

RISK MANAGEMENT PRACTICE AT STATISTICS LITHUANIA



Laura Lukšaitė-Balakauskienė Statistics Lithuania

25-26 April 2016, Geneva

Workshop on Risk Management Practices in Statistical Organisations



CONTENTS

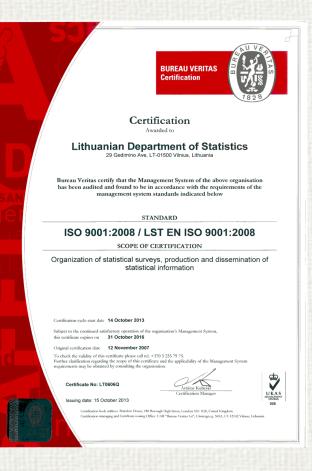
- Quality Management System as preventive tool
- ISO 9001 and risk conception
- Identification and management of risky activities
 - Risk management responsibilities
 - Management of non-conformities
 - Management of IT incidents
 - Monitoring of performance assessment criteria (implementation of strategic objectives)
- Staff involvement in risk management activities
- Conclusions (lessons learnt and future plans)



QUALITY MANAGEMENT SYSTEM – AS PREVENTIVE TOOL

QMS conforming to the ISO 9001 implemented in 2007

- Scope: organisation of statistical surveys, production and dissemination of statistical information
- QMS acts as a preventive tool identification and management of activities risky for the process are an integral part of the system.





ISO 9001 AND RISK CONCEPTION

> Main objectives of the implementation of the ISO 9001:

- > to demonstrate institution's ability to consistently provide statistical products and services that meet defined requirements, and
- to enhance user satisfaction
- Risk conception in the frame of the ISO 9001 is related to the uncertainty in the achievement of these objectives



WHERE RISK IS ADDRESSED IN ISO 9001?

ISO 9001:2008

- > 8.5.2 Corrective action
- > 8.5.3 Preventive action

ISO 9001:2015

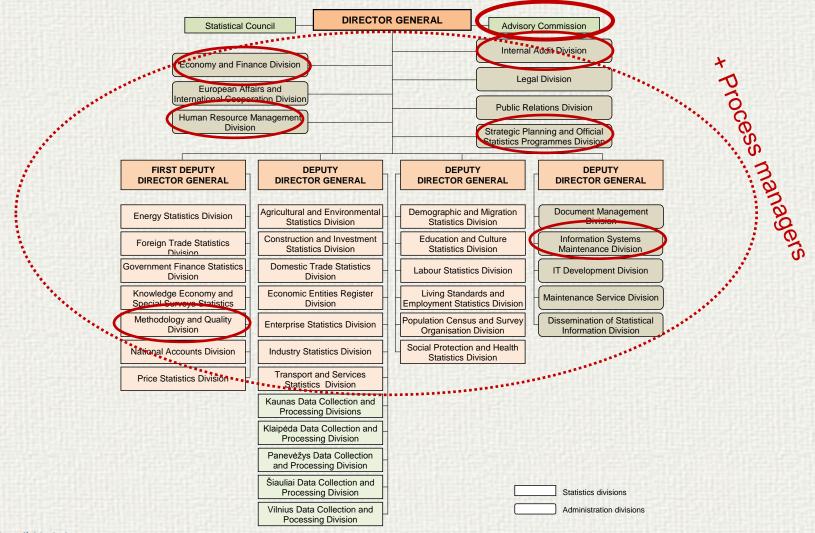
- Introduction
- 4.4 Quality management system and its processes
- 5.1 Leadership and commitment
- 6.1 Actions to address risks and opportunities
- **7.1 Resources** (risk is implicit whenever "suitable" or "appropriate" is mentioned)
- 8.1 Operational planning and control (risk is implicit whenever "suitable" or "appropriate" is mentioned)
- > 9.1 Monitoring, measurement, analysis and evaluation and 9.3 Management review
- 10.2 Non-conformity and corrective action



IDENTIFICATION AND MANAGEMENT OF RISKY ACTIVITIES



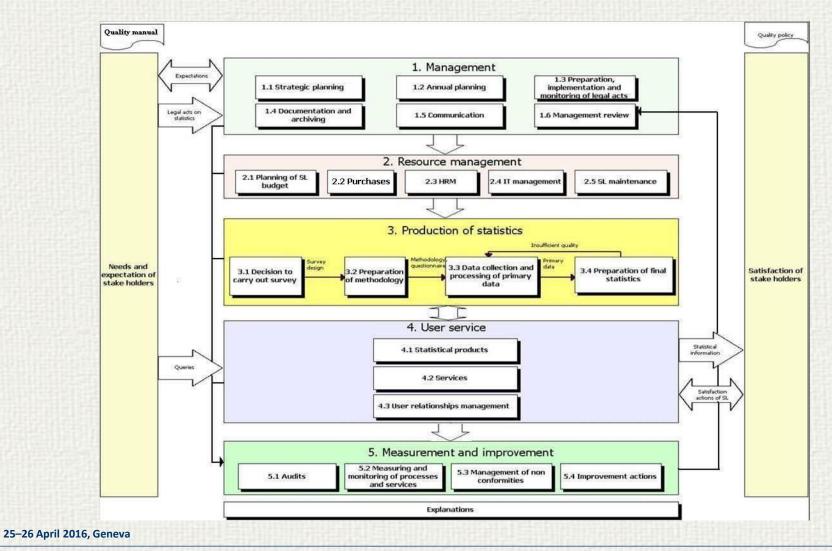
RISK MANAGEMENT RESPONSIBILITIES



25-26 April 2016, Geneva



PROCESSES OF STATISTICS LITHUANIA





PROCESS MANAGERS – RISK OWNERS

- > Assigned to each process by order of the Director General of Statistics Lithuania
- Responsible for:
 - > organisation, monitoring and preventive control of the process
 - > setting quality objectives for the process and their implementation actions
 - > analysis and elimination of non-conformities (risky activities) and/or their causes
 - setting and implementation of improvement actions, assessment of their efficiency

Statistical production process managers

- Head of the Methodology and Quality Division
- > General requirements for the process, monitoring of their implementation
- Survey/product managers
- Survey organisation, supervision and control

25-26 April 2016, Geneva

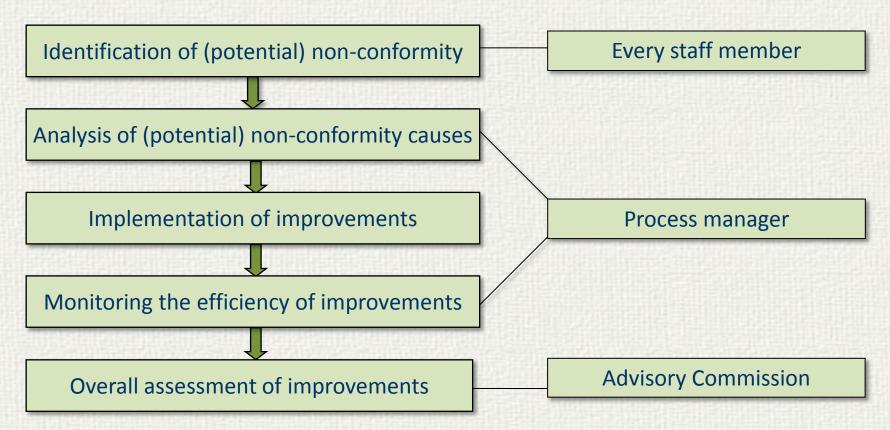


ADVISORY COMMISSION – BOARD ENTITY FOR RISK GOVERNANCE

- The Advisory Commission is an internal advisory body of the Director General of Statistics Lithuania
- 13 members, representing Director General, Deputies Director General and heads of some structural units
- Main topics regularly considered at Advisory Commission meetings:
 - Strategy (work plans) implementation
 - Budget
 - Response burden reduction issues
 - Results of the monitoring of performance indicators, self-assessments, audits
 - IT incidents
 - Results of user satisfaction surveys
 - Work time cost analysis



MANAGEMENT OF NON-CONFORMITIES

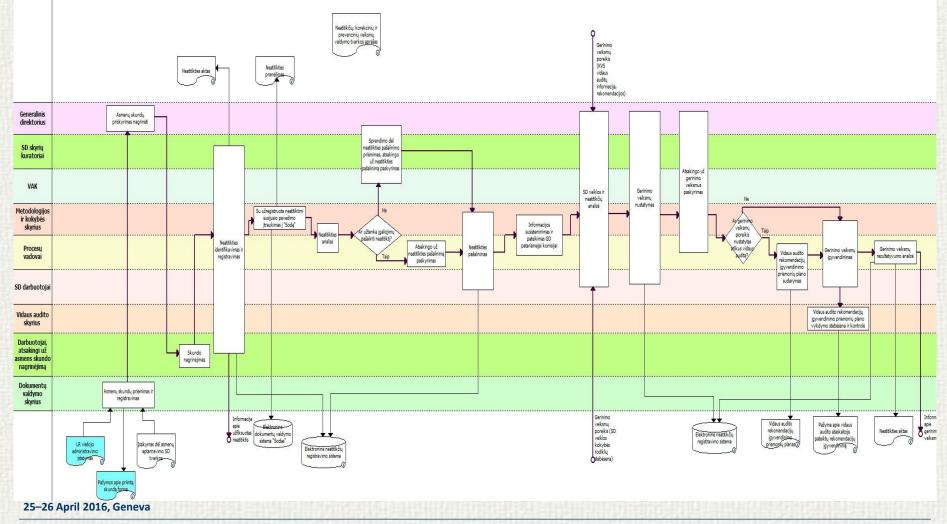


- > Non-conformities are also considered, improvement actions and responsibilities are defined during weekly management meetings.
- An electronic system for recording non-conformities and documentation of improvement actions is used.

25–26 April 2016, Geneva



PROCESS OF MANAGEMENT OF NON-CONFORMITIES





IDENTIFICATION OF NON-CONFORMITIES OR RISKS IN STATISTICAL PROCESSES

Non-conformities or risks can be identified during:

- Monitoring of performance indicators (including time costs)
- > Appraisal of staff performance, analysis of staff competence survey results
- Self-assessment of survey managers
- Inspections of statistical surveys
- > Analysis of user satisfaction survey results, user requests and complaints
- Audits
- Analysis of registered IT incidents
- Accidentally, performing daily activities



REGISTER OF NON-CONFORMITIES

- 13	Pagrindinis pu	slapis	5 Dokumentai	ir s	a <mark>rašai Kurti</mark> 1	Finklalapio	parametrai	www.stat.gov.lt					
			SD vidinis tin Pagrindinis										Užsiregistruoti
Planai Personalo sk informacija Darbo grupiu veikla Patariamoji komisija (bu Kolegija) Paveikslėliai Sąrašai Darbuotojai Padaliniai Sutartys Terminijos komisija	Vadovybės įsakymai Dokumentų forr Planai Personalo skyrie informacija Darbo grupių veikla Patariamoji komisija (buv. Kolegija) Paveikslėliai Sarašai Darbuotojai Padaliniai Sutartys Terminijos rekomenduoja Neatitiktys Diskusijos	SU Vidinis SU Vidinis Pagrin Peržiūri Svetai Profe Dokun • Vado • Plana • Dokun • Camy proto	Pagrindinių tva 2011 m. Liepos s trikalapis D vidinis tinkla mdinis puslapis Dol dinis puslapis Dol deti visos svetares nės sinė sąjunga mentai vybės įsakymai i mentų blankai ibinių pastarimų kolai iamoji komisija (buv.	siu rko: mé alaj sp N	s aprašų ir kitų SE ėn. tarptautinių pri pis ntai ir sgrašai Kurti vidinis tinklalapis – N eatitiktys) gen. dir. įs. emonių plan New ele	New element inklalapio parametrai www.stat.gov.lt osp.stat.gov.lt eatitiktys Itentiktys Itentiktys Procesal Sukurta Neatitikties priežastys Neatitikties pass (ifskyrus IT) valdymas Outros tridato Itentikties system		tes Toole Help Construction of the second s	ster spui ter Core ter Core ter Core Cor	LIETUVOS STATISTIKOS DEPARTAMENTAS		
		medži • Prane • Depa	-		Negaunu el. laiškų, skirtų adresų grupėms Visi, LSD Visi, Skyrių vedėjų pavaduotojams.	1.5. Komunikacija	2014.11.18 13:46	Blogai veikia Outlook versija su serveriu.	Sistemoje identif pašalinti trūkuma		NON-CO Pranešimą užpildė *	nformity	Calecipte Caleci
			iškųjų išteklių mo skyriaus nacija		neleidžia tvarkyti informacijos ir prašo slaptažodžio	2.4. IT valdymas	2014.09.30 13:27	Naršyklių suderinamumo problema.	Naršyklių suderir problema pašalin				Chaine-Audimiene Giedorte Circlauskiene Circlauskiene Circlauskiene
-	gister of non- formities	 Oficia porta Apie e 			Paskutiniu metu blogiau veikia Sodas - vangiai reaguoja į komandas, kartais	1.4. Dokumentų (įrašų) archyvavimas	2014.02.13 15:11	Serveryje, kuriame yra Sodo duomenų bazė, taip pat yra dar kitos bazės. Axapta. ir			Procesal * Process Neatitikties priežastys		A AII P P II I # 单目日日 律律風(人) 化 ***
			_		iuos galima rodyti antiems į komai	-	Antraš šo "Svečiai" rod					 Konkursas Gedimų registrav	imas

www.stat.gov.lt



REGISTER OF NON-CONFORMITIES (2)

Non-conformity	Process	Date of detection of non-conformity	Causes of non-conformity	Actions to eliminate detected non-conformity	Date of elimination of detected non- conformity	Actions to eliminate the causes of non- conformity	Date of elimination of causes of non- conformity	Were the actions to eliminate the non-conformity and its causes effective?	
Average time spent on secondary data editing in quarterly statistical surveys exceeded the defined critical value.	3.4 Preparation of final statistical information	20.04.2015	 Insufficient primary editing. Insufficiently automated secondary editing procedures. 			 To revise statistical data editing rules/algorithms used in data entry programs. To analyse editing procedures applied in specific statistical areas and to provide recommendations for the improvement and automation of editing methods. 	31.12.2015		Methodological recommendations for data editing and imputation prepared and approved.
Statistical data were not updated on time (according to the Calendar) on the Official Statistics Portal (OSP).	services	10.05.2013	Interference in the functioning of the OSP. During the database update process, a systemic SQL server error occurred.	To eliminate the error and re- publish data in the database.	11.05.2013	 To inform the company responsible for the treatment of OSP errors. To introduce corrections in the database server operating system. 	10.05.2013	Yes	
Primary statistical database was not prepared on time (according to the agreed timetable).	3.3 Data collection & processing of primary data	19.07.2010	Computerised system for data collection from households (KRAS) incorrectly exports data from questionnaires to database. For this reason, the primary statistical database was shaped manually, and it took more time than expected.	To improve software.	19.07.2010	See Actions to eliminate detected non-conformity.	See Date of elimination of detected non- conformity.		Continuous improvement of KRAS software, taking into account updates of related software products.



MANAGEMENT OF IT INCIDENTS

Incident types

- Hardware failures
- Software errors

Registration

Special online IT incident registration system, based on ITIL

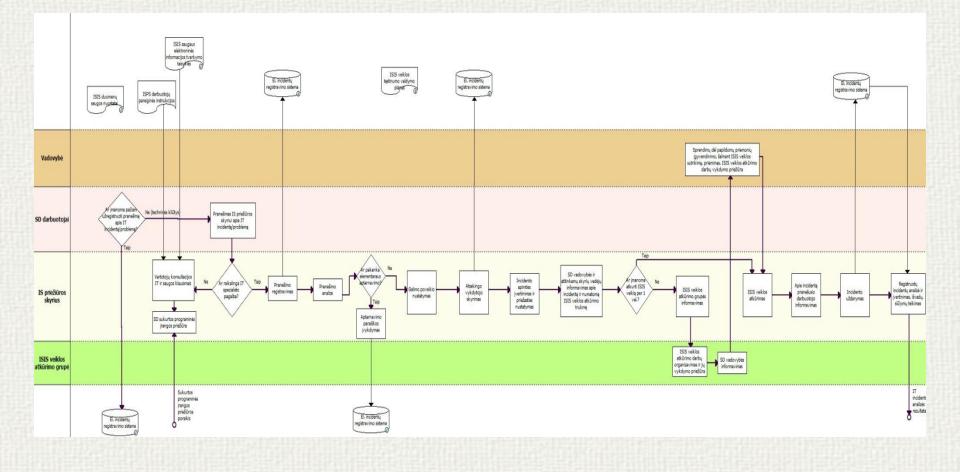
Analysis and improvement

- Immediately when incidents are registered; quarterly
- Classification of incidents, evaluation of potential risk factors for ISIS data integrity, confidentiality, and availability are performed; treatment actions are defined
- Related performance indicators and their compliance with Service Level Agreements are monitored
- Results are discussed at Advisory Commission meetings and used to improve the IT service management

25–26 April 2016, Geneva



PROCESS OF MANAGEMENT OF IT INCIDENTS





MONITORING OF PERFORMANCE INDICATORS PERFORMANCE ASSESSMENT CRITERIA

> Objectives:

- Impartial assessment of the progress made towards implementation of strategic objectives and review strategic priorities
- Timely reaction to possible risks and treats for reaching strategic goals
- Types of criteria
 - Effect
 - Result
 - Product
- Critical values are defined for all criteria

Monitoring

- Quarterly, annually
- Results are discussed at Advisory Commission meetings and published in the National Monitoring Information System



PERFORMANCE ASSESSMENT CRITERIA RESULTS

Statistic	al information rele	ase, days after	the reporting	g period							
	Monthly		Quarterly		Annual						
2014	19		53		170						
2015	19		53		165						
2016	19		52		160						
2017	19		52		160						
Number	of press releases										
	2014	2015	2016	2017							
	288	290	292	292							
Share of	Share of legal entities providing statistical reports electronically										
	2014	2015	2016	2017							
	82	84	85	86							

25-26 April 2016, Geneva

Workshop on Risk Management Practices in Statistical Organisations



NATIONAL MONITORING INFORMATION SYSTEM

* Edit View Favorites Tools Help							E-01-01 Vartotojų pasitenkinimo Lietuvos statistikos departamento teikiamomis paslaugomis lygis, procentais X			
							Faktinė reikšmė 2013 Metai	Vartotojų pasitenkinimo Lietuvos statistikos departamento		
🛛 🛪 🛄 🗰 🔻 Page 🛪 Safety 🛪 Tools 🖛 🚱 🛪 👘		Faktine Peiksme 2013 Metai	 Vartotojų pasitenkinimo Lietuvos statistikos departamento teikiamomis paslaugomis lygis, procentais 							
ebésenos IS 📃 Dokumento duomenų valdymas 🙀 Mano žymos	žymos 🔎 Paieška 🚯 Pagalba 🛛 Pranešimai (0) 🤱 Toma Smi				🙎 Toma S	ni	55			
antas Validas Dokumsto tvitininas Ragino stapas Dokumsto tvitininas Ragino stapas Especial de la companya destinas Dokumsto alementas nel Validas Dokumsto alementas Dokumsto alementas Especial de la companya destinas Dokumsto alementas recepcians de la companya destinas de la companya destinas recepcians de la companya de la companya destinas de la companya de la							62	60 63,00 65,00		
nantas: Lietuvos statistikos departamento 2014-2016 m. strateginis veiklos planas	Versija	Tvirtini	imas (ve	ersij 💌	2014		40 70			
vienetas (Ketvirtis 🔍 Rodyti 1 🔍 m. nuo 2013 🔍 Būsenų filtras 🍸 Atrinkti								20		
	Paskutinė būs.		201				34			
re → Milja ir strateginiai pokyčiai		I	11	ш	IV		65 procentai	2011 2012 2013 2014 2015		
📗 M-01 Rengti ir akkeisti oficialigią statistiką, reikalingą sprendimams priimti bei skatinančią visuomenės diskusijas šaliai aktualiais klausimais, aktyviai dalyvauti pletojant tarptautinę statistiką,							Rezultatas	•		
								-		
¥							10 10,00			
VED-01. Stiprinti Lietuvos statistikos departamento koordinacinį vaidmenį rengiant ir skalbiant šalies oficialiają statistiką.							8 -			
VED-02 Tobulinant statistinių duomenų surinkimo, apdorojimo ir sklaidos metodus trumpinti statistinės informacijos parengimo terminus.							6 -			
▼										
♥ VP-01 Verslo aplinkos gerinimas nedidinant statistinės naštos respondentams.							4 -			
VP-01-01 Gerinti verslo aplinką nedidinant atatistinės naštos respondentams (90008 Lietuvos statistikos departamentas)	🔺 [vykdyta		.		A .		2			
♥ VP-02 Gyventojų statistinių tyrimų duomenų priėmimo ir tvarkymo paslaugos perkėlimas į elektroninę erdvę.										
VP-02-01 Sukurti gyventojų statistinių tyrimų duomenų priėmimo ir tvarkymo paslaugos perkėlimo į elektroninę erdvę sistemą (90008 Lietuvos statistikos departamentas)	🔺 Įvykdyta		Ξ.		A .		2011 2012 2013 2014 2015			
♥ VP-03 Statistinės informacijos standartizavimas ir sklaidos plėtra.										
VP-03-01 Plesti vartotojams teikiamos išsamios ir aktualios statistinės informacijos apimtį (90008 Lietuvos statistikos departamentas)	🔺 įvykdyta		.		A .		Nuorodos į dokumentus			
🕶 Stateginių tikslų ir programų (gyvendinimas										
🕈 🚰 01 Gerinti statistikos paslaugų ir produktų kokybę ir prieinamumą, racionaliai naudojant išteklius ir nedidinant statistinės atskaitomybės naštos respondentams.							Susieti elementai			
V 🛅 01-01 Oficialiosios statistikos tvarkymas							Susieu elemental			
🖲 🕐 🕐 🕐 🕐 🕐 🕐 🕐 🕐 🕐 👘 🖉 🗤 🖓 👘 🕹 👘 👘 🕹 👘 👘 👘 👘 👘 👘 👘 👘 👘 👘 👘 👘 👘										
v 📩 01-01-01-01 Atlikti visuotinius surašymus							175			
🌋 01-01-01-01 Atlikti Lietuvos Respublikos visuotinius gyventojų ir būstų surešymus, rengti ir teikti vartotojams visuotinių gyventojų ir būstų surešymų statistinę informaciją (90008 Liet			.		A .		11.			
💰 01-01-01-02 Nustatyti užsienio lietuvių skaičių, remiantis 2010 metų pasaulio valstybių gyventojų surašymo duomenimis (N/A Nežinoma)	🔺 [vykdyta		Ξ.		A .					
🖲 📩 🕐 🕐 🕐 🕐 The statistinius tyrimus, rengti statistinę informaciją, užtikiniti jos kokybę										
🌋 01-01-01-02-01 Rengti demografinę ir socialinę statistiką (90008 Lietuvos statistikos departamentas)	🔺 Įvykdyta		Ξ.	Ξ.	A .					
🎉 01-01-02-02 Rengti statistinę informaciją apie alkoholinių gėrimų ir tabako gaminių (išskyrus nelegalius) gamybą, importą, eksportą, pardavimą, mažmenines kainas ir jų pokyčius, j	si 🔺 Įvykdyta		.		A .					
💰 01-01-02-03 Rengti sporto palydovines sąskaitas (N/A Nežinoma)										
📓 01-01-02-04 Rengti makroekonomikos statistiką (90008 Lietuvos statistikos departamentas)	🔺 Įvykdyta		Ξ.	Ξ,	A .					
💰 01-01-02-05 Rengti verslo statistiką (90008 Lietuvos statistikos departamentas)	🔺 Įvykdyta	, <u> </u>			A .					
💰 01-01-02-06 Rengti žemės ūkio, miškininkystės, žuvininkystės ir aplinkosaugos statistiką (90008 Lietuvos statistikos departamentas)	🔺 įvykdyta		.		A .					
🃓 01-01-01-02-07 Rengti mokslo, inovaciju, informacinės visuomenės ir regioninę (miestų) statistiką (90008 Lietuvos statistikos departamentas)	🔺 Įvykdyta		Ξ.	Ξ,	A .					
🛿 📩 0-10-10-103 Tobulinti statistinių duomenų rinkimą, apdorojimą ir sklaidą, sudaryti sąlygas efektyviai vykdyti Lietuvos statistikos departamentui priskirtas funkcijas — — — — — — — — — — — — — — — — — — —										
💰 01-01-03-01 Plétoti informacines technologijas, modernizuoti statistinių duomenų rinkimą, apdorojimą ir sklaidą (90008 Lietuvos statistikos departamentas)	🔺 Įvykdyta	, <u> </u>			A .					
🎉 01-01-03-02 Organizuoti Lietuvos statistikos departamento veiklą, užtikrinti jos stebėseną ir gerinimą (90008 Lietuvos statistikos departamentas)	🔺 įvykdyta		.	Ξ.	A .					
🔻 📩 01-01-01-04 Atlikti užsakomuosius statistikos darbus ir efektyviai valdyti patikėjimo teise naudojamą valstybės nekilnojamąjį turą										
🔊 01-01-01-04-01 Teikti paslaugas pagal sutatis (90008 Lietuvos statistikos departamentas)								😔 Komentarai (0) 🖌 🖌 Ge		



STAFF INVOLVEMENT IN RISK MANAGEMENT ACTIVITIES

- Clear communication of risk management goals within the organisation
- Possibility to inform about non-conformities and to contribute to quality improvement
- Possibility to inform about IT incidents
- Opportunity to express personal opinion and participate in the decisionmaking process

Full staff involvement and support are essential for the implementation and improvement of risk management.



CONCLUSIONS

- Risk management is effective when it is systematic
- Definition and documentation of risk management procedures facilitate risk management in many aspects
- Staff involvement and active participation in the process are essential
- Initiative and support of the top management play a very important role in risk management

Our goal for the nearest future – to move from the ISO 9001:2008 to the ISO 9001:2015 and to improve risk management in the institution accordingly.



THANK YOU!

25-26 April 2016, Geneva