



НАЦИОНАЛЕН СТАТИСТИЧЕСКИ ИНСТИТУТ  
РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

[www.nsi.bg](http://www.nsi.bg)

# РЕГЛАМЕНТ ЗА УПРАВЛЕНИЕ

## НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО

Версия 5.0

Дата: 24.09.2019

СЪОТВЕТСТВА НА ISO 9001:2015

Оригинал

Контролирано копие

Екз.№ ....

Неконтролирано копие

чл.2 от ЗЗДЛ

Утвърдил: ...



Сергей Цветарски – Председател на НСИ

Влиза в сила от: .....24.....септември 2019 г.

гр. София

**История на документа**

Дата	Автор	Версия	Направени промени
01.06.2017	Д-р Б. Богданов	3.0	Промяна във връзка с преминаване на СУК към изискванията на ISO 9001:2015
31.05.2018	Д-р Б. Богданов	4.0	Промяна във връзка с препоръките от проведен GAP анализ на регионално ниво през м. март 2018 г.
27.09.2019	Д-р Б. Богданов	5.0	Промяна във връзка с разширяване на обхвата на СУК и подготовка за интегриране със СУСИ

**Списък на разпространение**

Име	Позиция
Д-р Галя Статева	държавен експерт в дирекция „Обща методология и анализ на статистическите изследвания“
Мариана Ангелова	координатор на СУК

## **СЪДЪРЖАНИЕ**

- 1. Въведение**
  - 1.1. Обект и област на приложение
  - 1.2. Представяне на организацията
  - 1.3. Организационна структура
- 2. Позовавания**
- 3. Термини и определения**
  - 3.1 Термини и определения
  - 3.2 Термини и определения, свързани с основната дейност
  - 3.3. Съкращения
- 4. Контекст на организацията**
  - 4.1 Разбиране на организацията и на нейния контекст
  - 4.2 Разбиране на потребностите и очакванията на заинтересованите страни
  - 4.3 Определяне на обхвата на СУК
  - 4.4 Система за управление на качеството и нейните процеси
- 5. Лидерство**
  - 5.1 Лидерство и ангажираност
    - 5.1.1 Общи положения
    - 5.1.2 Насоченост към потребителя
  - 5.2 Политика на Ръководството
  - 5.3 Роли, отговорности и правомощия в организацията
- 6. Планиране**
  - 6.1 Действия за овладяване на рисковете и възможностите
  - 6.2 Цели по качеството и планиране на дейностите за тяхното постигане
  - 6.3 Планиране на измененията
- 7. Поддържане**
  - 7.1 Ресурси
    - 7.1.1 Общи положения
    - 7.1.2 Човешки ресурси
    - 7.1.3 Инфраструктура
    - 7.1.4 Заобикаляща среда за изпълнението на процесите
    - 7.1.5 Ресурси за наблюдение и измеряване
    - 7.1.6 Знания и опит в организацията
  - 7.2 Компетентност
  - 7.3 Осъзнаване
  - 7.4 Обмен на информация
  - 7.5 Документирана информация
- 8. Дейности**
  - 8.1 Оперативно планиране и управление
  - 8.2 Изисквания за продуктите и услугите
  - 8.3 Проектиране и разработване
  - 8.4 Управление на процеси, продукти и услуги от външни доставчици
  - 8.5 Производство и предоставяне на услуга
    - 8.5.1 Управление на предоставяните на услуги
    - 8.5.2 Идентификация и проследимост
    - 8.5.3 Собственост принадлежаща на потребители или на външни доставчици
    - 8.5.4 Предпазване и дейности след доставка
    - 8.5.6 Управление на измененията
  - 8.6 Пускане на продукти и услуги
  - 8.7 Управление на несъответстващи изходни елементи
- 9. Оценяване на резултатността**

## **9.1 Наблюдение, измерване, анализ и оценяване**

### **9.1.1 Общи положения**

### **9.1.2 Удовлетвореност на потребителя**

### **9.1.3 Анализ и оценяване**

## **9.2 Вътрешен одит**

## **9.3 Преглед от Ръководството**

### **9.3.1 Общи положения**

### **9.3.2 Входни елементи за прегледа от Ръководството**

### **9.3.3 Изходни елементи от прегледа от Ръководството**

## ***10. Подобряване***

### **10.1 Общи положения**

### **10.2 Несъответствие и коригиращо действие**

### **10.3 Постоянно подобряване**

Приложение 1 - Схема на организационната структура

Приложение 2 - Външни и вътрешни обстоятелства

Приложение 3 - Заинтересовани страни

Приложение 4 - Схема процеси

Приложение 5 - Критерии за оценка ефикасността на функциониране на процесите

Приложение 6 - Програма за реализиране на целите и възможностите

Приложение 7 - ТСНИ - списък и график за поддръжка

# **1. ВЪВЕДЕНИЕ**

## **1.1 Обект и област на приложение**

Целта на настоящия регламент е да обедини документираната информация свързана със системата за управление на качеството (СУК) в Националния статистически институт, в съответствие с изискванията на ISO 9001:2015, както и създаване на увереност във всички заинтересовани страни, че Ръководството на НСИ е ангажирано с разработването, документирането, внедряването, поддържането и непрекъснатото подобреие, в съответствие с изискванията на този стандарт.

## **1.2 Представяне на организацията**

На 25 юни 2015 г. Българската статистика навършила 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 пребоявания 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 пребояванията на населението в Княжество България със закон от 13 декември 1880 г.
- **1881** Проведено е първото пребояване 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 пребояване на чиновниците
- **1897** Закон за Дирекцията на статистиката на Българското Княжество и Закон за пребояване на населението, сградите и домашния добитък
- **1897** За първи път в България е извършено пребояване на поземлената собственост
- **1907** Закон за Главната дирекция на статистиката на Българското царство
- **1908** Издаване на списание “Месечни статистически известия”
- **1909** Провеждане на първото пребояване 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 пребоява 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 пребояване 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 вътрешнообластната търговия със стоки
- 2007 Включване на българската статистика в Европейската статистическа система
- 2007 Партийска 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 Партийска проверка за прилагане на Кодекса на европейската статистическа практика

### **1.3 Организационна структура на НСИ – ПРИЛОЖЕНИЕ 1 към РУ**

---

## **2. ПОЗОВАВАНИЯ**

Настоящият регламент се позавава на изискванията на:

- ISO 9000:2015 Системи за управление на качеството. Основни принципи и речник.
- ISO 9001:2015 Системи за управление на качеството. Изисквания.
- Нормативните изисквания, свързани с предоставяните услуги от обхвата на СУК
- Изисквания на ЕВРОСТАТ – (Регламенти и споразумения)

## **3. ТЕРМИНИ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ**

### **3.1 Термини и определения**

За целите на документираната информация се използват термините и определенията, дефинирани в ISO 9000: 2015 Системи за управление на качеството. Основни принципи и речник.

### **3.2 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.*

### **3.3 Съкращения**

**СУК – система за управление на качеството**

**ДИ – документирана информация**

**УПР – Упълномощен представител на Ръководството**

**РУ - регламент за управление**

**П – процедура**

**Ф – формуляр (бланка)**

**Вер. – версия**

## **4. КОНТЕКСТ НА ОРГАНИЗАЦИЯТА**

### **4.1 Разбиране на организацията и на нейния контекст**

Ръководството на НСИ е определило външните и вътрешни обстоятелства, които са от значение за неговата цел и които влияят на неговата способност за постигане на очакваните резултати на СУК.

Външните и вътрешни обстоятелства на НСИ са представени в Приложение 2 към РУ.

## **4.2 Разбиране на потребностите и очакванията на заинтересованите страни**

В Приложение 3 към РУ Ръководството на Института е идентифицирало заинтересованите страни, както и техните потребности и очаквания.

При изпълнение на услугите от обхвата на СУК Ръководството задължително се ангажира с удовлетворяване на потребностите и очакванията на потребителите, както и на потребностите и очакванията на заинтересованите страни, посочени в Приложение 3 към РУ, т.2.

## **4.3 Определяне на обхвата на СУК**

Обхватът на СУК на НСИ включва управление на качеството при осъществяване на услуги за предоставяне и обработка на статистическа информация и изпълнение на заявки на юридически и физически лица и административни органи, както следва:

### **Получаване, събиране, обработване, съхранение, анализ, предоставяне и разпространение на статистическа информация**

Обхватът се отнася до Централно управление и териториалните статистически бюра на Националния статистически институт.

## **4.4 Система за управление на качеството и нейните процеси**

Описаната в този регламент Система за управление на качеството е част от цялостната система за управление в НСИ. Тя е разработена и се основава на ISO 9001:2015.

В Системата са регламентирани всички взаимосвързани процеси, протичащи във фирмата и влияещи върху качеството на продукта, а така също съответните отговорности, свързани с определянето на нуждите и очакванията на потребителя до крайното задоволяване на неговите изисквания.

Ръководството на НСИ е избрало процесно-ориентириания подход за изграждане, документиране, въвеждане и подобряване на ефективността на СУК, тъй като по този начин се осигурява постоянно управление и контрол на процесите в Системата и взаимодействието между тях.

В Приложение 4 към РУ: "Схема на процесите в НСИ" са показани процесите, реализирани във фирмата и тяхната взаимовръзка.

В СУК се откърояват следните видове процеси:

### **Процеси, свързани с планиране:**

- Идентифициране на рисковете и възможностите при управление на процесите;
- Определяне на целите по качество.

### **Процеси, свързани с поддържане на СУК:**

- Управление на човешките ресурси;
- Управление на инфраструктурата;

- Управление на заобикалящата среда;
- Управление на ресурси за наблюдение и измерване;
- Управление на знания и опит;
- Компетентност, осъзнаване и обмен на информация;
- Управление на документираната информация.

#### **Процеси, свързани с управление на дейностите:**

- Управление на процеси, продукти и услуги от външни доставчици
- Определяне на потребностите от статистическа информация;
- Проектиране на статистическото изследване;
- Изграждане на необходимите инструменти за провеждане на изследването;
- Събиране на статистическите данни;
- Обработка на статистическите данни;
- Анализ на статистическите резултати (изходи);
- Разпространение на статистическите продукти и услуги;
- Оценяване на статистическия производствен процес.

#### **Процеси, свързани с оценяване на резултатността**

- Контрол на дейностите;
- Вътрешен одит;
- Преглед от ръководството.

#### **Лидерство и подобряване**

- Лидерство;
- Несъответствие, коригиращо действие;
- Постоянно подобряване.

Ръководството на НСИ е определило методите и критериите за измерване ефикасността на процесите (Приложение 5 към РУ).

## **5. ЛИДЕРСТВО**

---

### **5.1 Лидерство и ангажираност**

#### **5.1.1 Общи положения**

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.

### **5.1.2 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 потребителя; нормативните актове; спазване на срокове; компетентно обслужване. От особена важност е определянето на потребностите в съответствие с очакванията на потребителя, дефиниране на неговите изисквания, както и тяхното своевременно изпълнение. По този начин се постига пълно удовлетворяване на заинтересованите страни (потребители, 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.

## **5.2 Политика на Ръководството**

Ръководството на НСИ е разработило, своята политика по управление на качеството, като рамка за установяване и преразглеждане на целите, и управление на Института.

При разработването на политиката Ръководството е съобразило, че за определения в т. 4.3 на РУ обхват тази политика да е:

- подходяща за целите и контекста на организацията, включително естеството, мащаба и въздействията върху околната среда, които оказват нейните дейности, продукти и услуги и е в подкрепа на нейната стратегическа насоченост;
- осигурява рамката за определяне на цели по качество;
- включва ангажимент за удовлетворяване на приложимите изисквания към създаваните продукти и услуги;
- включва ангажимент за непрекъснато подобряване на СУК и повишаване на резултатността и удовлетвореността на потребителите;
- включва ангажимент за изпълнение на задълженията за спазването ѝ.

Политиката на Ръководството е документирана и обявена с Декларация на ръководството. Тя се ревизира и оценява периодично най-малко веднъж годишно при провеждане на прегледа от Ръководството, за да се гарантира нейната адекватност и съответствие с целите на Института.

Политиката на Ръководството се оповестява пред служителите, с публикуването ѝ в Инtranет. С публикуването ѝ на интернет страницата на НСИ е осигурена достъпност на политиката и до съответните заинтересовани страни.

### **5.3 Роли, отговорности и правомощия в организацията**

Отговорностите и пълномоцията 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).

Определени са отговорностите, осигуряващи съответствие на СУК с изискванията на ISO 9001:2015. С разпределението на ролите, отговорностите и пълномоцията е осигурено:

- процесите да предоставят предвидените изходни елементи;
- докладване на резултатността на СУК и възможностите за подобряване;
- осигуряване на сърчаването на насочеността към потребителя навсякъде в Института;
- осигуряване поддръжане на целостта на СУК, когато се планират изменения.

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 пълномоция по отношение на СУК. ПР притежава всички пълномоция 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 Регламента 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 9001:2015.

За подпомагане дейността по управление на качеството, поддържането и непрекъснатото подобряване на системата за управление, в НСИ е създаден и функционира Съвет по качеството с ясна структура, организация и функции, дефинирани в Правилник.

***Препратка:***

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

*Със заповеди на Директорите на ТСБ са определени отговорни длъжностни лица с отговорности и правомощия за управление на ЗБР и противопожарната дейност за всички отдели „Статистически изследвания“ (ОСИ).*

## **6. ПЛАНИРАНЕ**

### **6.1 Действия за овладяване на рисковете и възможностите**

При планиране на управлението на СУК, Ръководството на НСИ разглежда въпросите, свързани с контекста на НСИ (т. 4.1) и изискванията, на заинтересованите страни, посочени в т. 4.2. В резултат на анализа на горепосочената информация Ръководството определя рисковете и възможностите за да:

- създаде увереност, че СУК по отношение управление на качеството може да постигне предвидените резултати;
- повиши желаните последствия;
- предотврати или намали нежеланите последствия;
- постигне подобряване.

Идентифицираните рискове и възможности които се вземат в предвид при управлението на отделните процеси са включени в *Програма за управление на рисковете и възможностите*. Програмата е изготвена при преминаването на СУК по изискванията на ISO 9001:2015, а в последствие се преглежда и актуализира ежегодно в началото на календарната година.

В горе посочената програма Ръководството на НСИ планира:

- действия за овладяване на идентифицираните рискове и възможности;
- начина, по който да:
  - ✓ интегрира и прилага тези действия в процесите на своята система за управление на качеството;
  - ✓ оценява ефикасността на тези действия.

При планирането се съблудава предприетите действия за овладяване на рисковете и възможностите да бъдат пропорционални на потенциалното въздействие върху съответствието на продукти и услуги.

При определяне на действията за овладяване на рисковете може се включват избягване на риска, поемане на риска с цел възползване от дадена възможност, премахване на източника на риска, промяна на вероятността или на последствията, споделяне на риска или задържане на риска на базата на разумно решение.

*Програмата за управление на рисковете и възможности* се съставя от Председателя на НСИ и се поддържа в електронен вид.

Идентифицирането и управлението на рисковете по процеси, свързани с управление на дейностите се извършва и чрез актуализирания в началото на всяка година Риск-регистър.

## **6.2 Цели по качеството и планиране на дейностите за тяхното постигане**

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;*
- *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 текущата година.*

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.

## **6.3 Планиране на измененията**

Когато НСИ определя необходимостта от изменения на СУК, Ръководството извършва предварително планиране на измененията, като взема в предвид:

- целта на измененията и евентуалните последствия от тях;
- целостта на системата за управление на качеството;
- наличието на ресурси;
- разпределението или преразпределението на отговорности и правомощия.

Планирането на измененията се извършва от Съвета по качество.

# **7. ПОДДЪРЖАНЕ**

## **7.1 Ресурси**

### **7.1.1 Общи положения**

Ръководството на НСИ е определило и осигурило необходимите ресурси за създаването, внедряването, поддържането и непрекъснатото подобряване системата за управление на качеството. В Института осигуряването на ресурсите се извършва съобразно планираните дейности по управление на СУК. При определянето на необходимите ресурси се вземат в предвид:

- възможностите и ограниченията на съществуващите вътрешни ресурси;
- отчитане на потребностите от управление на външни доставчици.

### **7.1.2 Човешки ресурси**

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

Отдел „Човешки ресурси“ (ЧР) към дирекция „Обща администрация“ (ОА) в ЦУ е административното звено, което организира, отговаря, изпълнява функции и дейности по управление на човешките ресурси, поддържане и повишаване на компетентността и квалификацията на служителите, подготовкa на оценяването на изпълнението на длъжността на служителите в администрацията, подготовкa 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.

Управлението на човешките ресурси в ТСБ е регламентирано в процедура PR 12 Управление на процесите в ТСБ и ОСИ.

### **7.1.3 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 помещението**

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

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;*
- *Устройствен правилник на НСИ;*
- *Докладна книга.*

Управлението на инфраструктурата в ТСБ е допълнително регламентирано в процедура PR 12 Управление на процесите в ТСБ и ОСИ.

**7.1.4 Заобикаляща среда за изпълнението на процесите**

Заобикалящата 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 9001:2015.

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 пущене 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.

### **7.1.5 Ресурси за наблюдение и измерване**

Ресурсите 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 инсталiranе 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 поддръжската им.*

### **7.1.6 Знания и опит в организацията**

В НСИ са определени знанията, необходими за функционирането на процесите и за постигането на съответствието на продуктите и услугите. Знанията се постигат чрез провеждане на вътрешно-ведомствени обучения. Когато се въвеждат нови услуги, се осигурява обучение на всички ангажирани с това служители. В допълнение се провеждат и външни обучения на национално ниво, организирани от Института по публична администрация или други държавни и частни организации. Експертите от НСИ участват регулярно и в обучения на европейско и международно ниво, организирани от Евростат или други организации.

## **7.2 Компетентност**

Отдел „Човешки ресурси“ следи за изисквания, свързани с компетентността, квалификацията и опита на персонала, продуктувани 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 должностните 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 (отдел обща администрация за ТСБ) 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 заемация 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 за разработване, изменение и съхранение на длъжностните характеристики в НСИ, утвърдената длъжностна характеристика се предоставя на експертен служител от отдел „Човешки ресурси“ в два екземпляра, които се подписват от служителя, заемаш 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 класър на длъжностните характеристики.

Изменение на длъжностните характеристики може да се извърши по инициатива на експертен служител от отдел „Човешки ресурси“ (ОА за ТСБ) 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 за бъдат обособени като начални и последващи.

Началните (въвеждащи) обучения се провеждат на новопостили 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 новоназначенния служител може да се определи служител, който първоначално да осъществява (въвеждащо) обучение и да подпомага адаптацията на новопостилия служител към административната среда. Определянето на служител се извършва от съответния директор на дирекция/началник на отдел.

Целта на първоначалното обучение е новоназначенният 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 (Образец № 12), която се предава за съхранение в отдел ЧР (ОА за ТСБ).

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

Редът и начинът 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, Плановете 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.

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. Обобщения 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 формуларите 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 оценяваш 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 формулара 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 формуларите за оценка на всеки етап и има права да прави коментари в съответните раздели на формулара 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 подпись оценявания ръководител и оценявания.

Отговорност на отдел ЧР е попълнените и подписани формулари 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.*

### **7.3 Осъзнаване**

Ръководството на Института осигурява лицата, извършващи работа под контрола на организацията, да имат ясна представа за:

- политиката на Ръководството;
- съответните цели по качеството;
- важността на техния принос за ефикасността на СУК, включително ползите от подобрената резултатност;
- последствията от неспазването на изискванията на СУК;
- тяхната роля и отговорности, както и важността при постигане на съответствие с политиката, процедурите и с изискванията на системата за управление;
- потенциалните последствия при отклоняване от възприетите процедури.
- С цел осъзнаване от служителите на смисъла и важността на извършваните от тяхдействия, ръководството е определило следните управленски принципи:
- Делегиране на права на всеки служител и насищчаване за вземане на самостоятелни решения, в границите на неговите правомощия;
- Мотивиране на персонала, чрез осигуряване на висока квалификация и непрекъснато професионално усъвършенстване, отговарящо на изискванията на консултантския пазар;

- Осъществяване на основните процеси и взаимодействие със заинтересованите страни, при стриктно съблудаване от всички служители на етичните и морални норми на поведение.

## 7.4 Обмен на информация

В Института са определени начините за вътрешен и външен обмен на информация, подходящ за СУК, включително:

- по какви въпроси ще се обменя информация;
- кога да се обменя информация;
- с кого да се обменя информация;
- как да се обменя информация;
- кой да обменя информация.

Ръководството е осигурило необходимите условия за вътрешен и външен обмен на информацията, касаеща всички процеси и дейности, осъществявани в НСИ, както и всички процеси, свързани с определянето на изискванията към услугите и удовлетворяване на потребителските очаквания. Вътрешният обмен на информация в Института се осъществява чрез докладни записи, служебните и ежедневните колегиални контакти между служителите, служебните оперативки, разработените записи към всички процедури и инструкции, заповеди на Председателя и ръководния персонал, комуникационните електронни средства в Института (вътрешна електронна система) и други. Външният обмен включва: външен обмен на информация на база споразумения и договори с външни държавни или научни организации; Изпълнение на типови заявки или преки запитвания за определени услуги.

Всички услуги са регламентирани в Устройствения правилник на НСИ и националното законодателство. Обменът на информация с Евростат е определен с регламенти.

## 7.5 Документирана информация

Документираната информация на СУК включва:

Документацията на Системата за управление на качеството в НСИ включва:

- Регламент за управление
- Политика и цели по качеството
- Процедури
- Правилници, инструкции и методики
- Записи по качеството, друга документация
- Законови актове

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 документираната информация.

Документите, които подлежат на управление са:

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

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 01 Управление на документираната информация

## 8. ДЕЙНОСТИ

### 8.1 Оперативно планиране и управление

Ръководството на НСИ планира и развива процесите, необходими за реализиране на услугите от обхвата на СУК, при удовлетворяване на изискванията към тях по отношение управление на качеството. При планирането се отчитат Действия за овладяване на рисковете и възможностите, свързани с доставянето на продукти и предоставянето на услуги.

При планирането Ръководството на Института определя:

- изискванията за продуктите и услугите;
- създаване на критерии за:
  - ✓ процесите;
  - ✓ приемането на продукти и услуги.
- определяне на ресурсите, необходими за постигането на съответствие с изискванията за продуктите и услугите;
- упражняване на контрол на процесите в съответствие с критериите;
- определяне, поддържане и съхраняване на документирана информация в достатъчна степен:
  - ✓ за да се създаде сигурност, че процесите са изпълнени, както е планирано;

- ✓ за да се докаже съответствието на продуктите и услугите с изискванията за тях.

Изходните елементи от това планиране се представят под формата на *Програма за управление на рисковете и възможностите, свързани с процесите в СУК; Годишна програма на Евростат под съгласователна форма и Годишна Национална статистическа програма*.

В Института се управляват планираните изменения и анализират последствията от непредвидени изменения и ако е необходимо, се предприемат действия за ограничаване на всяко неблагоприятно въздействие. При планирането се вземат в предвид и процесите, възлагани на външни изпълнители по реда на т. 8.4 на РУ.

**Препратки:**

- *PR 04 Определяне на потребностите от статистическа информация*

## **8.2 Изисквания за продуктите и услугите**

Предварителната комуникация с потребителите се извършва от отдел “Връзки с потребител и е-услуги”, съгласно разпоредбите 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 10 Разпространение на статистическите продукти и услуги*

- PR 12 Управление на процесите в ТСБ
  - PR 13 Онлайн събиране и подаване на информация
  - PR 14 Офлайн събиране и подаване на информация
  - PR 15 Електронни заявки за статистическа информация, през сайта на НСИ
  - PR 16 Предоставяне на удостоверение относно код на икономическа дейност
  - PR 17 Предоставяне на заверено копие на годишен отчет за дейността
  - PR 18 Информационна система „ИНФОСТАТ“, Статистически данни с бесплатен достъп
- „Правилник за разпространение на статистически продукти и услуги“

### 8.3 Проектиране и разработване на продукти и услуги

Проектирането и разработването е част от общия 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 бесплатно

- Разработване на методология за събиране на данни

- ✓ Проучени нормативни документи (брой)

- ✓ Проучени/ приложени добри практики (брой)

- ✓ Използвани стандартни понятия, дефинции 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, имайл и др.)
  - ✓ Интервюта, които се провеждат от един анкетьор
  - ✓ Оценка на обучението на/от анкетьорите

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

**Препратки:**

- PR 04 Определяне на потребностите от статистическа информация
- PR 05 Проектиране на статистическото изследване
- PR 06 Изграждане на необходимите инструменти за провеждане на изследването
- Насоки за оценка на качеството в Националния статистически институт

#### **8.4 Управление на процеси, продукти и услуги от външни доставчици**

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 склонения 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 действия.

***Препратка:***

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

## **8.5 Производство и предоставяне на услуга**

### **8.5.1 Управление на предоставените услуги**

Основна функция на НСИ е да организира, координира, контролира събирането на статистическа информация, да осигурява нейната обработка, анализ 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 подчинение на ТСБ Северозапад е центъра за обучение, разположен в близост до с. Сливек. Същият се използва за обучение и подготовка на специалисти и експерти свързано с професионална квалификация и усвояване на различни изисквания свързани със системи за управление и логистични курсове. Планирането, организацията, провеждането и отчитането на резултатите от проведените курсове се извършва в дирекция ОМАКСИ. Управлението на собствеността, инфраструктурата и работната среда се контролира от ТСБ Северозапад.

Центрът може да се използва и от ТСБ за друга отделна учебна дейност, съгласувана с централно управление.

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 07 Събиране на статистическите данни
  - PR 08 Обработка на статистическите данни
  - PR 09 Анализ на статистическите резултати (изходи)
  - PR 10 Разпространение на статистическите продукти и услуги
  - PR 11 Оценяване на статистическия производствен процес
  - PR 12 Управление на процесите в ТСБ
  - PR 13 Онлайн събиране и подаване на информация
  - PR 14 Офлайн събиране и подаване на информация
  - PR 15 Електронни заявки за статистическа информация, през сайта на НСИ
  - PR 16 Предоставяне на удостоверение относно код на икономическа дейност
  - PR 17 Предоставяне на заверено копие на годишен отчет за дейността
  - PR 18 Информационна система „ИНФОСТАТ“, Статистически данни с бесплатен достъп
- „Правилник за разпространение на статистически продукти и услуги“

### 8.5.2 Идентификация и проследимост

С оглед създаване на възможности за ефективно управление и подобрение 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 потребителя, дата на изпълнение и/ или дата на постъпване на искане/ запитване и други. Проследимостта се осигурява с попълването и управлението на съответните записи, съпровождащи протичането на процеса.
- Идентификация на несъответстващ продукт/ услуга - чрез документиране по начин, определен в PR03 Управление на несъответствията. Коригирани 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.

### **8.5.3 Собственост принадлежаща на потребители или на външни доставчици**

НСИ се грижи за собствеността на потребителя / външния доставчик, докато тя се намира под негов контрол или се използва в дейността на Института.

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

В случай на загуба или друго отклонение, НСИ има ангажимента да уведоми потребителя/ доставчика 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*

### **8.5.4 Предпазване и дейности след доставка**

Предпазването е насочено основно към осигуряване на сигурно съхранение и управление на информацията, свързана с предоставяните от НСИ услуги. Включва прилагане на логически контроли за валидиране на статистическата информация при получаване. Съхраняват се в БД на НСИ изградени съгласно изискванията на сигурно съхранение. Организирани и ограничен достъп. Организиран е процес за поддръжката и администрирането на БД. Прилагат се действия от страна на Методолозите за наличието и цялостта на БД.

### **8.5.6 Управление на измененията**

Ако в процеса на изпълнение на услугите възникнат промени, съответният отговорен служител, на когото е възложено изпълнението, извършва преглед на измененията като взема в предвид същите при по-нататъшната си дейност.

## **8.6. Пускане на продукти и услуги**

Произведената статистическа информация се разпространява и публикува съгласно разпоредбите на „Правилника за разпространение на статистически продукти и услуги на НСИ“.

## **8.7. Управление на несъответстващи изходни елементи**

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 потребителя.

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:*

- *PR03 Управление на несъответствията. Коригиращи и превентивни действия*

## **9. ОЦЕНЯВАНЕ НА РЕЗУЛТАТНОСТТА**

### **9.1 Наблюдение, измерване, анализ и оценяване**

#### **9.1.1 Общи положения**

В НСИ Ръководството е определило:

- какво да бъде наблюдавано и измервано;
- методите за наблюдение, за измерване, за анализ и оценяване, необходими за осигуряване на валидни резултати;
- кога да се извърши наблюдение и измерване;
- кога резултатите от наблюдението и измерването да бъдат анализирани и оценявани.

При оценката на резултатността се сравняват планираните цели с изпълнените действия, документирани в Програмата за управление на рисковете и възможностите, свързани с процесите в СУК на НСИ. Записите от наблюдението и измерването се съхраняват съгласно процедура PR 01 Управление на документираната информация.

#### **9.1.2 Удовлетвореност на потребителя**

В НСИ е създадена традиция за набиране и анализ на информация за удовлетвореността или неудовлетвореността на потребителите. Наблюденятията и измерванията на удовлетвореността на потребителя се извършва чрез провеждане на анкети и обобщаване на резултатите на годишна база. Анкетата се изготвя от отдел „Връзки с потребител 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.*

**9.1.3 Анализ и оценяване**

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, генериирани 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 потребителя;
- изпълнението на потребителските 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 на Института, които периодично предоставя на държавните органи (Министерски съвет, Сметна палата и др.)

**Препратка:**

- *PR 11 Оценяване на статистическия производствен процес*

**9.2 Вътрешен одит**

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 9001:2015, 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 02 Вътрешни одити на СУК.*

## **9.3 Преглед от Ръководството**

### **9.3.1 Общи положения**

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 9001:2015 и реализиране на Политиката и целите.

Планирането на времето за провеждане на преглед от ръководството става с административна заповед и се съобразява с основните ангажименти 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. Директорите на ТСБ подготвят доклади с информация за състоянието на бизнес и административните процеси в съответните ТСБ-та. При подготовката на доклади за провеждането на прегледа от ръководството по съответните точки, директорите на ТСБ изискват мнението на началниците на ОСИ, относно ефикасността на СУК.

### **9.3.2 Входни елементи за прегледа от ръководството**

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

- действия и резултати от тях, инициирани от предишни прегледи на ръководството;
- измененията на външни и вътрешни обстоятелства, свързани със системата за управление на качеството;
- информация и анализ за удовлетвореността на потребителите;
- анализ на изпълнение на целите по качество;
- изпълнението на процесите и съответствието на предоставяните услуги
- състоянието на управлението на несъответствията и коригиращи действия;
- резултати от наблюдение и измерване;
- резултати от одити (Доклад от проведените вътрешни одити, резултати от сертифициращи и надзорни одити);

- изпълнението от външните доставчици;
- адекватността на ресурсите;
- ефикасността на действията, предприети за овладяване на рисковете и възможностите;
- оценка на ефикасността от проведените обучения;
- възможности за подобряване.

### **9.3.3 Изходни елементи от прегледа от ръководството**

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.

Изходните 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 потребителя; 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 проведния преглед и направените констатации и изводи, при необходимост, се набелязват съответните коригиращи и превентивни действия за подобряване на функционирането на системата за управление. Действията се провеждат и документират съгласно процедура PR 03 Управления на несъответствията. Коригиращи и превентивни 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 извърши извънредни прегледи на системата за управление.

## **10. ПОДОБРЯВАНЕ**

### **10.1 Общи положения**

В НСИ са определени и избрани възможностите за подобряване и се предприемат действия за удовлетворяване на изискванията на потребителя и за повишаване на неговата удовлетвореност. Действията за подобряване включват:

- подобряване на продуктите и услугите, за да се удовлетворят изискванията и да се отчитат бъдещите потребности и очаквания;
- коригиране, предотвратяване или намаляване на нежелани въздействия;
- подобряване на резултатността и ефикасността на СУК.

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 действия, управлението на риска и др.

## **10.2 Несъответствие и коригиращо действие**

В НСИ е разработена и се поддържа документирана процедура, свързана с управление на несъответствията и 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 03 Управление на несъответствията. Коригиращи и превентивни действия*

## **10.3. Постоянно подобряване**

Висшето Ръководство и целият персонал се стремят непрекъснато да подобряват ефективността и ефикасността на извършваните от тях процеси и дейности, с оглед реализиране на предварително определените цели по качеството, а също така перманентно да усъвършенстват действащата СУК за постигане на все по-висока удовлетвореност у потребителите. Предпоставките, които влияят и спомагат за постигане на непрекъснато подобряване на качеството са:

- Ангажираност и заинтересованост, както от страна на Висшото Ръководство, така и от страна на целия персонал в прилагане и подобряване на изградената СУК;
- Организационна култура по отношение на индивидуалната отговорност;
- Обучение и подготовка на служителите в принципите и практиката на стандартите по качество;
- Дружелюбен микроклимат, който създава условия за подобряване на качеството;
- Поддържане на ефективна комуникация между различните отдели и стимулиране на работата в екип.

Непрекъснатото подобряване на качеството се постига, чрез активно прилагане на обявените от Висшето Ръководство - политика и цели и чрез внимателен анализ по време на Прегледите от Ръководството за да се определи дали съществуват потребности или възможности, които трябва да бъдат разгледани като част от постоянното подобряване.

