



**РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ**  
**НАЦИОНАЛЕН СТАТИСТИЧЕСКИ ИНСТИТУТ**

---

Утвърждавам:

Председател на НСИ

*/Доц. д-р М.Коцева/*

**ПРОГРАМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО**

София

## ВЪВЕДЕНИЕ

Програмата за управление на качеството на Националния статистически институт е разработена в изпълнение на Стратегията за развитие на Националната статистическа система на Р България, 2008-2012 г, и Политиката по управление на качеството, 2008 г. Програмата е част от механизмите за управление на качеството, предвидени в Политиката по управление на качеството и обхваща дейностите за реализация на заложените в политиката задачи, както и основни показатели за изпълнението им.

Задачите, включени в програмата са отнесени към принципите на модела на Европейската фондация за управление на качеството (EFQM)<sup>1</sup>, а именно: ръководство, стратегия, персонал, партньорство и ресурси, процеси, резултати за потребителите, персонала и обществото, ключови резултати от изпълнението. Предпоставките или т. нар. благоприятни фактори, каквито са *ръководство, стратегия, персонал, партньорство, ресурси и процеси*, определят какво прави организацията и как изпълнява задачите си с цел постигане на желаните резултати.

### I. РЪКОВОДСТВО. СТРАТЕГИЯ

#### 1. Изграждане на механизми за управление, мониторинг, контрол на качеството

Изпълнението на тази задача налага да се осигурят необходимите предпоставки за управлението на качеството:

- i. нормативни - включване в Закона за статистиката на членове за регламентиране на качеството и осигуряване на съответствие с Кодекса на европейската статистическа практика, разработване на вътрешна нормативна база относно управлението на качеството;
- ii. организационни - съвет към Председателя на НСИ за управление на качеството, мрежа от отговорници по качеството в дирекциите/отделите на НСИ, междуведомствени работни групи по качеството с представители на органите на статистиката и институциите, които са административни източници на данни за НСИ;
- iii. технически - човешки, ИТ и финансови ресурси.

Наличието на тези предпоставки ще спомогне за осигуряване на необходимите условия за изпълнение на задълженията и отговорностите на участниците в процеса по гарантиране, управление и мониторинг на качеството.

Основните показатели, чрез които изпълнението на тази задача може да се следи са:

№	Показатели
	<b>Нормативни</b>
1	Регламентиране на качеството в Закона за статистиката
2	Степен на внедряване принципите на Кодекса на европейската статистическа практика
3	Степен на изпълнение на препоръките от Партньорската проверка
4	Вътрешното нормативно регламентиране на управлението на качеството
	<b>Организационни</b>
1	Предложения, направени от Съвета по управление на качеството (брой)

<sup>1</sup> <http://www.efqm.org/en/tabid/392/default.aspxf>

2	Дял на изпълнените и внедрени предложения, направени от Съвета по управление на качеството (%)
3	Консултации и срещи на мрежата от отговорници по качеството през годината (брой)
4	Рализирани задачи от отговорниците по качеството (брой)
5	Срещи на междуведомствени групи, на които са разглеждани въпроси свързани с качеството (брой)
6	Приети решения от междуведомствени групи, свързани с осигуряване качеството на статистическата информация (брой)
	<b>Технически</b>
1	Дял на статистиците от общия персонал (%)
2	Дял на служителите с висше образование от общия персонал (%)
3	Дял на разходите за ИКТ (%)
4	Дял на персонала, осигурен с адекватни персонални компютри, позволяващи работа със съответните софтуерни продукти (%)

С цел измерване на напредъка и предприемане на действия за подобрене в НСИ, е необходимо да се въведе мониторинг на база ежегодна (или на всеки две години) самооценка на качеството за цялата организация, основана на модела на Европейската фондация за управление на качеството (EFQM). Този вид мониторинг на качеството налага разработването на стандартизиран въпросник, който да обхваща всички принципи от модела, тестване, обучение, определяне на отговорници, организиране на попълването на въпросника, обобщаване на резултатите, анализ и предприемане на последващи мерки. При организиране и с цел улесняване на провеждането на самооценката е важна подкрепата от страна на ръководството и привличането на външен изпълнител с добър експертен опит в тази област.

Провеждането в НСИ на самооценка на базата на EFQM модела ще позволи:

- да се получи представа едновременно за това, какво прави и какво постига института;
- да се оцени текущото ниво на качеството в цялата организация;
- да се идентифицират силните и слабите страни;
- да се измерва периодично постигнатия напредък;
- да се набележат и предприемат необходимите действия водещи до подобрене в цялата организация.

№	Показатели
1	Резултат от самооценката (общ брой точки)
2	Области в организацията, които се нуждаят от подобрене
3	Планирани действия, водещи до подобрене (брой)
4	Подобрения, осъществени в организацията (брой)

## ***II. Персонал. Резултати за персонала***

### **1. Усъвършенстване на управлението на персонала**

Високото качество на статистическите продукти и услуги зависи от ангажираността на всички служители. Ето защо е важно да се повиши мотивацията, квалификацията и удовлетвореността на всички служители.

Усъвършенстването на управлението на персонала ще се осъществи чрез разработване на пълен набор от стратегии, свързани с човешките ресурси. Възможно е въвеждане на ротационен принцип на работа в рамките на една дирекция или в отдели (където е приложимо), провеждане изследване на мнението на персонала и на анкетьорите, подобряване условията на работа от гледна точка на техническа осигуреност, заплащане и материална база. Необходимо е да се осигури непрекъснато обучение на персонала.

Успешното реализиране на тази задача ще намали текучеството на персонала, ще мотивира служителите и ще повиши квалификацията им.

№	Показатели
1	Проведени изследвания за мнението на персонала (брой)
2	Внедрени предложения за подобрения в статистическата система, направени от служителите при изследване на мнението на персонала (брой)
3	Семинари, курсове и други форми на обучение (брой)
4	Служители, преминали различни форми на обучение (брой)
5	Проведени изследвания на анкетьорите (брой)
6	Проведени обучения на анкетьорите (брой)

### **III. Партньорство и ресурси**

#### **1. Зачитане на интересите, осигуряване на непрекъснат диалог и обратна връзка между всички страни в статистическата дейност – потребители, респонденти, органи на статистиката и други институции**

Изпълнението на тази задача ще повиши доверието в статистическата информация, ще доведе до по-добро сътрудничество между всички участници в статистическия процес и по-добро тълкуване и интерпретиране на статистическите данни.

##### **1.1 Потребители**

Осигуряването на непрекъснат диалог с потребителите и зачитането на техните интереси е една от основните задачи пред НСИ. Постигането ѝ може да бъде реализирано чрез създаването на съвети по групи потребители, провеждане на изследвания на специфични групи потребители, обучение, разработване на политика в случаи на критика към официалната статистика или неправилно използване на статистическите данни и разработване на процедура за отразяване на сериозни грешки<sup>2</sup>, открити във вече публикувана информация.

№	Показатели
1	Заседания на съветите по групи потребители за годината (брой)
2	Изследвания по различни групи потребители (брой)
3	Консултации на потребителите за годината (брой)

<sup>2</sup> За „сериозни грешки” говорим, когато са допуснати грешки при публикуването на основни статистически показатели, т.нар. ключови показатели, или когато допуснатата грешка ще повлияе в значителна степен на възприемането на дадено явление от обществото, или когато публикуваните данни оказват голямо влияние на пазара.

4	Внедрени предложения на потребителите за нови статистически изследвания или включване на нови характеристики към съществуващи изследвания (брой)
5	Приети и внедрени предложения на потребителите за предоставяне на определена статистическа информация (брой)

## 1.2 Респонденти

Респондентите са едни от най-важните участници в статистическата дейност, тъй като своевременното подаване на коректни данни от тяхна страна води до по-добро качество на статистическите данни. Едни от най-важните предпоставки за зачитане на техните интереси и осигуряване на обратна връзка са наличието на:

- политика за намаляване на натовареността на респондентите;
- провеждане на изследвания за натовареността на респондентите;
- политика за използване на административни източници за статистически цели, която да доведе до засилване на междуведомствените контакти и използване на административните източници за статистически цели;
- преглед на статистическите изследвания и заместване на изчерпателните с извадкови изследвания навсякъде, където е възможно.

№	Показатели
1	Проведени изследвания за натовареността на респондентите (брой)
2	Проведени консултации на респондентите (брой)
3	Откази при предоставяне на статистическа информация от респондентите (брой)
4	Срещи за запознаване на респондентите с нормативната база, политиките и практиките на НСИ и НСС, по отношение на събирането и предоставянето на данни, и конфиденциалността (брой)
5	Удовлетвореност на респондентите от предоставената методологическа и техническа помощ от експертите на НСИ
6	Дял на изследванията, използващи административни източници, от общия брой изследвания включени в НСП
7	Прегледи на въпросниците с оглед избягване дублирането на въпроси, неточност на дефиниции или несъответствието им с възприети от различните групи респонденти стандарти и практики (брой)

## 1.3 Органи на статистиката и други институции

Координацията и комуникацията с другите органи на статистиката може да се подобри чрез организиране на редовни срещи за обсъждане на въпроси свързани с осигуряването на качеството на статистическия процес и качеството на предоставяната статистическа информация.

№	Показатели
1	Проведени консултации и срещи с органите на статистиката във връзка с качеството на статистическите изследвания, провеждани от тях (брой)
2	Препоръки относно осигуряването на качеството в НСС (брой)
3	Изпълнени препоръки от органите на статистиката (брой)

#### **IV. Процеси, продукти и услуги**

##### **1. Внедряване на най-добрите практики в областта на статистическите изследвания и при управлението на качеството на статистическите процеси и продукти**

Реализирането на задачата изисква: провеждане на самооценки за качеството на статистическите изследвания от ръководителите на изследванията (DESAP)<sup>3</sup>; внедряване на модел за събиране на данни по електронен път; разработване на подробно описание на процесите; разширяване на процедурите за измерване на качеството на процесите; разработване на доклади за качеството; разпространение на резултатите за оценка на качеството до потребителите.

<b>№</b>	<b>Показатели</b>
1	Дял на статистическите изследвания с направени самооценки (%)
2	Дял на електронните въпросници от общия брой въпросници (%)
3	Наличие на документация за описание на процесите
4	Дял на статистическите изследвания с доклади за качеството (%)
5	Дял на статистическите изследвания с публикувана информация за качеството на Интернет страницата на НСИ (%)

##### **2. Провеждане на вътрешни одити на качеството на статистическите продукти и процеси**

Необходимо е провеждане на вътрешни одити по качеството на статистическите продукти и процеси. За целта трябва да се разработи методологично ръководство, което да обхваща четирите основни фази на одитния процес: планиране, проверка, докладване и проследяване на препоръките. Ръководството за вътрешните одити трябва да включва цел, обхват, дефиниции, принципи, подход, вътрешни правила и процедури за осъществяването на одитите.

Възможно е провеждане и на външни методологически одити, които също могат да дадат безпристрастната, независима и обективна оценка на качеството на статистическите процеси и продукти.

Одитите по качеството ще допринесат за идентификация на съществуващите слабости и на областите, в които трябва да се направят подобрения относно различните аспекти на качеството. Ще бъдат набелязани и мерки, чрез които тези подобрения да бъдат постигнати.

<b>№</b>	<b>Показатели</b>
1	Проведени одити по качеството на година (брой)
2	Планирани подобрения в резултат на одитите (брой)
3	Осъществени подобрения, установени при последващите прегледи (брой)

<sup>3</sup> Европейски въпросник за самооценка на качеството на статистическите изследвания - [DESAP Self Assessment Checklist for Survey Managers](#)

### **3. Въвеждане на система за документиране на качеството и осигуряване на достъп до нея**

Налага се създаване на наръчници за най-добрите методи (в съответствие с препоръките на Ръководната група по качеството), описание на процесите (идентификация, документация и анализ на процесите), внедряване на системен подход към оценката на качеството.

Целта на документирането е да се осигури прозрачност и сравнимост, да се подобри разбирането и използването на статистическите данни. Наличието на пълен набор от документи, свързани с качеството на статистическите процеси и продукти ще осигури на служителите “пътя“ за изпълнение на задачите. Документите ще създадат основа за сравнение, на това какво трябва и какво в действителност е направено, както и да бъдат използвани за обучение на служителите и потребителите.

Подобряването на достъпа до наличната документация е предпоставка за осигуряване на прозрачност на предприеманите дейности за осигуряване на качеството и повишаване на доверието на потребителите в предоставяната информация от НСИ.

Необходимо е да бъдат създадени база данни с документи за качеството на статистическите продукти и процеси и рубрика в интранет/интернет с основни документи по качеството, усъвършенстването и актуализацията на Електронния речник на статистическите термини в частта за качеството, което е наложително от гледна точка на осигуряване на единство при използването им.

<b>№</b>	<b>Показатели</b>
1	Документи по качеството, публикувани в интранет/интернет (брой)
2	Публикации, свързани с качеството (брой)
3	Термини, включени в електронния речник в частта за качеството (брой)

## ***V. Резултати за потребителите и обществото***

Ориентираността към потребителите и към обществото са едни от основните принципи залегнали в EFQM модела.

### **1. Изграждане на система за изследване на потребителите**

Изпълнението на тази задача изисква:

- провеждане на изследвания за удовлетвореността на потребителите от предоставяната статистическа информация;
- проучване и анализ на потребностите на потребителите;
- провеждане на изследвания за доверието на потребителите към статистиката и за достъпа до статистическата информация.

Изграждането на тази система ще допринесе за осигуряване на един от основните критерии за качеството – приложимост. Ще се създадат основи за по-добро идентифициране на нуждите на потребителите и възможност за отразяването им в Националната статистическа програма. Активният диалог с различните групи потребители ще спомогне за изграждане и поддържане на добри контакти и своевременно посрещане на новите потребности от статистическа информация.

№	Показатели
1	Проведени изследвания за удовлетвореността на потребителите (брой)
2	Честота на ползване на информацията, на сайта на НСИ и в библиотеката на НСИ, по статистически области (брой посещения на месец)
3	Проведени изследвания за доверието към статистиката (брой)
4	Проведени изследвания за достъпа до статистическа информация (брой)

## **VI. Ключови резултати от изпълнението**

Ключовите резултати от изпълнението са постигнатите резултати по отношение на политиката и стратегията (т.нар. външни резултати), и по отношение на управлението и усъвършенстването (вътрешни резултати).

### **1. Разработване на показатели за характеризирание на качеството на дейността**

Налага се разработване и внедряване на система от показатели за характеризирание на качеството на дейността в НСИ и в органите на статистиката, и изпълнението на международните задължения и изискванията на ЕС.

Реализирането на тази система ще допринесе за получаване на цялостна представа за състоянието на качеството на дейностите в организациите, ще спомогне при определянето на силните и слабите страни и ще спомогне при мониторинга на дейностите, водещи към подобрене.

№	Показатели
1	Разработване на показатели за характеризирание качеството на дейността

### **2. Прилагане на политика за управление на риска**

Предпоставките за изпълнение на тази задача са наличие на Стратегия за управление на риска, програма за управление на риска, работна група за управление на риска, дефиниране на задълженията и отговорностите при управление на риска.

Това ще даде възможност ефективно да се координират дейностите по управлението на риска, своевременно да се открият значимите рискове и да се предприемат действия за ограничаването им, да се разпределят ресурсите съобразно степента и значимостта на различните рискове.

№	Показатели
1	Идентифицирани значими рискове по приоритети (брой)
2	Планирани дейности и превантивни мерки за покриване на идентифицираните рискове (брой)
3	Изпълнени дейности и предприети мерки (брой)