



Национальный статистический комитет  
Республики Беларусь

РК СМК 02-2019  
Руководство  
по качеству

**КОНТРОЛЬНЫЙ ЭКЗЕМПЛЯР**

УТВЕРЖДАЮ

Председатель Национального  
статистического комитета  
Республики Беларусь

 И.В.Медведева  
01.04.2019

**СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА  
РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ**

РК СМК 02-2019

**Минск  
2019**

	Национальный статистический комитет Республики Беларусь	РК СМК 02-2019 Руководство по качеству стр. 2
---	--	--

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

2. ДАТА ВВЕДЕНИЯ  
с 01.04.2019

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

	Национальный статистический комитет Республики Беларусь	РК СМК 02-2019 Руководство по качеству стр. 3
---	--	--

## Содержание

<b>1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ .....</b>	<b>5</b>
1.1 Общие положения .....	5
1.2 Информация об организации .....	5
<b>2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ.....</b>	<b>6</b>
<b>3. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ .....</b>	<b>7</b>
<b>4. КОНТЕКСТ ОРГАНИЗАЦИИ.....</b>	<b>9</b>
4.1 Понимание организации и ее контекста .....	9
4.2 Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон.....	9
4.3 Определение области применения СМК.....	10
4.4 Система менеджмента качества и ее процессы .....	10
<b>5. ЛИДЕРСТВО.....</b>	<b>11</b>
5.1 Лидерство и приверженность.....	11
5.1.1 Общие положения.....	11
5.1.2 Ориентация на потребителя.....	12
5.2 Политика .....	13
5.2.1 Установление политики в области качества .....	13
5.2.2 Доведение до сведения политики в области качества.....	13
5.3 Роли, обязанности и полномочия в организации .....	14
<b>6. ПЛАНИРОВАНИЕ .....</b>	<b>14</b>
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
<b>7. ПОДДЕРЖКА .....</b>	<b>17</b>
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.....	21
<b>8. ОПЕРАЦИОННАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ .....</b>	<b>22</b>
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
8.2.4 Изменение требований к продукции и услугам.....	25

	Национальный статистический комитет Республики Беларусь	РК СМК 02-2019 Руководство по качеству стр. 4
---	--	--

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 .....	25
8.5.1.	Управление предоставлением продукции и услуг .....	25
8.5.6.	Управление изменениями .....	26
8.6.	Выпуск продукции и услуг .....	26
8.7.	Управление несоответствующими выходами.....	27
9.	<b>ОЦЕНИВАНИЕ ПРИГОДНОСТИ .....</b>	<b>27</b>
9.1	Мониторинг, измерения, анализ и оценивание .....	27
9.1.1.	Общие положения .....	27
9.1.2	Удовлетворенность потребителя.....	27
9.2	Внутренний аудит .....	28
9.3	Анализ со стороны руководства .....	28
9.3.1	Общие положения.....	28
9.3.2	Входы анализа со стороны руководства .....	28
9.3.3	Выходы анализа со стороны руководства .....	29
10.	<b>УЛУЧШЕНИЕ .....</b>	<b>29</b>
10.1	Общие положения.....	29
10.2	Несоответствия и корректирующие действия.....	30
10.3	Постоянное улучшение .....	31
	Приложение А Организационная схема управления СМК .....	32
	Приложение Б Схема последовательности и взаимодействия процессов СМК .....	33
	Приложение В Перечень документов СМК .....	34
	Приложение Г Методология расчета показателей оценки результативности СМК и ее процессов .....	35
	Приложение Д Форма плана корректирующих действий.....	43
	Лист регистрации изменений .....	44

	Национальный статистический комитет Республики Беларусь	РК СМК 02-2019 Руководство по качеству стр. 5
---	--	--

## **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 (далее – СМК), разработанным в соответствии с требованиями СТБ ISO 9001-2015.

РК предназначено для описания порядка выполнения требований 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 СМК и при обучении персонала по вопросам менеджмента качества.

РК определяет организационную схему управления СМК и состав-ее документации, распределение полномочий и ответственности персонала, процессы, функционирующие в рамках СМК, и необходимые ресурсы.

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

РК может использоваться органами по сертификации систем менеджмента качества в целях первичного ознакомления с СМК 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.

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

	Национальный статистический комитет Республики Беларусь	РК СМК 02-2019 Руководство по качеству стр. 6
---	--	--

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:**

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** – Председатель Национального статистического комитета Республики Беларусь Медведева Инна Викторовна.

**Представитель руководства по качеству** – первый заместитель Председателя Национального статистического комитета Республики Беларусь Кангро Ирина Степановна.

**2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ**

В РК использованы ссылки на следующие нормативные и технические нормативные правовые акты:

Закон Республики Беларусь от 14 июня 2003 года «О государственной службе в Республике Беларусь»;

Закон Республики Беларусь от 28 ноября 2004 года «О государственной статистике»;

Закон Республики Беларусь от 17 июля 2018 года «О нормативных правовых актах»;

Указ Президента Республики Беларусь от 26 августа 2008 года № 445 «О некоторых вопросах органов государственной статистики»;

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;

Приказ Белстата от 29 сентября 2017 г. № 147 «Об утверждении структуры центрального аппарата Национального статистического комитета Республики Беларусь»;

Приказ Белстата от 16 октября 2017 г. № 157 «Об утверждении

	Национальный статистический комитет Республики Беларусь	РК СМК 02-2019 Руководство по качеству стр. 7
---	--	--

Политики пересмотра официальной статистической информации».

В РК использованы ссылки на документы СМК, представленные согласно приложению В.

### 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:

**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.

**Локальный правовой акт** – официальный документ, принятый (изданный) нормотворческим органом (должностным лицом), устанавливающий обязательные правила поведения в целях регулирования вопросов организации внутренней деятельности данного нормотворческого органа (его территориальных органов), подчиненных ему (входящих в его состав, систему) организаций.

**Нормативный правовой акт** – официальный документ установленной формы, принятый (изданный) нормотворческим органом (должностным лицом) в пределах его компетенции или референдумом с соблюдением предусмотренной законодательством процедуры, который направлен на установление, изменение, официальное толкование, приостановление, возобновление, продление и прекращение действия норм права как общеобязательных правил поведения постоянного или временного характера, рассчитанных на индивидуально не определенный круг лиц и неоднократное применение.

**Ненормативный правовой акт** – официальный документ установленной формы, принятый (изданный) нормотворческим органом (должностным лицом) в пределах его компетенции или референдумом с соблюдением предусмотренной законодательством процедуры, который не содержит норм права и в целях применения действующих норм права устанавливает обязательные предписания распорядительного и (или) организационного характера, в том числе в отношении индивидуально определенных лиц (изменяет или прекращает действие этих предписаний), и (или) рассчитан на однократное применение.

	Национальный статистический комитет Республики Беларусь	РК СМК 02-2019 Руководство по качеству стр. 8
---	--	--

**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.

**Технические нормативные правовые акты** – технические нормативные правовые акты в области технического нормирования и стандартизации и технические нормативные правовые акты, не относящиеся к области технического нормирования и стандартизации: правила и инструкции по охране труда, нормы и правила пожарной безопасности, нормы и правила по обеспечению технической, промышленной, ядерной и радиационной безопасности, количественной и качественной сохранности материальных ценностей государственного материального резерва, в том числе их списания, структуры и форматы электронных документов, квалификационные справочники, классификаторы органов управления, в том числе статистические классификаторы, формы государственных статистических наблюдений и указания по их заполнению, методики по формированию и расчету статистических показателей, инструкции по организации и проведению государственных статистических наблюдений, формы ведомственной отчетности и указания по их заполнению.

3.2 В РК применяются следующие сокращения и условные обозначения:

**ГСН** – государственные статистические наблюдения;

**ГУКРСС** – Главное управление координации и развития статистической системы Белстата;

**ГУРИС** – Главное управление развития информационных систем Белстата;

**ГУФОО** – Главное управление финансового и организационного обеспечения Белстата;

**ЕИСГС** – Единая информационная система государственной статистики Республики Беларусь;

**Координационный совет** – Координационный совет системы менеджмента качества Национального статистического комитета Республики Беларусь;

**ЛПА** – локальные правовые акты;

**НПА** – нормативные правовые акты;

**ОСИ** – официальная статистическая информация;

**Представитель руководства по качеству** – представитель руководства Национального статистического комитета Республики Беларусь, ответственный за систему менеджмента качества Национального статистического комитета Республики Беларусь;



**сайт Белстата** – официальный сайт Национального статистического комитета Республики Беларусь в глобальной компьютерной сети Интернет;

**СП** – структурное подразделение Белстата;

**СЭД «Дело»** – система электронного документооборота «Электронное Дело»;

**ТНПА** – технические нормативные правовые акты;

**УМСРСИ** – Управление международного сотрудничества и распространения статистической информации Белстата;

**УРП** – Управление по работе с персоналом Белстата.

## **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.

Внешние и внутренние факторы, имеющие отношение к целям и стратегическим направлениям развития Белстата и влияющие на эффективность СМК, определены в Контексте Национального статистического комитета Республики Беларусь (далее – Контекст Белстата), утвержденном 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 в получении актуальной,

	Национальный статистический комитет Республики Беларусь	РК СМК 02-2019 Руководство по качеству стр. 10
---	--	---

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 форм государственных статистических наблюдений;
- 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 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 в соответствии со структурой центрального аппарата Белстата, утвержденной приказом Белстата. Организационная схема управления СМК представлена согласно приложению А.

### **4.4 Система менеджмента качества и ее процессы**

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

СМК разработана с учетом:

- Миссии, Видения, Стратегии и Политики в области качества;

	Национальный статистический комитет Республики Беларусь	РК СМК 02-2019 Руководство по качеству стр. 11
---	--	---

- Контекста Белстата, результатов анализа потребностей и ожиданий заинтересованных сторон;
- законодательства Республики Беларусь.

Последовательность и взаимодействие процессов представлены согласно приложению Б.

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 и документируется информация, необходимая для обеспечения функционирования процессов СМК, в виде описаний процессов и документированных процедур. Перечень документов СМК представлен согласно приложению В.

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 посредством:

- принятия ответственности за результативность СМК;
- определения Политики в области качества, целей в области качества и их согласованности 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;

	Национальный статистический комитет Республики Беларусь	РК СМК 02-2019 Руководство по качеству стр. 12
---	--	---

- выделения ресурсов, необходимых для обеспечения эффективного и результативного функционирования СМК;
- 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, в том числе реализации Политики в области качества и достижения целей в области качества;
- наделения владельцев процессов и ответственных исполнителей соответствующими полномочиями для обеспечения результативности СМК.

Для координации и контроля за деятельностью по обеспечению результативного функционирования и постоянному совершенствованию СМК приказом Белстата назначен Представитель руководства по качеству и утвержден состав постоянно действующего Координационного совета.

Задачи, функции, права и обязанности Представителя руководства по качеству закреплены в Положении о Представителе руководства Национального статистического комитета Республики Беларусь, ответственном за систему менеджмента качества Национального статистического комитета Республики Беларусь, утвержденном Председателем Белстата.

Основной принцип деятельности, задачи, функции, права и обязанности Координационного совета закреплены в Положении о Координационном совете системы менеджмента качества Национального статистического комитета Республики Беларусь, утвержденном Председателем Белстата.

### **5.1.2 Ориентация на потребителя**

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

- изучения, определения и удовлетворения 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.

	Национальный статистический комитет Республики Беларусь	РК СМК 02-2019 Руководство по качеству стр. 13
---	--	---

## **5.2 Политика**

### **5.2.1 Установление политики в области качества**

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

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

Политика в области качества:

- соответствует назначению и Контексту Белстата и направлена на поддержку стратегических направлений развития Белстата;
- предоставляет основу для установки целей в области качества;
- включает обязательство соответствовать предъявляемым требованиям;
- включает обязательство постоянного совершенствования СМК.

Инструментом реализации Политики в области качества в Белстате является СМК.

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

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

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

### **5.2.2 Доведение до сведения политики в области качества**

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 Представитель руководства по качеству.

Политика в области качества доводится до сведения каждого работника посредством:

- размещения Политики в области качества в СЭД «Дело»;
- обсуждения положений Политики в области качества на заседаниях Координационного совета;
- разъяснения Политики в области качества при проведении обучения персонала в области менеджмента качества;
- ознакомления работников с Политикой в области качества при приеме на работу;

	Национальный статистический комитет Республики Беларусь	РК СМК 02-2019 Руководство по качеству стр. 14
---	--	---

– проведения в Белстате занятий по профессиональной учебе.

Заинтересованные стороны могут ознакомиться с Политикой в области качества на сайте 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 руководителей СП центрального аппарата Белстата таким образом, чтобы обеспечить наиболее эффективное достижение целей в области качества и реализацию стратегических направлений развития.

Выполнение работ по обеспечению функционирования СМК возложено на ГУКРСС.

Для обеспечения результативного функционирования процессов СМК 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 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 СП 02 Д «Управление документированной информацией».

## **6. ПЛАНИРОВАНИЕ**

### **6.1 Действия по рассмотрению рисков и возможностей**

В СМК используется мышление на основе рисков: рассматриваются внешние и внутренние факторы, которые влияют на деятельность Белстата, а также потребности и ожидания заинтересованных сторон.

Внешние и внутренние факторы, влияющие на деятельность Белстата, могут изменяться, различаться по степени воздействия и представлять собой определенные риски или возможности.

Деятельность по управлению рисками и возможностями направлена на:

	Национальный статистический комитет Республики Беларусь	РК СМК 02-2019 Руководство по качеству стр. 15
---	--	---

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

Планирование действий, предпринятых для оценки 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 возможностей могут вести к внедрению новых стандартов, обеспечению более полного соответствия статистической методологии требованиям международных стандартов, 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 со стороны руководства Белстата.

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 устанавливаются в программе качества и учитываются при разработке карты оценки рисков и возможностей, ежегодно утверждаемых Председателем Белстата.

Основой для постановки целей в области качества являются Стратегия Белстата и Политика в области качества.

Цели в области качества, 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;
- быть доведены до сведения заинтересованных сторон;

	Национальный статистический комитет Республики Беларусь	РК СМК 02-2019 Руководство по качеству стр. 16
---	--	---

- пересматриваться при необходимости.

При постановке целей в области качества определяются оценочные показатели, их целевые значения, периодичность расчета, необходимые ресурсы, мероприятия по достижению целей и их исполнители.

После утверждения программы качества и карты оценки рисков и возможностей 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 Программы качества на очередной планируемый год, в которую 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 со стороны руководства Белстата при реализации процесса СТП 01 П «Планирование, анализ и улучшение».

### **6.3 Планирование изменений**

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

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

	Национальный статистический комитет Республики Беларусь	РК СМК 02-2019 Руководство по качеству стр. 17
---	--	---

перераспределения обязанностей и полномочий.

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

При планировании и внедрении изменений в СМК Представитель руководства по качеству 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, ЛПА 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 и осуществления деятельности ресурсы, требования к ним и лица, ответственные за их предоставление, указаны в соответствующих разделах процессов и документированных процедур СМК.

	Национальный статистический комитет Республики Беларусь	РК СМК 02-2019 Руководство по качеству стр. 18
---	--	---

### 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 их соответствия предъявляемым требованиям.

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, 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 и осуществления деятельности, указаны в соответствующих разделах процессов и документированных процедур СМК.

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

	Национальный статистический комитет Республики Беларусь	РК СМК 02-2019 Руководство по качеству стр. 19
---	--	---

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 в результате функционирования процессов СТП 02 П «Менеджмент человеческих ресурсов», СТП 08 П «Управление инфраструктурой» и СТП 09 П «Управление вычислительной и сетевой инфраструктурой, информационными системами и специализированными программными средствами».

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;
- классификации, применяемые в органах статистики;
- документы СМК;
- технические задания на разработку специализированного программного обеспечения, подготовленные СП;
- техническая и эксплуатационная документация, подготовленная сторонними организациями-разработчиками информационных систем;
- рекомендации, стандарты, инструкции и прочие методологические документы национальных статистических служб других государств и

	Национальный статистический комитет Республики Беларусь	РК СМК 02-2019 Руководство по качеству стр. 20
---	--	---

международных статистических организаций;

- НПА и ЛПА по вопросам ведения государственной статистики.

Белстат рассматривает имеющиеся знания и определяет механизм действий в случае изменения в требованиях заинтересованных сторон.

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

## **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.

## **7.4 Коммуникации**

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

Коммуникации СМК 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, осуществляемых при получении входных данных процесса и передаче выходных данных, а также при получении или предоставлении ресурсов, необходимых для функционирования процесса, приведен в соответствующих разделах процессов СМК.

При описании коммуникаций указываются:

- наименование внешней или внутренней заинтересованной стороны, с которой осуществляется взаимодействие;
- о чем осуществляются коммуникации;

	Национальный статистический комитет Республики Беларусь	РК СМК 02-2019 Руководство по качеству стр. 21
---	--	---

- кто осуществляет коммуникации;
- когда осуществляются коммуникации;
- способ осуществления коммуникаций.

## **7.5 Документированная информация**

### **7.5.1 Общие положения**

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

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

Порядок управления документированной информацией СМК, включая требования к определению состава документированной информации, ее построению, содержанию, изложению, оформлению, обозначению, а также порядок ее разработки, согласования, утверждения, учета, распределения, внесения изменений, хранения, проверки и изъятия установлен в документированной процедуре СТП 02 Д «Управление документированной информацией».

Требования, установленные документами СМК, доведены до персонала.

Выполнение требований, установленных документами СМК, проверяется при проведении анализа результативности процессов и деятельности, осуществляемого владельцами процессов и ответственными исполнителями, а также при проведении внутренних аудитов СМК.

### **7.5.2 Создание и обновление**

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

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

### **7.5.3 Управление документированной информацией**

Деятельность по управлению документированной информацией распространяется на документы внутреннего и внешнего происхождения, которые определены Белстатом как необходимые для функционирования

	Национальный статистический комитет Республики Беларусь	РК СМК 02-2019 Руководство по качеству стр. 22
---	--	---

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, установления критериев для процессов СМК;
- 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 ресурсах и обеспечение их наличия;
- определение и применение критериев и методов (включая мониторинг, оценку и соответствующие показатели пригодности), необходимых для обеспечения результативного функционирования процессов СМК и управления ими;
- определение ответственности и предоставление полномочий в отношении этих процессов, включая владельцев процессов и ответственных исполнителей, выполняющих определенные этапы процесса СМК;
- 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 достижения 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, их последовательность и взаимодействие представлены согласно приложению Б.

## **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;
- средства массовой информации (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;
- информационные сообщения;
- 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;
- 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 ОСИ и предоставления

	Национальный статистический комитет Республики Беларусь	РК СМК 02-2019 Руководство по качеству стр. 24
---	--	---

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 и руководством 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;
- требования пользователей ОСИ.

Порядок деятельности и ответственность при определении требований к производству ОСИ описаны в процессе 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;
- учет требований НПА, ЛПА, 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

	Национальный статистический комитет Республики Беларусь	РК СМК 02-2019 Руководство по качеству стр. 25
---	--	---

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 о произошедших 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, продукцию и услуги в соответствии с указанными требованиями.

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

Порядок выполнения деятельности по управлению предоставляемыми извне процессами, 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;

	Национальный статистический комитет Республики Беларусь	РК СМК 02-2019 Руководство по качеству стр. 26
---	--	---

- 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».

#### **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.

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

	Национальный статистический комитет Республики Беларусь	РК СМК 02-2019 Руководство по качеству стр. 27
---	--	---

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 в соответствии с требованиями Политики пересмотра официальной статистической информации, утвержденной приказом Белстата.

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 ежегодного мониторинга входных, выходных данных и наличия необходимых ресурсов, разработаны показатели результативности процессов и методика их расчета.

По итогам оценки результатов мониторинга определяются возможности, направления и необходимые мероприятия для улучшения процессов и делаются выводы о пригодности и результативности СМК в целом.

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

Методология расчета показателей для оценки результативности СМК и ее процессов представлена согласно приложению Г.

Целевые значения показателей оценки результативности СМК и ее процессов в целом, а также периодичность их расчета содержатся в ежегодно утверждаемой Председателем Белстата Программе качества.

#### **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.

	Национальный статистический комитет Республики Беларусь	РК СМК 02-2019 Руководство по качеству стр. 28
---	--	---

Результаты проводимых оценок предоставляются руководителям СП 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, наличия необходимых ресурсов, а также анализ результативности процессов СМК проводится ежегодно.

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 Белстата;
- результативности выполнения запланированных мероприятий;
- результативности действий по рассмотрению рисков и возможностей;
- пригодности внешних поставщиков;
- необходимости улучшений СМК.

## **9.2 Внутренний аудит**

Для получения информации о том, что СМК результативно функционирует в соответствии с требованиями Белстата и требованиями СТБ ISO 9001-2015 в Белстате организованы и проводятся через запланированные интервалы времени внутренние аудиты.

Проведение внутренних аудитов планируется с учетом статуса и важности процессов, видов деятельности и функций СП, 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 ежегодно проводит анализ СМК 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

	Национальный статистический комитет Республики Беларусь	РК СМК 02-2019 Руководство по качеству стр. 29
---	--	---

руководства Белстата является обобщенный отчет о функционировании СМК, который содержит:

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

Достаточность и полноту представляемых данных для анализа определяет Представитель руководства по качеству.

Обобщенный отчет доводится до сведения персонала посредством размещения его электронной версии в СЭД «Дело».

### **9.3.3 Выходы анализа со стороны руководства**

Результаты анализа со стороны руководства Белстата содержатся в протоколе заседания Координационного совета, который включает в себя:

- заключение о приемлемости, адекватности и результативности СМК и ее согласованности со Стратегией;
- решения и действия, связанные с возможностями для улучшения и необходимыми изменениями СМК;
- потребности в ресурсах;
- оценки наличия необходимых ресурсов.

Решения Координационного совета обязательны для исполнения всеми должностными лицами.

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

Последовательность действий по анализу СМК со стороны руководства Белстата 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 и качества производимой ОСИ в целях максимального удовлетворения требований пользователей, а также для рассмотрения будущих потребностей и ожиданий.

Белстат обеспечивает улучшение процессов СМК посредством:

- совершенствования, оптимизации структуры и содержания стратегических и плановых документов;
- 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;
- ежегодного анализа со стороны руководства Белстата приемлемости, адекватности, результативности разработанной и внедренной СМК, а также ее согласованности со Стратегией.

Действия по улучшению качества производимой ОСИ осуществляются на основе оценки:

- качества государственных статистических наблюдений;
- оценки удовлетворенности ОСИ и доверия пользователей к ОСИ;
- оценки уровня соответствия отраслей статистики и национальной статистической системы европейским и международным стандартам в области статистики.

Деятельность по предупреждению или снижению 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;
- удовлетворенность пользователей.

В качестве потенциальных источников информации о несоответствиях рассматривают результаты внутренних и 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 несоответствия, чтобы оно не повторилось.

Для разработки корректирующих действий в целях устранения выявленных несоответствий, в Белстате проводится:

- рассмотрение и анализ несоответствия;



- определение причины 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 корректирующих действий;
- внесение, при необходимости, изменений в СМК.

Форма плана корректирующих действий приведена согласно приложению Д.

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.

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

РАЗРАБОТАНО

Начальник Главного управления  
координации и развития  
статистической системы

А.В.Биленко

22.03.2019

СОГЛАСОВАНО

Первый заместитель Председателя  
И.С.Кангро

29.03.2019



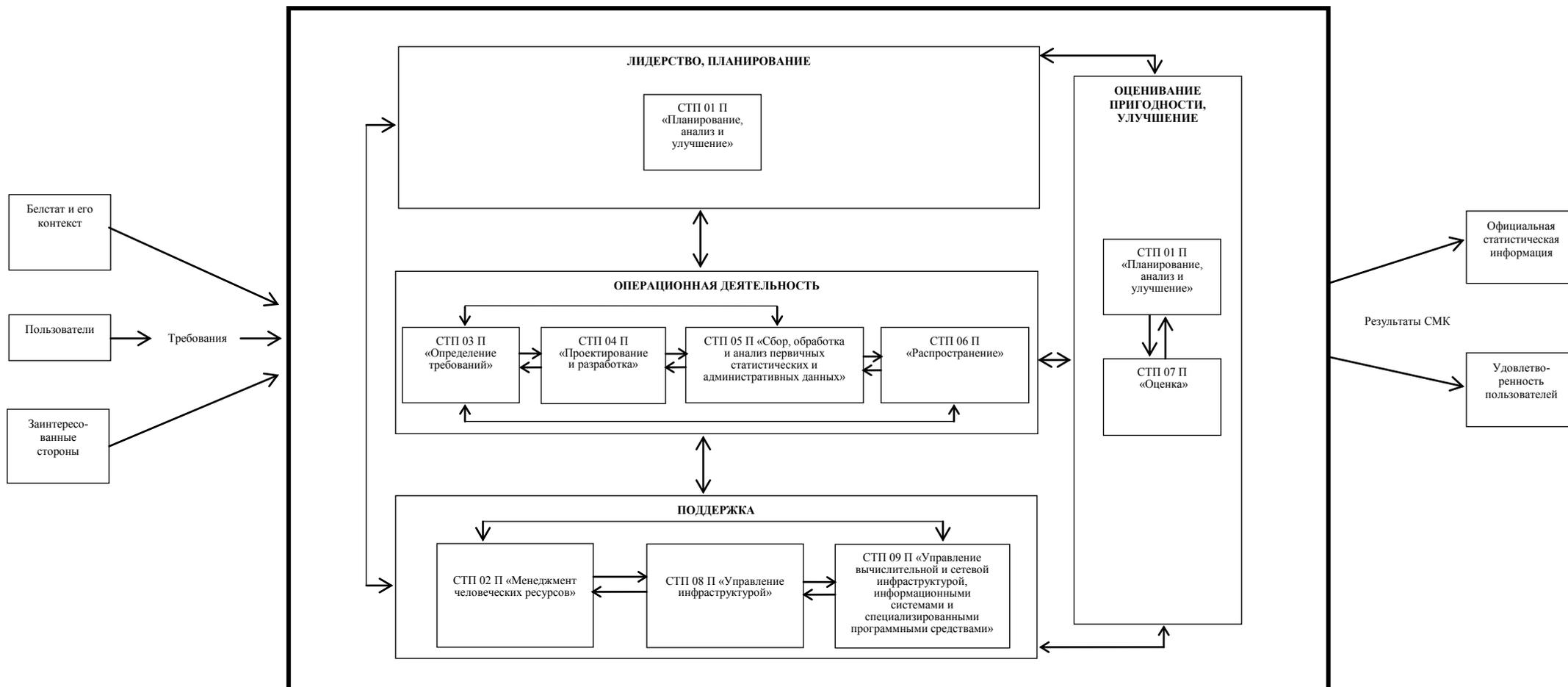
### Организационная схема управления СМК





Приложение Б

Схема последовательности и взаимодействия процессов СМК





## Приложение В

### Перечень документов СМК

1. Миссия
2. Видение
3. Стратегия
4. Политика в области качества
5. Программа качества
6. Контекст Белстата
7. Карта оценки рисков и возможностей
8. Руководство по качеству
9. Положение о Представителе руководства Национального статистического комитета Республики Беларусь, ответственном за систему менеджмента качества Национального статистического комитета Республики Беларусь
10. Положение о Координационном совете системы менеджмента качества Национального статистического комитета Республики Беларусь
11. Реестр записей СМК
12. СТП 01 П «Планирование, анализ и улучшение»
13. СТП 02 П «Менеджмент человеческих ресурсов»
14. СТП 03 П «Определение требований»
15. СТП 04 П «Проектирование и разработка»
16. СТП 05 П «Сбор, обработка и анализ первичных статистических и административных данных»
17. СТП 06 П «Распространение»
18. СТП 07 П «Оценка»
19. СТП 08 П «Управление инфраструктурой»
20. СТП 09 П «Управление вычислительной и сетевой инфраструктурой, информационными системами и специализированными программными средствами»
21. СТП 01 Д «Менеджмент рисков и возможностей»
22. СТП 02 Д «Управление документированной информацией»
23. СТП 03 Д «Внутренний аудит»
24. СТП 04 Д «Управление предоставляемыми извне товарами (работами, услугами)»



Приложение Г

**Методология расчета показателей  
оценки результативности СМК и ее процессов**

№ п/п	Наименование показателя	Методология расчета показателя	Процесс СМК, в котором рассчитывается показатель
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> $НМР_{\text{вып}} = \frac{КВМ_{\text{нмр}}}{КЗМ_{\text{нмр}}} \times 100 \% ,$ <p>где НМР<sub>вып</sub> – процент выполнения Плана научно-методологической работы Белстата; КВМ<sub>нмр</sub> – количество выполненных мероприятий по Плану научно-методологической работы Белстата; КЗМ<sub>нмр</sub> – количество запланированных мероприятий по Плану научно-методологической работы Белстата.</p>	СТП 01 П «Планирование, анализ и улучшение»
2.	Процент исполнения бюджетной сметы Белстата	<p>Рассчитывается на основании предоставленной ГУФОО информации об исполнении бюджетной сметы по следующей формуле:</p> $БС_{\text{исп}} = \frac{КР}{ПН} \times 100 \% ,$ <p>где БС<sub>исп</sub> – процент исполнения бюджетной сметы Белстата; КР – кассовые расходы на конец отчетного периода; ПН – плановые назначения на конец отчетного периода.</p>	СТП 01 П «Планирование, анализ и улучшение»
3.	Процент выполнения мероприятий по достижению целей в области качества	<p>Рассчитывается на основании анализа выполнения мероприятий по достижению целей в области качества по следующей формуле:</p> $МК_{\text{вып}} = \frac{КВМК}{КЗМК} \times 100 \% ,$ <p>где МК<sub>вып</sub> – процент выполнения мероприятий по достижению целей в области качества; КВМК – количество выполненных мероприятий по достижению целей в области качества; КЗМК – количество запланированных мероприятий по достижению целей в области качества.</p>	СТП 01 П «Планирование, анализ и улучшение»
4.	Результативность СМК (процесса СМК)	<p>Рассчитывается на основании годовых отчетов по мониторингу и оценке результативности процессов, представленных владельцами процессов в ГУКРСС до 15 мая года, следующего за отчетным, Программы качества на отчетный год, по следующей формуле:</p> $P_{\text{смк}} = \frac{ДЦК + СРП}{2} \times 100 \% ,$ <p>где P<sub>смк</sub> – результативность СМК, %; ДЦК – достижение целей в области качества, %; СРП – средняя результативность процессов СМК, %.</p> <p>Достижение целей в области качества рассчитывается по следующей формуле:</p> $ДЦК = \frac{КДЦК}{КЗЦК} \times 100 \% ,$ <p>где КДЦК – количество достигнутых целей в области качества; КЗЦК – количество запланированных целей в области качества.</p>	СТП 01 П «Планирование, анализ и улучшение»



№ п/п	Наименование показателя	Методология расчета показателя	Процесс СМК, в котором рассчитывается показатель
		<p>Цель в области качества считается достигнутой, если процент достижения оценочного показателя достижения цели составляет 100% и более. Методология расчета процента достижения оценочного показателя достижения цели аналогична методологии расчета процента достижения показателя процесса.</p> <p>Если цель в области качества характеризуется более чем одним оценочным показателем достижения цели, то рассчитывается средний процент достижения оценочного показателя достижения цели аналогично методологии, применяемой для расчета результативности процесса СМК.</p> <p><i>Средняя результативность процессов СМК</i> рассчитывается по следующей формуле:</p> $СРП = \frac{\sum_{i=1}^m РП_i}{m},$ <p>где РП<sub>i</sub> – результативность i-го процесса СМК, %; m – количество процессов СМК.</p> <p><i>Результативность i-го процесса СМК</i> рассчитывается по следующей формуле:</p> $РП_i = \frac{\sum_{i=1}^n \Pi_i}{n},$ <p>где Π<sub>i</sub> – 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> при <math>ЗНАЧ_{\phi_i}^n \leq ЗНАЧ_{ni}^n</math> рассчитывается по следующей формуле:</p> $\Pi_i^n = \frac{ЗНАЧ_{\phi_i}^n}{ЗНАЧ_{ni}^n} \times 100\%,$ <p>где Π<sub>i</sub><sup>n</sup> – процент достижения i-го показателя процесса, для которого установлено плановое предельное нижнее значение; ЗНАЧ<sub>φi</sub><sup>n</sup> – фактическое значение i-го показателя процесса, для которого установлено плановое предельное нижнее значение; ЗНАЧ<sub>ni</sub><sup>n</sup> – плановое предельное нижнее значение i-го показателя процесса;</p> <p>при <math>ЗНАЧ_{\phi_i}^n &gt; ЗНАЧ_{ni}^n</math> – Π<sub>i</sub><sup>n</sup> принимается за 100%;</p> <p>б) при установленном <i>нулевом плановом значении</i> рассчитывается по следующей формуле:</p> $\Pi_i^0 = 100 - ЗНАЧ_{\phi_i}^0,$ <p>где Π<sub>i</sub><sup>0</sup> – процент достижения i-го показателя процесса с нулевым плановым значением; ЗНАЧ<sub>φi</sub><sup>0</sup> – фактическое значение i-го показателя процесса с нулевым плановым значением;</p> <p>в) при установленном <i>плановом предельном верхнем значении</i></p>	



№ п/п	Наименование показателя	Методология расчета показателя	Процесс СМК, в котором рассчитывается показатель
		<p><i>i</i>-го показателя процесса: при <math>ЗНАЧ_{\text{фi}}^{\text{е}} \geq ЗНАЧ_{\text{ни}}^{\text{е}}</math> рассчитывается по следующей формуле:</p> $П_i^{\text{е}} = \frac{100 - ЗНАЧ_{\text{фi}}^{\text{е}}}{100 - ЗНАЧ_{\text{ни}}^{\text{е}}} \times 100\%$ <p>где <math>П_i^{\text{б}}</math> – процент достижения <i>i</i>-го показателя процесса, для которого установлено плановое предельное верхнее значение; <math>ЗНАЧ_{\text{фi}}^{\text{б}}</math> – фактическое значение <i>i</i>-го показателя процесса, для которого установлено плановое предельное верхнее значение; <math>ЗНАЧ_{\text{ни}}^{\text{б}}</math> – плановое предельное верхнее значение <i>i</i>-го показателя процесса;</p> <p>при <math>ЗНАЧ_{\text{фi}}^{\text{е}} &lt; ЗНАЧ_{\text{ни}}^{\text{е}} - П_i^{\text{б}}</math> 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 количества утвержденных в отчетном году ТНПА по следующей формуле:</p> $ТНПА_{\text{уд}} = \left( 1 - \frac{ТНПА_{\text{план}}}{ТНПА_{\text{общ}}} \right) \times 100\%$ <p>где <math>ТНПА_{\text{уд}}</math> – удельный вес разработанных ТНПА, не включенных в плановые документы, %; <math>ТНПА_{\text{план}}</math> – количество разработанных ТНПА, включенных в План научно-методологической работы Белстата; <math>ТНПА_{\text{общ}}</math> – общее количество разработанных ТНПА</p>	СТП 04 П «Проектирование и разработка»
6.	Доля форм централизованных государственных статистических наблюдений, сбор и обработка первичных статистических данных по которым осуществляется в виде электронного документа, в их общем количестве	<p>Рассчитывается на основании данных перечня форм централизованных ГСН на отчетный год по следующей формуле:</p> $ГСН_{\text{эл.уд}} = \frac{ГСН_{\text{эл}}}{ГСН_{\text{общ}}} \times 100\%$ <p>где <math>ГСН_{\text{эл.уд}}</math> – доля форм централизованных ГСН, сбор и обработка первичных статистических данных по которым осуществляется в виде электронного документа, в их общем количестве, %; <math>ГСН_{\text{эл}}</math> – количество форм централизованных ГСН, сбор и обработка первичных статистических данных по которым осуществляется в виде электронного документа; <math>ГСН_{\text{общ}}</math> – общее количество форм централизованных ГСН.</p>	СТП 04 П «Проектирование и разработка»
7.	Полнота охвата респондентов	<p>Рассчитывается на основании данных ЕИСГС о количестве отчитавшихся респондентов по формам централизованных ГСН:</p> $ОХВ = \frac{\sum_{i=1}^k РЕСП_{\text{отч } i}}{\sum_{i=1}^k РЕСП_{\text{общ } i}} \times 100\%$ <p>где ОХВ – полнота охвата респондентов, % ; <math>РЕСП_{\text{отч}}</math> – количество респондентов, отчитавшихся по <i>i</i>-ой форме централизованных ГСН (кроме форм, первичные статистические данные по которым представляются при условии или наличии факта, явления); <math>РЕСП_{\text{общ}}</math> – общее количество респондентов по <i>i</i>-ой форме централизованных ГСН (кроме форм, первичные статистические данные по которым представляются при условии или наличии факта, явления); <math>k</math> – количество форм централизованных ГСН.</p>	СТП 05 П «Сбор, обработка и анализ первичных статистических и административных данных»



№ п/п	Наименование показателя	Методология расчета показателя	Процесс СМК, в котором рассчитывается показатель
8.	Коэффициент качества массивов первичных статистических данных	<p>Рассчитывается на основании данных ЕИСГС о количестве корректировок массивов первичных статистических данных по формам централизованных ГСН после даты передачи их в Белстат согласно производственному плану статистических работ на отчетный год:</p> $K_{\text{м}} = 100 - \sum_{i=1}^k K_{\text{mi}}$ <p>где <math>K_{\text{м}}</math> – коэффициент качества массивов первичных статистических данных, %; <math>K_{\text{mi}}</math> – коэффициент качества массивов первичных статистических данных по <math>i</math>-ой форме централизованных ГСН, %, который рассчитывается:</p> $K_{\text{mi}} = \frac{\text{ОТЧ}_{\text{испр } i}}{\text{ОТЧ}_{\text{общ } i}} \times 100\%$ <p>где <math>\text{ОТЧ}_{\text{испр}}</math> – общее количество исправленных отчетов по формам централизованных ГСН (кроме форм, первичные статистические данные по которым представляются при условии или наличии факта, явления); <math>\text{ОТЧ}_{\text{общ}}</math> – общее количество отчетов по формам централизованных ГСН (кроме форм, первичные статистические данные по которым представляются при условии или наличии факта, явления).</p>	СТП 05 П «Сбор, обработка и анализ первичных статистических и административных данных»
9.	Результаты аттестационного тестирования	<p>Рассчитывается на основании данных аттестационного тестирования персонала по следующей формуле:</p> $\text{ТЕСТ}_{\text{атт}} = \frac{\text{СОТР}_{60}}{\text{СОТР}_{\text{общ}}} \times 100\%$ <p>где <math>\text{ТЕСТ}_{\text{атт}}</math> – результаты аттестационного тестирования, %; <math>\text{СОТР}_{60}</math> – количество работников, получивших 60% и более правильных ответов на вопросы тестирования; <math>\text{СОТР}_{\text{общ}}</math> – общее количество работников, сдавших аттестационное тестирование по итогам за год.</p>	СТП 02 П «Менеджмент человеческих ресурсов»
10.	Удельный вес работников, соответствующих занимаемой должности	<p>Рассчитывается на основании данных аттестационного тестирования персонала по следующей формуле:</p> $\text{СОТР}_{\text{уд}} = \frac{\text{СОТР}_{\text{соотв}}}{\text{СОТР}_{\text{общ}}} \times 100\%$ <p>где <math>\text{СОТР}_{\text{уд}}</math> – удельный вес работников, соответствующих занимаемой должности, %; <math>\text{СОТР}_{\text{соотв}}</math> – количество работников, прошедших аттестацию с результатом «Соответствует занимаемой должности».</p>	СТП 02 П «Менеджмент человеческих ресурсов»
11.	Удельный вес выполненных пунктов Плана повышения квалификации руководящих работников и специалистов Белстата в установленный срок	<p>Рассчитывается на основании данных Плана повышения квалификации руководящих работников и специалистов по следующей формуле:</p> $\text{ПЛАН}_{\text{вып}} = \frac{\text{ПУНКТ}_{\text{вып}}}{\text{ПУНКТ}_{\text{общ}}} \times 100\%$ <p>где <math>\text{ПЛАН}_{\text{вып}}</math> – удельный вес выполненных пунктов Плана повышения квалификации руководящих работников и специалистов Белстата в установленный срок, %; <math>\text{ПУНКТ}_{\text{вып}}</math> – количество выполненных пунктов Плана повышения квалификации руководящих работников и специалистов Белстата; <math>\text{ПУНКТ}_{\text{общ}}</math> – общее количество пунктов Плана повышения квалификации руководящих работников и специалистов Белстата.</p>	СТП 02 П «Менеджмент человеческих ресурсов»



№ п/п	Наименование показателя	Методология расчета показателя	Процесс СМК, в котором рассчитывается показатель
12.	Уровень востребованности официальной статистической информации	<p>Рассчитывается на основании ответов пользователей на вопрос анкеты пользователя, размещенной на сайтах Белстата и территориальных органов государственной статистики в рубрике «Анкета пользователя» (далее – Анкета пользователя), об актуальности ОСИ. Расчет производится по следующей формуле:</p> $УВ_{оси} = \frac{\sum_{i=1}^{КА} B_i}{КА} \times 100\% ,$ <p>где <math>УВ_{оси}</math> – уровень востребованности ОСИ, %; <math>B_i</math> – оценка актуальности ОСИ, определяемая как балл, полученный при ответе на вопрос Анкеты пользователя об актуальности ОСИ; <math>КА</math> – количество заполненных Анкет пользователя.</p>	СТП 03 П «Определение требований»
13.	Количество посещений официального сайта Белстата	По данным сервиса Google Analytics	СТП 06 П «Распространение»
14.	Уровень заполняемости вопросников международных организаций	<p>Рассчитывается на основании представляемой отраслевыми СП информации о заполненных вопросниках международных организаций по следующей формуле:</p> $ВОПР_{ур} = \frac{ПОКАЗ_{зап}}{ПОКАЗ_{запр}} \times 100\%$ <p>где <math>ВОПР_{ур}</math> – уровень заполняемости вопросников международных организаций, %; <math>ПОКАЗ_{зап}</math> – количество заполненных показателей в вопроснике; <math>ПОКАЗ_{запр}</math> – количество запрашиваемых показателей в вопроснике.</p>	СТП 06 П «Распространение»
15.	Индекс удовлетворенности пользователей официальной статистической информации	<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 <math>И_{уд}</math> – индекс удовлетворенности пользователей ОСИ, %; <math>\sum_{i=1}^{КА} ИИ_{уд}</math> – сумма индивидуальных индексов удовлетворенности пользователя ОСИ по всем заполненным Анкетам пользователя; <math>КА</math> – количество заполненных Анкет пользователя.</p> $ИИ_{уд} = \frac{\sum_{i=1}^q B_i}{q} ,$ <p>где <math>\sum_{i=1}^q B_i</math> – сумма показателей оценки удовлетворенности пользователя ОСИ; <math>q</math> – количество показателей оценки удовлетворенности пользователя ОСИ.</p> <p>Показатели оценки удовлетворенности пользователей ОСИ рассчитываются на основании утвержденной Методики по расчету индекса удовлетворенности пользователей официальной статистической информацией и индекса доверия пользователей к официальной статистической информации.</p>	СТП 07 П «Оценка»



№ п/п	Наименование показателя	Методология расчета показателя	Процесс СМК, в котором рассчитывается показатель
16.	Индекс доверия пользователей к официальной статистической информации	<p>Рассчитывается на основании данных Анкеты пользователя по следующей формуле:</p> $I_o = \frac{\sum_{i=1}^{KA} III_o}{KA}$ <p>где <math>I_d</math> – индекс доверия пользователей к ОСИ; <math>\sum_{i=1}^{KA} III_o</math> – сумма индивидуальных индексов доверия пользователя к ОСИ по всем заполненным Анкетам пользователя. Расчет индивидуальных индексов доверия пользователя к ОСИ производится на основании утвержденной Методики по расчету индекса удовлетворенности пользователей официальной статистической информацией и индекса доверия пользователей к официальной статистической информации.</p>	СТП 07 П «Оценка»
17.	Выполнение графика проведения технического обслуживания элементов инфраструктуры	<p>Рассчитывается на основании графика проведения технического обслуживания элементов инфраструктуры на отчетный год и актов выполненных работ в отчетном году по следующей формуле:</p> $TO = \frac{MEP_{вып}}{MEP_{план}} \times 100\%$ <p>где <math>TO</math> – выполнение графика проведения технического обслуживания элементов инфраструктуры, %; <math>MEP_{вып}</math> – количество выполненных мероприятий по проведению технического обслуживания элементов инфраструктуры; <math>MEP_{план}</math> – количество запланированных мероприятий по проведению технического обслуживания элементов инфраструктуры.</p>	СТП 08 П «Управление инфраструктурой»
18.	Выполнение заявок структурных подразделений Белстата по материально-техническому обеспечению	<p>Рассчитывается на основании данных Плана государственных закупок на отчетный год, заявок структурных подразделений Белстата по материально-техническому обеспечению по следующей формуле:</p> $B3 = \frac{Z_{вып}}{Z_{общ}} \times 100\%$ <p>где <math>B3</math> – выполнение заявок структурных подразделений Белстата по материально-техническому обеспечению, %; <math>Z_{вып}</math> – количество выполненных заявок структурных подразделений по материально-техническому обеспечению; <math>Z_{общ}</math> – общее количество заявок структурных подразделений по материально-техническому обеспечению.</p>	СТП 08 П «Управление инфраструктурой»
19.	Процент выполнения Плана государственных закупок на отчетный год в части закупки и (или) внедрения нового оборудования парка компьютерной и офисной техники	<p>Рассчитывается на основании Плана государственных закупок на отчетный год в части закупки и (или) внедрения нового оборудования парка компьютерной и офисной техники и актов выполненных работ в отчетном году по следующей формуле:</p> $ПГЗ_{от} = \frac{K_{15}}{K_{16}} \times 100\%$ <p>где <math>ПГЗ_{от}</math> – процент выполнения Плана государственных закупок парка компьютерной и офисной техники; <math>K_{15}</math> – число выполненных пунктов Плана государственных закупок на отчетный год в части закупки и (или) внедрения нового оборудования парка компьютерной и офисной техники; <math>K_{16}</math> – общее число пунктов Плана государственных закупок на отчетный год в части закупки и (или) внедрения нового оборудования парка компьютерной и офисной техники.</p>	СТП 09 П «Управление вычислительной и сетевой инфраструктурой, информационными системами и специализированными программными средствами»



№ п/п	Наименование показателя	Методология расчета показателя	Процесс СМК, в котором рассчитывается показатель
20.	Процент выполнения графика плановой модернизации компьютерной техники	<p>Рассчитывается на основании графика плановой модернизации компьютерной техники в органах государственной статистики и актов экспертизы технического состояния по договору на техническое обслуживание и ремонт оборудования информационных систем в отчетном году по следующей формуле:</p> $KT_{\text{мод}} = \frac{K_3}{K_4} \times 100\% ,$ <p>где <math>KT_{\text{мод}}</math> – процент выполнения графика плановой модернизации компьютерной техники; <math>K_3</math> – количество модернизированных средств вычислительной техники на конец отчетного периода; <math>K_4</math> – количество запланированных к модернизации средств вычислительной техники в течение отчетного периода.</p>	СТП 09 П «Управление вычислительной и сетевой инфраструктурой, информационными системами и специализированными программными средствами»
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, актов приемки в постоянную эксплуатацию и (или) приказа Белстата о вводе в постоянную эксплуатацию в отчетном году по следующей формуле:</p> $ППО_{\text{ввод}} = \frac{K_5}{K_6} \times 100\% ,$ <p>где <math>ППО_{\text{ввод}}</math> – процент ввода в эксплуатацию разработанного (модифицированного) прикладного программного обеспечения информационных систем, используемых в органах государственной статистики, и специализированных программных средств; <math>K_5</math> – количество введенного в эксплуатацию прикладного программного обеспечения информационных систем, используемых в органах государственной статистики, и специализированных программных средств на конец отчетного периода; <math>K_6</math> – количество разрабатываемого (модифицируемого) прикладного программного обеспечения информационных систем, используемых в органах государственной статистики, и специализированных программных средств в течение отчетного периода.</p>	СТП 09 П «Управление вычислительной и сетевой инфраструктурой, информационными системами и специализированными программными средствами»
22.	Процент прикладного программного обеспечения информационных систем, используемых в органах государственной статистики, и специализированных программных средств, обеспеченных сопровождением	<p>Рассчитывается на основании данных реестра программного обеспечения, используемого в органах государственной статистики, договоров на приобретение, оказание услуг по сопровождению прикладного программного обеспечения и программных средств по следующей формуле:</p> $ППО_{\text{сопр}} = \frac{K_7}{K_8} \times 100\% ,$ <p>где <math>ППО_{\text{сопр}}</math> – процент прикладного программного обеспечения информационных систем, используемых в органах государственной статистики, и специализированных программных средств, обеспеченных сопровождением; <math>K_7</math> – количество прикладного программного обеспечения информационных систем, используемых в органах государственной статистики, и специализированных программных средств, обеспеченных услугами по сопровождению на конец отчетного периода;</p>	СТП 04 П «Проектирование и разработка»



№ п/п	Наименование показателя	Методология расчета показателя	Процесс СМК, в котором рассчитывается показатель
		$K_8$ – общее количество прикладного программного обеспечения информационных систем, используемых в органах государственной статистики, и специализированных программных средств на конец отчетного периода.	
23.	Процент выполненных запросов и устраненных инцидентов в течение отчетного периода	<p>Рассчитывается на основании докладных записок структурных подразделений, электронных заявок в MS Outlook, актов выполненных работ по договору на сопровождение и обеспечение функционирования программного обеспечения, актов экспертизы технического состояния, актов экспертизы технического состояния принтера, отметок об исполнении в MS Outlook и на докладных записках 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; <math>K_9</math> – количество выполненных запросов и устраненных инцидентов в течение отчетного периода; <math>K_{10}</math> – общее количество запросов и инцидентов в течение отчетного периода.</p>	СТП 09 П «Управление вычислительной и сетевой инфраструктурой, информационными системами и специализированными программными средствами»
24.	Процент выполнения плана-графика технического обслуживания оборудования автоматизированных рабочих мест пользователей	<p>Рассчитывается на основании плана-графика технического обслуживания оборудования информационных систем и актов выполненных работ по договору на техническое обслуживание и ремонт оборудования информационных систем в отчетном году по следующей формуле:</p> $ТО_{арм} = \frac{K_{11}}{K_{12}} \times 100\% ,$ <p>где <math>ТО_{арм}</math> – процент выполнения плана-графика технического обслуживания оборудования автоматизированных рабочих мест пользователей; <math>K_{11}</math> – количество автоматизированных рабочих мест пользователей, прошедших техническое обслуживание; <math>K_{12}</math> – общее количество автоматизированных рабочих мест пользователей.</p>	СТП 09 П «Управление вычислительной и сетевой инфраструктурой, информационными системами и специализированными программными средствами»
25.	Удельный вес своевременно оказанных услуг по договорам на сопровождение программного обеспечения информационных систем и комплексов программных средств, используемых Белстатом	<p>Рассчитывается на основании заключенных договоров на оказание услуг по сопровождению и актов выполненных работ в отчетном году по следующей формуле:</p> $ДС_{уд} = \frac{K_{13}}{K_{14}} \times 100\% ,$ <p>где <math>ДС_{уд}</math> – удельный вес своевременно оказанных услуг по договорам на сопровождение программного обеспечения информационных систем и комплексов программных средств, используемых Белстатом; <math>K_{13}</math> – количество своевременно оказанных услуг по договорам на сопровождение программного обеспечения информационных систем и комплексов программных средств, используемых Белстатом; <math>K_{14}</math> – общее количество услуг по договорам на сопровождение программного обеспечения информационных систем и комплексов программных средств, используемых Белстатом.</p>	СТП 04 П «Проектирование и разработка»





### Лист регистрации изменений

Порядковый номер изменения	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		
1.	01.04.2019	все места 2-я подпись	-	-	Отработка документа	