

Национальный статистический комитет
Республики Беларусь

РК СМК 01-2017
Руководство
по качеству

УТВЕРЖДАЮ

Председатель Национального
статистического комитета
Республики Беларусь

И.В. Медведева
И.В. Медведева

20.11.2017
20.11.2017

**СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА
РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ**

РК СМК 01-2017

**Минск
2017**



1. РАЗРАБОТАН ГЛАВНЫМ УПРАВЛЕНИЕМ КООРДИНАЦИИ И
РАЗВИТИЯ СТАТИСТИЧЕСКОЙ СИСТЕМЫ НАЦИОНАЛЬНОГО
СТАТИСТИЧЕСКОГО КОМИТЕТА РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ

2. ДАТА ВВЕДЕНИЯ
с 20.11.2017

*Настоящий документ не может быть тиражирован и распространен без
разрешения Председателя Национального статистического комитета
Республики Беларусь.*

Изменение №	Лист	Должность	ФИО	Подпись	Дата



Содержание

1.	ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ	5
1.1	Общие положения	5
1.2	Информация об организации.....	5
2.	НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ.....	6
3.	ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ	7
4.	КОНТЕКСТ ОРГАНИЗАЦИИ.....	8
4.1	Понимание организации и ее контекста	8
4.2	Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон	9
4.3	Определение области применения СМК.....	9
4.4	Система менеджмента качества и ее процессы.....	10
5.	ЛИДЕРСТВО.....	11
5.1	Лидерство и приверженность	11
5.1.1	Общие положения	11
5.1.2	Ориентация на потребителя	12
5.2	Политика.....	12
5.2.1	Установление политики в области качества.....	12
5.2.2	Доведение до сведения политики в области качества	13
5.3	Роли, обязанности и полномочия в организации	13
6.	ПЛАНИРОВАНИЕ	14
6.1	Действия по рассмотрению рисков и возможностей.....	14
6.2	Цели в области качества и планирование их достижения.....	15
6.2.1	Разработка целей в области качества Белстата	15
6.2.2	Планирование достижения целей в области качества Белстата.....	16
6.3	Планирование изменений.....	16
7.	ПОДДЕРЖКА	17
7.1	Ресурсы.....	17
7.1.1	Общие положения.....	17
7.1.2	Персонал	18
7.1.3	Инфраструктура.....	18
7.1.4	Среда для функционирования процессов	19
7.1.5	Ресурсы для мониторинга и измерений.....	19
7.1.6	Знания организации	19
7.2	Компетентность.....	20
7.3	Осведомленность.....	20
7.4	Коммуникации.....	20
7.5	Документированная информация	21
7.5.1	Общие положения	21
7.5.2	Создание и обновление.....	21
7.5.3	Управление документированной информацией	22
8.	ОПЕРАЦИОННАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ	22
8.1.	Планирование и управление деятельностью	22
8.2.	Требования к продукции и услугам	23
8.2.1	Коммуникация с потребителем.....	23
8.2.2	Определение требований к продукции и услугам	24
8.2.3	Анализ требований к продукции и услугам	24

Изменение №	Лист	Должность	ФИО	Подпись	Дата



8.2.4	Изменение требований к продукции и услугам	25
8.3.	Проектирование и разработка продукции и услуг	25
8.4.	Управление предоставляемыми извне процессами, продукцией и услугами	25
8.5.	Предоставление продукции и услуг	26
8.5.1.	Управление предоставлением продукции и услуг	26
8.5.6.	Управление изменениями	26
8.6.	Выпуск продукции и услуг	27
8.7.	Управление несоответствующими выходами	27
9.	ОЦЕНИВАНИЕ ПРИГОДНОСТИ	27
9.1	Мониторинг, измерения, анализ и оценивание	27
9.2	Внутренний аудит	28
9.3	Анализ со стороны руководства	29
9.3.1	Общие положения	29
9.3.2	Входы анализа со стороны руководства	29
9.3.3	Выходы анализа со стороны руководства	29
10.	УЛУЧШЕНИЕ	30
10.1	Общие положения	30
10.2	Несоответствия и корректирующие действия	31
10.3	Постоянное улучшение	32
	Приложение А Организационная схема управления СМК Белстата	33
	Приложение Б Схема последовательности и взаимодействия процессов СМК Белстата	34
	Приложение В Перечень документов СМК Белстата	35
	Приложение Г Показатели оценки результативности процессов системы менеджмента качества Национального статистического комитета Республики Беларусь	36
	Приложение Д Форма плана корректирующих действий	50
	Лист регистрации изменений	51

Изменение №	Лист	Должность	ФИО	Подпись	Дата



1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1.1 Общие положения

Настоящее Руководство по качеству (далее – РК) является основным обобщающим документом системы менеджмента качества Национального статистического комитета Республики Беларусь, разработанным в соответствии с требованиями СТБ ISO 9001-2015.

РК предназначено для описания порядка выполнения требований стандарта СТБ ISO 9001-2015 и использования в качестве организационно-методического документа внутри Национального статистического комитета Республики Беларусь (далее – Белстат) работниками всех структурных подразделений, в том числе при проведении внутренних аудитов системы менеджмента качества (далее – СМК) Белстата и при обучении персонала.

РК определяет организационную структуру СМК Белстата и структуру ее документации, распределение полномочий и ответственности персонала, процессы, функционирующие в рамках СМК Белстата, и необходимые ресурсы.

По разрешению руководства Белстата РК может предоставляться заинтересованным сторонам с целью демонстрации соответствия СМК Белстата требованиям СТБ ISO 9001-2015 и способности Белстата удовлетворять требования пользователей и других заинтересованных сторон.

РК может использоваться органом по сертификации СМК в целях первичного ознакомления с СМК Белстата для принятия решения о возможности проведения работ по ее сертификации, а также при проведении сертификационного и инспекционных аудитов.

Периодическая проверка актуальности РК осуществляется не реже одного раза в год в соответствии с документированной процедурой СТП 02 Д «Управление документированной информацией».


1.2 Информация об организации

Система Белстата сформирована в соответствии с Положением о Национальном статистическом комитете Республики Беларусь, утвержденном Указом Президента Республики Беларусь от 26 августа 2008 г. № 445.

В систему Белстата входят центральный аппарат Белстата, территориальные органы государственной статистики, а также государственные организации, подчиненные Белстату.

Структура центрального аппарата Белстата включает главные управления, управления, отделы, секторы.

Изменение №	Лист	Должность	ФИО	Подпись	Дата

	Национальный статистический комитет Республики Беларусь	РК СМК 01-2017
		Руководство по качеству стр. 6 из 51

В подчинении Белстата находятся республиканское унитарное предприятие «Информационно-вычислительный центр Национального статистического комитета Республики Беларусь» и республиканское унитарное предприятие «Центр информационных технологий Национального статистического комитета Республики Беларусь».

Основными задачами Белстата являются:

формирование научно обоснованной официальной статистической методологии, соответствующей международным стандартам в области статистики;

осуществление государственной статистической деятельности с соблюдением принципов государственной статистики;

удовлетворение потребности общества, государства и международного сообщества в официальной статистической информации.

Полное и сокращенное наименование организации:

Национальный статистический комитет Республики Беларусь (Белстат).

Юридический адрес:

220070, г. Минск, пр. Партизанский, 12

Почтовый адрес:

220070, г. Минск, пр. Партизанский, 12

Телефон 367-52-00; тел.(факс) 367-22-04

Руководитель организации – Председатель Национального статистического комитета Республики Беларусь Медведева Инна Викторовна.

Представитель руководства, ответственный за систему менеджмента качества, – Первый заместитель Председателя Национального статистического комитета Республики Беларусь Кангро Ирина Степановна.

2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

В РК использованы ссылки на следующие технические нормативные правовые акты в области технического нормирования и стандартизации:

СТБ ISO 9000-2015 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.

СТБ ISO 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования.

СТБ ISO 31000-2015 Менеджмент рисков. Принципы и руководящие указания.

В РК использованы ссылки на документы СМК Белстата, представленные согласно Приложению В «Перечень документов СМК Белстата».

Изменение №	Лист	Должность	ФИО	Подпись	Дата



3. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

3.1 В РК используются термины в соответствии с СТБ ISO 9000-2015.

Дополнительно в настоящем документе используются следующие термины и определения:

Нормативный правовой акт – официальный документ установленной формы, принятый (изданный) в пределах компетенции уполномоченного государственного органа (должностного лица) или путем референдума с соблюдением установленной законодательством Республики Беларусь процедуры, содержащий общеобязательные правила поведения, рассчитанные на неопределенный круг лиц и неоднократное применение.

Технические нормативные правовые акты – технические регламенты, технические кодексы установившейся практики, стандарты, в том числе государственные стандарты Республики Беларусь, стандарты организаций, технические условия, квалификационные справочники, государственные классификаторы технико-экономической информации, иные нормативные правовые акты, отнесенные законодательными актами Республики Беларусь к техническим нормативным правовым актам, утвержденные (введенные в действие) в порядке, установленном законодательством Республики Беларусь.

Организационно-распорядительные документы – организационные документы (положения, уставы, инструкции, правила и др.); распорядительные документы (приказы, постановления, распоряжения, решения, указания и др.).

Владелец процесса – должностное лицо Белстата, наделенное полномочиями использовать ресурсы процесса и несущее ответственность за результативность процесса, его мониторинг, оценку рисков и возможностей, достижение запланированных результатов процесса и его постоянное улучшение, а также обеспечение выполнения процесса в управляемых условиях.

Исполнитель – должностное лицо Белстата, осуществляющее выполнение отдельных этапов процесса и несущее ответственность за их результаты.

Менеджмент риска – скоординированные действия по руководству и управлению в отношении риска.

Ответственный исполнитель – должностное лицо Белстата, несущее ответственность за организацию выполнения отдельных этапов процесса и их результативность.

Риск – воздействие неопределенности в отношении цели, которое выражается в виде комбинации последствий событий и вероятности их возникновения.

Изменение №	Лист	Должность	ФИО	Подпись	Дата



3.2 В РК применяются следующие сокращения и условные обозначения:

БГД – база готовых документов;

ВП – владелец процесса;

ГСН – государственные статистические наблюдения;

ГУКРСС – Главное управление координации и развития статистической системы Белстата;

ДП – документированная процедура;

ЕИСГС – Единая информационная система государственной статистики Республики Беларусь;

КС – Координационный совет по внедрению системы менеджмента качества Национального статистического комитета Республики Беларусь;

НД – номенклатура дел;

НПА – нормативные правовые акты;

ОИ – ответственный исполнитель процесса;

ОРД – организационно-распорядительные документы;

ОСИ – официальная статистическая информация;

ПР – представитель руководства Национального статистического комитета Республики Беларусь, ответственный за координацию работ по внедрению системы менеджмента качества Национального статистического комитета Республики Беларусь;

СМК – система менеджмента качества;

СП – структурное подразделение Белстата;

ТНПА – технические нормативные правовые акты.

4. КОНТЕКСТ ОРГАНИЗАЦИИ

4.1 Понимание организации и ее контекста

Белстат является республиканским органом государственного управления в области государственной статистики, проводит государственную политику в области государственной статистики, осуществляет регулирование и управление, а также координацию деятельности других государственных органов, иных организаций в этой области.

Главная стратегическая цель Белстата – максимальное удовлетворение возрастающих потребностей общества, государства и международного сообщества в актуальной, своевременной, объективной, доступной и сопоставимой ОСИ.

Деловая среда, внешние и внутренние факторы, имеющие отношение к целям и стратегическим направлениям развития Белстата и влияющие на эффективность СМК Белстата, определены в Контексте Национального

Изменение №	Лист	Должность	ФИО	Подпись	Дата



статистического комитета Республики Беларусь (далее – Контекст Белстата), утверждаемом Председателем Белстата на год.

С целью получения наиболее полного представления о степени воздействия внешних и внутренних факторов на возможности реализации Стратегии, достижения целей в области качества и запланированных результатов действующей СМК осуществляется периодическая оценка степени изменения составляющих Контекста Белстата и их влияния на функционирование СМК.

Результаты оценки воздействия внешних и внутренних факторов являются основанием для пересмотра Контекста Белстата.

При необходимости в случае возникновения новых или изменения степени влияния существующих факторов может проводиться внеплановый пересмотр Контекста Белстата.

4.2 Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон

Результаты деятельности Белстата зависят от понимания потребностей и ожиданий заинтересованных сторон, от анализа потребностей в получении актуальной, своевременной, объективной, доступной и сопоставимой ОСИ, которая соответствует применимым законодательным и другим обязательным требованиям.

Заинтересованные стороны и их основные требования определены в Контексте Белстата.

Учитывая, что требования заинтересованных сторон могут быстро меняться, в Белстате осуществляется постоянный мониторинг информации, касающейся этих изменений посредством анализа:

- запросов пользователей ОСИ;
- обращений респондентов по вопросам составления и представления государственной статистической отчетности;
- обращений граждан и юридических лиц по вопросам ведения государственной статистики;
- предложений государственных организаций, уполномоченных на ведение государственной статистики;
- изменений в законодательстве Республики Беларусь;
- новых международных стандартов в области статистики.

Результаты изучения, анализа и оценки изменения потребностей и ожиданий заинтересованных сторон являются основанием для пересмотра Контекста Белстата.

4.3 Определение области применения СМК

Областью применения действующей СМК является деятельность

Изменение №	Лист	Должность	ФИО	Подпись	Дата



Белстата в области государственной статистики.

При определении области применения СМК были рассмотрены:

- внешние и внутренние факторы, составляющие контекст Белстата;
- требования соответствующих заинтересованных сторон;
- производимая ОСИ.

Требования действующей в Белстате СМК распространяются на руководство Белстата, должностных лиц и подразделения, составляющих организационную схему управления СМК Белстата, представленную согласно Приложению А.

4.4 Система менеджмента качества и ее процессы

В Белстате разработана, внедрена, поддерживается в рабочем состоянии и постоянно улучшается СМК, включающая необходимые процессы, их взаимодействие и применение в соответствии с требованиями СТБ ISO 9001-2015.

СМК Белстата разработана с учетом:

- Миссии, Видения, Стратегии и Политики в области качества;
- Контекста Белстата, результатов анализа потребностей и ожиданий заинтересованных сторон;
- законодательства Республики Беларусь.

Последовательность и взаимодействие процессов представлены согласно Приложению Б «Схема последовательности и взаимодействия процессов СМК Белстата».

Для каждого процесса СМК:

- определены требуемые входы и ожидаемые выходы процесса;
- определены последовательность и взаимодействие;
- определены и применяются критерии и методы (включая мониторинг, измерения и соответствующие показатели пригодности), необходимые для обеспечения результативного функционирования процесса и управления им;
- определены необходимые ресурсы и обеспечено их наличие;
- назначены обязанности и предоставлены полномочия в отношении процесса;
- проводится рассмотрение рисков и возможностей в соответствии с требованиями подпункта 6.1 пункта 6 «Планирование» РК;
- проводится оценка процесса и внедряются изменения, необходимые для обеспечения того, чтобы процесс достигал своих намеченных результатов;
- проводится улучшение процесса и СМК в целом.

Белстатом поддерживается необходимая для обеспечения

Изменение №	Лист	Должность	ФИО	Подпись	Дата



функционирования процессов СМК документированная информация в виде описаний процессов и документированных процедур, перечень которой представлен согласно Приложению В «Перечень документов СМК Белстата».

В Белстате создается и сохраняется документированная информация (записи) для обеспечения уверенности в том, что процессы выполняются так, как было запланировано.

Порядок управления документированной информацией СМК установлен в документированной процедуре СТП 02 Д «Управление документированной информацией».

5. ЛИДЕРСТВО

5.1 Лидерство и приверженность

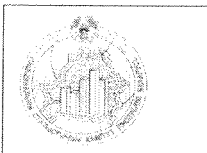
5.1.1 Общие положения

Руководство Белстата в лице Председателя Белстата демонстрирует лидерство и приверженность в отношении СМК Белстата посредством:

- принятия ответственности за результативность СМК Белстата;
- определения Политики в области качества, целей в области качества и их согласованность с Контекстом Белстата и стратегическим направлением развития Белстата;
- обеспечения интеграции требований СМК с процессами производства ОСИ;
- содействия применению процессного подхода и мышления на основе рисков;
- выделения ресурсов, необходимых для обеспечения эффективного и результативного функционирования СМК Белстата;
- доведения до сведения персонала важности и пользы СМК и соблюдения ее требований;
- обеспечения того, чтобы СМК достигала своих намеченных результатов;
- проведения систематического анализа результативности функционирования СМК Белстата, в том числе реализации Политики в области качества и достижения целей в области качества;
- наделения ВП и ОИ соответствующими полномочиями для обеспечения результативности СМК Белстата.

Для координации и контроля деятельности Белстата, связанной с созданием, внедрением, поддержанием и осуществлением деятельности по улучшению СМК, приказом Председателя Белстата назначен Представитель руководства по качеству.

Изменение №	Лист	Должность	ФИО	Подпись	Дата



Функции, права, обязанности, ответственность и полномочия ПР закреплены в Положении о Представителе руководства Национального статистического комитета Республики Беларусь, ответственном за координацию работ по внедрению системы менеджмента качества Национального статистического комитета Республики Беларусь, утвержденном Председателем Белстата.

Для организации и координации работ по созданию, внедрению, функционированию и постоянному совершенствованию СМК приказом Председателя Белстата создан постоянно действующий Координационный совет. Функции, права, обязанности, ответственность и полномочия членов КС закреплены в Положении о Координационном совете по внедрению системы менеджмента качества Национального статистического комитета Республики Беларусь.

5.1.2 Ориентация на потребителя

Деятельность Белстата ориентирована на точное определение и удовлетворение потребностей всех категорий пользователей в ОСИ посредством:

- изучения, определения и выполнения потребностей пользователей, законодательных и других обязательных требований, а также оценки качества выполнения этих требований в процессе производства ОСИ;
- определения и рассмотрения рисков и возможностей, которые могут влиять как на качество ОСИ, так и на способность Белстата повышать удовлетворенность пользователей;
- осуществления деятельности по повышению удовлетворенности пользователей.

Руководство ориентирует персонал на постоянную деятельность по повышению удовлетворенности пользователей путем оценки уровня удовлетворенности пользователей и разработки мероприятий, направленных на ее повышение.

5.2 Политика

5.2.1 Установление политики в области качества

Руководство Белстата при участии членов КС формулирует Миссию, Видение, Стратегию и Политику в области качества.

Политика в области качества Белстата определяет общие намерения и направления деятельности Белстата в области качества, устанавливает задачи для их реализации и ответственность руководства за соблюдение обязательных требований и постоянное улучшение СМК.

Политика в области качества Белстата:

- соответствует назначению и Контексту Белстата и направлена на

Изменение №	Лист	Должность	ФИО	Подпись	Дата



поддержку стратегических направлений развития Белстата;

- предоставляет основу для установки целей в области качества;
- включает обязательство соответствовать применимым требованиям;
- включает обязательство постоянно улучшать СМК.

Инструментом реализации Политики в области качества в Белстате является СМК Белстата.

Политика в области качества оформляется в виде отдельного документа и подписывается Председателем Белстата.

Руководство Белстата обеспечивает доведение Политики в области качества до всего персонала. Ответственность за понимание персоналом Политики в области качества и ее реализацию на всех уровнях несет ПР.

Руководители СП несут ответственность за реализацию конкретных задач, установленных в Политике в области качества.

Политика в области качества подлежит ежегодному пересмотру при проведении анализа СМК Белстата со стороны руководства. Анализ реализации Политики в области качества и ее актуальности проводится при функционировании процесса СП 01 П «Планирование, анализ и улучшение».

5.2.2 Доведение до сведения политики в области качества

Политика в области качества доводится до сведения каждого работника посредством:

- размещения Политики в области качества в системе электронного документооборота «Электронное Дело» Белстата (далее – СЭД «Дело»);
- обсуждения положений Политики в области качества на заседаниях КС;
- разъяснения Политики в области качества при проведении обучения персонала в области менеджмента качества;
- ознакомления работников с Политикой в области качества при приеме на работу;
- проведения в Белстате занятий по профессиональной учебе.

Заинтересованные стороны могут ознакомиться с Политикой в области качества на официальном сайте Белстата в глобальной компьютерной сети Интернет (далее – сайт Белстата) или на информационных стендах в здании Белстата.

5.3 Роли, обязанности и полномочия в организации

Председатель Белстата утверждает структуру и штатное расписание центрального аппарата Белстата, распределяет обязанности между заместителями Председателя Белстата и определяет полномочия

Изменение №	Лист	Должность	ФИО	Подпись	Дата



руководителей СП центрального аппарата Белстата таким образом, чтобы обеспечить наиболее эффективное достижение целей в области качества и реализацию стратегических направлений развития.

Выполнение работ по созданию и поддержанию СМК Белстата возложено на ГУКРСС.

Для обеспечения результативного функционирования процессов СМК Белстата определены владельцы процессов, а также ответственные исполнители и исполнители процессов. Их ответственность и полномочия установлены в соответствующих описаниях процессов.

Роли, обязанности и полномочия персонала Белстата в области качества определены в таких документах СМК как РК, процессы, документированные процедуры СМК, а также в организационно-распорядительных документах, положениях о СП и должностных инструкциях.

Информация об ответственности и полномочиях доводится до сведения каждого работника посредством:

- размещения документов СМК в СЭД «Дело»;
- проведения обучения персонала в области менеджмента качества;
- ознакомления руководителем СП с положением о СП и должностной инструкцией.

Порядок управления организационно-распорядительными документами, положениями о СП и должностными инструкциями установлен в документированной процедуре СТП 02 Д «Управление документированной информацией».

6. ПЛАНИРОВАНИЕ

6.1 Действия по рассмотрению рисков и возможностей

При планировании СМК Белстата рассматриваются внешние и внутренние факторы, составляющие Контекст Белстата, которые могут повлиять на деятельность Белстата, а также потребности и ожидания заинтересованных сторон.

Внешние и внутренние факторы, влияющие на возможности Белстата реализовывать Стратегию, достигать цели в области качества и запланированные результаты, могут изменяться и различаться по степени воздействия и представлять собой определенные риски или возможности.

Деятельность по определению рисков и возможностей направлена на:

- гарантию достижения СМК Белстата намеченных результатов;
- усиление желательных последствий;
- предупреждение или снижение нежелательных последствий;

Изменение №	Лист	Должность	ФИО	Подпись	Дата



– достижение улучшений СМК.

Эти же направления являются критериями при рассмотрении рисков и возможностей.

Планирование действий, предпринятых для рассмотрения рисков и возможностей, проводится с учетом их потенциального воздействия на качество производимой ОСИ.

Действия, предпринимаемые Белстатом при рассмотрении рисков и возможностей, интегрируются и внедряются в процессы СМК, в том числе в деятельность по планированию реализации Стратегии, достижения целей в области качества и запланированных результатов на уровне Белстата и процессов.

Действия по рассмотрению рисков заключаются в идентификации риска, устранении источников риска, минимизации вероятности его наступления, оценке тяжести его последствий, принятии риска на основании обоснованного решения.

Действия по рассмотрению новых возможностей могут вести к внедрению новых стандартов, изменению методологии расчета показателей, выпуску новых статистических публикаций, изменению форматов распространения и (или) представления ОСИ.

Результативность этих действий оценивается при оценке результативности процессов, оценке достижения целей в области качества, анализе СМК Белстата со стороны руководства.

Процесс менеджмента рисков и возможностей, применяемый в Белстате, описан в документированной процедуре СТП 01 Д «Менеджмент рисков и возможностей».

6.2 Цели в области качества и планирование их достижения

6.2.1 Разработка целей в области качества Белстата

Цели в области качества согласовываются и утверждаются руководством Белстата при реализации Политики в области качества, процессов СМК Белстата. Поставленные цели и план мероприятий по их достижению фиксируются в производственном плане статистических работ Белстата на очередной планируемый год.


Основой для постановки целей в области качества является Политика в области качества.

Цели в области качества, устанавливаемые Белстатом, должны:

- быть согласованы с Политикой в области качества;
- быть измеримыми;
- подлежать мониторингу и/или анализу на предмет их достижения;
- учитывать применимые требования и способствовать повышению

качества производимой ОСИ и удовлетворенности пользователей;

Изменение №	Лист	Должность	ФИО	Подпись	Дата

	Национальный статистический комитет Республики Беларусь	РК СМК 01-2017
		Руководство по качеству стр. 16 из 51

- быть доведены до сведения заинтересованных сторон;
- пересматриваться при необходимости.

При постановке целей в области качества определяются лица, ответственные за их достижение.

Цели в области качества обсуждаются на заседаниях КС при разработке и согласовании планов мероприятий по снижению рисков и реализации возможностей (далее – планы мероприятий) на очередной планируемый год.

После утверждения планов мероприятий цели в области качества доводятся до сведения каждого работника посредством:

- размещения в СЭД «Дело»;
- разъяснения целей в области качества при проведении обучения персонала в области менеджмента качества;
- проведения в Белстате занятий по профессиональной учебе.

Цели в области качества разрабатываются и в последующем анализируются руководством Белстата при реализации процесса СТП 01 П «Планирование, анализ и улучшение» и, при необходимости, пересматриваются.

6.2.2 Планирование достижения целей в области качества Белстата

Деятельность по разработке мероприятий по достижению целей в области качества определяется при разработке производственного плана статистических работ Белстата на год, в который включаются:

- конкретные мероприятия, направленные на достижение целей в области качества, а также мероприятия по снижению рисков и реализации возможностей;
- требуемые ресурсы (при необходимости);
- ответственность за выполнение мероприятий;
- сроки выполнения мероприятий;
- порядок и критерии для оценки результативности мероприятий.

Оценка результатов выполнения мероприятий по достижению целей в области качества, а также мероприятий по снижению рисков и реализации возможностей включается в состав входных данных для анализа СМК Белстата со стороны руководства при реализации процесса СТП 01 П «Планирование, анализ и улучшение».

6.3 Планирование изменений

Необходимость внесения изменений в СМК Белстата может быть связана с изменениями Контекста Белстата, новыми направлениями развития государственной статистической деятельности, решениями о необходимости

Изменение №	Лист	Должность	ФИО	Подпись	Дата



внутренней реорганизации структуры Белстата.

Внесение изменений в СМК Белстата производится в плановом порядке. При этом учитываются назначения изменений и их потенциальные последствия, достаточность ресурсов для их выполнения, необходимость перераспределения обязанностей и полномочий.

Необходимость в планировании изменений в СМК Белстата определяется руководством Белстата в ходе реализации процесса СТП 01 П «Планирование, анализ и улучшение».

При планировании и внедрении изменений в СМК Белстата ПР обеспечивает целостность СМК и ее соответствие требованиям СТБ ISO 9001-2015, а также наличие и достаточность необходимых ресурсов. При необходимости проводится распределение или перераспределение обязанностей и полномочий.

При планировании изменений учитываются следующие факторы:

- степень удовлетворенности пользователей;
- обеспеченность квалифицированным персоналом;
- обеспеченность необходимыми НПА и ТНПА и их своевременная актуализация;
- соответствующий уровень инфраструктуры и производственной среды, обеспечивающий производство ОСИ, соответствующей требованиям пользователей.

7. ПОДДЕРЖКА

7.1 Ресурсы

7.1.1 Общие положения

Реализация стратегических направлений Белстата в области качества напрямую зависит от определения и своевременного предоставления ресурсов, необходимых для функционирования процессов СМК и их постоянного улучшения.


При определении необходимых ресурсов рассматриваются:

- имеющиеся ресурсы Белстата (персонал, инфраструктура и среда для функционирования процессов);
- товары (работы, услуги), которые необходимо получить от внешних поставщиков;
- знания Белстата.

Ответственность за обеспечение всеми необходимыми для осуществления государственной статистической деятельности ресурсами берет на себя Председатель Белстата.

Необходимые для функционирования процессов ресурсы, требования

Изменение №	Лист	Должность	ФИО	Подпись	Дата

	Национальный статистический комитет Республики Беларусь	ПК СМК 01-2017
		Руководство по качеству стр. 18 из 51

к ним и ответственные за их предоставление указаны в соответствующих разделах документов СМК Белстата.

7.1.2 Персонал

При осуществлении государственной статистической деятельности руководство Белстата определяет и обеспечивает наличие персонала, необходимого для результативного внедрения СМК, функционирования ее процессов и управления ими.

Персонал Белстата имеет профессиональную подготовку, технические знания и опыт работы, необходимые для выполнения своих должностных обязанностей.

Руководство Белстата обеспечивает управление человеческими ресурсами путем определения потребности в персонале, обучения, поддержания компетентности и осведомленности персонала, включая сохранение документированной информации как свидетельства компетентности.

Порядок управления человеческими ресурсами установлен в процессе СТП 02 П «Менеджмент человеческих ресурсов».

Требования к профессиональной компетентности, уровню знаний и навыков, необходимых для обеспечения выполнения определенных задач и функций персонала различных уровней, устанавливаются в положениях о СП Белстата, а также в должностных инструкциях.

Порядок подготовки положений о СП и должностных инструкций установлен в документированной процедуре СТП 02 Д «Управление документированной информацией».

Каждый работник Белстата ознакомлен со своими обязанностями, объемом выполняемых работ и требованиями, предъявляемыми к качеству выполнения работ, что подтверждается его личной подписью в должностной инструкции.

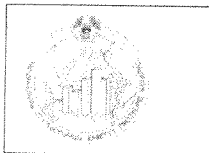
7.1.3 Инфраструктура

Белстат располагает необходимой инфраструктурой для осуществления своей деятельности (здания, сооружения, оборудование, средства связи, сети связи и передачи данных, банки данных и программное обеспечение, средства вычислительной техники и защиты информации, оргтехника).

Требования к инфраструктуре и ресурсам, необходимым для функционирования процессов СМК, указаны в соответствующих разделах документов СМК Белстата.

Деятельность Белстата по поддержанию инфраструктуры, необходимой для функционирования процессов и производства ОСИ

Изменение №	Лист	Должность	ФИО	Подпись	Дата



надлежащего качества установлена в описании процессов СТП 08 П «Управление инфраструктурой» и СТП 09 П «Управление вычислительной и сетевой инфраструктурой, информационными системами и специализированными программными средствами».

Вопросы, связанные с поддержанием и развитием инфраструктуры включаются в производственный план статистических работ Белстата и план государственных закупок на год в соответствии с описанием процесса СТП 01 П «Планирование, анализ и улучшение».

7.1.4 Среда для функционирования процессов

В Белстате определена и поддерживается среда для функционирования процессов СМК.

Анализ факторов, составляющих среду для функционирования процессов СМК, проводится при функционировании процессов СТП 02 П «Менеджмент человеческих ресурсов» и СТП 08 П «Управление инфраструктурой».

Вопросы развития и улучшения среды для функционирования процессов реализуются в соответствии с описанием процесса СТП 01 П «Планирование, анализ и улучшение».

7.1.5 Ресурсы для мониторинга и измерений

Для мониторинга и измерений результатов деятельности Белстата по производству ОСИ применяется экспертный метод. Порядок деятельности и ответственность при проведении оценки качества ОСИ установлены в описании процесса СТП 07 П «Оценка».


7.1.6 Знания организации

Знания и умения, которые имеют решающее значение для реализации Белстатом стратегических направлений развития в области качества, накоплены на основании опыта или приобретены из внешних источников и являются доступными для персонала.

Знания Белстата в виде информации представлены следующими документами:

- методологические положения по отраслям статистики;
- методики по формированию и расчету статистических показателей;
- инструкции по организации и проведению ГСН;
- статистические классификаторы;
- документы СМК Белстата;
- технические задания на разработку специализированного программного обеспечения, подготовленные СП Белстата;
- техническая и эксплуатационная документация, подготовленная сторонними организациями-разработчиками информационных систем;
- рекомендации, стандарты, инструкции и прочие методологические

Изменение №	Лист	Должность	ФИО	Подпись	Дата

	Национальный статистический комитет Республики Беларусь	РК СМК 01-2017
		Руководство по качеству стр. 20 из 51

документы национальных статистических служб других государств и международных статистических организаций;

- организационно-распорядительные документы;
- НПА по вопросам ведения государственной статистики.

Белстат рассматривает имеющиеся знания и определяет, каким образом будет приобретать дополнительные знания при анализе изменений в требованиях заинтересованных сторон.

Знания Белстата определены в качестве ресурсов в соответствующих разделах документов СМК Белстата.

7.2 Компетентность

В Белстате определены требования к компетентности персонала, от которой зависят пригодность и результативность СМК.

Обеспечение необходимой компетентности персонала осуществляется при функционировании процесса СТП 02 П «Менеджмент человеческих ресурсов».

7.3 Осведомленность

Персонал Белстата осведомлен о:

- Политике в области качества;
- целях в области качества;
- своем вкладе в результативность СМК;
- последствиях несоответствий требованиям СМК.

Ответственность за обеспечение осведомленности работников СП о функционирующей СМК возложена на руководителей СП Белстата.

7.4 Коммуникации

В Белстате обеспечивается определение внешних и внутренних коммуникаций, относящихся к СМК.

Коммуникации СМК Белстата осуществляются при взаимодействии с внешними и внутренними заинтересованными сторонами, которые определены в Контексте Белстата.

Для различных сторон, с которыми осуществляется взаимодействие при функционировании процессов, используются разные методы коммуникации, включая обмен информацией и документами (в бумажной и электронной форме), совещания и рабочие встречи, применение средств связи и информационно-коммуникационных технологий.

Перечень внутренних и внешних коммуникаций по процессам приведен в соответствующих разделах описаний процессов и документированных процедур. Коммуникации в процессах и документированных процедурах осуществляются при получении входных данных процесса и передаче выходных данных, а также при получении или

Изменение №	Лист	Должность	ФИО	Подпись	Дата



предоставлении ресурсов для функционирования процесса или выполнения деятельности.

При описании коммуникаций указываются:

- наименование внешней или внутренней заинтересованной стороны, с которой осуществляется взаимодействие;
- о чем осуществляются коммуникации;
- кто осуществляет коммуникации;
- когда осуществляются коммуникации;
- как осуществляются коммуникации.

7.5 Документированная информация

7.5.1 Общие положения

В Белстате разработана документированная информация, необходимая для функционирования СМК Белстата, включающая:

- документированную информацию, разработанную в соответствии с СТБ ISO 9001-2015;
- документированную информацию, определенную Белстатом как необходимую для результативности СМК.

Состав документов СМК установлен в документированной процедуре СТП 02 Д «Управление документированной информацией».

Требования документов СМК Белстата доведены до персонала посредством РК, описания процессов, документированных процедур, а также положений о СП Белстата и должностных инструкций.

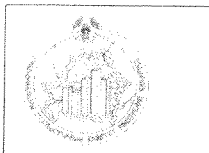
Выполнение требований документов СМК проверяется при проведении анализа результативности процессов и действий, осуществляемых ВП и ОИ, а также при проведении внутренних аудитов СМК.

7.5.2 Создание и обновление

При создании и обновлении документированной информации, необходимой для функционирования СМК Белстата, установлены требования к:

- идентификации документов путем присвоения им соответствующих обозначений и наименований;
- описанию требования к составу и содержанию разделов (включая структуру документов);
- формату (табличный, текстовый);
- носителю (бумажный, электронный);
- проведению анализа и одобрения информации с точки зрения приемлемости и адекватности.

Изменение №	Лист	Должность	ФИО	Подпись	Дата



7.5.3 Управление документированной информацией

Управление документами СМК распространяется на документы внутреннего и внешнего происхождения, которые определены Белстатом как необходимые для планирования и функционирования СМК.

Порядок осуществления деятельности по управлению документами и записями установлен в документированной процедуре СТП 02 Д «Управление документированной информацией».

8. ОПЕРАЦИОННАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

8.1. Планирование и управление деятельностью

Стратегическое и оперативное планирование государственной статистической деятельности Белстат реализует посредством:

- внедрения процессов производства ОСИ и управления ими;
- определения требований к ОСИ, в том числе путем установления критериев для процессов;
- определения ресурсов, необходимых для достижения соответствия ОСИ требованиям пользователей, законодательным и другим обязательным требованиям;
- внедрения средств управления процессами в соответствии с установленными критериями;
- определения, ведения и сохранения соответствующей документированной информации.

При планировании процессов СМК, связанных с производством ОСИ, осуществляется:

- оценка необходимости разработки соответствующих документов, описывающих процессы производства ОСИ;
- определение требуемых входов и ожидаемых выходов этих процессов, их последовательности и взаимодействия;
- установка целей в области качества на уровне процессов, последовательности этапов при функционировании процессов;
- оценка потребности в обеспечении ресурсами и обеспечение их наличия;
- определение и применение критериев и методов (включая мониторинг, оценку и соответствующие показатели пригодности), необходимых для обеспечения результативного функционирования этих процессов и управления ими;
- определение ответственности и предоставление полномочий в отношении этих процессов, включая ВП и ОИ, выполняющих определенные этапы процесса;

Изменение №	Лист	Должность	ФИО	Подпись	Дата



– рассмотрение рисков и возможностей, определенных в соответствии с требованиями подпункта 6.1 пункта 6 «Планирование» РК;

– определение порядка мониторинга процессов с целью удостоверения, что деятельность, осуществляемая при функционировании процессов, выполнена правильно, а результаты этой деятельности соответствуют требованиям, установленным СМК;

– проведение оценки процессов и выполнение корректирующих действий, необходимых для обеспечения того, чтобы эти процессы достигали своих намеченных результатов;

– разработка документированной информации, необходимой для обеспечения уверенности в том, что процесс выполняется как запланировано;

– деятельность по улучшению отдельных процессов и СМК в целом.

Идентификация процессов, необходимых для функционирования СМК Белстата, их последовательность и взаимодействие представлены согласно приложению Б «Схема последовательности и взаимодействия процессов СМК Белстата».

8.2. Требования к продукции и услугам

8.2.1 Коммуникация с потребителем

Белстат осуществляет коммуникации с пользователями ОСИ на постоянной основе.

Коммуникационными каналами для продвижения ОСИ являются:

- сайт Белстата;
- СМИ (телевидение, радио, пресса);
- выставочные экспозиции;
- социальные сети.

При продвижении ОСИ обязательными к применению являются такие инструменты, как:

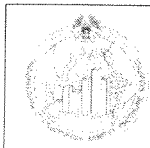
- новости, реклама и отдельные рубрики на интернет-сайтах, наиболее широко охватывающие аудиторию пользователей;
- каталоги статистических изданий;
- статистические публикации;
- программа статистических работ;
- соглашения об информационном взаимодействии;
- связи с общественностью, встречи со СМИ, государственными органами (организациями), брифинги, выступления, презентации, семинары, круглые столы.

Связь с пользователями осуществляется также путем личных контактов, общения по телефону, обмена электронными письмами.

Белстат обеспечивает:

- распространение и (или) представление ОСИ;

Изменение №	Лист	Должность	ФИО	Подпись	Дата



- размещение на сайте Белстата информации, относящейся к производству ОСИ;
- возможность получения ОСИ посредством заключения соответствующих договоров (соглашений) или обращения с разовыми запросами;
- обратную связь с пользователями относительно ОСИ путем размещения на сайте Белстата анкеты пользователя и предоставления возможности отправки электронных сообщений;
- представление статистических показателей в базы данных и на сайты международных статистических организаций;
- заполнение международных вопросников.

Руководителями СП Белстата ведется постоянный контроль за исполнением требований пользователей, законодательных и других обязательных требований, предъявляемых к производству ОСИ.

Все претензии и замечания пользователей, при их наличии, анализируются руководителями СП Белстата.

8.2.2 Определение требований к продукции и услугам

Белстат определяет требования к производству ОСИ посредством анализа:

- потребностей пользователей;
- законодательных и иных нормативных требований;
- факторов, составляющих среду для функционирования процессов производства ОСИ.

Для определения возможности выполнения требований к производству ОСИ рассматриваются:

- доступные ресурсы;
- имеющиеся возможности и потенциал;
- имеющиеся знания;
- оценка удовлетворенности пользователей ОСИ и доверия пользователей к ОСИ.


Порядок осуществления деятельности по определению требований к осуществлению деятельности по производству ОСИ установлен в описании процесса СТП 03 П «Определение требований».

8.2.3 Анализ требований к продукции и услугам

Деятельность Белстата по анализу требований к производству ОСИ направлена на:

- выявление неудовлетворенного спроса на ОСИ путем рассмотрения заявленных потребностей пользователей в ОСИ;

Изменение №	Лист	Должность	ФИО	Подпись	Дата

	Национальный статистический комитет Республики Беларусь	РК СМК 01-2017
		Руководство по качеству стр. 25 из 51

– учет требований НПА, ТНПА, международных стандартов, классификаций в области статистики;

– принятие решений об изменениях в процессе проектирования и разработки ОСИ.

По результатам изучения и анализа потребностей пользователей Белстат осуществляет определение, ведение и сохранение документированной информации о результатах такого анализа и любых новых требованиях к ОСИ.

Порядок проведения деятельности по анализу требований к ОСИ, а также к сохраняемым результатам установлен в описании процесса СТП 03 П «Определение требований».

8.2.4 Изменение требований к продукции и услугам

В случае изменения требований к процессам производства ОСИ Белстат обеспечивает внесение соответствующих изменений в документированную информацию и информирование всех заинтересованных сторон об этих изменениях.

8.3. Проектирование и разработка продукции и услуг

Белстат осуществляет деятельность по проектированию и разработке инструментов сбора, обработки и анализа первичных статистических данных, распространения и (или) представления ОСИ. В рамках этой работы рассматривается также деятельность сторонних организаций – разработчиков программных средств.

Ответственность, требования и порядок осуществления деятельности по проектированию и разработке (подпункты **8.3.1 – 8.3.6** пункта 8 СТБ ISO 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования.) установлены в описании процесса СТП 04 П «Проектирование и разработка».

8.4. Управление предоставляемыми извне процессами, продукцией и услугами

Белстат обеспечивает соответствие предоставляемых извне процессов, продукции и услуг законодательным и иным нормативным требованиям, а также требованиям, установленным Белстатом в договорах на приобретение товаров (работ, услуг).

Белстат определяет и применяет критерии для оценки, выбора, мониторинга пригодности и повторного оценивания внешних поставщиков на основе их способности предоставлять процессы или продукцию и услуги в соответствии с указанными требованиями.

Белстат определяет способы и методы управления, которые будут применяться к предоставляемым извне процессам, продукции и услугам.

Изменение №	Лист	Должность	ФИО	Подпись	Дата



Порядок выполнения деятельности по управлению предоставляемыми извне продукцией и услугами (подпункты **8.4.1 – 8.4.3** пункта 8 СТБ ISO 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования.) установлен в документированной процедуре СТП 04 Д «Управление предоставляемыми извне товарами (работами, услугами)».

8.5. Предоставление продукции и услуг

8.5.1. Управление предоставлением продукции и услуг

Белстат обеспечивает выполнение процессов СМК в управляемых условиях, которые включают:

- доступность документированной информации, необходимой для функционирования СМК Белстата;
- наличие и использование подходящих ресурсов для мониторинга и измерений;
- выполнение деятельности по мониторингу и измерениям, чтобы подтвердить, что критерии для управления процессами или выходами были выполнены;
- использование подходящей инфраструктуры и среды для функционирования процессов;
- назначение компетентного персонала;
- выполнение действий по предупреждению ошибок, связанных с человеческим фактором;
- предоставление разъяснений по вопросам производства ОСИ и формирования официальной статистической методологии.

Управляемые условия применимы к деятельности Белстата по организации и проведению сбора первичных статистических данных, получению административных данных, формированию массивов первичных статистических данных и базы микроданных, их обработке и анализу, а также по формированию, распространению и (или) представлению ОСИ.

Подробное описание указанной деятельности (подпункты **8.5.2 – 8.5.5** пункта 8 СТБ ISO 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования.) содержится в описаниях процессов СТП 05 П «Сбор, обработка и анализ первичных статистических и административных данных» и СТП 06 П «Распространение официальной статистической информации».

8.5.6. Управление изменениями

Белстат осуществляет деятельность по анализу и управлению изменениями, возникшими во время проектирования и разработки для предотвращения негативного воздействия на результаты.

Документированная информация о необходимости внесения изменений сохраняется.

Изменение №	Лист	Должность	ФИО	Подпись	Дата



Последовательность действий по управлению изменениями содержится в описаниях процессов СТП 03 П «Определение требований» и СТП 04 П «Проектирование и разработка».

8.6. Выпуск продукции и услуг

Выпуск ОСИ не осуществляется до тех пор, пока все запланированные мероприятия по контролю и оцениванию качества ОСИ не будут удовлетворительно завершены. Решение о выпуске ОСИ принимает руководство Белстата.

Оригиналы статистических публикаций и реестры на их рассылку, подписанные руководством Белстата, сохраняются.

Последовательность действий по контролю и оцениванию ОСИ содержится в описаниях процессов СТП 05 П «Сбор, обработка и анализ первичных статистических и административных данных» и СТП 07 П «Оценка».

8.7. Управление несоответствующими выходами

В Белстате обеспечивается управление несоответствующими выходными данными процессов производства ОСИ для предотвращения их дальнейшего использования.

При выявлении несоответствующих выходных данных происходит возврат на предыдущие этапы производства ОСИ, где выполняется корректировка и повторная проверка.

В случае выявления ошибок в опубликованной ОСИ решение о корректировке принимается руководством Белстата на основании анализа степени влияния изменений на ранее сформированную ОСИ.

Последовательность действий по управлению несоответствующими выходными данными содержится в описании процесса СТП 05 П «Сбор, обработка и анализ первичных статистических и административных данных».

9. ОЦЕНИВАНИЕ ПРИГОДНОСТИ


9.1 Мониторинг, измерения, анализ и оценивание

9.1.1. Общие положения

Для каждого процесса СМК Белстатом определены условия мониторинга входных, выходных данных и наличия необходимых ресурсов, разработаны показатели результативности процессов и методики их расчета, установлены сроки проведения мониторинга и оценки его результатов.

По итогам оценки результатов мониторинга определяются возможности, направления и необходимые мероприятия для улучшения

Изменение №	Лист	Должность	ФИО	Подпись	Дата

	Национальный статистический комитет Республики Беларусь	РК СМК 01-2017
		Руководство по качеству стр. 28 из 51

процессов и делаются выводы о пригодности и результативности СМК в целом.

Соответствующая документированная информация о проведении мониторинга и оценки его результатов сохраняется.

Порядок расчета показателей для оценки результативности процессов СМК представлен согласно Приложению Г «Показатели оценки результативности процессов системы менеджмента качества Национального статистического комитета Республики Беларусь».

9.1.2 Удовлетворенность потребителя

С целью получения объективной и достоверной информации о качестве ОСИ Белстатом проводятся оценка удовлетворенности пользователей ОСИ и оценка доверия пользователей к ОСИ.

Результаты проводимых оценок предоставляются руководителям СП Белстата для изучения и принятия решений об устранении замечаний пользователей.

Последовательность действий по оценке удовлетворенности пользователей ОСИ и оценке доверия пользователей к ОСИ содержится в описании процесса СТП 07 П «Оценка».

9.1.3 Анализ и оценивание

Белстат проводит анализ информации, получаемой в результате мониторинга входных, выходных данных, наличия необходимых ресурсов, а также показателей результативности процессов СМК.

Мониторинг входных, выходных данных и наличия необходимых ресурсов выполняется по мере их появления. Периодичность проведения анализа результативности процессов СМК установлена в описаниях процессов.

По результатам анализа проводится оценка:

- качества ОСИ на всех этапах ее производства;
- степени удовлетворенности пользователей;
- пригодности и результативности СМК на основании проведения анализа СМК со стороны руководства;
- результативности выполнения запланированных мероприятий;
- результативности действий по рассмотрению рисков и возможностей;
- пригодности внешних поставщиков;
- необходимости улучшений СМК.

9.2 Внутренний аудит

В Белстате организованы и проводятся внутренние аудиты через запланированные интервалы времени для предоставления информации о том, что СМК:

Изменение №	Лист	Должность	ФИО	Подпись	Дата



- соответствует требованиям Белстата и требованиям СТБ ISO 9001-2015;
- результативно внедрена и поддерживается в рабочем состоянии.

Проведение внутренних аудитов планируется с учетом статуса и важности процессов, видов деятельности и функций СП Белстата, подлежащих аудиту, а также результатов предыдущих аудитов.

Организация и порядок проведения внутренних аудитов СМК, а также требования к компетентности аудиторов изложены в документированной процедуре СТП 03 Д «Внутренний аудит».

9.3 Анализ со стороны руководства

9.3.1 Общие положения

Руководство Белстата через запланированные интервалы времени проводит анализ СМК Белстата с целью обеспечения ее постоянной приемлемости, адекватности, результативности и согласованности со стратегическим направлением развития государственной статистики.

9.3.2 Входы анализа со стороны руководства

Входной информацией для проведения анализа со стороны руководства является годовой отчет о функционировании СМК Белстата, который содержит:

- информацию о статусе действий, осуществляемых по итогам предыдущих анализов со стороны руководства;
- сведения об изменениях в соответствующих внешних и внутренних факторах, касающихся СМК Белстата;
- оценку пригодности и результативности СМК Белстата;
- анализ достаточности выделенных ресурсов;
- оценку результативности действий, предпринятых в ответ на риски и возможности;
- реестр возможности.

Достаточность и полноту представляемых данных для анализа определяет ПР.

Годовой отчет доводится до сведения персонала посредством размещения электронный версии годового отчета в СЭД «Дело».

9.3.3 Выходы анализа со стороны руководства

Результаты анализа со стороны руководства содержатся в протоколе заседания КС, который включает в себя:

- заключение о приемлемости, адекватности и результативности СМК и ее согласованности со Стратегией;

Изменение №	Лист	Должность	ФИО	Подпись	Дата



- решения и действия, связанные с возможностями для улучшения и необходимыми изменениями СМК Белстата;
- потребности в ресурсах.

Решения КС обязательны для исполнения всеми должностными лицами.

Статус действий, связанных с возможностями для улучшений, идентифицированных в ходе анализа со стороны руководства, следует включать в качестве входа к следующему анализу.

Последовательность действий по анализу СМК Белстата со стороны руководства содержится в описании процесса СТП 01 П «Планирование, анализ и улучшение».

10. УЛУЧШЕНИЕ

10.1 Общие положения

Белстат определяет и обеспечивает возможности для улучшения процессов СМК посредством:

- ежегодного совершенствования и оптимизации структуры и содержания плановых документов с целью обеспечения максимальной удовлетворенности пользователей;
- разработки стратегических документов на средне- и долгосрочный период;
- повышения результативности СМК;
- актуализации Политики в области качества и целей в области качества;
- систематического анализа данных о функционировании процессов СМК;
- использования результатов аудитов для разработки и реализации корректирующих мероприятий;
- периодического анализа со стороны руководства адекватности и пригодности разработанной и внедренной СМК.

Белстат также определяет и обеспечивает возможности для улучшения качества производимой ОСИ для максимального удовлетворения требований пользователей, а также для рассмотрения будущих потребностей и ожиданий на основе оценки:

- качества первичных статистических данных и ОСИ;
- оценки удовлетворенности ОСИ и доверия пользователей к ОСИ;
- оценки уровня соответствия национальной статистической системы европейским и международным стандартам.

Деятельность по коррекции, предупреждению или снижению

Изменение №	Лист	Должность	ФИО	Подпись	Дата



нежелательных последствий осуществляется на основе выявления несоответствий на всех этапах производства ОСИ и проведения соответствующих корректирующих действий.

Улучшение пригодности и результативности СМК проводится в соответствии с решениями, принятыми по результатам анализа функционирования СМК.

10.2 Несоответствия и корректирующие действия

10.2.1 Действия, связанные с управлением выявленными несоответствиями, осуществляются Белстатом для того, чтобы устранить или минимизировать причины, которые могут оказать негативное влияние на:

- результаты деятельности Белстата;
- процессы или СМК Белстата;
- удовлетворенность пользователей.

Потенциальными источниками информации о несоответствиях могут выступать результаты внутренних или внешних аудитов, отчет по анализу соответствия ОСИ, предложения пользователей, несоблюдение требований, установленных в договорах на приобретение товаров (работ, услуг).

Если возникает несоответствие, Белстат осуществляет:

- действия по его управлению и коррекции;
- устранение последствий;
- оценку необходимости действий по устранению причины (причин)


несоответствия, чтобы оно не повторилось.

Для разработки корректирующих действий, соответствующих последствиям выявленных несоответствий, в Белстате проводится:

- рассмотрение и анализ несоответствия;
- определение причин несоответствия;
- определение того, существуют ли аналогичные несоответствия и могут ли они потенциально возникнуть;
- разработка плана корректирующих действий, направленных на устранение причины несоответствия;
- контроль выполнения всех запланированных корректирующих действий;
- анализ результативности каждого выполненного корректирующего действия по степени устранения несоответствия;
- уточнение, при необходимости, рисков и возможностей, определенных в ходе планирования;
- внесение, при необходимости, изменений в СМК.

Форма плана корректирующих действий приведена согласно Приложению Д.

Изменение №	Лист	Должность	ФИО	Подпись	Дата

	Национальный статистический комитет Республики Беларусь	РК СМК 01-2017
		Руководство по качеству стр. 32 из 51

10.2.2 Белстат сохраняет документированную информацию как свидетельство:

- характера несоответствий и всех последующих предпринятых действий;
- результатов каждого корректирующего действия.

10.3 Постоянное улучшение

Белстат постоянно повышает приемлемость, адекватность и результативность внедренной СМК.

Белстат обеспечивает улучшения посредством:

- совершенствования, оптимизации структуры и содержания стратегических и плановых документов с целью обеспечения максимальной удовлетворенности пользователей;
- повышения результативности СМК;
- актуализации Политики в области качества и целей в области качества;
- систематического анализа данных о функционировании процессов СМК;
- использования результатов аудитов для разработки и реализации корректирующих мероприятий;
- периодического анализа со стороны руководства адекватности и пригодности разработанной и внедренной СМК.

Последовательность действий по улучшению СМК содержится в описании процесса СТП 01 П «Планирование, анализ и улучшение».

РАЗРАБОТАЛ

Начальник Главного управления
координации и развития
статистической системы


С.В.Суровец

18.10.2017

СОГЛАСОВАНО

Первый заместитель Председателя
 И.С.Кангро

19.10.2017

Изменение №	Лист	Должность	ФИО	Подпись	Дата



Организационная схема управления СМК Белстата

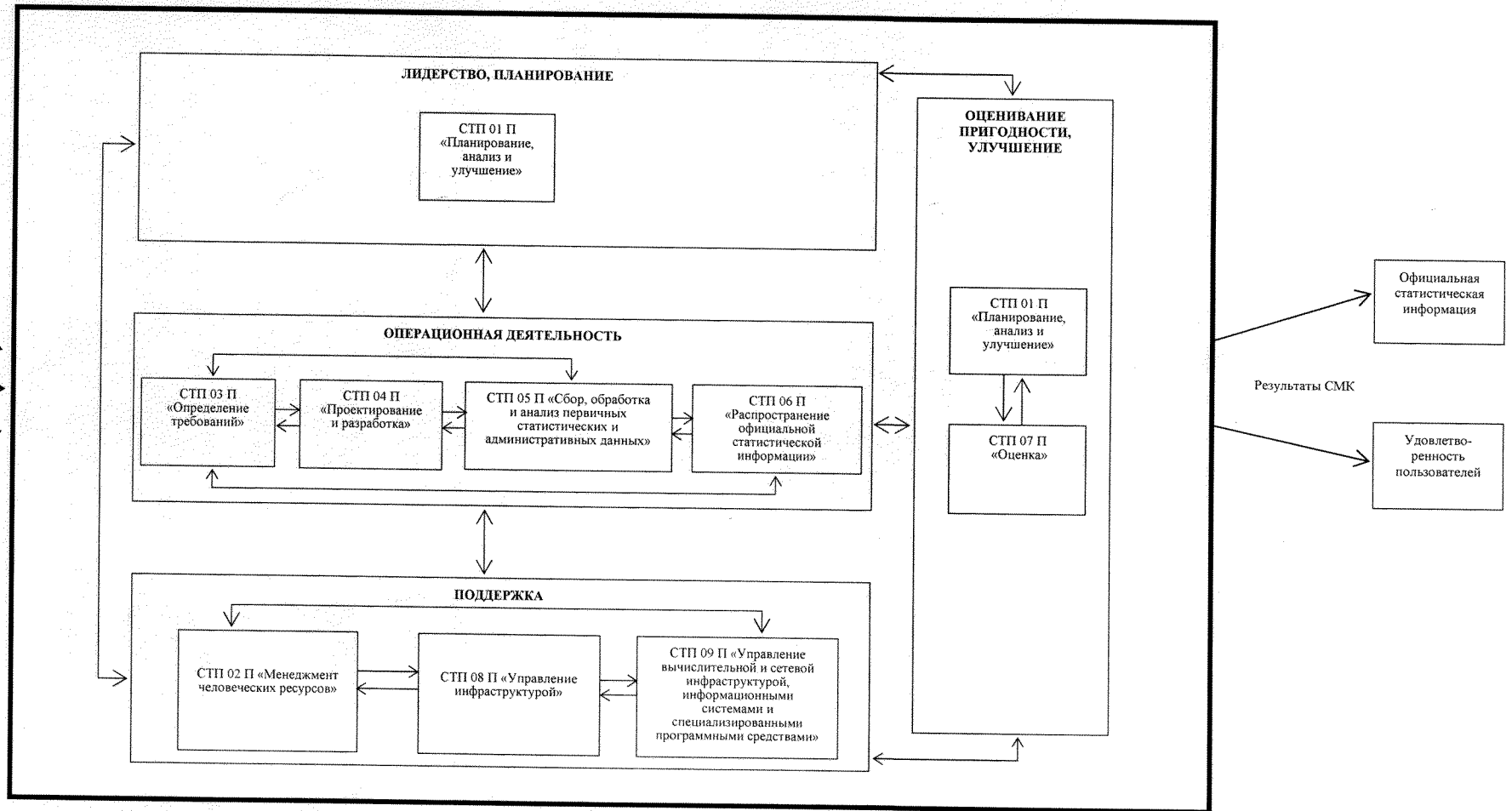


Изменение №	Лист	Должность	ФИО	Подпись	Дата



Приложение Б

Схема последовательности и взаимодействия процессов СМК Белстата



Изменение №	Лист	Должность	ФИО	Подпись	Дата



Перечень документов СМК Белстата

1. Миссия
2. Видение
3. Стратегия
4. Политика в области качества
5. Цели в области качества, Мероприятия по достижению целей в области качества, Реестры рисков и возможностей, планы мероприятий по снижению рисков и реализации возможностей (соответствующие разделы производственного плана статистических работ на год)
6. Контекст Белстата
7. Руководство по качеству
8. СТП 01 П «Планирование, анализ и улучшение»
9. СТП 02 П «Менеджмент человеческих ресурсов»
10. СТП 03 П «Определение требований»
11. СТП 04 П «Проектирование и разработка»
12. СТП 05 П «Сбор, обработка и анализ первичных статистических и административных данных»
13. СТП 06 П «Распространение официальной статистической информации»
14. СТП 07 П «Оценка»
15. СТП 08 П «Управление инфраструктурой»
16. СТП 09 П «Управление вычислительной и сетевой инфраструктурой, информационными системами и специализированными программными средствами»
17. СТП 01 Д «Менеджмент рисков и возможностей»
18. СТП 02 Д «Управление документированной информацией»
19. СТП 03 Д «Внутренний аудит»
20. СТП 04 Д «Управление предоставляемыми извне товарами (работами, услугами)»

Изменение №	Лист	Должность	ФИО	Подпись	Дата



Приложение Г

**Показатели оценки результативности процессов системы менеджмента качества
Национального статистического комитета Республики Беларусь**

№ п/п	Наименование показателя	Методология расчета показателя	Целевое значение	Периодичность расчета	Процесс СМК, в котором рассчитывается	Ответственный исполнитель
1.	Процент выполнения Плана научно-методологической работы Белстата	<p>Рассчитывается на основании данных Плана научно-методологической работы Белстата на отчетный год по следующей формуле:</p> $НМР_{вып} = \frac{КВМ_{нмр}}{КЗМ_{нмр}} \times 100 \% ,$ <p>где НМР_{вып} – процент выполнения Плана научно-методологической работы Белстата; КВМ_{нмр} – количество выполненных мероприятий по Плану научно-методологической работы Белстата; КЗМ_{нмр} – количество запланированных мероприятий по Плану научно-методологической работы Белстата.</p>	100%	ежегодно, в декабре отчетного года	СТП 01 П «Планирование, анализ и улучшение»	Главное управление координации и развития статистической системы
2.	Процент исполнения бюджетной сметы Белстата	<p>Рассчитывается на основании предоставленной Главным финансовым управлением информации об исполнении бюджетной сметы по следующей формуле:</p> $БС_{исп} = \frac{КР}{ПН} \times 100 \% ,$ <p>где БС_{исп} – процент исполнения бюджетной сметы Белстата; КР – кассовые расходы на конец отчетного периода; ПН – плановые назначения на конец отчетного периода.</p>	92%	ежегодно, в январе года, следующего за отчетным	СТП 01 П «Планирование, анализ и улучшение»	Главное управление координации и развития статистической системы
3.	Процент выполнения мероприятий по достижению целей в области качества	<p>Рассчитывается на основании анализа выполнения мероприятий по достижению целей в области качества (раздел IX производственного плана статистических работ) по следующей формуле:</p> $МК_{вып} = \frac{КВМК}{КЗМК} \times 100 \% .$ <p>где МК_{вып} – процент выполнения мероприятий по достижению целей в области качества;</p>	98%	ежегодно, в мае года, следующего за отчетным	СТП 01 П «Планирование, анализ и улучшение»	Главное управление координации и развития статистической системы

Изменение №	Лист	Должность	ФИО	Подпись	Дата



Национальный статистический комитет
Республики Беларусь

ПК СМК 01-2017
Руководство
по качеству
стр. 37 из 51

№ п/п	Наименование показателя	Методология расчета показателя	Целевое значение	Периодичность расчета	Процесс СМК, в котором рассчитывается	Ответственный исполнитель
		КВМК – количество выполненных мероприятий по достижению целей в области качества; КЗМК – количество запланированных мероприятий по достижению целей в области качества.				
4.	Результативность системы менеджмента качества Белстата	<p>Рассчитывается на основании годовых отчетов по мониторингу и оценке результативности процессов, представленных владельцами процессов в Главное управление координации и развития статистической системы до 15 мая года, следующего за отчетным, и раздела IX производственного плана статистических работ на отчетный год, по следующей формуле:</p> $P_{\text{смк}} = \frac{\text{ДЦК} + \text{СРП}}{2} \times 100 \%$ <p>где $P_{\text{смк}}$ – результативность системы менеджмента качества Белстата, %; ДЦК – достижение целей в области качества, %; СРП – средняя результативность процессов системы менеджмента качества Белстата, %.</p> <p>Достижение целей в области качества рассчитывается по следующей формуле:</p> $\text{ДЦК} = \frac{\text{КДЦК}}{\text{КЗЦК}} \times 100 \%$ <p>где КДЦК – количество достигнутых целей в области качества; КЗЦК – количество запланированных целей в области качества.</p> <p>Средняя результативность процессов системы менеджмента качества Белстата рассчитывается по следующей формуле:</p> $\text{СРП} = \frac{\sum_{i=1}^m \text{РП}_i}{m}$ <p>где РП_i – результативность i-го процесса системы менеджмента качества Белстата, %; m – количество процессов системы менеджмента качества Белстата.</p>	100% – результативная); 90-100% – результативная, но требует выполнения корректирующих действий; менее 90% – нерезультативная	ежегодно, в мае года, следующего за отчетным	СТП 01 П «Планирование, анализ и улучшение»	Главное управление координации и развития статистической системы

Изменение №	Лист	Должность	ФИО	Подпись	Дата



№ п/п	Наименование показателя	Методология расчета показателя	Целевое значение	Периодичность расчета	Процесс СМК, в котором рассчитывается	Ответственный исполнитель
		<p><i>Результативность i-го процесса системы менеджмента качества Белстата</i> рассчитывается по следующей формуле:</p> $РП_i = \frac{\sum_{i=1}^n П_i}{n},$ <p>где $П_i$ – процент достижения i-го показателя процесса; n – количество показателей процесса.</p> <p><i>Процент достижения i-го показателя процесса:</i></p> <p>а) при установленном <i>плановом предельном нижнем значении i-го показателя процесса:</i></p> <p><i>при $ЗНАЧ_{\phi i}^n \leq ЗНАЧ_{mi}^n$</i> рассчитывается по следующей формуле:</p> $П_i^n = \frac{ЗНАЧ_{\phi i}^n}{ЗНАЧ_{mi}^n} \times 100\%$ <p>где $П_i^n$ – процент достижения i-го показателя процесса, для которого установлено плановое предельное нижнее значение; $ЗНАЧ_{\phi i}^n$ – фактическое значение i-го показателя процесса, для которого установлено плановое предельное нижнее значение; $ЗНАЧ_{mi}^n$ – плановое предельное нижнее значение i-го показателя процесса;</p> <p><i>при $ЗНАЧ_{\phi i}^n > ЗНАЧ_{mi}^n$</i> – $П_i^n$ принимается за 100%;</p> <p>б) при установленном <i>нулевом плановом значении</i> рассчитывается по следующей формуле:</p> $П_i^0 = 100 - ЗНАЧ_{\phi i}^0,$ <p>где $П_i^0$ – процент достижения i-го показателя процесса с нулевым плановым значением; $ЗНАЧ_{\phi i}^0$ – фактическое значение i-го показателя процесса с нулевым плановым значением;</p>				

Изменение №	Лист	Должность	ФИО	Подпись	Дата



№ п/п	Наименование показателя	Методология расчета показателя	Целевое значение	Периодичность расчета	Процесс СМК, в котором рассчитывается	Ответственный исполнитель
		<p>в) при установленном <i>плановом предельном верхнем значении i-го показателя процесса:</i></p> <p>при $ЗНАЧ^e_{фи} \geq ЗНАЧ^e_{ми}$ рассчитывается по следующей формуле:</p> $П^e_i = \frac{100 - ЗНАЧ^e_{фи}}{100 - ЗНАЧ^e_{ми}} \times 100\%$ <p>где $П^e_i$ – процент достижения i-го показателя процесса, для которого установлено плановое предельное верхнее значение; $ЗНАЧ^e_{фи}$ – фактическое значение i-го показателя процесса, для которого установлено плановое предельное верхнее значение; $ЗНАЧ^e_{ми}$ – плановое предельное верхнее значение i-го показателя процесса;</p> <p>при $ЗНАЧ^e_{фи} < ЗНАЧ^e_{ми} - П^e_i$ принимается за 100%.</p>				
5.	Удельный вес разработанных технических нормативных правовых актов, не включенных в плановые документы	<p>Рассчитывается на основании данных Плана научно-методологической работы Белстата на отчетный год и утвержденных ТНПА в отчетном году по следующей формуле:</p> $ТНПА_{уд} = \left(1 - \frac{ТНПА_{план}}{ТНПА_{общ}} \right) \times 100\%$ <p>где $ТНПА_{уд}$ – удельный вес разработанных технических нормативных правовых актов, не включенных в плановые документы, %; $ТНПА_{план}$ – количество разработанных технических нормативных правовых актов, включенных в плановые документы; $ТНПА_{общ}$ – общее количество разработанных технических нормативных правовых актов.</p>	не более 15%	ежегодно, в декабре отчетного года	СТП 04 П «Проектирование и разработка»	Главное управление координации и развития статистической системы
6.	Доля форм централизованных государственных статистических наблюдений, сбор и обработка первичных статистических данных по которым осуществляется в	<p>Рассчитывается на основании данных перечня форм централизованных государственных статистических наблюдений на отчетный год по следующей формуле:</p> $ГСН_{эл,уд} = \frac{ГСН_{эл}}{ГСН_{общ}} \times 100\%$ <p>где $ГСН_{эл,уд}$ – доля форм централизованных государственных статистических наблюдений, сбор и обработка первичных статистических данных по которым осуществляется в виде электронного документа, в их общем количестве, %; $ГСН_{эл}$ – количество форм централизованных государственных статистических</p>	95%	ежегодно, в январе года, следующего за отчетным	СТП 04 П «Проектирование и разработка»	Главное управление координации и развития статистической системы

Изменение №	Лист	Должность	ФИО	Подпись	Дата



Национальный статистический комитет
Республики Беларусь

ПК СМК 01-2017
Руководство
по качеству
стр. 40 из 51

№ п/п	Наименование показателя	Методология расчета показателя	Целевое значение	Периодичность расчета	Процесс СМК, в котором рассчитывается	Ответственный исполнитель
	виде электронного документа, в их общем количестве	наблюдений, сбор и обработка первичных статистических данных по которым осуществляется в виде электронного документа; ГСН _{общ} – общее количество форм централизованных государственных статистических наблюдений.				
7.	Полнота охвата респондентов	<p>Рассчитывается на основании данных Единой информационной системы государственной статистики Республики Беларусь (далее – ЕИСГС) о количестве отчитавшихся респондентов по формам централизованных государственных статистических наблюдений:</p> $ОХВ = \frac{\sum_{i=1}^k РЕСП_{отч\ i}}{\sum_{i=1}^k РЕСП_{общ\ i}} \times 100\% ,$ <p>где ОХВ – полнота охвата респондентов, % ; РЕСП_{отч} – количество респондентов, отчитавшихся по i-ой форме централизованных государственных статистических наблюдений (кроме форм, первичные статистические данные по которым представляются при условии или наличии факта, явления); РЕСП_{общ} – общее количество респондентов по i-ой форме централизованных государственных статистических наблюдений (кроме форм, первичные статистические данные по которым представляются при условии или наличии факта, явления); k – количество форм централизованных государственных статистических наблюдений.</p>	98%	ежеквартально, за I, II, III квартал – 20-го числа месяца, следующего за отчетным кварталом; за IV квартал – в мае года, следующего за отчетным	СТП 05 П «Сбор, обработка и анализ первичных статистических и административных данных»	Главное управление координации и развития статистической системы

Изменение №	Лист	Должность	ФИО	Подпись	Дата



Национальный статистический комитет
Республики Беларусь

РК СМК 01-2017
Руководство
по качеству
стр. 41 из 51

№ п/п	Наименование показателя	Методология расчета показателя	Целевое значение	Периодичность расчета	Процесс СМК, в котором рассчитывается	Ответственный исполнитель
8.	Коэффициент качества массивов первичных статистических данных	<p>Рассчитывается на основании данных ЕИСГС о количестве корректировок массивов первичных статистических данных по формам централизованных государственных статистических наблюдений после даты передачи их в Белстат согласно производственному плану статистических работ на отчетный год:</p> $K_m = 100 - \sum_{i=1}^k K_{mi}$ <p>где K_m – коэффициент качества массивов первичных статистических данных, %; K_{mi} – коэффициент качества массивов первичных статистических данных по i-ой форме централизованных государственных статистических наблюдений, %, который рассчитывается:</p> $K_{mi} = \frac{OTЧ_{испр\ i}}{OTЧ_{общ\ i}} \times 100\%$ <p>где $OTЧ_{испр}$ – общее количество исправленных отчетов по формам централизованных государственных статистических наблюдений (кроме форм, первичные статистические данные по которым представляются при условии или наличии факта, явления); $OTЧ_{общ}$ – общее количество отчетов по формам централизованных государственных статистических наблюдений (кроме форм, первичные статистические данные по которым представляются при условии или наличии факта, явления).</p>	98%	ежеквартально, за I, II, III квартал – 20-го числа месяца, следующего за отчетным кварталом; за IV квартал – в мае года, следующего за отчетным	СТП 05 П «Сбор, обработка и анализ первичных статистических и административных данных»	Главное управление координации и развития статистической системы
9.	Результаты аттестационного тестирования	<p>Рассчитывается на основании данных аттестационного тестирования персонала по следующей формуле:</p> $ТЕСТ_{атт} = \frac{СОТР_{60}}{СОТР_{общ}} \times 100\%$ <p>где $ТЕСТ_{атт}$ – результаты аттестационного тестирования, %; $СОТР_{60}$ – количество работников, получивших 60% и более правильных ответов на вопросы тестирования; $СОТР_{общ}$ – общее количество работников, сдавших аттестационное тестирование по итогам за год.</p>	90%	ежегодно, в январе года, следующего за отчетным	СТП 02 П «Менеджмент человеческих ресурсов»	Управление по работе с персоналом

Изменение №	Лист	<input type="checkbox"/> олжность	ФИО	Подпись	Дата



Национальный статистический комитет
Республики Беларусь

ПК СМК 01-2017
Руководство
по качеству
стр. 42 из 51

№ п/п	Наименование показателя	Методология расчета показателя	Целевое значение	Периодичность расчета	Процесс СМК, в котором рассчитывается	Ответственный исполнитель
10.	Удельный вес работников, соответствующих занимаемой должности	<p>Рассчитывается на основании данных аттестационного тестирования персонала по следующей формуле:</p> $COTR_{уд} = \frac{COTR_{соотв}}{COTR_{общ}} \times 100\%$ <p>где $COTR_{уд}$ – удельный вес работников, соответствующих занимаемой должности, %; $COTR_{соотв}$ – количество работников, прошедших аттестацию с результатом «Соответствует занимаемой должности».</p>	97%	ежегодно, в январе года, следующего за отчетным	СТП 02 П «Менеджмент человеческих ресурсов»	Управление по работе с персоналом
11.	Доля выполненных пунктов Плана повышения квалификации руководителей специалистов Белстата установленный срок	<p>Рассчитывается на основании данных Плана повышения квалификации руководителей работников и специалистов по следующей формуле:</p> $ПЛАН_{вып} = \frac{ПУНКТ_{вып}}{ПУНКТ_{общ}} \times 100\%$ <p>где $ПЛАН_{вып}$ – доля выполненных пунктов Плана повышения квалификации руководителей работников и специалистов Белстата в установленный срок, %; $ПУНКТ_{вып}$ – количество выполненных пунктов Плана повышения квалификации руководителей работников и специалистов Белстата; $ПУНКТ_{общ}$ – общее количество пунктов Плана повышения квалификации руководителей работников и специалистов Белстата.</p>	90%	ежегодно, в январе года, следующего за отчетным	СТП 02 П «Менеджмент человеческих ресурсов»	Управление по работе с персоналом
12.	Уровень востребованности официальной статистической информации	<p>Рассчитывается на основании ответов пользователей на вопрос 6.1 анкеты пользователя, размещенной на официальных сайтах Белстата и территориальных органов государственной статистики в глобальной компьютерной сети Интернет в рубрике «Анкета пользователя» (далее – Анкета пользователя). Расчет производится по следующей формуле:</p> $УВ_{оси} = \frac{\sum_{i=1}^{КА} B_i}{КА} \times 100\%$ <p>где $УВ_{оси}$ – уровень востребованности официальной статистической информации, %; B_i – оценка актуальности официальной статистической информации, определяемая как балл, полученный при ответе на вопрос 6.1 i-ой Анкеты пользователя; $КА$ – количество заполненных Анкет пользователя за квартал.</p>	80%	ежеквартально, 10-го числа месяца, следующего за отчетным кварталом	СТП 03 П «Определение требований»	Управление международного сотрудничества и распространения статистической информации

Изменение №	Лист	Должность	ФИО	Подпись	Дата



Национальный статистический комитет
Республики Беларусь

РК СМК 01-2017
Руководство
по качеству
стр. 43 из 51

№ п/п	Наименование показателя	Методология расчета показателя	Целевое значение	Периодичность расчета	Процесс СМК, в котором рассчитывается	Ответственный исполнитель
13.	Количество уникальных посещений официального сайта Белстата	Для оценки показателя используются данные счетчика уникальных посещений сайта Белстата	600 000	ежеквартально, 10-го числа месяца, следующего за отчетным кварталом	СТП 06 П «Распространение официальной статистической информации»	Управление международного сотрудничества и распространения статистической информации
14.	Уровень заполняемости вопросников международных организаций	<p>Рассчитывается на основании представляемой отраслевыми структурными подразделениями Белстата информации о заполненных вопросниках международных организаций по следующей формуле:</p> $ВОПР_{ур} = \frac{ПОКАЗ_{зап}}{ПОКАЗ_{запр}} \times 100\%$ <p>где ВОПР_{ур} – уровень заполняемости вопросников международных организаций, %; ПОКАЗ_{зап} – количество заполненных показателей в вопроснике; ПОКАЗ_{запр} – количество запрашиваемых показателей в вопроснике.</p>	80%	ежегодно, в январе года, следующего за отчетным	СТП 06 П «Распространение официальной статистической информации»	Управление международного сотрудничества и распространения статистической информации
15.	Индекс удовлетворенности пользователей официальной статистической информацией	<p>Рассчитывается на основании данных Анкеты пользователя по следующей формуле:</p> $И_{уд} = \frac{\sum_{i=1}^{КА} ИИ_{уд}}{КА} \times 100\%$ <p>где И_{уд} – индекс удовлетворенности пользователей официальной статистической информацией, %; $\sum_{i=1}^{КА} ИИ_{уд}$ – сумма индивидуальных индексов удовлетворенности пользователя официальной статистической информацией по всем заполненным Анкетам пользователя за квартал; КА – количество заполненных Анкет пользователя за квартал.</p>	73%	ежеквартально, 10-го числа месяца, следующего за отчетным кварталом	СТП 07 П «Оценка»	Управление международного сотрудничества и распространения статистической информации

Изменение №	Лист	Должность	ФИО	Подпись	Дата



№ п/п	Наименование показателя	Методология расчета показателя	Целевое значение	Периодичность расчета	Процесс СМК, в котором рассчитывается	Ответственный исполнитель
		$ИИ_{y0} = \frac{\sum_{i=1}^q B_i}{q}$ <p>где $\sum_{i=1}^q B_i$ – сумма показателей оценки удовлетворенности пользователя официальной статистической информацией; q – количество показателей оценки удовлетворенности пользователя официальной статистической информацией. К показателям оценки удовлетворенности пользователей официальной статистической информацией относятся: средняя оценка качества официальной статистической информации, рассчитываемая исходя из баллов, полученных при ответе на вопрос 6 Анкеты пользователя (1); средняя оценка качества формы представления официальной статистической информации, рассчитываемая исходя из баллов, полученных при ответе на вопрос 7 Анкеты пользователя (2); оценка удовлетворенности потребностей в официальной статистической информации, определяемая как балл, полученный при ответе на вопрос 8 Анкеты пользователя; средняя оценка информации, размещаемой на интернет-сайтах органов государственной статистики, рассчитываемая исходя из баллов, полученных при ответе на вопрос 9 Анкеты пользователя (3); оценка уровня сотрудничества с органами государственной статистики, определяемая как балл, полученный при ответе на вопрос 11 Анкеты пользователя; средняя оценка доверия к отдельным статистическим показателям с точки зрения их соответствия реальному положению в данных областях, рассчитываемая исходя из баллов, полученных при ответе на вопрос 12 Анкеты пользователя (4); оценка уровня беспристрастности официальной статистической информации, определяемая как балл, полученный при ответе на вопрос 13 Анкеты пользователя. Средние оценки показателей (1)-(4) определяются исходя из баллов, полученных при ответе на соответствующие вопросы Анкеты пользователя, по следующей формуле:</p>				

Изменение №	Лист	Должность	ФИО	Подпись	Дата



№ п/п	Наименование показателя	Методология расчета показателя	Целевое значение	Периодичность расчета	Процесс СМК, в котором рассчитывается	Ответственный исполнитель
		$B = \frac{\sum_{i=1}^z b_i}{z},$ <p>где B – средняя оценка показателя; b – балл, полученный при оценке i-го параметра вопроса Анкеты пользователя; z – количество исследуемых параметров вопроса Анкеты пользователя; $\sum_{i=1}^z b_i$ – сумма баллов, полученных при ответе на вопрос Анкеты пользователя.</p> <p>При отрицательном ответе на вопрос 10 Анкеты пользователя в расчете индивидуального индекса удовлетворенности пользователя официальной статистической информацией вопрос 11 не используется.</p>				
16.	Индекс доверия пользователей к официальной статистической информации	<p>Рассчитывается на основании данных Анкеты пользователя по следующей формуле:</p> $И_д = \frac{\sum_{i=1}^{КА} ИИ_о}{КА},$ <p>где И_д – индекс доверия пользователей к официальной статистической информации; $\sum_{i=1}^{КА} ИИ_о$ – сумма индивидуальных индексов доверия пользователя к официальной статистической информации по всем заполненным Анкетам пользователя за квартал.</p> $ИИ_о = 0,25 \times B6 + 0,5 \times B12 + 0,25 \times B13^{**},$ <p>где B6 – средняя оценка качества официальной статистической информации (баллы, полученные при ответе на вопрос 6 Анкеты пользователя); B12 – средняя оценка уровня доверия к отдельным статистическим показателям с точки зрения их соответствия реальному положению в данных сферах (баллы, полученные при ответе на вопрос 12 Анкеты пользователя); B13 – оценка уровня беспристрастности официальной статистической информации (баллы, полученные при ответе на вопрос 13 Анкеты пользователя).</p> <p>При расчете индивидуального индекса доверия пользователя к официальной</p>	73%	ежеквартально, 10-го числа месяца, следующего за отчетным кварталом	СТП 07 П «Оценка»	Управление международного сотрудничества и распространения статистической информации

Изменение №	Лист	Должность	ФИО	Подпись	Дата



Национальный статистический комитет
Республики Беларусь

РК СМК 01-2017
Руководство
по качеству
стр. 46 из 51

№ п/п	Наименование показателя	Методология расчета показателя	Целевое значение	Периодичность расчета	Процесс СМК, в котором рассчитывается	Ответственный исполнитель
		статистической информации применяются весовые коэффициенты. Исходя из значимости показателя оценки доверия пользователя к официальной статистической информации, к баллам, полученным при ответе на вопросы 6 и 13 Анкеты пользователя, применяется весовой коэффициент 0,25, на вопрос 12 – 0,5.				
17.	Выполнение графика проведения технического обслуживания элементов инфраструктуры	<p>Рассчитывается на основании графика проведения технического обслуживания элементов инфраструктуры на отчетный квартал и актов выполненных работ в отчетном квартале по следующей формуле:</p> $TO = \frac{MEP_{\text{вып}}}{MEP_{\text{план}}} \times 100\% ,$ <p>где TO – выполнение графика проведения технического обслуживания элементов инфраструктуры, %; MEP_{вып} – количество выполненных мероприятий по проведению технического обслуживания элементов инфраструктуры; MEP_{план} – количество запланированных мероприятий по проведению технического обслуживания элементов инфраструктуры.</p>	95% и выше	ежеквартально, 20-го числа месяца, следующего за отчетным кварталом	СТП 08 П «Управление инфраструктурой»	Главное финансовое управление
18.	Выполнение заявок структурных подразделений по материально-техническому обеспечению	<p>Рассчитывается на основании данных Плана государственных закупок на отчетный год, заявок структурных подразделений Белстата по материально-техническому обеспечению в отчетном квартале по следующей формуле:</p> $B3 = \frac{Z_{\text{вып}}}{Z_{\text{общ}}} \times 100\% ,$ <p>где B3 – выполнение заявок структурных подразделений по материально-техническому обеспечению, %; Z_{вып} – количество выполненных заявок структурных подразделений по материально-техническому обеспечению; Z_{общ} – общее количество заявок структурных подразделений по материально-техническому обеспечению.</p>	90% и выше	ежеквартально, 20-го числа месяца, следующего за отчетным кварталом	СТП 08 П «Управление инфраструктурой»	Главное финансовое управление
19.	Процент выполнения графика получения и настройки нового оборудования в рамках обновления парка компьютерной и офисной техники	<p>Рассчитывается на основании данных бюджетной сметы на отчетный год и актов выполненных работ по замене средств вычислительной техники в отчетном году по следующей формуле:</p> $CBT_{\text{оби}} = \frac{K_1}{K_2} \times 100\% .$ <p>где CBT_{оби} – процент обновленных средств вычислительной техники; K₁ – количество обновленных средств вычислительной техники на конец отчетного</p>	95%	ежегодно, в январе года, следующего за отчетным	СТП 09 П «Управление вычислительной и сетевой инфраструктурой, информационными системами и специализирован-	Главное управление развития информационных систем

Изменение №	Лист	Должность	ФИО	Подпись	Дата



Национальный статистический комитет
Республики Беларусь

РК СМК 01-2017
Руководство
по качеству
стр. 47 из 51

№ п/п	Наименование показателя	Методология расчета показателя	Целевое значение	Периодичность расчета	Процесс СМК, в котором рассчитывается	Ответственный исполнитель
		периода; K_2 – количество запланированных к обновлению средств вычислительной техники в течение отчетного периода.			ными программными средствами»	
20.	Процент выполнения графика плановой модернизации компьютерной техники	<p>Рассчитывается на основании данных бюджетной сметы на отчетный год и актов экспертизы технического состояния в отчетном году по следующей формуле:</p> $CBT_{\text{мод}} = \frac{K_3}{K_4} \times 100\%$ <p>где $CBT_{\text{мод}}$ – процент модернизированных средств вычислительной техники; K_3 – количество модернизированных средств вычислительной техники на конец отчетного периода; K_4 – количество запланированных к модернизации средств вычислительной техники в течение отчетного периода.</p>	95%	ежегодно, в январе года, следующего за отчетным	СТП 09 П «Управление вычислительной и сетевой инфраструктурой, информационными системами и специализированными программными средствами»	Главное управление развития информационных систем
21.	Процент ввода в эксплуатацию разработанного (модифицированного) прикладного программного обеспечения информационных систем, используемых в органах государственной статистики, и специализированных программных средств	<p>Рассчитывается на основании данных бюджетной сметы на отчетный год и актов приемочных испытаний в отчетном году по следующей формуле:</p> $ППО_{\text{ввод}} = \frac{K_5}{K_6} \times 100\%$ <p>где $ППО_{\text{ввод}}$ – процент ввода в эксплуатацию разработанного (модифицированного) прикладного программного обеспечения информационных систем, используемых в органах государственной статистики, и специализированных программных средств; K_5 – количество введенного в эксплуатацию прикладного программного обеспечения информационных систем, используемых в органах государственной статистики, и специализированных программных средств на конец отчетного периода; K_6 – количество разрабатываемого (модифицируемого) прикладного программного обеспечения информационных систем, используемых в органах государственной статистики, и специализированных программных средств в течение отчетного периода.</p>	100%	ежегодно, в январе года, следующего за отчетным	СТП 09 П «Управление вычислительной и сетевой инфраструктурой, информационными системами и специализированными программными средствами»	Главное управление развития информационных систем

Изменение №	Лист	Должность	ФИО	Подпись	Дата



Национальный статистический комитет
Республики Беларусь

ПК СМК 01-2017
Руководство
по качеству
стр. 48 из 51

№ п/п	Наименование показателя	Методология расчета показателя	Целевое значение	Периодичность расчета	Процесс СМК, в котором рассчитывается	Ответственный исполнитель
22.	Процент прикладного программного обеспечения информационных систем, используемых в органах государственной статистики, и специализированных программных средств, обеспеченных сопровождением	<p>Рассчитывается на основании заключенных договоров на оказание услуг по сопровождению и реестра программного обеспечения, используемого в органах государственной статистики, по следующей формуле:</p> $ППО_{\text{сопр}} = \frac{K_7}{K_8} \times 100\% ,$ <p>где $ППО_{\text{сопр}}$ – процент прикладного программного обеспечения информационных систем, используемых в органах государственной статистики, и специализированных программных средств, обеспеченных сопровождением;</p> <p>K_7 – количество прикладного программного обеспечения информационных систем, используемых в органах государственной статистики, и специализированных программных средств, обеспеченных услугами по сопровождению на конец отчетного периода;</p> <p>K_8 – общее количество прикладного программного обеспечения информационных систем, используемых в органах государственной статистики, и специализированных программных средств на конец отчетного периода.</p>	93%	ежегодно, в январе года, следующего за отчетным	СТП 09 П «Управление вычислительной и сетевой инфраструктурой, информационными системами и специализированными программными средствами»	Главное управление развития информационных систем
23.	Процент выполненных запросов и устраненных инцидентов в течение отчетного периода	<p>Рассчитывается на основании актов выполненных работ, отметок об исполнении в MS Outlook, электронных заявок, докладных записок структурных подразделений в отчетном году по следующей формуле:</p> $ЗИ = \frac{K_9}{K_{10}} \times 100\% ,$ <p>где ЗИ – процент выполненных запросов и устраненных инцидентов в течение отчетного периода;</p> <p>K_9 – количество выполненных запросов и устраненных инцидентов в течение отчетного периода;</p> <p>K_{10} – общее количество запросов и инцидентов в течение отчетного периода.</p>	100%	ежегодно, в январе года, следующего за отчетным	СТП 09 П «Управление вычислительной и сетевой инфраструктурой, информационными системами и специализированными программными средствами»	Главное управление развития информационных систем

Изменение №	Лист	Должность	ФИО	Подпись	Дата



Национальный статистический комитет
Республики Беларусь

ПК СМК 01-2017
Руководство
по качеству
стр. 49 из 51

№ п/п	Наименование показателя	Методология расчета показателя	Целевое значение	Периодичность расчета	Процесс СМК, в котором рассчитывается	Ответственный исполнитель
24.	Процент выполнения плана-графика технического обслуживания оборудования автоматизированных рабочих мест пользователей	<p>Рассчитывается на основании данных плана-графика технического обслуживания оборудования автоматизированных рабочих мест пользователей на отчетный год и актов выполненных работ по техническому обслуживанию в отчетном году по следующей формуле:</p> $TO_{арм} = \frac{K_{11}}{K_{12}} \times 100\% ,$ <p>где $TO_{арм}$ – процент выполнения плана-графика технического обслуживания оборудования автоматизированных рабочих мест пользователей; K_{11} – количество автоматизированных рабочих мест пользователей, прошедших техническое обслуживание; K_{12} – общее количество автоматизированных рабочих мест пользователей.</p>	100%	ежегодно, в январе года, следующего за отчетным	СТП 09 П «Управление вычислительной и сетевой инфраструктурой, информационными системами и специализированными программными средствами»	Главное управление развития информационных систем

Изменение №	Лист	Должность	ФИО	Подпись	Дата



Приложение Д

Форма плана корректирующих действий

План корректирующих действий

Выявленное несоответствие	Причина несоответствия	Наименование корректирующего мероприятия	Потребность в ресурсах	Ответственный за выполнение	Срок	Ожидаемый результат	Отметка о выполнении

Изменение №	Лист	Должность	ФИО	Подпись	Дата



Лист регистрации изменений

Порядковый номер изменений	Дата внесения изменения, проведения проверки	Номера листов			Причина и краткое содержание изменения по каждому листу документа, отметка о проверке	Подпись лица, ответственного за правильность внесения изменения
		заменных	новых	аннулированных		

Изменение №	Лист	Должность	ФИО	Подпись	Дата