calității presupune documentarea metodelor și standardelor de evaluare a calității. Ea se bazează pe criterii standarde de calitate așa ca relevanță, acuratețe și fiabilitate, actualitate și punctualitate, accesibilitate și claritate, comparabilitate și coerență

Cadru de calitate îmbunătățit

Activitatea în domeniul-cheie al calității a impus, în cadrul Viziunii SSE 2020, dezvoltarea unui cadru de calitate consolidat la nivelul SSE

Un prim model include valori generale și gestionarea riscurilor – pe lângă CoP al SSE

Acesta utilizează standarde și modele generale de gestionare a calității:

- Modelul generic de proces statistic de afaceri (GSBPM)
- Modelul generic de activitate pentru organizațiile statistice (GAMSO)

CoP, împreună cu GAMSO și GSBPM permit asigurarea calității la toate nivelurile de activitate statistică

Ce reprezintă GSBPM

Generic Statistical Business Process Model (GSBPM) este un standard internațional care descrie și definește un set de procese necesare pentru producerea statisticilor oficiale

A fost dezvoltat în cadrul unei colaborări între UNECE/Eurostat/OECD

Este un standard aplicat pe larg în comunitatea statistică oficială internațională

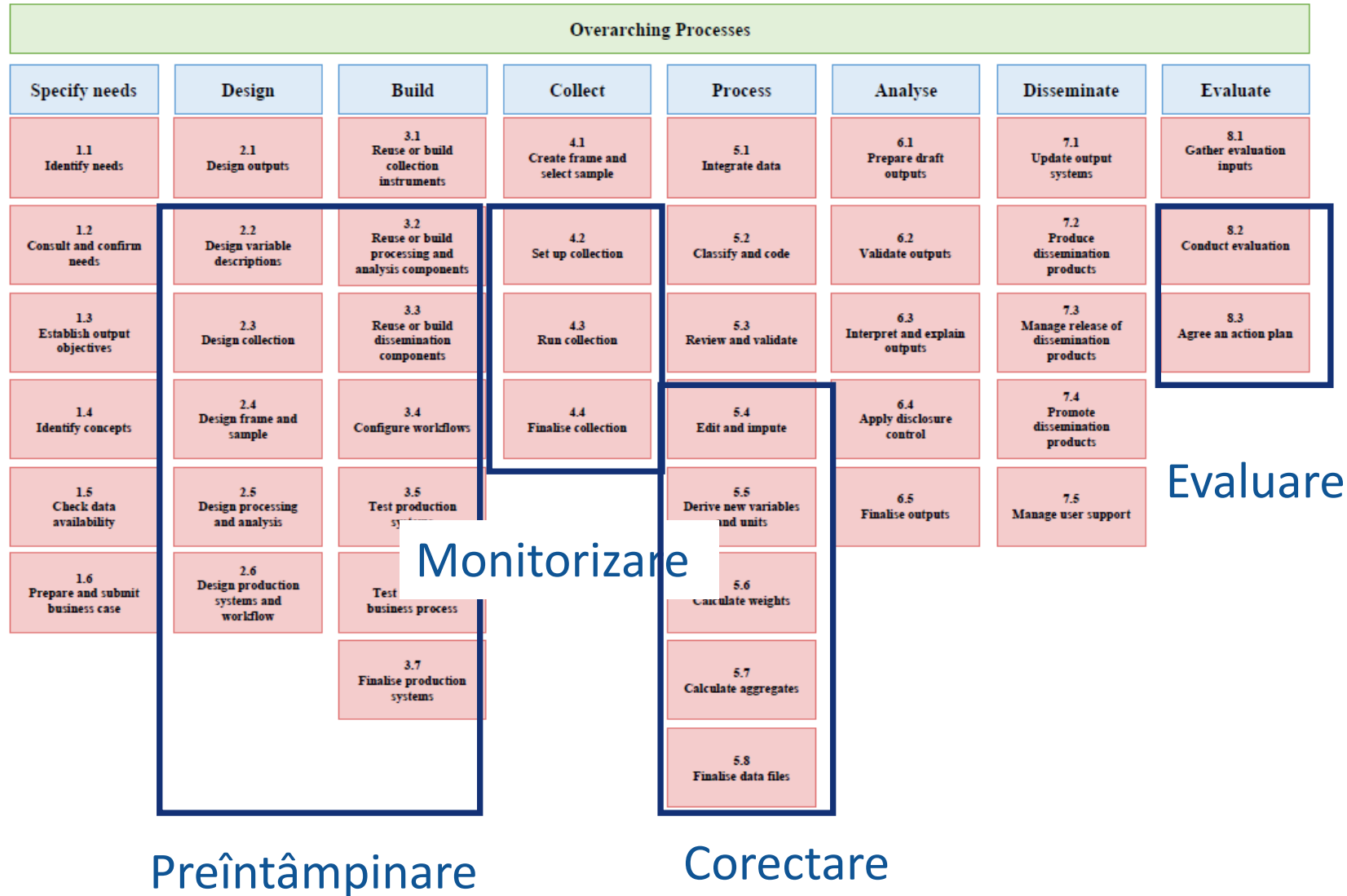
GSBPM este conceput pentru a fi independent de sursa de date

GSBPM oferă posibilitatea documentării proceselor statistice într-un mod standardizat, indiferent de tipul cercetării

GSBPM oferă un cadru de evaluare a calității proceselor statistice și de îmbunătățire a acestora

GSBPM oferă un cadru de evaluare a costurilor proceselor statistice

Asigurarea calității la nivel de procese statistice



GSBPM și Cadrele de Calitate

Managementul
calității pentru
întreaga
organizație

Managementul
calității pentru un
singur proces
statistic



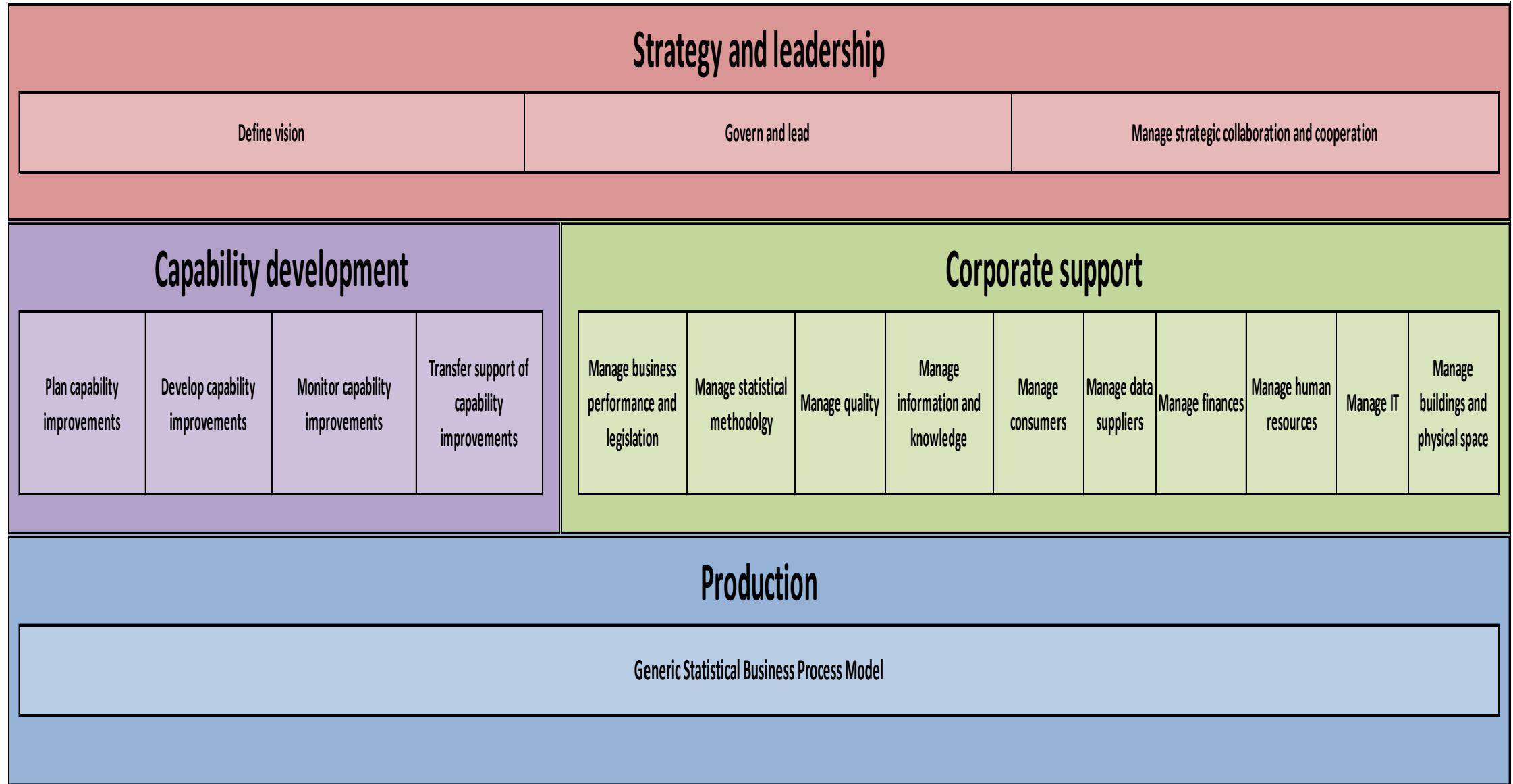
Quality Management / Statistics Management							
Specify Needs	Design	Build	Check	Release	Monitor	Improve	Review
01. Identify needs	02. Develop strategy	03. Develop/validate instruments	04. Check data & source reliability	05. Finalize data	06. Publish data	07. Monitor data quality	08. Conduct self-assessment
09. Develop/validate needs	10. Develop/validate instruments	11. Build or enhance data management	12. Test or validate	13. Publish to user	14. Monitor quality	15. Publish self-assessment products	16. Conduct self-assessment
17. Develop/validate objectives	18. Develop/validate instruments	19. Build or enhance data management	20. Monitor/validate	21. Publish to user	22. Monitor quality	23. Publish self-assessment products	24. Apply self-assessment plan
25. Develop strategy	26. Develop strategy & plans	27. Develop/validate instruments	28. Publish instruments	29. Publish to user	30. Monitor quality	31. Publish self-assessment products	32. Apply self-assessment plan
33. Develop data management	34. Develop/validate instruments	35. Build or enhance data management	36. Test or validate	37. Publish to user	38. Monitor quality	39. Publish self-assessment products	40. Apply self-assessment plan
41. Develop strategy	42. Develop strategy & plans	43. Develop/validate instruments	44. Publish instruments	45. Publish to user	46. Monitor quality	47. Publish self-assessment products	48. Apply self-assessment plan
49. Develop data management	50. Develop/validate instruments	51. Build or enhance data management	52. Test or validate	53. Publish to user	54. Monitor quality	55. Publish self-assessment products	56. Apply self-assessment plan
57. Develop strategy	58. Develop strategy & plans	59. Develop/validate instruments	60. Publish instruments	61. Publish to user	62. Monitor quality	63. Publish self-assessment products	64. Apply self-assessment plan
65. Develop data management	66. Develop/validate instruments	67. Build or enhance data management	68. Test or validate	69. Publish to user	70. Monitor quality	71. Publish self-assessment products	72. Apply self-assessment plan
73. Develop strategy	74. Develop strategy & plans	75. Develop/validate instruments	76. Publish instruments	77. Publish to user	78. Monitor quality	79. Publish self-assessment products	80. Apply self-assessment plan
81. Develop data management	82. Develop/validate instruments	83. Build or enhance data management	84. Test or validate	85. Publish to user	86. Monitor quality	87. Publish self-assessment products	88. Apply self-assessment plan
89. Develop strategy	90. Develop strategy & plans	91. Develop/validate instruments	92. Publish instruments	93. Publish to user	94. Monitor quality	95. Publish self-assessment products	96. Apply self-assessment plan
97. Develop data management	98. Develop/validate instruments	99. Build or enhance data management	100. Test or validate	101. Publish to user	102. Monitor quality	103. Publish self-assessment products	104. Apply self-assessment plan

Ce reprezintă GAMS0

GAMS0 - model conceptual care descrie și definește toate activitățile care au loc într-o organizație tipică care produce statistici oficiale

Scopul GAMS0:

- **Standardizare:** Oferă o viziune comună asupra activităților organizaționale
- **Completare:** Extinde modelul GSBPM (care se concentrează pe procesele statistice) cu activități la nivel organizațional
- **Îmbunătățire:** Ajută organizațiile să-și optimizeze structura și procesele



Ghidul de calitate al BNS

BNS, a elaborat draft-ul primei versiuni a Ghidului de calitate

Ghidul de calitate - un document sau set de instrucțiuni care oferă orientări practice pentru implementarea și menținerea standardelor de calitate într-o organizație sau proces

Cui este adresat Ghidul de calitate?

Managerilor de procese/cercetări din cadrul BNS

De ce e elaborat Ghidul de calitate?

- Pentru a crește calitatea statisticilor produse de BNS
- Ca document de referință, pentru a oferi orientări practice pentru implementarea și menținerea standardelor de calitate
- Creșterea conștientizării privind aspectele de calitate în producția statistică
- Pentru a oferi suport în evaluarea calității

Ghidul de calitate

Indice	Referință	Conținut
Introducere		
Partea 1. Calitatea produselor statistice		
1.1. Relevanță 1.2. Acuratețe și fiabilitate 1.3. Promptitudine și punctualitate 1.4. Coerență și comparabilitate 1.5. Accesibilitate și claritate	5 dimensiuni ale calității menționate în Codul de Practici al Statisticii Europene	<ul style="list-style-type: none"> - Definiții - Indicatori din SIMS - Ghidări completare SIMS în anexă
Partea 2. Calitatea proceselor		
2.1. Specificarea necesităților 2.2. Design 2.3. Creare 2.4. Colectare 2.5. Procesare 2.6. Analiză 2.7. Diseminare 2.8. Evaluare	8 faze menționate în cadrul GSBPM	<ul style="list-style-type: none"> - Descriere - Ghidări pentru fiecare fază (sau subproces) - Ghidări pentru SDA (când e relevant) - Cerințe GSBPM și SIMS

În cadrul Sistemului Statistic European (SSE), calitatea proceselor și a rezultatelor statistice este evaluată și raportată pe baza a trei aspecte:

- Norme standardizate
- Structuri de raportare
- Utilizarea unui mediu tehnic comun numit **ESS Metadata Handler**

Standardul de raportare a calității SSE este structura unică integrată a metadatelor (**SIMS**)

Indicatorii de calitate și performanță a SSE

Relevanță

- Completitudinea datelor - rată

Acuratețe și fiabilitate

- Erorile de eșantionare - indicator
- Supra-acoperirea - rată
- Unități comune – proporție
- Non-răspunsuri totale - rată
- Non-răspunsuri parțiale - rată
- Imputare - rată
- Revizuirea datelor – mărime medie

Promptitudine și punctualitate

- Time lag – primele rezultate
- Time lag – rezultate finale
- Punctualitate – diseminarea și publicarea

Comparabilitate și coerență

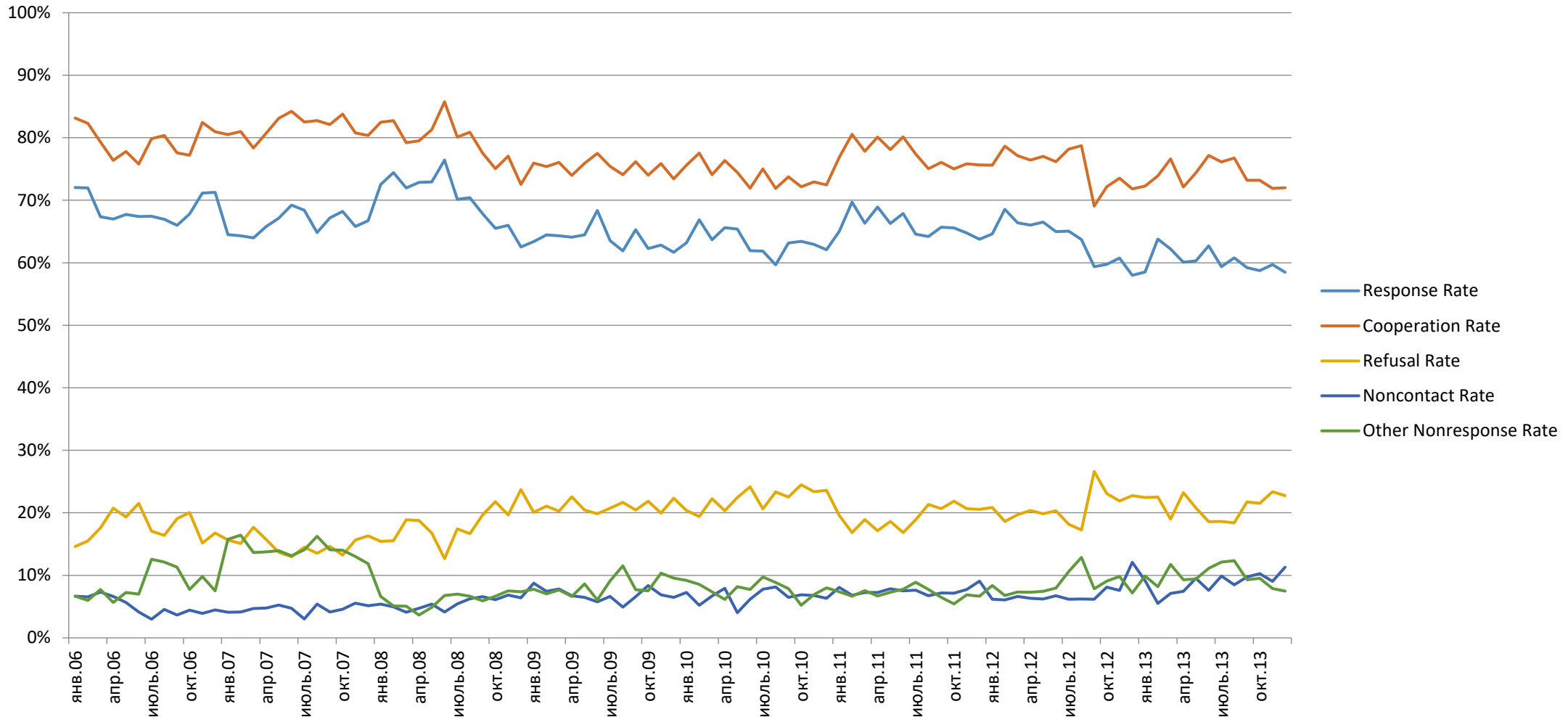
- Asimetria în cazul statisticilor oglindă - coeficient
- Lungimea seriilor de timp comparabile

Accesibilitate și claritate

- Tabele cu date – consultații
- Metadate – consultații
- Completitudinea metadatelor - rată

Exemplu de monitorizare a indicatorilor de calitate

Ratele de răspuns în cadrul CBGC, ian. 2006 – oct. 2013



Evaluările de tip "peer reviews"

Eurostat, autoritățile statistice naționale ale statelor UE și EFTA – parteneriat numit Sistemul Statistic European (SSE)

Toți împreună produc statisticile europene, respectând un cadru comun de calitate (CQF)

"Peer reviews" al SSE – un instrument care asigură implementarea CQF și, respectiv, calitatea statisticilor europene

Obiectivul la "peer review" – evaluarea conformității membrilor SSE cu principiile și indicatorii CoP

Următoarea rundă de "peer reviews" va cuprinde pentru prima oară și evaluarea Sistemului Statistic național, dat fiind calitatea de țară candidat pentru aderare la UE a Republicii Moldova (februarie 2026)



Etapele de efectuare a "peer reviews"

Eurostat și Institutele Naționale de Statistică efectuează o auto-evaluare riguroasă

O echipă de experți statisticieni efectuează o evaluare în țară

"Peer reviews" al SSE – un instrument care asigură implementarea CQF și, respectiv, calitatea statisticilor europene

Experții elaborează un raport cu recomandări de îmbunătățiri

Institutele Naționale de Statistică, împreună cu Eurostat, elaborează un plan de acțiuni de implementare a recomandărilor, care este monitorizat anual

Avantajele implementării sistemului de management al calității

Implementarea Managementului Calității în Organizația Statistică reprezintă o oportunitate de a:

- Spori eficiența și eficacitatea organizației
- Susține eforturile de îmbunătățire a calității
- Consolida încrederea și credibilitatea
- Asigura transparența

Mulțumesc pentru atenție!

Lilian.galer@statistica.gov.md