

Договор № РД 21-173/26.09.2014 „Разработване на инструмент за Система за управление на качеството в НСИ и внедряването ѝ – консултантска услуга”

НАРЪЧНИК

НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО

Версия 1.0

Дата: 06.04.2015

Оригинал ☐

Контролирано копие ☐

Екз. №

Неконтролирано копие ☐

Утвърдил:  – Председател на НСИ

Влиза в сила от: 04.05.2015г.

гр. София

История на документа

Дата	Автор	Версия	Направени промени
06.04.15	Б. Богданов	1.0	Първоначална версия

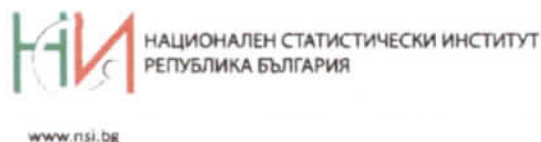
Списък на разпространение

Име	Позиция
Галя Статева	Ръководител проект
Даниела Георгиева	Координатор проект

СЪДЪРЖАНИЕ:

1.	Раздел 1 - ДЕКЛАРАЦИЯ на ръководството	4
2.	Раздел 2 - ПРЕДСТАВЯНЕ НА ОРГАНИЗАЦИЯТА	5
3.	Раздел 3 - ТЕРМИНИ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ	8
4.	Раздел 4 - Система за Управление на Качеството	11
4.1.	Общи изисквания	11
4.2.	Изисквания към документацията	13
5.	Раздел 5 – ОТГОВОРНОСТ НА РЪКОВОДСТВОТО	14
5.1.	Ангажираност на ръководството	14
5.2.	Насоченост към потребителите	15
5.3.	Политика по качеството	15
5.4.	Цели по качеството	15
5.5.	Отговорности, права и комуникации.....	16
5.6.	Преглед от ръководството	19
6.	Раздел 6 – УПРАВЛЕНИЕ НА РЕСУРСИТЕ	20
6.1.	Осигуряване на ресурси	20
6.2.	Човешки ресурси	21
6.3.	Инфраструктура	26
6.4.	Работна среда	28
7.	Раздел 7 – СЪЗДАВАНЕ НА ПРОДУКТА	29
7.1.	Планиране на създаването на продукта	29
7.2.	Процеси, свързани с потребителите	30
7.3.	Проектиране и разработване	31
7.4.	Закупуване	35
7.5.	Управление на предоставените услуги	36
7.5.1.	Потвърждаване/валидиране на процеси за предоставяне на услуга	37
7.5.2.	Идентификация и проследимост	37
7.5.3.	Собственост на клиента	38
7.5.4.	Предпазване на продукта	38
7.6.	Управление на техническите средства за наблюдение и измерване	38
8.	Раздел 8 – ИЗМЕРВАНЕ, АНАЛИЗ И ПОДОБРЯВАНЕ	39
8.1.	Общи положения	39
8.2.	Наблюдение и измерване	39
8.3.	Управление на несъответстващ продукт	40
8.4.	Анализ на данни	40
8.5.	Подобряване	41
8.5.1.	Коригиращи действия	41
8.5.2.	Превантивни действия	41
Приложение 1 – Критерии за оценка ефикасността на функциониране на процесите		
Приложение 2 – ТСНИ – списък и график за поддръжка		
Приложение 3 – Програма за реализиране на целите по качеството		

1. Раздел 1 - ДЕКЛАРАЦИЯ на ръководството за политика и цели по качеството



ДЕКЛАРАЦИЯ ЗА КАЧЕСТВОТО

на ръководството на Националния статистически институт по отношение на СУК

С настоящата декларация ръководството на НСИ изразява волята си за прилагане, поддържане и непрекъснато подобряване на своята Система за управление на качеството (СУК). В документацията на СУК са описани отговорностите, обхванати от системата за управление на процесите, чрез които се създава информационния продукт за обществото. Всички дейности са обхванати, планират се и протичат под необходимия контрол и в съответствие с законоустановени регламенти.

Системата за управление на качеството се актуализира в съответствие с динамиката на протичащите социално-икономически явления и процеси. Националният статистически институт осъществява постоянен мониторинг върху: работната среда; процесите по изпълнение на програмата за статистически изследвания; информационните продукти, които се предлагат на потребителите; цялостната структура на организацията, чрез която се осъществява управлението на процесите; стриктното прилагане на законовите и нормативни изисквания за функциониране на институцията.

При осъществяване на своята дейност НСИ се придържа стриктно към принципите на Европейския кодекс на добрата статистическа практика и най-вече към гарантиране на своята обективност.

С тази декларация ръководството на НСИ поема ангажимент и изразява своята отговорност пред държавата и гражданите на страната за осигуряване на всички необходими ресурси при изпълнение на определени политики и поставени цели от системата за управление на качеството, която съответства на нормативните и законови изисквания в Република България.

ПРЕДСЕДАТЕЛ НА НСИ:



06.04.2015 г.

2. Раздел 2 - ПРЕДСТАВЯНЕ НА НСИ

На 25 юни 2015 г. Българската статистика навършва 135 години. **Началото се поставя през 1880 година (на 25 юни 1880 г. с княжески Указ № 296), когато е създадено статистическо отделение към Министерство на финансите.**

Необходимостта от статистическа информация е доказана от вековната история на човечеството. Функционирането на държавните институции във всеки исторически момент на своето развитие изискват навременна и точна статистическа информация. През новото хилядолетие ролята на националната статистика за обществото нараства, като резултат от динамичното развитие на националните пазари и глобалната икономика. Съществено влияние за развитието и модернизацията на държавната статистика оказва внедряването на съвременни информационни технологии при събирането, производството и разпространението на статистическата информация. Създават се условия за свободен глобален достъп до информацията на Националната статистическа система и Европейската статистическа система.

Дейността на Националния статистически институт е изцяло хармонизирана с фундаменталните принципи на официалната статистика на ООН и принципите на европейската статистическа практика. Българската статистика е неделима част от европейската и световната статистическа общност.

Статистическата информация е обществено благо, което принадлежи на гражданите и бизнеса, на научната общност, на политиците, на медиите и на обществото като цяло. Активността на статистиката в посока на предоставяне на прозрачна, достъпна, безпристрастна, навременна, качествена и коректна информация има ключово значение за политическия, икономическия и социалния живот на България.

В дългогодишната си история Българската статистика провежда 17 преброявания на населението, жилищния фонд и земеделските стопанства, вече 90 години наблюдава домакинските бюджети и всяка година провежда около 250 различни статистически изследвания в 35 тематични области. Благодарение на професионализма, обективността и високата отговорност на българските статистици, глава „Статистика“ е първата затворена преговорна глава в процеса на присъединяване на България към Европейския съюз.

Исторически бележки:

- **1880** Учредяване на Статистическо отделение към Министерството на правосъдието (21 януари 1880 г.)
- **1880** Образуване на Статистическо организационно отделение към Министерството на финансите (25 юни 1880 г.)
- **1880** Поставяне началото на преброяванията на населението в Княжество България със закон от 13 декември 1880 г.

- **1881** Проведено е първото преброяване на населението към 1 януари 1881 г.
- **1881** Създаване на българската държавна статистическа институция - Статистическото отделение прераства в самостоятелно статистическо бюро
- **1896** Провеждане на първото преброяване на чиновниците
- **1897** Закон за Дирекцията на статистиката на Българското Княжество и Закон за преброяване на населението, сградите и домашния добитък
- **1897** За първи път в България е извършено преброяване на поземлената собственост
- **1907** Закон за Главната дирекция на статистиката на Българското царство
- **1908** Издаване на списание "Месечни статистически известия"
- **1909** Провеждане на първото преброяване в сферата на индустрията
- **1910** Издаване на първия "Статистически годишник на Царство България"
- **1925** Провеждане на първото наблюдение на домакинските бюджети чрез използване на извадковия метод.
- **1926** Осъществяване на първото общостопанско преброяване не заедно с това на населението през същата година. За първи път в Европа се използва репрезентативен метод за получаване на бърза сводка на материалите от общото преброяване на земеделските стопанства
- **1929** Започва издаването на първото специализирано списание на националната статистическа институция - "Списание на Главната дирекция на статистиката", което продължава да излиза и сега под името сп. "Статистика"
- **1934** Провеждане на земеделска анкета, при която за първи път се използва извадков метод при събиране на данните
- **1946** Закон за организирането на статистиката в България - Главната дирекция на статистиката минава към Министерския съвет и за първи път се изгражда мрежа от местни статистически органи
- **1953** Създаване на Централно статистическо управление към Министерския съвет като общодържавен орган за ръководство на статистическата дейност в страната
- **1976** Създаване на комитет по единна система за социална информация (КЕССИ).
- **1991** Закон за статистиката - създава се Националният статистически институт (НСИ)
- **1993** Подписване на Съвместна декларация за сътрудничество в областта на статистиката между НСИ на България и Статистическата служба на Европейската общност (Евростат)
- **1999** Закон за статистиката, разработен в съответствие със законодателството на Европейския съюз

- **2000** Закон за преброяване на населението, жилищния фонд и земеделските стопанства в Република България през 2001 г.
- **2000** За първи път е разработена и приета от Националния статистически съвет Стратегията за развитие на статистиката до 2006 г.
- **2000** Закриване на преговорите по глава 12 "Статистика" от преговорния процес с Европейския съюз
- **2001** Провеждане на Глобална оценка на Националната статистическа система от Евростат
- **2003** Официално присъединяване на България към Специалния стандарт за разпространение на данни SDDS (Special Data Dissemination Standard) на Международния валутен фонд
- **2006** Закон за статистика на вътрешнообщностната търговия със стоки
- **2007** Включване на българската статистика в Европейската статистическа система
- **2007** Партньорска проверка за прилагане на Кодекса на европейската статистическа практика относно повишаването на качеството на статистическата информация и доверието в статистиката
- **2008** Стратегия за развитие на Националната статистическа система на Република България през периода 2008 - 2012 г.
- **2008** Изменения и допълнения в Закона за статистиката, които създават условия за функциониране на Националната статистическа система в съответствие с новия Регламент (ЕО) № 223/2009 на Европейския парламент и на Съвета от 11 март 2009 г. относно европейската статистика
- **2009** Закон за преброяване на населението и жилищния фонд в Република България през 2011 г.
- **2014** Партньорска проверка за прилагане на Кодекса на европейската статистическа практика

3. Раздел 3 - ТЕРМИНИ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В документацията на СУК се прилагат термините и определенията, дефинирани в ISO 9000:2005.

качество - възможността на съвкупност от присъщи характеристики на продукт, система или процес да изпълнява изисквания на потребители и други заинтересовани страни.

изискване - потребност или очакване, което е заявено, обичайно, предполагаемо или задължително. Изискванията могат да бъдат поставени от различни заинтересовани страни.

удовлетвореност на потребителя - мнението и оценката на потребителя за степента, до която една сделка е изпълнила неговите потребности и очаквания.

обратна връзка - комуникация с клиентите, с която се търси отговор или решение на възникнали проблеми и забележки относно качеството на продуктите или процесите.

система - набор от взаимно свързани или взаимодействащи си елементи, формиращи процеси за получаване на продукти или услуги, удовлетворяващи потребностите на потребителите.

управление - координирани дейности за ръководене и контрол на процесите в една организация.

политика по качеството - общи насоки, цели и дейности на организацията, свързани с качеството, формално и официално изразени от нейното ръководство.

цел по качеството - дейности и подходи, насочени към постигане на високо качество на продукта, задоволяващо потребностите на потребителите.

управление на качеството - координирани дейности, включващи прилагането на определена стратегия и тактика на една организация по отношение на качеството.

планиране на качеството – оперативна част от управлението на качеството, насочена към поставяне на конкретни цели по отношение на качеството чрез определяне на необходимите дейности, срокове, отговорници и ресурси за тяхното изпълнение.

контрол на качеството - част от управлението на качеството, осъществявано чрез прилагането на мониторинг и определени функции при изпълнение на заложените изисквания за постигане на целите по качеството.

осигуряване на качеството - част от управлението на качеството, насочена към създаване на доверие в потребителите, че изискванията ще бъдат изпълнени.

подобряване на качеството - част от управлението на качеството, насочена към осъществяване на планираните и необходими дейности за изпълнение на изискванията.

ефикасност - степен, в която се реализират планираните дейности и се постигат предвидените резултати по качеството.

ефективност - взаимозависимостта между постигнатия резултат и използваните ресурси при реализиране на целите по качеството.

организационна структура - определено подреждане на отговорности, пълномощия и отношения между група хора при постигането на определени общественозначими цели.

работна среда - съвкупност от условия, при които едно лице работи.

потребител/клиент - организация или лице, което получава продукт/услуга.

доставчик - организация или лице, което предоставя продукт/услуга.

заинтересована страна - лице или група, която има интерес от работата или успеха на организацията

процес – съвкупност от дейности, която използва материални и нематериални ресурси за превръщане на входните елементи в изходни.

услуга - нематериален продукт, който е резултат от най-малко една дейност, изпълнявана при взаимодействието между доставчика и потребителя.

процедура - определен начин за изпълнение на дейност, която е елемент или фрагмент от цялостен процес.

проект - обособен процес, който се състои от редица съгласувани и управлявани дейности с определени дати за начало и край, осъществявани, за да се постигне цел, която съответства на специфични изисквания, включващи определени срокове, средства и конкретни резултати.

съответствие - изпълнение на изискване.

несъответствие - неизпълнение на изискване.

превантивно действие - действие, предприето за отстраняване на причина и проблеми, за потенциално несъответствие или друга нежелана ситуация.

коригиращо действие - действие, предприето за отстраняване на причина или проблем, за открито несъответствие или друга нежелана ситуация.

документ - носител на информация. Носителят може да бъде хартиен, магнитен, електронен, фотография или комбинация от тях. Комплект от документи се нарича документация.

спецификация - документ, съдържащ изисквания.

запис - документ, съдържащ достигнати резултати или предоставящ доказателства за извършени дейности.

одит - систематичен, независим и документиран процес за получаване на доказателства и за тяхното обективно оценяване, за да се определи до каква степен са изпълнени критериите за одита.

доказателства - записи, изявления за факт или друга информация, свързана с критериите за одит и която може да бъде проверена

одитор - лице с необходимата компетентност за провеждане на одити

компетентност - демонстрирана способност да се прилагат знания и умения

Термини и определения, свързани с основната дейност.

- Закон за статистиката;
- Правилник за предоставяне на анонимизирани индивидуални данни за научни и изследователски цели;
- Правилник за разпространение на статистически продукти и услуги;
- Терминологичен речник на качеството;
- Речник на класификационни термини и понятия;
- Обща теория на статистиката;
- Теория на извадковите изследвания (речник на основни термини и понятия);
- Друга специализирана статистическа литература.

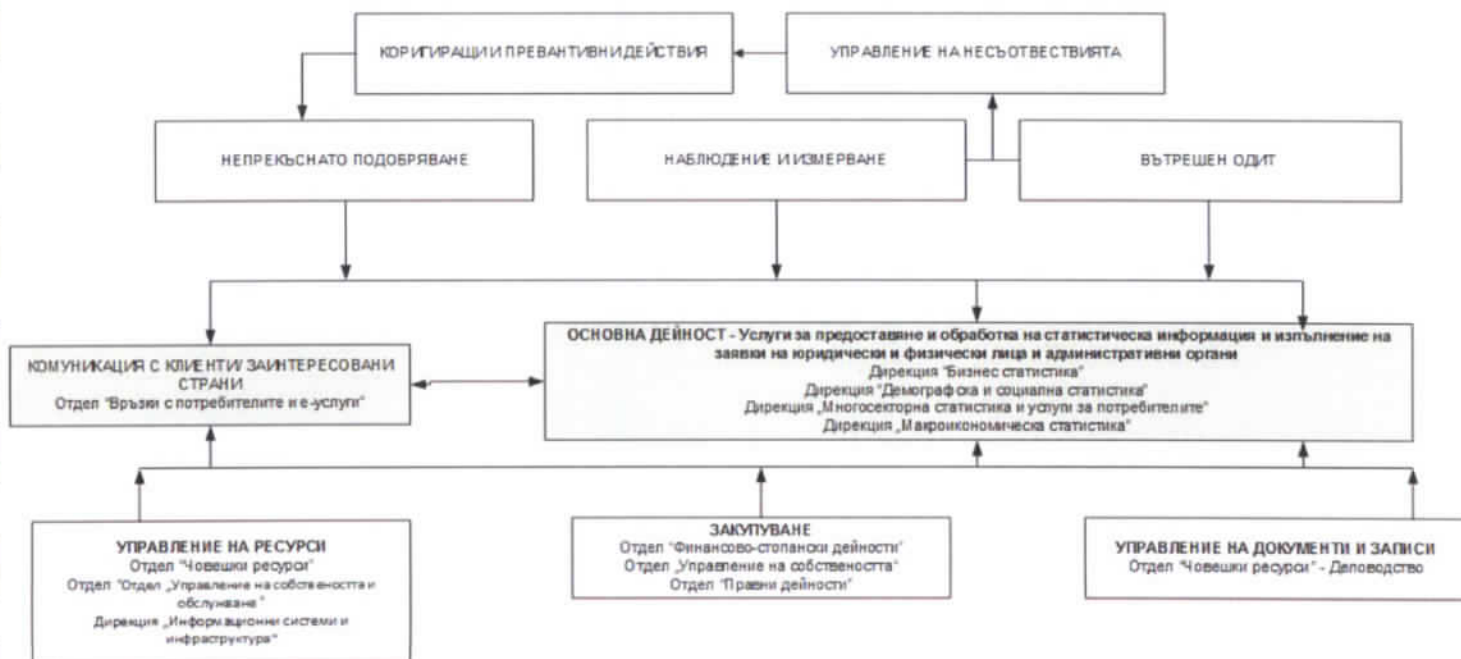
4. РАЗДЕЛ 4 - Система за Управление на Качеството

4.1. Общи изисквания

Националният статистически институт е разработил, документиран, внедрил и поддържа Система за управление на качеството и работи за нейното непрекъснато подобряване в съответствие с изискванията на ISO 9001:2008.

Необходимите процеси за функциониране на системата за управление на качеството са описани, определени са правомощията на служителите, доведени да тяхното знание и отразени в съответните процедури и инструкции. Процесите, обхванати от системата, тяхната последователност и взаимодействие са посочени в следващата схема:

СХЕМА НА ПРОЦЕСИТЕ по предоставяне на услуги в НСИ



Определени са критериите за оценката на ефикасността на процесите. За всеки процес се прилагат подходящи, специфични методи за наблюдение и измерване, посочени в съответната процедура по управление на качеството.

Обезпечаването на ресурси и информация за цялостното функциониране на Системата за управление на качеството в НСИ е задължение на ръководството и на ръководния персонал, в рамките на неговата компетентност и предоставените му права и пълномощия.

Препратки:

- Насоки за критерии за качеството в НСС на България;
- Насоки за оценка на качеството в НСИ;
- Кодекс на европейската статическа практика;
- Вътрешни правила за дейността на НСИ;
- Отчет за изпълнение на НСИ;
- Критерии за оценка ефикасността на функциониране на процесите от СУК

Системата за управление на процесите, оказваща влияние върху качеството е с обхват:
Услуги за предоставяне и обработка на статистическа информация и изпълнение на заявки на юридически и физически лица и административни органи услуги:

- **Онлайн събиране и подаване на информация**
- **Офлайн събиране и подаване на информация**
- **Електронни заявки за статистическа информация, подадени през сайта на НСИ**
- **Предоставяне на удостоверение относно код на основна икономическа дейност**
- **Предоставяне на заверено копие на годишен отчет за дейността**

Обхватът се отнася до Централно управление на Национален статистически институт.

Дейностите, в обхвата на системата не предполагат изключване на клаузи от стандарта ISO 9001:2008.

Съгласно изискванията на ISO 9001:2008, като външен процеси за НСИ, по смисъла на стандарта, е определено поддържането на информационните системи (приложими софтуерни продукти).

Подборът, взаимоотношенията и контролът на подизпълнителите, избрани за извършване на тези процеси, са регламентирани във вътрешните правилници на НСИ.

4.2. Изисквания към документацията

Документацията на Системата за управление на качеството в НСИ включва:

- ✚ Наръчник по качеството
- ✚ Политика и цели по качеството
- ✚ Процедури
- ✚ Правилници, инструкции и методики
- ✚ Записи по качеството, друга документация
- ✚ Законови актове

Наръчник по качеството

Наръчникът по качеството определя Системата за управление на качеството в НСИ. В своето съдържание той следва разделите на ISO 9001:2008. В наръчника по качеството е синтезирано съдържанието на Процедурите по качеството в Института. Той подлежи на изменения в съответствие с измененията в процедурите и другите документи.

Прилагането на изискванията на Наръчника по качеството и на позованите процедури е задължение за всички служители в НСИ.

Всички въпроси, които се отнасят до тълкуването и прилагането на Наръчника по качеството и Системата за управление на качеството, са от компетенцията на Представителя на ръководството (ПР).

Наръчникът може да се предоставя и на заинтересовани страни, при спазване изискванията за управление на документите.

За рекламни и други представителни нужди, по преценка на ръководството, може да бъде разработен съкратен вариант на наръчника по качеството, като същият се разпространява като неконтролирано копие.

Препратка:

PR-01 „Управление на документи“

Управление на документите

Разработването, идентифицирането, приемането, одобряването за адекватност, утвърждаването и разпространението на документите от системата за управление на

качеството, както и внасянето на изменения в тях се извършва по реда на процедура PR-01 „Управление на документи“.

Документите, които подлежат на управление са:

- Документи от системата по качеството;
- Административни и нормативни документи с външен и вътрешен произход;
- Входяща и изходяща кореспонденция.

Препратка:

PR-01 „Управление на документи“

Управление на записите

Създадените в НСИ записи по качеството са приложенията към съответните процедури и инструкции по качеството. Те се създават при протичането на съответните процеси и осигуряват обективни доказателства за ефективно функциониране на системата за управление на качеството и нейното съответствие с документираните изисквания.

Препратка:

PR-02 „Управление на записи“

5. Раздел 5 - ОТГОВОРНОСТ НА РЪКОВОДСТВОТО

5.1. Ангажираност на ръководството

Ръководството на НСИ има водеща роля за внедряване, поддържане и подобряване на системата за управление на качеството. Неговата отговорност определя репутацията, престижа и визията на институцията в общественото пространство.

Ръководството формулира Политиката по качеството, с обозрими и измерими цели и чрез Декларация на ръководството я свежда до знанието на персонала. Определя и разяснява целите по качеството пред всички служители. Висшето ръководство на НСИ извършва ежегодни прегледи на Системата за управление на качеството. Актуализира политиката и целите по качеството. Осигурява необходимите финансови, материални и човешки ресурси за ефикасното функциониране на системата за управление на качеството и нейното непрекъснато подобряване.

5.2. Насоченост към потребителите

Дейността на НСИ е насочена изцяло към повишаване степента на изпълнение изискванията и очакванията на заинтересованите страни по отношение на: съответствието с изискванията на клиента; нормативните актове; спазване на срокове; компетентно обслужване. От особена важност е определянето на потребностите в съответствие с очакванията на клиента, дефиниране на неговите изисквания, както и тяхното своевременно изпълнение. По този начин се постига пълно удовлетворяване на заинтересованите страни (клиенти, доставчици, сътрудници, служители и обществото като цяло).

Висшето ръководство отчита финансовите и нефинансови резултати, които са в синхрон с изискванията и очакванията. По този начин декларира отговорност за непрекъснато подобряване дейността на Института.

5.3. Политика по качеството

Политиката по качеството съдържа общите намерения и насоки на НСИ по отношение на качеството. Политиката е съобразена с основните цели на Института и съдържа ангажимент за удовлетворяване изискванията на клиентите и обществото, като цяло. Тези цели постига чрез непрекъснато подобряване ефикасността на системата за управление, чрез мотивация на служителите, като наред с това полага усилия за тяхното обучение и квалификация.

Политиката по качество е формулирана в Декларация на ръководството. Осигурени са условия за разпространението на Декларацията, нейното познаване и разбиране от всички служители на институцията. При необходимост ръководството има готовност за разглеждане и разясняване на всички възникнали въпроси, свързани с политиката и целите, чрез които осигурява на ефикасност и ефективност на системата за управление и нейното непрекъснато подобряване.

В рамките на Прегледите на системата за управление, ръководството предвижда анализ и преразглеждане както на Целите по качество, така и на своята Политика, по отношение на нейната адекватност и актуалност.

5.4. Цели по качеството

Основните, стратегически цели, стоящи пред ръководството се свеждат до:

- Спечелване доверието на все по-широк кръг от потребители на статистическа информация, чрез максимално задоволяване на техните изисквания;

- Оптимизиране на процесите в Института и тяхното ефикасно и ефективно управление;
- Недопускане на предпоставки за възражения;
- Непрекъснато подобряване качеството и повишаване квалификацията и компетентността на служителите;
- Правилен подход при избор на доставчици и подизпълнители;
- Създаване на позитивен образ на институцията в обществото.

Стратегическите цели на НСИ се определят съгласно План за действие за изпълнение на стратегията за развитие на НСС и се одобряват от Министерски съвет.

Препратка:

Стратегията за развитие на Националната статистическа система на Република България 2013-2017 година.

План за действие за изпълнение на стратегията за развитие на Националната статистическа система.

Целите по качеството се определят ежегодно и се утвърждават от Председателя на НСИ. Те се записват като измерими задачи, с определени срокове за изпълнение, персонални отговорници и ресурсно обезпечаване, съвместими с политиката по качеството и в координация с Плана за действие за изпълнение на стратегията за развитие на Националната статистическа система.

Препратка:

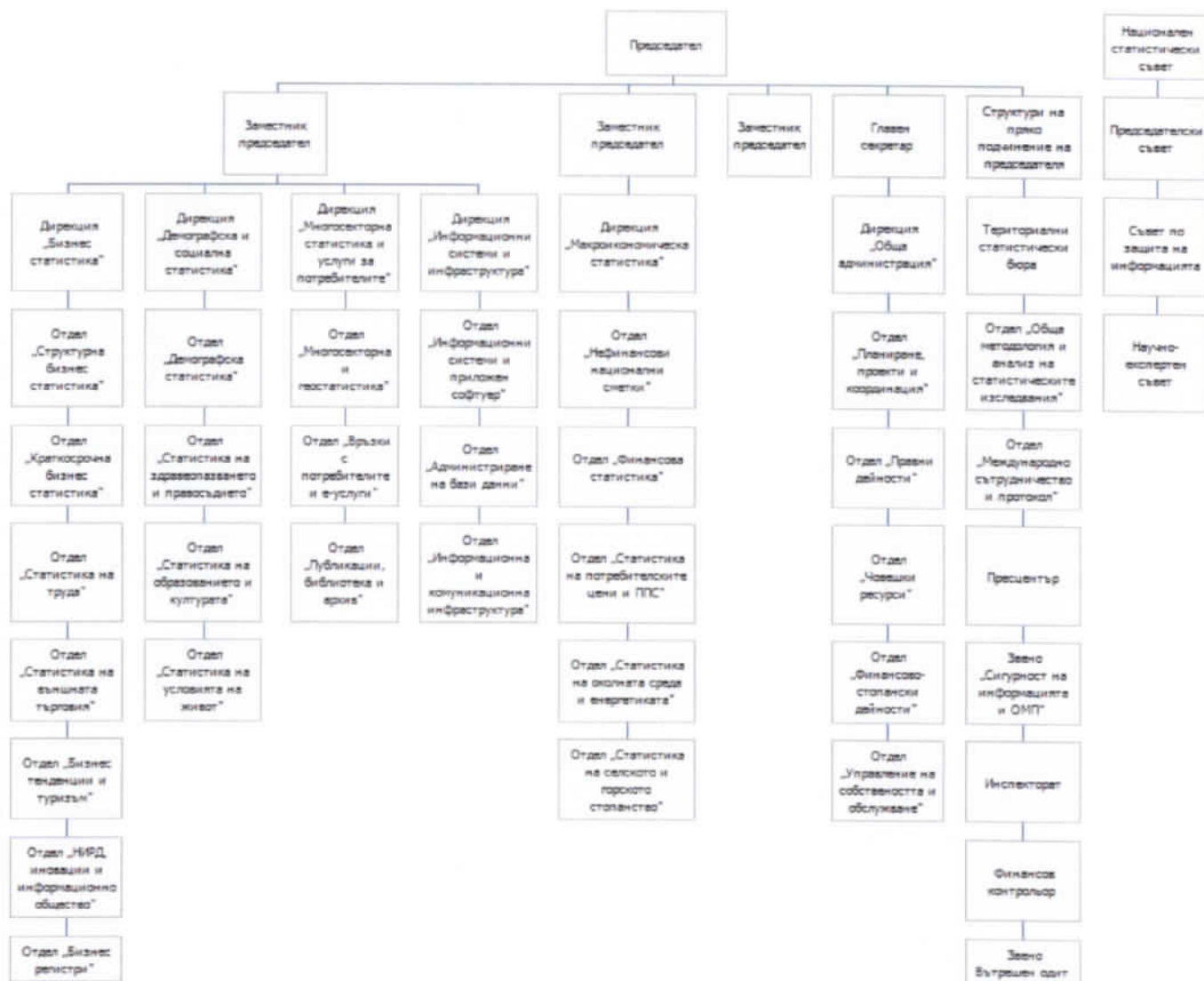
Програма за реализиране на целите по качество за 2015 г.

За постигане на целите по качеството и за осигуряване ефикасно функциониране на СУК, Висшето ръководство на Института планира всички дейности в това направление. Съобразно резултатите от ежегодните прегледи на СУК, се планират и внедряват изменения с цел поддържане и подобряване на ефикасността на СУК; подобряване на услугите по отношение изискванията на потребителите. Планират се необходимите ресурси за изпълнение на планираните задачи. Осигуряват се човешки ресурси с необходимата квалификация за реализиране на процесите. Дефинира се формата на проверка на отделните елементи от всеки процес и се определят записите по качеството.

5.5. Отговорности, права и комуникации

Отговорностите и пълномощията на ръководството и служителите са дефинирани, писмено документирани и подходящо комуникирани. Те са записани в длъжностните характеристики и в документацията, описваща работата на Системата за управление на качеството (процедури, инструкции, правилници и други вътрешни регламенти).

Организационна схема



В сила от: 01.04.2015г.

Висшето ръководство е определило член от ръководството за свой представител - Представител на ръководството (ПР). Представителят на ръководството, независимо от другите си отговорности има отговорности и пълномощия по отношение на СУК. ПР притежава всички пълномощия и отговорности по поддържането на процесите в СУК, по докладването на Висшето ръководство за функционирането на СУК, за всяка необходимост от подобряване и за насърчаване осъзнаването от персонала на значимостта на изискванията на потребителите.

Представителят на ръководството има ангажимента да предлага конкретните цели и текущи задачи, както и да делегира правомощия на съответни длъжностни лица за решаване въпросите, свързани с качеството. В неговите отговорности са включени и връзките с външни партньори на НСИ по въпроси, отнасящи се до системата за управление на качеството.

Представителят на ръководството е отговорен за управлението, ефикасно функциониране на системата и нейното непрекъснато подобряване. Основните му функции са свързани с:

- ✓ Планиране на дейностите, свързани с разработването на системата;
- ✓ Координиране на дейностите по изграждане и внедряване на системата;
- ✓ Подготовка на вътрешните одити и прегледите на системата от ръководството и контрол и координиране на изпълнението на произтичащите решения;
- ✓ Управление на направените предложения за изменения на Наръчника и останалите документи от системата, като организира тяхното обсъждане и разглеждане;
- ✓ Съхраняване, поддържане и управление на документацията на системата;
- ✓ Планиране и организиране на обучение на персонала във връзка със системата за управление на качеството;
- ✓ Докладване на Ръководството за действието на Системата и предложения за нейното подобряване;
- ✓ Организиране и координиране на своевременното предприемане на коригиращи и превантивни действия, свързани с подобряване на системата;

Представителят на ръководството носи отговорност за поддържане на действащата система, съгласно изискванията на ISO 9001:2008.

За подпомагане дейността по управление на качеството, поддържането и непрекъснатото подобряване на системата за управление е създаден и функционира

Съвет по качеството, чийто структура, организация и функции са дефинирани в Правилник.

Препратка:

„ПРАВИЛНИК за дейността на Съвет по качеството към ЦУ на НСИ“

Вътрешен обмен на информация

Ръководството е осигурило необходимите условия за вътрешен обмен на информацията, касаеща всички процеси и дейности, осъществявани в НСИ, както и всички процеси, свързани с определянето на изискванията към продуктите / услугите и удовлетворяване на потребителските очаквания. Вътрешният обмен на информация в Института се осъществява чрез докладни записки, служебните и ежедневните колегиални контакти между служителите, служебните оперативки, разработените записки към всички процедури и инструкции, заповеди на Председателя и ръководния персонал, комуникационните електронни средства в Института (вътрешна електронна система) и други.

5.6. Преглед от ръководството

Ръководството извършва прегледи на системата за управление най-малко веднъж в рамките на календарната година. С прегледите се цели удостоверяване пригодността и ефикасността на Системата, степента на удовлетворяване изискванията на ISO 9001:2008 и реализиране на Политиката и целите.

Планирането на времето за провеждане на преглед от ръководството става с административна заповед и се съобразява с основните ангажменти и приоритети на Института.

Представителят на ръководството подготвя информация за състоянието на системата и организира подготовката на обобщени справки, отчети и други от различните структурни звена, свързани с функционирането на процесите, обхванати от системата.

Входните елементи за прегледа на СУК от Висшето ръководство включват информация за:

- Резултати от вътрешните одити;
- Обратна информация от клиенти;
- Функциониране на процесите и съответствието на предоставяните услуги;
- Състояние на коригиращите и превантивните действия;

- Действия, последвали от предишни прегледи на системата от ръководството;
- Изменения, които могат да повлияят на системата за управление;
- Препоръки за подобряване на системата;
- Доклади от проверка на работата в ТСБ.

Исходни елементи от прегледа

Представителят на ръководството дава информация за функционирането на система за управление. Председателят на НСИ заедно със Съвета по качество оценяват функционирането на системата за управление.

Исходните елементи от прегледа на СУК от Висшето ръководство включват решения относно: подобряване на ефикасността на Системата за управление на качеството; подбор на продукти, свързани с изисквания на клиента; потребността от ресурси и други.

Резултатите от прегледа се документират в Протокол. Протоколът се утвърждава от Председателя. За съхранението му, по установения ред, отговаря Представителят на ръководството. С протокола се запознават заинтересованите длъжностни лица от персонала на Института.

В следствие на проведения преглед и направените констатации и изводи, при необходимост, се набелязват съответните коригиращи и превантивни действия за подобряване на функционирането на системата за управление. Действията се провеждат и документират съгласно процедура PR-04 „Управление на несъответствията. Коригиращи и превантивни действия“.

При определени случаи, свързани с увеличаване броя на несъответствията, промени с влияние върху системата (структурни, нормативни, обществени и др.), ръководството на Института може да извършва извънредни прегледи на системата за управление.

6. Раздел 6 - УПРАВЛЕНИЕ НА РЕСУРСИТЕ

6.1. Осигуряване на ресурси

В НСИ осигуряването на ресурсите се извършва съобразно планираните дейности по управление на СУК. Необходимостта от осигуряване на определени ресурси се определя от:

- ✓ Отчитане на необходимите материални и нематериални ресурси за управление на основните процеси;
- ✓ Планиране на обновяването и развитието на ресурсите, необходими за осигуряване на постоянно повишаване ефикасността на системата за управление на качеството;
- ✓ Повишаване удовлетвореността на потребителите на предоставяните от Института услуги;
- ✓ Възникването на непредвидени събития, изискващи решаване на проблеми, предопределящи качествените характеристики на процесите.

При конкретното планиране на ресурсите се вземат в предвид: наемането на квалифицирани служители; осигуряване на необходимите финансови и технически средства; подобряване на инфраструктурата и работната среда.

6.2. Човешки ресурси

Дейностите, свързани с управление и развитие на човешките ресурси в Националния статистически институт са в компетенциите на отдел „Човешки ресурси“ (ЧР) към дирекция „Обща администрация“ (ОА).

Отдел „Човешки ресурси“ (ЧР) към дирекция „Обща администрация“ (ОА) е административното звено, което организира, отговаря, изпълнява функции и дейности по управление на човешките ресурси, поддържане и повишаване на компетентността и квалификацията на служителите, подготовка на оценяването на изпълнението на длъжността на служителите в администрацията, подготовка на конкурсните процедури и процедури по конкурентен подбор за назначаване на държавни служители, създаване, съхраняване и актуализиране на служебните и трудови досиета на служителите в института и други.

Отдел ЧР носи отговорност за обработката, архивирането и съхранението на документацията, свързана с назначаването, преназначаването, освобождаването и трудовия стаж на служителите в ЦУ на НСИ.

Председателят на НСИ, в качеството му на орган по назначаването и ръководител на ведомството има отговорности, произтичащи от законодателството, свързани с назначаването, преназначаването, освобождаването, дългосрочното командироване и налагането на дисциплинарно наказание на служители в института. В определени случаи, с изричното упълномощаване от Председателя на НСИ (съобразно

нормативната уредба), определени документи могат да бъдат подписвани и от Главния секретар на НСИ или друго упълномощено лице.

Председателят на НСИ има отговорности и ангажименти, свързани с изготвянето и утвърждаването на длъжностно и поименно разписание на длъжностите и работните заплати и на организационно- управленската структура на НСИ.

Изисквания за компетентност и опит

Отдел ЧР следи за изисквания, свързани с компетентността, квалификацията и опита на персонала, продиктувани от промени в законовите изисквания или добри практики в сектора и обмен на информация със сходни структури от други държави. Тези изисквания се залагат в длъжностните характеристики, в чието разработване, актуализиране, утвърждаване и съхранение секторът има активно участие. *(ПРОЦЕДУРА № 4 за разработване, изменение и съхранение на длъжностните характеристики в НСИ)*. Отдел ЧР извършва общ контрол при изготвянето на длъжности характеристики, дава насоки и препоръки. Длъжностната характеристика е официалният документ, който регламентира мястото и целта на длъжността в структурата на администрацията, задълженията и отговорностите на заемащия длъжността, връзките с другите длъжности и външни организации, квалификационните изисквания за заемането на длъжността. Тя е част от договора между служителя и органа по назначаването, с който се определят условията и изискванията за длъжността. Длъжностни характеристики за всяка длъжност се разработват въз основа на анализ на функциите на звеното, определени с Устройствения правилник на НСИ и Правилника за вътрешния трудов ред в НСИ.

Задължение на прекия ръководител е да изготви проект на длъжностна характеристика, за заетите и свободните длъжности в ръководеното от него звено.

Проект на длъжностна характеристика се представя в отдел ЧР. Експерт от отдел „Човешки ресурси“ проверява за съответствието на разработените проекти с нормативните изисквания по минималните и специфичните изисквания за заемане на съответната длъжност от съдържанието на длъжностната характеристика. *(В случаите, когато длъжността е „главен секретар“ проектът на длъжностна характеристика се съгласува и утвърждава от органа по назначаването).*

Съгласно Процедура 4, утвърдената длъжностна характеристика се предоставя на експертен служител от отдел „Човешки ресурси“ в два екземпляра, които се подписват от служителя, заемащ длъжността. Един подписан екземпляр се връчва на служителя, а другият подписан екземпляр се съхранява в служебното/трудовото досие

на служителя. Наблюдаваната практика, по време на проведеното интервю показва, че длъжностната характеристика е в три екземпляра - един за служителя, един за досието и един за класьор на длъжностните характеристики.

Изменение на длъжностните характеристики може да се извършва по инициатива на експертен служител от отдел „Човешки ресурси“ или на преките ръководители. Изменението може да е свързано с:

- ✓ Настъпили промени в характера и организацията на работата;
- ✓ Промени в приложимото законодателство;
- ✓ Изменения във функциите на звената, регламентирани с Устройствения правилник и Правилника за вътрешния трудов ред на НСИ;
- ✓ Въвеждане на нови стандарти, модели и/или технологии за осъществяване на определени административни дейности или работни процеси;
- ✓ Предписания от контролни органи.

Обучение на персонала

Обучението и развитието на служителите, в посока на повишаване тяхната компетентност и квалификация, са приоритет на НСИ, като основна предпоставка за повишаване ефикасността и ефективността на работа в Института и повишаване на удовлетвореността на потребителите на услуги. Целта на обучението е всички служители в НСИ да придобият нужната компетентност, умения и нагласи за ефикасно изпълнение на професионалните си задължения. Да се осигури на всяка дирекция необходимия човешки потенциал, за да може напълно да се задоволят оперативните ѝ потребности. Създаването на възможност за непрекъснато усъвършенстване уменията на служителите увеличава ефикасността от тяхната дейност, от една страна, а от друга повишава тяхната мотивираност.

Обученията могат да бъдат обособени като начални и последващи.

Началните (въвеждащи) обучения се провеждат на новопостъпили служители. Началниците на отдели организират и контролират провеждането на първоначалното (въвеждащо) обучение на всеки новоназначен служител, със съдействието на ръководителя на съответното звено. При необходимост, на новоназначения служител може да се определи служител, който първоначално да осъществява (въвеждащо) обучение и да подпомага адаптацията на новопостъпилия служител към административната среда. Определянето на служител се извършва от съответния директор на дирекция/началник на отдел.

Целта на първоначалното обучение е новоназначеният служител да получи обща информация за НСИ (функции и структура на администрацията), както и познания за правилата за вътрешния трудов ред, изисквания за безопасност и здраве при работа, както и за противопожарна охрана в института, реда и условията за ползване на уеб страницата, където са приложени всички вътрешни правила, инструкции и други вътрешно-нормативни документи.

Резултатите от обучението се документират в Информационна карта за преминало първоначално обучение, която се предава за съхранение в отдел ЧР (Образец № 12).

Отдел ЧР осигурява въвеждащо обучение (в шестмесечен срок от назначението), в случай, че новоназначеният служител постъпва за първи път на държавна служба.

Реда и начина за провеждане на последващи обучения на служителите на НСИ се извършва съгласно разработена ПРОЦЕДУРА № 7 за обучение и професионално развитие.

Отдел ЧР разпраща имейли с искане за определяне на конкретните нужди от обучения по отдели.

Отдел ЧР, на база на информацията получена от оценяване изпълнението, изготвя в началото на всяка година Анализ на потребностите от обучение, Планове за обучение и разписаните Отчет за изпълнение на стратегически цели и приоритети за предходната година и Плана за годишните цели, приоритети и свързаните с тях индикатори за мониторинг на изпълнението им.

Отдел ЧР проучва потребностите от обучение на служителите в Института, отговаря за изготвянето на програми и стратегии по управление на знанието, непрекъснатото обучение и оценката на ефективността и ефикасността от прилагането им в структурните звена в НСИ, в контекста на изпълнение на Стратегията за развитие на Националната статистическа система на Република България, 2013-2017 година.

Директорите на дирекции, на база на Плана за годишните стратегически цели и приоритети, съвместно със служителите изготвят индивидуалният план за обучение и развитие и правят конкретни предложения за участие на служителите в различни форми на обучение. Индивидуалните планове за обучение и развитие се съхраняват в досиетата на служителите.

Отдел ЧР изготвя проект на Обобщен план за обучение. Обобщеният план се съобразява с Индивидуалните планове, Анализ на потребностите от обучение и

планираните финансови средства. Планът се изпраща за съгласуване с директорите, заместник-председателите и се утвърждава от Председателя на НСИ.

Отдел ЧР има ангажимента да осъществява дейностите, свързани с изпълнението на плана за задължителното и специализирано обучение на служителите в института. Прави се анализ дали може да се проведат обученията със собствени ресурси (учебен център - Сливек) и/или външни лектори.

На база анализ на компетентността и квалификацията на служителите чрез активно участие в дейностите, свързани с оценяване изпълнението на длъжността, отдел ЧР участва в изготвянето на програми и стратегии по управлението и развитието на човешките ресурси в системата на НСИ.

След провеждане на обучението ръководителите на съответните служители оценяват ефикасността от проведеното обучение, като изпращат докладна записка до отдел „Човешки ресурси“.

Оценка на ефикасността на проведените обучения се извършва по време на прегледа на системата от ръководството.

Оценка/атестация на персонала

Основен механизъм за оценяване компетентността и квалификацията на персонала и определяне на нуждите от обучения е оценяването на изпълнението на трудовото изпълнение на служителите.

Оценката се извършва, съгласно Наредбата за условията и реда за оценяване изпълнението на служителите в държавната администрация (НУРОИСДА).

Оценяването на трудовото изпълнение обхваща период една календарна година – от 1-ви януари до 31-ви декември на съответната година.

Отдел ЧР изготвя формулярите за оценка съобразно съответните Приложение № 2 към чл. 19, ал. 1, т. 1 и Приложение № 3 към чл. 19, ал. 1, т. 2 от Наредбата за условията и реда за оценяване изпълнението на служителите в държавната администрация.

Оценяването се извършва от оценяващ ръководител, на база съгласуван работен план, в който се определят целите за постигане в периода на оценяване (*от 1 до 31 януари на календарната година*). Оценяването се извършва на два етапа:

- ✓ от 15 юни до 31 юли - провеждат се междинни срещи, за което се попълва съответен раздел от формуляра за оценка;

- ✓ от 1 до 31 януари на следващата година - провеждат се заключителни срещи, на които се оформя обща оценка на трудовото изпълнение за оценявания период – (1-ви януари до 31-ви декември на предходната година).

Контрол върху оценяването се осъществява от контролиращия ръководител, който преглежда формулярите за оценка на всеки етап и има права да прави коментари в съответните раздели на формуляра за оценка.

Служителите, които не са съгласни с дадената им от оценявания ръководител оценка, могат да подадат писмено възражение с изложени мотиви за несъгласието си.

За решението по възражението, отдел ЧР уведомява срещу подпис оценявания ръководител и оценявания.

Отговорност на Отдел ЧР е попълнените и подписани формуляри за оценка на трудовото изпълнение да се съхраняват в личните досиета на служителите.

Оценка се извършва и на новоназначените служители. Отдел ЧР, един месец преди изтичане на изпитателния срок, напомня с докладна записка адресирана до директора на съответната дирекция, че трябва да бъде извършено оценяване на трудовото изпълнение на служителя. Оценяването трябва да бъде докладвано на Председателя на НСИ с мотивиран доклад, съгласуван с ресорния заместник-председател. Копие от доклада с предложение за продължаване или прекратяване на правоотношението се представя в дирекция „Обща администрация“.

При получаване на резолюция от Председателя на НСИ за прекратяване на служебното или трудово правоотношение в изпитателния срок, отдел ЧР изготвя съответната заповед.

Препратки:

- *Вътрешни правила за организацията и дейността по управление и развитие на човешките ресурси в НСИ;*
- *Процедура № 4 за разработване, изменение и съхранение на длъжностните характеристики в НСИ*
- *Процедура № 7 за обучение и професионално развитие.*
- *Наредбата за условията и реда за оценяване изпълнението на служителите в държавната администрация*
- *План за специализирано обучение;*
- *Формуляр за оценка;*
- *Анкетна карта.*

6.3. Инфраструктура

За изпълнение на своята дейност НСИ е определило, предоставило и поддържа необходимата инфраструктура за постигане на съответствие с изискванията за предоставяне на услуги по предоставяне и обработка на статистическа информация и изпълнение на заявки на юридически и физически лица и административни органи услуги.

Поддръжка на сградата и помещенията

Началникът на отдел "Управление на собствеността и обслужване" следи за провеждането на обществените поръчки, свързани с поддръжката на сградата и помещенията.

След подписване на договорите за изпълнение на дейности и доставки по поддръжка и ремонт, началникът на отдела контролира изпълнението на договора от избраните доставчици.

Отделни малки ремонти и дейности по поддръжка се осъществяват от двама служители назначени към отдела.

Планираните и извършвани дейности се документират в графици в електронен вид с осигурен достъп за всички служители на отдела. Всички дейности и активи се водят както количествено така и стойностно, като се следи да не се надхвърля планираната стойност.

Контролът за физическото изпълнение на ремонтите и доставките по поддръжка е разпределен между длъжностните лица от отдела.

Поддръжка на оборудването и обзавеждането

Осигуряването и закупуването на оборудване и обзавеждане е по реда на Вътрешните правила.

Контролът на изправността на оборудването е ангажимент на работещите с него и началниците на отдели. При проблеми се документира в Докладна книга на входа на НСИ.

Ежедневно информацията се преглежда от началник отдел "Управление на собствеността и обслужване" и когато е възможно се извършва ремонт с двамата служители. При необходимост от външна услуга се постъпва по реда на Вътрешните правила. Извършваните дейности се документират от служителите на отдел "Управление на собствеността и обслужване".

Поддръжка на автомобилите

В отдел "Управление на собствеността и обслужване" се поддържат електронни таблици с разпределението на автомобилите по всички дирекции и териториални звена на НСИ. Планирани са обслужванията, смяна на масла, гуми (зимни/летни), застраховки. Документират се и планирането и изпълнението на дейностите. Води се картотека с технически паспорти на всички автомобили (смяна на масло, гуми, ремонти, застраховки, технически прегледи, винетни такси). Ежегодно се въвеждат лимити и разходни норми за всеки автомобил.

Поддръжка на комуникациите

Тук се включват мобилни телефони, софтуер и интернет. В отдел "Управление на собствеността и обслужване" се поддържа списък на служебните телефони, зачислени на служителите с информация за определения лимит. Контролира се ежемесечно стойността на разговорите и евентуално надхвърляна на лимита, което се заплаща от служителя.

Софтуерът се осигурява чрез закупуване и абонаментно обслужване от доставчици чрез обществени поръчки по реда на Вътрешните правила. Контролът се извършва от ИТ специалист. За проблеми от всеки отдел се информира ИТ специалиста, който комуникира с доставчика на услугата.

Поддръжката на интернет е от доставчик, избран с обществена поръчка. Контролът е от ИТ специалиста.

Препратки:

- *План за капиталовите разходи за годината;*
- *Правилник за поддръжка на автомобилите;*
- *Докладна книга.*

6.4. Работна среда

Работната среда, като комбинация от човешки и физически фактори, влияе върху мотивацията и удовлетвореността на служителите и върху цялостното функциониране на Системата за управление на качеството. Ето защо ръководството на НСИ се стреми да осигури на своите служители оптимална комбинация от тези фактори, с оглед постигане на целите по качество и безопасност на предоставяната услуга в съответствие с изискванията на ISO 9001:2008.

При организиране на основната дейност в НСИ са изпълнени всички изисквания на нормативните документи, свързани с противопожарната безопасност и охраната на труда и са получени необходимите разрешителни.

Всеки служител при постъпване на работа, а впоследствие през определен интервал от време преминава инструктаж по въпросите, свързани с противопожарната безопасност и охраната на труда, което удостоверяват с подписа си в Книги за начален и периодичен инструктаж.

Ръководство е осигурило здравословни условия на труд. В работните помещения е осигурено отопление и вентилация. Определени са специални места за пушене извън работните помещения.

Висшето ръководство се стреми да поддържа висока мотивация на персонала посредством:

- ✓ Адекватно заплащане за добро изпълнение на поставените задачи и постигнатите резултати;
- ✓ Ангажиране към качеството на работа;
- ✓ Осигуряване на възможности за повишаване на квалификацията чрез обучение в НСИ или посредством участие в семинари, курсове и др.;
- ✓ Възможност за професионално израстване;
- ✓ Здравно и пенсионно осигуряване;
- ✓ Включване в задачи и проекти, повишаващи уменията и квалификацията на служителите.

7. Раздел 7 СЪЗДАВАНЕ НА ПРОДУКТА

7.1. Планиране на създаването на продукта

В НСИ дейностите се планират съгласно схемата на процесите, описана в т. 4.1 и в изпълнение на поставените цели и изискванията на потребителите. При това се определят:

- Целите по качеството и изискванията към предоставяните услуги;
- Необходимите ресурси;
- Дейностите за проверка, потвърждение, наблюдение, измерване, контрол и изпитване, характерни за предоставяните услуги, както и критериите за приемането на услугите;

- Записите, необходими за осигуряване на доказателства, че реализирането на основните процеси, както и резултата от извършените услуги ще удовлетворят изискванията на потребителите към тях.

В Наръчника по качество са регламентирани всички процеси по създаване и поддържане на необходимата документация, гарантираща плавно преход и приемственост между отделните етапи от осигуряването на ресурсите до реализирането на услугите.

При реализацията на основните процеси, планирането е съгласно специфичните изисквания на потребителите и нормативната уредба на дейността. Подробното описание на планирането и управлението на процесите е показано в описанието на процесите по изпълнение на основните дейности, регламентирани в т. 7.5. на НК.

7.2. Процеси, свързани с потребителите

Предварителната комуникация с потребителите се извършва от Отдел Връзки с потребители и е-услуги, съгласно регламентите на „Правилник за разпространение на статистически продукти и услуги“.

В процеса на работа се преглеждат изискванията към продукта/услугата. Целта на прегледа е да се установи дали изискванията на потребителите са изпълними и в компетенцията на Института. Предпоставка за прегледа са:

- Ясно определени изисквания към продукта/услугата;
- Спазване на приложимите законови изисквания;
- Спазване на вътрешните регламенти.

Записите за резултатите от прегледа и за действията, произтичащи от прегледа, се съхраняват в отдела.

В определени случаи, когато продукта е достъпен по електронен път, не е възможен официален преглед на всяка заявка. Тогава се осигурява подходяща информация, описваща характеристиките на предоставяните данни и възможностите за тяхното използване на сайта на НСИ.

В НСИ са създадени ефикасни мерки за обмен на информация с потребителите на услуги. Освен електронната комуникация е създадена Приемна за потребители, която всеки работен ден е в услуга на гражданите и юридическите лица.

Препратки:

- PR -05 Онлайн събиране и подаване на информация

- *PR -06 Офлайн събиране и подаване на информация*
- *PR -07 Електронни заявки за статистическа информация, през сайта на НСИ*
- *PR -08 Предоставяне на удостоверение относно код на основна икономическа дейност*
- *PR -09 Предоставяне на заверено копие на годишен отчет за дейността*
- *„Правилник за разпространение на статистически продукти и услуги“*

7.3. Проектиране и разработване

Проектирането и разработването е част от общият модел на статистическия производствен процес. Това е процесът предхождащ събирането, обработката, анализа, разпространението, архивирането и оценяването на статистическа информация.

НСИ планира и управлява проектирането и разработването на продукта в определена последователност. В оперативен ред се определят етапите на проектирането и разработването, план-програмата, проверката за качеството и валидирането (потвърждаването), отговорностите и пълномощията при осъществяването на отделните дейности. Акцентира се върху взаимодействието и екипната работа на различните групи, включени в проектирането, разработването и практическата реализация на задачите. По този начин се осигурява ефикасен обмен на информация и ясно възлагане на отговорностите.

Входните елементи, свързани с продукта, включват изисквания за: функционалност; съответствие с нормативните актове, създадени от законодателен орган или от друг овластен орган; информацията, получена от предишно подобно проектиране и разработване, когато е приложимо; други съществени елементи, свързани с проектирането и разработването.

Изходните елементи от проектирането и разработването са насочени към удовлетворяване на входните изисквания за проектирането и разработването.

Систематични прегледи на проектирането и на разработването се извършват на подходящи етапи в съответствие с планираните мерки. Прави се с цел оценяване пригодността на резултатите от проектирането и разработването, които трябва да удовлетворяват изискванията.

Потвърждаването и валидирането на проектирането и разработването се извършва в съответствие с планираните мерки, за да се гарантира, че изходните елементи удовлетворяват изискванията на входните елементи.

Когато е необходимо да се извършат изменения при извършване на проектирането и разработването, се осъществява идентифициране, преглед и проверка с цел да се оцени тяхното влияние върху първоначалните изисквания и очакваните крайни резултати.

Планиране и входни данни

- Определяне на потребностите от информация
 - ✓ Контакти с национални и международни потребители
 - ✓ Заявки на потребители за съществуващи и нови данни
 - ✓ Потребители, проявили интерес по отделните тематични области
 - ✓ Предложения на потребителите за включване/отпадане на статистически изследвания
 - ✓ Списък/база данни на основните потребители
 - ✓ Обновяване на изследванията (% на новите изследвания от всички изследвания)
- Консултации и потвърждаване на потребностите
 - ✓ Проведени консултации с потребителите
 - ✓ Включени предложения за нови изследвания или промени (брой)
- Установяване целта на продуктите
 - ✓ Направени предложения за промени в изследванията относно концепции, време и начин на предоставяне на данните и други характеристики
 - ✓ Методологически документи, в които са включени целите на изследванията
- Идентифициране на понятията
 - ✓ Приети предложения за промени в изследванията относно концепции, време и начин на предоставяне на данните и други характеристики (брой);
 - ✓ Актуализация на инструментариума.
- Проверка за наличността на данни
 - ✓ Изпълнени/неизпълнени искания за данни, по причини (брой)
 - ✓ Списък на наличните данни в административни източници, които могат да се използват като ресурс при реализацията на неизпълнените искания
 - ✓ Справка за данните от административни източници, осигурени по споразумения

(вид на данните, честота, източник)

- Формулиране на задачите
 - ✓ Списък на задачите
 - ✓ Предложения за промени на задачите (брой)

Проектиране и разработване

- Списък на продуктите (крайни и междинни)
- Списък на каналите за разпространение
- Разработване и описание на променливите
 - ✓ Списък на показателите, вкл. метаданни
 - ✓ Списък на стандартните статистически показатели, които се предоставят безплатно
- Разработване на методология за събиране на данни
 - ✓ Проучени нормативни документи (брой)
 - ✓ Проучени/ приложени добри практики (брой)
 - ✓ Използвани стандартни понятия, дефиниции и класификации
 - ✓ Използвани административни източници
 - ✓ Споразумения за обмен на данни
- Разработване на структура и методология при формиране на рамка и/или извадка
 - ✓ Модел и обем на извадката
 - ✓ Съотношение между обема на извадката и разходите за работа на терен и точността
 - ✓ Използване на ротационни схеми за намаляване на натовареността на респондентите
 - ✓ Разходи за единица включена в ефективния размер на извадката (лв.)
 - ✓ Разлика във времето между отчетния период и последната актуализация на извадката (месеци/години)
 - ✓ Използване на софтуер при формиране на извадките, по вид
 - ✓ Разлика между планирания и достигнатия размер на извадката
 - ✓ Позволява ли се заместване в случай на липсващи единици
 - ✓ Оценка за ефикасността на дизайна на изследването

- Проектиране и методология за статистическата обработка
 - ✓ Техническо задание
 - ✓ График
- Създаване на инструментариум за събиране на данни
 - ✓ Видове техники за събиране на данните
 - ✓ Използване на административни данни или регистри
 - ✓ Използвани подходи при дизайн на въпросника
 - ✓ Оценка на натовареността на респондентите, предвид времето необходимо за предоставяне на отговора или попълването (минути/часове)
 - ✓ Оценка на степента на натовареността на респондентите при попълване на въпросника или интервюто
 - ✓ Оценка на качеството за дизайна на въпросника
 - ✓ Описание на резултати от теста на въпросника
- Изграждане или надграждане на компоненти за процеса
 - ✓ Разработени нови или актуализирани софтуерни приложения;
 - ✓ Адаптиране на готови софтуерни продукти.
- Конфигуриране на работния поток
 - ✓ Графици

Потвърждаване и валидиране

- Тестване на производствената система
 - ✓ Провеждане на пилотни тествания
 - ✓ Доклад за резултатите от теста
- Тестване на статистическия производствен процес
 - ✓ Проведени пилотни тествания
 - ✓ Доклад за резултатите от теста

Изходни данни

- Завършване на производствената система
 - ✓ Документация, инструкции за експлоатация
 - ✓ Проведени обучения
- Подбор на извадката
 - ✓ Списък на наблюдаваните единици в извадката;
 - ✓ Приложена техника на подбор.

➤ Подготовка на събирането на данни

- ✓ График за събиране на данните
- ✓ Точност на изпълнение на графика
- ✓ Използвани административни данни и регистри
- ✓ Разпределение и обучение на анкетьорите Използвани средства за контрол на анкетьорите
- ✓ Предварително информиране на респондентите за участието им в изследването (по пощата, имейл и др.)
- ✓ Интервюта, които се провеждат от един анкетьор
- ✓ Оценка на обучението на/от анкетьорите

Исходните данни от проектирането и разработването са начало на процеса на събиране и последваща обработка на статистическа информация.

Препратки:

Насоки за оценка на качеството в Националния статистически институт

7.4. Закупуване

НСИ закупува материали и услуги, които подпомагат осъществяването на дейностите на Института.

Процесът на закупуване най-общо включва:

- оценка и избор на доставчици;
- данни, свързани със закупуването;
- проверка на закупения продукт.

Цялостната по избор на доставчици се извършва според изискванията на **Вътрешни правила за организация на обществените поръчки и поддържане на профил на купувача в НСИ.**

Организацията по заявяването на канцеларски материали и консумативи става по силата на заповед на Председателя на НСИ.

Документирането на процесите по закупуване е задължително и се извършва съгласно вътрешните регламенти на НСИ.

Контролът върху закупените продукти/ услуги се извършва от съответните отговорници за изпълнение на сключения с доставчика договор. Резултатите от контрола се записват в приемо-предавателен протокол.

Конкретните мерки, които следва да се предприемат при установяване на несъответствия със спецификацията на доставяния продукт се извършват по реда на PR-04 Управление на несъответствията. Коригиращи и превантивни действия.

Препратка:

- *Вътрешни правила за организация на обществените поръчки и поддържане на профил на купувача в НСИ;*

7.5. Управление на предоставените услуги

Основна функция на НСИ е да организира, координира, контролира събирането на статистическа информация, да осигурява нейната обработка, анализи и организиране на база данни и да осигурява достъп до обработената статистическа информация от страна на потребителите на тази информация и заинтересованите страни. Организацията на работа на Института е базирана върху националното законодателство в тази сфера и се организира съобразно разработените на тази база и въз основа на добрите управленски практики регламенти.

В унисон със съвременните технологии, НСИ е създал благоприятни условия за предоставяне на статистическа информация и статистически услуги по електронен път.

Дейностите по планирането, организирането, контрола и предоставянето на статистически данни и услуги са детайлно разписани в процедури и други вътрешни регламенти.

Препратки:

- *PR -05 Онлайн събиране и подаване на информация*
- *PR -06 Офлайн събиране и подаване на информация*
- *PR -07 Електронни заявки за статистическа информация, през сайта на НСИ*
- *PR -08 Предоставяне на удостоверение относно код на основна икономическа дейност*
- *PR -09 Предоставяне на заверено копие на годишен отчет за дейността*
- *„Правилник за разпространение на статистически продукти и услуги“*

7.5.1. Потвърждаване/валидиране на процеси за предоставяне на услуга

В НСИ са създадени подходящи механизми и управленски практики за потвърждаване и валидиране на процесите, с цел недопускане на обявяване на невярна статистическа информация или изготвяне на статистически документи с невярно съдържание.

Валидирането на данните в процеса на статистическата обработка се извършва с помощта на специално разработен за това софтуер. Разработването на софтуера е в съответствие с техническо задание, разписано от отговорните експерти за провеждането на статистическите изследвания. Валидирането на данните се извършва на две нива – на регионално ниво – от експертите в ТСБ и национално – от експертите в ЦУ на НСИ.

7.5.2. Идентификация и проследимост

С оглед създаване на възможности за ефективно управление и подобрене на процеса на предоставяне на услуги в НСИ се поддържа определен ред за идентификация и проследимост:

- Идентификация на извършваните услуги се осъществява по име на клиента, дата на изпълнение и/или дата на постъпване на искане/запитване и други. Проследимостта се осигуряват с попълването и управлението на съответните записи, съпровождащи протичането на процеса.
- Идентификация на несъответстващ продукт/услуга - чрез документиране по начин, определен в PR-04 „Управление на несъответствията. Коригиращи и превантивни действия“.
- Идентификация на входяща и изходяща кореспонденция;

„Пряка идентификация“ – идентификация на статистическата единица, за която се отнасят статистическите данни, чрез нейното име или адрес, или публично достъпен идентификационен номер.

„Косвена идентификация“ - идентификация на субекта, за когото се отнасят статистическите данни чрез всякакви други средства различни от тези за пряката идентификация.

7.5.3. Собственост на клиента

НСИ се грижи за собствеността на клиента, докато тя се намира под негов контрол или се използва в дейността на Института.

Управлението на собствеността на клиента е приоритет на ръководството, като се акцентира върху конфиденциалността на информацията.

В случай на загуба или друго отклонение, НСИ има ангажимента да уведоми клиента и да съгласува с него последващите действия.

Препратка:

- *Правилник за разпространение на статистически продукти и услуги*
- *Правила за организацията на работа в Национален статистически институт за приложение на Закона за достъп до обществена информация*
- *Правила за опазване на статистическата тайна*

7.5.4. Предпазване на продукта

Ръководството на НСИ е осигурило предпазване на документите, свързани с процес на предоставяне на услуги от загуба, унищожаване или неправомерен достъп. Отговорност за опазването носи съответния служител, извършващ конкретна дейност по предоставяне на съответната услуга.

7.6. Управление на техническите средства за измерване

Техническите средства за наблюдение и измерване при процеса на предоставяне на услуги в НСИ включват:

- Специализиран софтуер за анализ на данни;
- Интегрирана информационна система;
- Нивелири, рулетки, мултицет.

Потвърждаването на способността на специализирания софтуер да удовлетвори предвиденото му приложение е извършено преди започване на регулярна дейност, а в процеса на работа валидирането се осъществява чрез система за обработка на заявки, регистър на грешките, тестови модул на системата.

Отдел „Информационна и комуникационна инфраструктура“ извършва инсталиране и системно администриране на сървърите на информационните системи в НСИ, инсталира и поддържа необходимия софтуер.

Препратка:

- *Списък на приложимите технически средства за наблюдение и измерване в дейността на НСИ. График за поддръжката им.*

8. Раздел 8 - ИЗМЕРВАНЕ, АНАЛИЗ И ПОДОБРЯВАНЕ

8.1. Общи положения

В НСИ се планират и въвеждат процеси за наблюдение, измерване, анализ и подобрения, свързани с доказване съответствието с изискванията за услугата; осигуряване съответствието на Системата за управление на качеството; непрекъснато подобряване на Системата за управление на качеството и нейната ефикасност.

8.2. Наблюдения и измерване

В НСИ е създадена традиция за набиране и анализ на информация за удовлетвореността или неудовлетвореността на клиентите. Наблюденията и измерванията на удовлетвореността на клиента се извършва чрез провеждане на анкети и обобщаване на резултатите на годишна база. Анкетата се изготвя от отдел „Връзки с потребители и е-услуги“ и се утвърждава от Председателя на НСИ.

Резултатите от тази информация са показателни за ефективното функциониране на системата за управление на качеството.

Препратки:

- Анкета;
- Доклад за удовлетвореността на потребителите.

НСИ извършва наблюдение и измерване на процесите и предоставяните продукти/услуги. Дейностите по наблюдението и измерването са регламентирани в Насоки за критерии за качеството в НСС на България, Насоки за оценка на качеството в НСИ и Вътрешни правила за дейността на НСИ. Всички те са съобразени с Кодекса на европейската статическа практика.

В НСИ се извършват периодични вътрешни одити на системата за управление на качеството. С тях се цели определяне степента на съответствие на системата с изискванията на стандарта ISO 9001:2008, както и ефективността от нейното внедряване, поддръжка и непрекъснато подобряване.

Обхватът на вътрешните одити и тяхната честота се определят от Представителя на ръководството. Провеждането им се планира с отчитане на някои фактори, като:

- ✓ състояние и важност на дейностите и областите, подлежащи на одит;
- ✓ резултати от предишни одити;
- ✓ предстоящи за изпълнение поръчки и договори.

Одитите се извършват от квалифициран персонал, различен от този, който изпълнява одитираната дейност.

По преценка на ръководството, провеждането на вътрешните одити може да се възлага и на външна организация.

Препратка:

PR-03 Вътрешни одити на СУК.

8.3. Управление на несъответстващ продукт

НСИ е определил мерките, отговорностите и пълномощията, свързани с разпореждането с несъответстващ продукт. Несъответствията могат да бъдат установени при някои от следните действия:

- ✓ при провеждане на вътрешни одити;
- ✓ преглед на системата от ръководството;
- ✓ при закупуване на продукт/услуга
- ✓ в процеса на предоставяне на услугата;
- ✓ след предаване на крайния продукт на клиента.

След предприемане на действия за отстраняване на несъответствието, задължително се извършва повторен контрол за установяване на съответствие с изискванията и оценяване на ефикасността на предприетите действия.

Препратка:

PR-04 Управление на несъответствията. Коригиращи и превантивни действия

8.4. Анализ на данни

Ръководството на НСИ събира и анализира съответни данни за определяне ефикасността на системата за управление на качеството, както и за набелязване на евентуални подобрения, които могат да бъдат направени. Това включва данни, генерирани от дейностите по измерване и контрол, както и от други подходящи източници. Чрез анализа на тези данни се осигурява необходимата информация за:

- удовлетвореността или неудовлетвореността на клиента;
- изпълнението на клиентските изисквания;
- характеристиките на процесите и техните тенденции за подобряване;
- доставчиците и други.

Докладите с анализа и предложенията служат за оценка на ефикасността на действащата в НСИ Система за управление на качеството и възможностите за нейното подобряване.

НСИ анализира и обобщава данни, свързани дейността му, които периодично предоставя на държавните органи (Министерски съвет, Сметна палата и др.)

8.5. Подобряване

Ръководството се стреми към непрекъснато подобряване на системата за управление на качеството. Всички процеси, свързани с тази дейност са обект на внимание от страна на ръководството.

Провеждането на периодични прегледи на системата за управление на качеството дава възможност за непрекъснат анализ на целите, резултатите от одитите, данните за коригиращите и превантивни действия и други.

8.5.1. Коририращи действия.

В НСИ е разработена и се поддържа документирана процедура, свързана с коригиращите действия. Предприемането на такива действия се основава на откриването на свързан с качеството проблем и включва вземане на мерки за отстраняване или свеждане до минимум повтарянето на проблема.

Източници за възникване на необходимост от коригиращи действия са:

- одити на системата по качеството;
- резултати от прегледи на системата от ръководството;
- обратна информация от потребителите на услуги и други.

Препратка:

PR-04 Управление на несъответствията. Коририращи и превантивни действия.

8.5.2. Превантивни действия.

Предприемането на превантивни действия в НСИ се основава на откриването на свързан с качеството проблеми и включва набелязването на мерки за недопускане или свеждане до минимум вероятността от възникване на проблеми.

Източници за възникване на необходимост от превантивни действия са:

- одити на системата по качеството;
- резултати от прегледи на системата от ръководството;
- обратна информация от потребителите на услуги и др.

Препратка:

PR-04 Управление на несъответствията. Коририращи и превантивни действия.