



Европейски съюз



ОПАК Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма "Административен капацитет", съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд

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



Национален Статистически Институт

ПРОЦЕДУРА

**PR-07 Електронни заявки за
статистическа информация, през сайта на
НСИ**

Версия 01

Основана на изискванията на стандарта
ISO 9001:2008

Оригинал ☐

Контролирано копие ☐

Екз. №

Неконтролирано копие ☐

Утвърдил:

..... 04.05.2015г. – Председател на НСИ

Влиза в сила от: 06.04.2015г.

гр. София

1. ПРЕДНАЗНАЧЕНИЕ

Процедурата описва политиката на НСИ, относно реда за предоставяне на статистически информационни продукти и услуги на потребители от страната и чужбина в изпълнение на електронни заявки за статистическа информация постъпили по електронна поща, с официално писмо или на място в приемната на НСИ. Чрез информационна система „Външна търговия“ не се заявяват справки за изготвяне на статистическа информация. Чрез системата клиентите могат сами да правят справки.

2. ОТГОВОРНОСТИ И РАЗПРОСТРАНЕНИЕ

Структурни звена/Длъжностни лица	Отговорности	Абонати
Деловодство	✓	Оригинал
Ръководство	✓	КК_1
Дирекция „Многосекторна статистика и услуги за потребителите“	✓	Електронно копие
Отдели: „Многосекторна и геостатистика“; „Връзки с потребителите и е-услуги“	✓	Електронно копие

3. ВРЪЗКА С ДРУГИ ДОКУМЕНТИ

Позовавания:

ISO 9000:2005	Системи за управление на качеството. Основни правила и речник.
ISO 9001:2008	Системи за управление на качеството. Изисквания.
ISO 9004:2009	Системи за управление на качеството. Указания за подобряване на работата.

Препратки:

НК	Наръчник по качеството
PR – 02	Управление на записи
PR – 04	Управление на несъответствията. Корижиращи и превантивни действия

4. ТЕРМИНИ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СЪКРАЩЕНИЯ

Основни термини и определения: съгласно ISO 9000:2005

Специфични термини и определения: няма

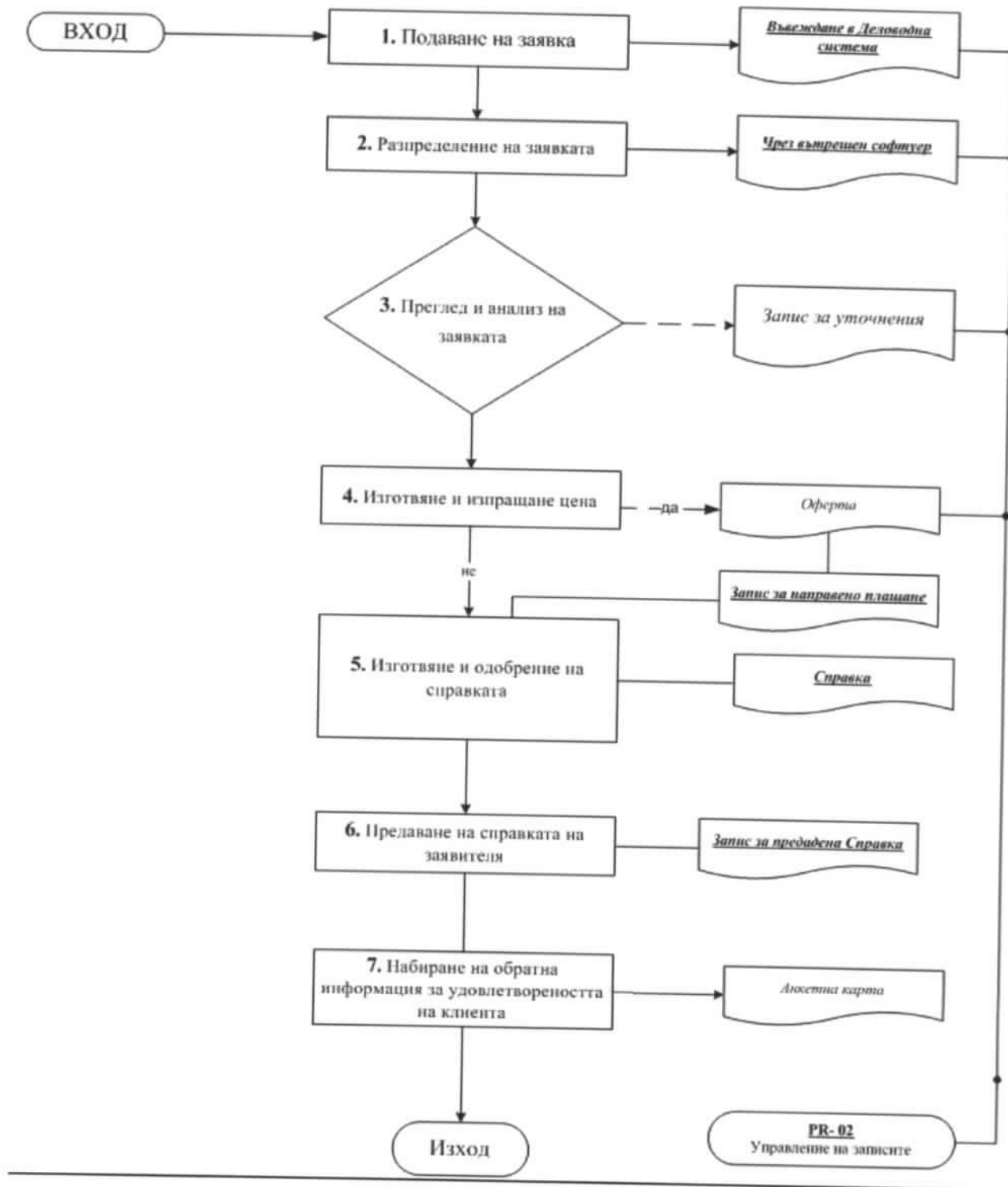
Съкращения:

- ПР** Представител на ръководството
НК Наръчник по качеството
АПИО Административно-правно и информационно обслужване
ЦИО Център за Информационно Обслужване

КК Контролирано копие

5. ОПИСАНИЕ НА ДЕЙНОСТТА:

АЛГОРИТЪМ НА ПРОЦЕСА:



1.	Подаване на заявка
ОТГОВОРНОСТИ:	<ul style="list-style-type: none"> Дежурен експерт
ЗАПИСИ:	<ul style="list-style-type: none"> Заявка Деловоден регистър
ОПИСАНИЕ:	<p>Заявката може да постъпи по пощата, по е-мейл и чрез лично подаване.</p> <p>Получаване на заявката от дежурния експерт в Приемната на НСИ и изпращане за завеждане в деловодната система. Получаване на входящ номер.</p> <p>Изготвяне на заявка от информационна система „Външна търговия“ от клиента.</p>

2.	Разпределение на заявката
ОТГОВОРНОСТИ:	<ul style="list-style-type: none"> Дежурен експерт Председател Ресорен зам.председател
ЗАПИСИ:	<ul style="list-style-type: none"> Заявка
ОПИСАНИЕ:	<p>Насочване на заявката към Председателя или Ресорен Заместник-председател по преценка на дежурния експерт. Заявката се резюлира от председателя или ресорния заместник председател към съответната статистическа дирекция/ дирекции за изпълнение.</p>

3.	Преглед и анализ на заявката
ОТГОВОРНОСТИ:	<ul style="list-style-type: none"> Експерти от статистически отдели
ЗАПИСИ:	<ul style="list-style-type: none"> Запис за потвърждение Запис за уточнения
ОПИСАНИЕ:	<p>Статистическите отдели от съответните статистически дирекции, отговорни за изпълнението на заявката потвърждават на дежурния експерт възможностите за изпълнението ѝ – по обхват и размер.</p> <p>При необходимост се правят допълнителни уточнения със заявителя за уточняване на необходимите параметри.</p>

4.	Изготвяне и изпращане на цена
ОТГОВОРНОСТИ:	<ul style="list-style-type: none"> Дежурен експерт Началник на отдел
ЗАПИСИ:	<ul style="list-style-type: none"> оферта
ОПИСАНИЕ:	<p>При необходимост се изготвя оферта за информационна услуга от дежурния експерт, съгласувано с началника на отдел. Стойността на информационната услуга се комуникира със заявителят.</p>

5.	Изготвяне и одобрение на справката
ОТГОВОРНОСТИ:	<ul style="list-style-type: none"> Статистически отдел Началник на отдела
ЗАПИСИ:	<ul style="list-style-type: none"> Запис за направено плащане (при необходимост) Проект на справка Запис за одобрение на справката
ОПИСАНИЕ:	<p>Потвърждаване на полученото плащане (по банков път или на касата на НСИ) към</p>

	отдела, координирац изпълнението на задачата. Проект на справката се предоставя на съответния началник на отдела, който я одобрява. Изготвената справка се изпраща до отдела, координирац изпълнението ѝ за предоставяне на потребителя
--	---

6.	Предаване на справката на заявителя
ОТГОВОРНОСТИ:	<ul style="list-style-type: none"> Справката се предоставя от експерта, който отговаря за нейното изпълнение
ЗАПИСИ:	<ul style="list-style-type: none"> Завката се изпраща по електронна поща или с официално писмо съгласно искането на потребителя посочено при подаването ѝ. (в деловодната система се завежда е-мейла или официалното писмо) При предоставяне на информация по сключен договор се изготвя приемно-предавателен протокол, който се подписва от двете страни.
ОПИСАНИЕ:	Изготвената справка се изпраща на заявеният услугата. Предоставяне на справката на потребителя след подписване на приемно-предавателния протокол (само в случаите, когато е сключен договор).

7.	Набиране на обратна информация за удовлетвореността на клиента
ОТГОВОРНОСТИ:	<ul style="list-style-type: none"> Експертите в отдел „Връзки с потребителите и е-услуги“ Началник отдел
ЗАПИСИ:	Анкетна карта за изследване удовлетвореността на потребителите
ОПИСАНИЕ:	Събиране на обратна информация от клиента относно удовлетвореността на потребителите от предоставяните продукти и услуги на НСИ.

6. ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1:	Форма за заявка	
Приложение 2:	Форма на справка	
Приложение 3:	Анкетна карта за изследване удовлетвореността на потребителите	