



**ОСНОВНО УЧИЛИЩЕ**  
**„СВЕТИ, СВЕТИ КИРИЛ И МЕТОДИЙ“**  
**гр. ЧИРПАН, обл. СТАРА ЗАГОРА**



УТВЪРДИЛ:

Михаил Желев

Директор

съгласно Заповед № 986 / 12.09.2025

# НАРЪЧНИК ПО УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО НА ОБРАЗОВАНИЕТО

## **СЪДЪРЖАНИЕ**

### **1. ПОЛИТИКА ПО УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО**

### **2. ОСНОВНИ ТЕРМИНИ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СЪКРАЩЕНИЯ**

### **3. ПРЕДСТАВЯНЕ НА ИНСТИТУЦИЯТА**

3.1. Профил

3.2. Организационна структура

### **4. КОНТЕКСТ НА ИНСТИТУЦИЯТА**

4.1. Разбиране на Институцията и нейния контекст

4.2. Разбиране на потребностите и очакванията на заинтересованите страни

4.3. Определяне на обхвата на системата за управление на качеството

4.4. Система за управление на качеството и нейните процеси

### **5. ЛИДЕРСТВО**

5.1. Лидерство и ангажираност

5.2. Политика

5.3. Роли, отговорности и правомощия в Институцията

### **6. ПЛАНИРАНЕ**

6.1. Действия за овладяване на рисковете и възможностите

6.2. Цели по качеството и планиране на дейностите за тяхното постигане

6.3. Планиране на измененията

### **7. ПОДДЪРЖАНЕ**

7.1. Ресурси

7.2. Компетентност

7.3. Осъзнаване

7.4. Обмен на информация

7.5. Документирана информация

### **8. ДЕЙНОСТИ**

8.1. Оперативно планиране и управление

8.2. Изисквания за образователен процес

- 8.3. Проектиране и разработване на продукти и услуги
- 8.4. Управление на процеси, дейности от външни звена
- 8.5. Изпълнение на дейностите
- 8.6. Области и обхват по ЗПУО
- 8.7. Пускане на продукти и услуги
- 8.8. Управление на несъответстващи изходни елементи

## **9. ОЦЕНЯВАНЕ НА РЕЗУЛТАТНОСТТА**

- 9.1. Наблюдение, измерване, анализ и оценяване
- 9.2. Вътрешен одит
- 9.3. Преглед от ръководството

## **10. ПОДОБРЯВАНЕ**

- 10.1. Общи положения
- 10.2. Несъответствие и коригиращо действие

## **11. ПРИЛОЖЕНИЯ**

## 1. ПОЛИТИКА ПО УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО

ПОЛИТИКАТА ПО УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО НА ОСНОВНО УЧИЛИЩЕ „СВЕТИ, СВЕТИ КИРИЛ И МЕТОДИЙ“ Е НАСОЧЕНА КЪМ РАЗВИТИЕТО НА ИНСТИТУЦИЯТА ПРИ ПРОЕКТИРАНЕ, РАЗРАБОТВАНЕ, ВНЕДРЯВАНЕ НА ОБРАЗОВАТЕЛНИ СТАНДАРТИ, ОСИГУРЯВАНЕ НА СВЪРЗАНИ С ТЯХ ДЕЙНОСТИ И АНАЛИЗ НА ДАННИ, ОТГОВАРЯЩИ НА ИЗИСКВАНИЯТА НА МОН И НОСЕЩИ МАКСИМАЛНА ПОЛЗА ЗА ОБРАЗОВАТЕЛНАТА ИНСТИТУЦИЯ И ЗАИНТЕРЕСОВАНИ СТРАНИ.

**За изпълнение на ПОЛИТИКАТА ПО УПРАВЛЕНИЕ, Директорът на ОСНОВНО УЧИЛИЩЕ „СВЕТИ, СВЕТИ КИРИЛ И МЕТОДИЙ“ е определил следните основни цели:**

Ние се стремим да бъдем надежден и отговорен партньор във формалното образование и осигуряването на високо качество на услугите за обучение, които са съобразени с нуждите на обучаващите, като целта е да им помогнем да разработят устойчиви знания, умения и успешно да се реализират на пазара на труда. *Глобалната цел на Основно училище „Свети свети Кирил и Методий“, гр. Чирпан, е повишаване на качеството и ефективността на образователно-възпитателния процес чрез ориентация към личностно-центрирания подход и стимулиране на развитието, творческите заложби, интереси, потребности и потенциала на всяко дете.*

Във всеки един аспект от нашата работа, ние се ръководим от тези принципи:

### КАЧЕСТВО НА ПЪРВО МЯСТО

- Ние знаем, че сме отговорни за качеството на образованието и винаги ще се стремим да предоставим най-доброто, което можем.

### ВИСОК ОБРАЗОВАТЕЛЕН СТАНДАРТ

- Предоставяне на услуги за обучение, които отговарят и надвишават изискванията на родителите и законовите изисквания.
  - Спазване на всички правила и процедури, приложими стандарти и законови изисквания.

### ЕФЕКТИВНА КОМУНИКАЦИЯ

- Ние споделяме тази политика с нашите ученици, родители, служители, партньори и местна общност, като вземаме предвид техните нужди и очаквания.
  - Ние насърчаваме всички наши служители да се ангажират с тази политика.
- Ние се ангажираме да се създаде култура на обмен на информация за качеството.

### НЕПРЕКЪСНАТО УСЪВЪРШЕНСТВАНЕ

- ✓ Ние се стремим да станем по-добри, чрез постоянно учене, споделяне и въвеждане на иновациите.
- ✓ Непрекъснато да повишаваме качеството на предлаганите дейности в съответствие с нарастващите

- изисквания на обществото и МОН;
- ✓ Да използваме нови методи за оценка и анализ при изследване на резултатите според изискванията на МОН;
- ✓ Да повишаваме икономическата ефективност от дейността на **Основно училище „Свети свети Кирил и Методий“, гр. Чирпан;**
  - ✓ Да поддържа гъвкава маркетингова политика;
- ✓ Да повишаваме ефективността при използване на наличните материални, човешки и финансови ресурси;
  - ✓ Непрекъснато да повишаваме квалификацията на служителите;
- ✓ Да поддържа мотивацията на служителите за постоянни подобрения и прилагане на иновации в ежедневната работа;
  - ✓ Да осигуряваме и поддържа ефикасна положителна работна среда;
  - ✓ Непрекъснато да подобряваме и усъвършенстваме внедрената Система за управление на качеството.
- ✓ За постигане на тези политики Директорът на **Основно училище „Свети свети Кирил и Методий“, гр. Чирпан** е разработил, внедрил и поддържа Система за управление на качеството, в съответствие с изискванията на международния стандарт ISO 9001:2015.
- ✓ Директорът на **Основно училище „Свети свети Кирил и Методий“, гр. Чирпан** е създал условия за стриктно спазване изискванията на Системата за управление на качеството в Институтцията и за активното съдействие на ръководния изпълнителски състав в нейното развитие.

# **ДЕКЛАРАЦИЯ**

**КАТО ДИРЕКТОР НА ОСНОВНО УЧИЛИЩЕ „СВЕТИ, СВЕТИ КИРИЛ И  
МЕТОДИЙ“**

**ДЕКЛАРИРАМ ЛИЧНОТО СИ УЧАСТИЕ И ОТГОВОРНОСТ ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ НА  
ОБЯВЕНАТА ПОЛИТИКА ПО  
УПРАВЛЕНИЕ.**

Дата .....2025 година

Утвърдил: .....

/МИХАИЛ ЖЕЛЕВ - Директор/

## **2. ОСНОВНИ ТЕРМИНИ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СЪКРАЩЕНИЯ.**

### **2.1. Основни термини**

- **система за управление**

система от взаимосвързани или взаимодействащи си елементи на организация за установяване на политики и цели, и процеси за постигане на тези цели

- **организация**

лице или група от хора, които имат собствени функции с отговорности, органи и връзки за постигане на целите си

- **контекст**

външни и вътрешни обстоятелства, които влияят върху системата за управление на качеството и върху способността ѝ да постига желаните резултати

- **висше ръководство**

лице или група от хора, които ръководят и контролират Институцията на най-високото ниво

забележка 1: Директорът има правомощията да делегира права и да предоставя ресурси в рамките на Институцията

забележка 2: Ако обхватът на системата за управление включва само част от Институцията, понятието висше ръководство се отнася до тези, които ръководят и контролират тази част от Институцията

- **заинтересована страна**

лице или организация, които могат да въздействат, да бъдат засегнати или да се възприемат като засегнати от решение или дейност /клиенти, общности, звена, регулатори, неправителствени организации, инвеститории служители/

забележка: „да се възприемат като засегнати” означава, че Институцията е била уведомена за това възприемане

- **цел**

резултат, който трябва да бъде постигнат

забележка 1: целта може да бъде глобална, стратегическа, оперативна

- **изискване**

потребност или очакване, което е обявено, обичайно подразбиращо се или задължително

забележка 1: „обичайно подразбиращо се” означава, че да се подразбира разглежданата потребност или очакване е рутина или общоприета практика за Институцията и заинтересованите страни

забележка 2: установено изискване е изискване, обявено например в документирана информация

забележка 3: изисквания, различни от законовите изисквания, стават задължителни, щом Институцията реши да ги спазва

- **риск**

ефект на неопределеност

забележка 1: ефектът представлява отклонение от очакваното положително или отрицателно

забележка 2: неопределеност е състоянието, дори на частичен недостиг на информация, отнасяща се до разбирането или знанието за събитие, последствията от него или вероятността за настъпването му

забележка 3: често рискът се характеризира с позоваване на потенциални

„събития” и „последствия”, или на комбинация от тях

забележка 4: рискът често се изразява във вид на комбинация от последствията от събитие /включително изменения в обстоятелствата/ и свързаната с тях „вероятност” за настъпване

- **рискове и възможности**

потенциални неблагоприятни ефекти /заплахи/ и потенциални благоприятни ефекти /възможности/

- **компетентност**

способност за прилагане на знания и умения за постигането на желани резултати

- **документирана информация**

информация, която изисква да бъде контролирана и поддържана от

Институцията и средата, в която се съдържа

забележка 1: документираната информация може да бъде във всякакъв формат и на всякакъв носител и от всякакъв източник

забележка 2: документираната информация може да се отнася до:

☐ системата за управление на Институцията, включително свързаните с нея процеси

☐ информация, създадена с оглед дейността на Институцията /може да бъде цитирана като документация/

☐ доказателство за постигнати резултати /могат да бъдат цитирани като записи/

- **жизнен цикъл**

последователни и взаимосвързани етапи от образователна система /или системата за развитие

забележка: етапите на жизнения цикъл включват набавяне на нови инструменти за обучение, проектиране на методики, Изпълнение, доставката на знания до ползватели, използване, обработка при излизане от употребени методики, техники за преподаване и материално ресурсна база

- **външно изпълнение /действие/**

сключване на споразумение, съгласно което външна организация извършва част от дейност или процес на Институцията



забележка: външната организация е извън обхвата на системата за управление, въпреки че действието или процесът, изпълнени от нея, са в обхвата

- **процес**

съвкупност от взаимосвързани или взаимодействащи дейности, която преобразува входните параметри за достигнати нива в изходни такива с определени параметри

забележка: процесите могат да бъдат документирани или не

- **одит**

системен, независим и документиран процес за получаване на одитни доказателства и обективното им оценяване, за да се определи степента на изпълнение на одитните критерии

забележка 1: вътрешният одит се извършва от самата организация или от външна страна от нейно име

забележка 2: одитът може да е комбиниран /комбинира две или повече сфери/

забележка 3: независимост може да се демонстрира чрез липсата на отговорност за дейността, която се одитира, или липсата на пристрастие и конфликт на интереси

забележка 4: „одитното доказателство” се състои от проверими записи, изявления на факти или друга информация, които са свързани с одитните критерии и са проверими, а „одитни критерии” са набор от политики, процедури или изисквания, използвани като критерии, спрямо които се сравняват одитните доказателства

- **съответствие**

изпълняване на изискване

- **несъответствие**

неизпълняване на изискване

забележка: несъответствието се отнася до изисквания в този международен стандарт и допълнителни изисквания на системата за управление, които Институцията въвежда за себе си

- **коригиращо действие**

действие за отстраняване на причината за несъответствие и предотвратяване на повторното му появяване

забележка: може да има повече от една причина за несъответствие

- **постоянно подобряване**

постоянно повтаряща се дейност за повишаване на резултатността

забележка 1: повишаването на резултатността се отнася до използването на системата за управление за подобряване на резултатността съответствие с политиката на Институцията

забележка 2: не е необходимо дейността да се извършва едновременно във всички области или без прекъсване

- **ефективност**

степен, до която са реализирани планираните дейности и са постигнати планираните резултати

- **индикатор**

представяне по измерим начин на състоянието или статуса на действия, управление или условия

- **наблюдение**

определяне на състоянието на система, процес или дейност

забележка: за определяне на статуса би могло да са необходими проверка, надзор или критично наблюдение

- **измерване**

процес за определяне на стойност

- **резултатност**

измерим резултат

забележка 1: резултатът може да е свързан с количествени или качествени констатации.

забележка 2: резултатът може да е по отношение на управлението на дейности, процеси, продукти /включително услуги/, системи или организации.

## **2.2. Съкращения**

- **СУК** – Система за управление на качеството;
- **ПС** – Педагогически съвет;
- **НУ** – Наръчник по управление;
- **ПУ** – Процедура по управление;
- **Институцията – ОСНОВНО УЧИЛИЩЕ „СВЕТИ, СВЕТИ КИРИЛ И МЕТОДИЙ“, гр. Чирпан**
- **Д** – Директор;
- **ЗД УД** - Зам. Директор ПО УЧЕБНАТА ДЕЙНОСТ
- **ПКК** – Председател на комисия по качество;
- **КК** - Комисия по качество
- **ПАБ** – Пожарна и аварийна безопасност;
- **ЗБР** – Здраве и безопасност при работа.

## **3. ПРЕДСТАВЯНЕ НА ИНСТИТУЦИЯТА**

### **3.1. Профил**

**ОСНОВНО УЧИЛИЩЕ „СВЕТИ, СВЕТИ КИРИЛ И МЕТОДИЙ“** работи от повече от 110 години. ОУ “Свети, свети Кирил и Методий“ ” – град Чирпан, обл. Стара Загора е средищно училище и единственото средно училище на територията на община Чирпан. През далечната 1839 година към църквата „Свети Атанасий“ в гр.

Съединение се открива първото килийно училище с учител поп Стоян и десетина ученика. През 1922 година е открито допълнително земеделско училище за ученици, завършили основното си образование. По време на земетресение през 1928 година училищната сграда е разрушена. Населението се организира и построява три нови училища. В началото на учебната 1937/38 година учениците започват учебни занятия в нова двуетажна сграда, чийто наследник днес е СУ „Христо Ботев“. На 1.XI.2012 година врати отваря новата сграда на училището. В Институцията работи сплотен екип от професионалисти с дългогодишен професионален опит и сериозна подготовка.

**ОСНОВНО УЧИЛИЩЕ „СВЕТИ, СВЕТИ КИРИЛ И МЕТОДИЙ“** има за цел повишаване на качеството и ефективността на образователно-възпитателния процес чрез ориентация към личностно-центрирания подход и стимулиране на развитието, творческите заложби, интереси, потребности и потенциала на всяко дете.

**ОСНОВНО УЧИЛИЩЕ „СВЕТИ, СВЕТИ КИРИЛ И МЕТОДИЙ“** създава дългосрочни и стабилни партньорски взаимоотношения със заинтересовани страни, местна общност и представители на МОН, като предлага постоянна подкрепа в тяхната работа и винаги е готова да се притече на помощ в критични ситуации.

Програмната система е разработена и поддържана от **ОСНОВНО УЧИЛИЩЕ „СВЕТИ, СВЕТИ КИРИЛ И МЕТОДИЙ“**. Партньори и ползватели на услугите на **ОСНОВНО УЧИЛИЩЕ „СВЕТИ, СВЕТИ КИРИЛ И МЕТОДИЙ“** са:

- Деца и млади хора на възраст от 5 до 14 години
- Местни администрации;
- Местна общност;

### 3.2. Организационна структура



## **4. КОНТЕКСТ НА ИНСТИТУЦИЯТА**

### **4.1. Разбиране на Институцията и нейния контекст**

Директорът на **ОСНОВНО УЧИЛИЩЕ „СВЕТИ, СВЕТИ КИРИЛ И МЕТОДИЙ“** определя външните и вътрешните обстоятелства, които са от значение за крайната цел и стратегическата насоченост на Институцията, които влияят на способността ѝ да постига желаните резултати от Системата за управление на качеството.

Външните обстоятелства, които не могат да бъдат контролирани, но трябва да се познават от Директорът на **ОСНОВНО УЧИЛИЩЕ „СВЕТИ, СВЕТИ КИРИЛ И МЕТОДИЙ“** могат да включват:

- приложимите изисквания на нормативните актове, създадени от законодателен или друг компетентен държавен орган;
- различни изисквания;
- конкуренция;
- пазари;
- икономически условия и други.

Вътрешните обстоятелства, свързани с ценностите, културата, знанията и опита и резултатността на Институцията, които могат да бъдат контролирани, включват:

- служителите;
- ресурсите;
- политиката и целите;
- правилата, процедурите и други.

Външните и вътрешни обстоятелства се идентифицират посредством извършване на анализ на силните и слабите страни, възможностите и заплахите, включват положителни и отрицателни фактори или условия, които се вземат предвид. Всички промени във външните и вътрешни обстоятелства, които са от значение за Системата за управление на качеството, се наблюдават и проверяват регулярно от Директорът на **ОСНОВНО УЧИЛИЩЕ „СВЕТИ, СВЕТИ КИРИЛ И МЕТОДИЙ“**

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

Директорът на **ОСНОВНО УЧИЛИЩЕ „СВЕТИ, СВЕТИ КИРИЛ И МЕТОДИЙ“** е определил с процедура:

- заинтересованите страни, които са свързани със Системата за управление на качеството;
- изискванията на тези заинтересовани страни, които са свързани с функционирането на Системата за управление на качеството.

Заинтересована страна е лице или организация, които могат да въздействат, да бъдат засегнати или да се възприемат като засегнати от дейността на Институцията.

Заинтересованите страни на Институцията в най-общия случай са:

- МОН;
- външните звена на процеси, продукти и услуги;
- законовите, регулаторните и контролни органи;
- висшето ръководство;
- служителите.

Директорът и Секретарят по комисията по качество определят заинтересованите страни и техните изисквания, като ги документират в **Списък на заинтересованите страни ОД 04\_00-01** /Приложение 1/. Регулярно Директорът наблюдава и проверява информацията, свързана със заинтересованите страни и съответните им изисквания и я актуализира при необходимост.

#### **4.3. Определяне на обхвата на системата за управление на качеството**

Директорът на **ОСНОВНО УЧИЛИЩЕ „СВЕТИ, СВЕТИ КИРИЛ И МЕТОДИЙ“** е определил обхвата на Системата за управление на качеството, като е взел предвид външните и вътрешните обстоятелства, изискванията на заинтересованите страни и предлаганите от Институцията продукти и услуги.

Обхватът на Системата за управление на качеството на **ОСНОВНО УЧИЛИЩЕ „СВЕТИ, СВЕТИ КИРИЛ И МЕТОДИЙ“** е: проектиране, разработване и внедряване на образователни стандарти, осигуряване на свързани с тях дейности, отговарящи на изискванията на МОН и анализ на данни.

Институцията прилага всички изисквания на международния стандарт ISO9001:2015.

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

Директорът на **ОСНОВНО УЧИЛИЩЕ „СВЕТИ, СВЕТИ КИРИЛ И МЕТОДИЙ“** е създал условия за разработване, документиране, внедряване, прилагане, поддържане и постоянно подобряване на Система за управление на качеството, ориентирана към прилагане на образователни модели според изискванията на МОН, при което:

- са регламентирани системи и процеси, които са ясно разбрани, ръководени и управлявани, като тяхната ефективност и ефикасност подлежат на непрекъснато подобряване;
- се осигурява ефективно протичане и управление на процеси и действия, които се прилагат за определяне удовлетвореността на МОН от Институцията;

- се осигурява ефективно протичане и управление на процеси, действия и информация, които се използват за оценка на постигнатите резултати от дейностите на Институцията.

Дейностите относно изграждането на ориентирана към МОН Система за управление на качеството включват:

- идентифициране на МОН и техните заявени и предполагаеми изисквания;
- идентифициране на процесите, водещи до задоволяване на изискванията на МОН;
- идентифициране на нуждите от процеси, водещи до подобряване на резултатите на Институцията;
- системно получаване и обработване на информация за процесите;
- ориентиране на развитието към непрекъснато подобряване.

Директорът на **ОСНОВНО УЧИЛИЩЕ „СВЕТИ, СВЕТИ КИРИЛ И МЕТОДИЙ“** е определил процесите и тяхното взаимодействие, необходими за Системата за управление на качеството и за осъществяване на цялостната дейност на Институцията.

**ОСНОВНО УЧИЛИЩЕ „СВЕТИ, СВЕТИ КИРИЛ И МЕТОДИЙ“** определя като основни процесите на проектиране, разработване и внедряване на образователни стандарти, осигуряване на свързани с тях дейности отговарящи на изискванията на МОН, анализ на данни.

Изискванията за правилното протичане на тези процеси са регламентирани в Системата за управление на качеството, след като Институцията е:

- определила необходимите входни елементи и очакваните изходни елементи от тези процеси;
- определила последователността и взаимодействието на тези процеси;
- определила и прилага критерии и методи /включително наблюдение, измерване и свързаните с тях индикатори за резултатност/, необходими за осигуряване на ефикасното функциониране и управление на тези процеси;
- определила необходимите ресурси за тези процеси и е осигурила тяхната наличност;
- разпределила отговорностите и правомощията за тези процеси;
- взела предвид рисковете и възможностите;
- оценила тези процеси и е извършила всички необходими промени, за да осигури, че тези процеси дават очакваните резултати.

Системата за управление на качеството на **ОСНОВНО УЧИЛИЩЕ „СВЕТИ, СВЕТИ КИРИЛ И МЕТОДИЙ“** обхваща цялата дейност на Институцията.

Документацията на Системата за управление на качеството се състои от:

- Наръчник по управление;
- Процедури по управление, съгласно изискванията на международния стандарт ISO 9001:2015:
  - оПУ 07\_01 Документирана информация;
  - оПУ 09\_01 Вътрешни одити;
  - оПУ 10\_01 Несъответствия и коригиращи действия.
- Оперативни документи.

Политиката по управление е документирана, съгласно изискванията на международния стандарт ISO 9001:2015, подходяща е за целите и контекста на Институцията и включва измерими цели и задачи.

Политиката по управление е разработена, утвърдена и разгласена от Директорът на **ОСНОВНО УЧИЛИЩЕ „СВЕТИ, СВЕТИ КИРИЛ И МЕТОДИЙ“** и е изложена в раздел 1 от настоящия документ.

Всички служители са запознати с Политиката по управление и я осъзнават, разбират и следват стриктно, с цел постигане на добри резултати.

Документацията на Системата за управление на качеството е предназначена за разпространение и ползване от Институцията и външни организации/ заинтересовани страни. Разпространението на документацията се осъществява, съгласно реда, разписан в Процедура по управление **ПУ 07\_01 Документирана информация**.

## 5. ЛИДЕРСТВО

### 5.1. Лидерство и ангажираност

#### 5.1.1. Общи положения

Директорът доказва своето лидерство и своя ангажимент по отношение на Системата за управление на качеството като:

- поема отговорност за ефикасността на Системата за управление на качеството;
- гарантира, че политиката по управление и целите по качеството са създадени за Системата за управление на качеството и са съвместими със стратегическата насоченост и с контекста на Институцията;
- осигурява интегрирането на изискванията на Системата за управление на качеството в образователните процеси на Институцията;
- насърчава използването на процесния подход и мисленето, основано на риска;
- осигурява наличието на ресурсите, необходими за Системата за управление на качеството;
- информира за важността на ефикасното управление на качеството и за съответствието с изискванията на

Системата за управление на качеството;

- осигурява постигане на очакваните резултати на Системата за управление на качеството;
- приобщава, насочва и подпомага служителите да допринасят за ефикасността на Системата за управление на качеството;
- насърчава подобряването;
- подкрепя други управленски роли да доказват лидерството си в своите сфери на отговорност.
- сформира екипи (комисия) за работа по Системата за управление на качеството

Директорат и Председателят на комисията по качеството са отговорни за информирането на служителите на **ОСНОВНО УЧИЛИЩЕ „СВЕТИ, СВЕТИ КИРИЛ И МЕТОДИЙ“**, посредством запознаването им с Политиката по управление, Системата за управление на качеството и провеждане на разговори с тях, относно:

- важноста от удовлетворяване на изискванията на МОН;
- важноста от удовлетворяване на приложимите изисквания на нормативните актове, създадени от законодателен или друг компетентен държавен орган.

Непрекъснато усъвършенстване на Системата за управление на качеството се постига посредством анализиране на данни от:

- проведени Прегледи от ръководството;
- проведени вътрешни одити;
- предприети коригиращи действия;
- обратна информация от заинтересовани.

Резултатите от проведените вътрешни одити и Прегледи от ръководството се разглеждат на заседания на Педагогическия съвет.

За оптимизиране и проследяване на резултатите от извършваните процеси, както и за оперативно управление на Системата за управление на качеството в **ОСНОВНО УЧИЛИЩЕ „СВЕТИ, СВЕТИ КИРИЛ И МЕТОДИЙ“** е създадена Комисия по управление на качеството в образователната институция. Правомощията на комисията, както и нейната дейност са регламентирани в документ **СУ\_05\_01\_11\_Комисия\_по\_качество**.

**Комисия\_по\_качество** е постоянно действащ орган, създаден със Заповед на Директора, който може да бъде променен като състав по указание в документ **СУ\_05\_01\_11\_Комисия\_по\_качество**.

Директорът на Институцията е Председател на Комисията по качество.

Със Заповед на Директора се назначава Секретар на Комисията по качество за документиране, координация и управление на решенията, взети на заседаниятаму.



На заседанията на Комисията по качество се докладва и разглежда текущото състояние на Системата за управление на качеството и предложенията за внасяна подобрения в процеса на нейното поддържане.

Заседанията на Комисията по качество се провеждат при необходимост или по предложение на Директорът в следния порядък:

- преглед на информацията относно изпълнение на решенията от предходни заседания, докладвана от Секретаря на Оперативния съвет;
- разглеждане на поставените въпроси;
- вземане на решения.

На заседанията на Комисията по качество:

- Директорът:
  - разяснява визията, мисията и стратегията на Директорът за развитието на Институцията;
  - разяснява Политиката и целите по управление и проверява доколко те се разбират и приемат.

Секретарят на комисията по качеството:

- докладва постъпилите предложения за актуализация, изменение и допълнение на документацията на Системата за управление на качеството;
- докладва резултатите от проведените вътрешни одити в Институцията;
- докладва резултатите от проведените одити от втора и трета страна;
- докладва резултатите от проведените Прегледи от ръководството;
- предлага за обсъждане предприемането на коригиращи действия;
- дава предложения за непрекъснато подобряване на Системата за управление на качеството;
- представя за обсъждане анализ на ефективността от изпълнението на коригиращите действия и подобренията.

▪ Членовете на Комисията по качество:

- докладват за възникнали проблеми по управлението на процесите;
- участват в обсъждането и дават предложения за коригиращи действия;
- участват в обсъждането и дават предложения за непрекъснато подобряване на Системата за управление на качеството.

След обсъждане на поставените въпроси, членовете на Комисията по качество:

- конкретизират мероприятията за решаването им, поставят срокове и определят отговорници за изпълнението им;
- вземат решения за сроковете за влизане в действие на документите от Системата за управление на

качеството и заповедите за изменение;

- вземат решения за санкциониране/възнаграждение на длъжностни лица, съгласно Правилника за вътрешния трудов ред на Институцията.

Решенията от заседанията на Комисията по качество имат силата на Заповед на Директора и контрола по тяхното изпълнение се извършва от Директора и Секретаря на Комисията по качество.

Оригиналите на всички документи, докладвани и разглеждани на заседания на Комисията по качество /анализи, доклади и други/ се съхраняват от Секретаря на Комисията по качество, а копия от тях при съответното длъжностно лице, което ги е изготвило.

Протоколите от заседанията на Комисията по качество се съхраняват от Секретаря на Комисията по качество.

Директорът на **ОСНОВНО УЧИЛИЩЕ „СВЕТИ, СВЕТИ КИРИЛ И МЕТОДИЙ“** е поел отговорността за осигуряване на необходимите ресурси за изпълнение на процесите в Институцията. Редът за идентифициране и осигуряване на ресурсите е описан в Раздел 7 и Раздел 8, т. 8.4. от настоящия Наръчник по управление.

### **5.1.2. Насоченост към потребителите на образователната институция**

**ОСНОВНО УЧИЛИЩЕ „СВЕТИ, СВЕТИ КИРИЛ И МЕТОДИЙ“** идентифицира своите потребители и активно поддържа връзка с тях.

Основните задачи на Директорът и служителите са:

- предоставяне на разнообразни и авангардни решения, съобразени с индивидуалните изисквания и очаквания на МОН;
- висококачествено и срочно изпълнение на сключените договори и поети ангажменти.

За удовлетворяване на изискванията и очакванията на МОН, Директорът гарантира, че:

- изискванията на МОН и изискванията на приложимите нормативни актове, създадени от законодателен или компетентен държавен орган, са разбрани и се спазват постоянно;
- рисковете и възможностите за подобряване, които може да имат влияние върху съответствието на образователен процес, както и върху способността за повишаване удовлетвореността на клиента, са определени и са взети предвид;
- насочеността към повишаване на удовлетвореността на клиента се поддържа.

### **5.2. Политика**

Директорът на **ОСНОВНО УЧИЛИЩЕ „СВЕТИ, СВЕТИ КИРИЛ И МЕТОДИЙ“** е създал, прилага и

поддържа актуална своята Политиката по управление, като средство за управление на Институцията, с цел подобряване на вече постигнатите резултати.

Политиката по управление на **ОСНОВНО УЧИЛИЩЕ „СВЕТИ, СВЕТИ КИРИЛ И МЕТОДИЙ“**. Тя:

- е подходяща за целите и контекста на Институцията и е в подкрепа на нейната стратегическа насоченост;
- осигурява рамка за създаване на Целите по качеството;
- включва ангажимент за удовлетворяване на приложимите изисквания;
- включва ангажимент за непрекъснато подобряване на Системата за управление на качеството.

Директорът се е ангажирал и гарантира, че всеки служител на **ОСНОВНО УЧИЛИЩЕ „СВЕТИ, СВЕТИ КИРИЛ И МЕТОДИЙ“** е запознат с Политиката по управление и осъзнава нейното значение за постигане целите на Институцията, чрез средствата за вътрешна комуникация и редовно провеждане на работни срещи и разговори. По този начин се осигурява възможността да се оценява ефективността на всички взети решения.

Политиката по управление е достъпна за всички заинтересовани страни на Институцията.

### **5.3. Роли, отговорности и правомощия в Институцията**

Ролите, отговорностите и правомощията на длъжностните лица в Институцията са дефинирани, разпределени, регламентирани, оповестени и е осигурен реда за актуализацията им. Те са описани в длъжностните характеристики, както и частично в документацията на Системата за управление на качеството и Правилника за вътрешния трудов ред. Всеки служител удостоверява с подписа си, че е запознат със своята длъжностна характеристика и осъзнава и приема принадлежащите му права и задължения. Правилника за вътрешния трудов ред е поставен на достъпно за всички длъжностни лица в Институцията място. По този начин Директорът гарантира, че служителите са запознати, осъзнават и спазват своите права и задължения.

Директорът на **ОСНОВНО УЧИЛИЩЕ „СВЕТИ, СВЕТИ КИРИЛ И МЕТОДИЙ“** следи за съответствието на постигнатите резултати спрямо поставените изисквания. За тази цел периодично се провеждат заседания на Комисията по качество, на които:

- се обсъжда състоянието на Системата за управление на качеството и се изготвят предложения за нейното усъвършенстване;
- осъществяват постоянна оперативна координация и контрол;
- провеждат мероприятия за осигуряване функционирането, поддържането и развитието на Системата за

управление на качеството;

- разглеждат възникналите проблеми по управление на процесите и приемат предложените коригиращи действия;
- разглеждат възникналите проблеми по отношение спазване на изискванията на документите от Системата за управление на качеството и приемат необходимите коригиращи действия;
- разглеждат резултатите от проведените вътрешни одити и одобряват предприемането на съответните коригиращи и превантивни действия;
- разглеждат резултатите от проведените Прегледи от ръководството и осъществяват оперативен контрол за изпълнението на решенията от тях;
- анализират ефективността от изпълнението на коригиращите действия и подобренията.

Директорът разпределя отговорността и правомощията за:

- осигуряване на съответствието на Системата за управление на качеството с изискванията на този международен стандарт;
- осигуряване процесите да предоставят предвидените изходни елементи;
- докладване на резултатността на Системата за управление на качеството и възможностите за подобряване;
- осигуряване насърчаването на насочеността към ползвателя на образователната услуга навсякъде в Институцията;
- осигуряване на поддържането на целостта на Системата за управление на качеството, когато се планират и прилагат изменения в нейната документация.

## 6. ПЛАНИРАНЕ

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

При планирането на своята Система за управление на качеството, Директорът на **ОСНОВНО УЧИЛИЩЕ „СВЕТИ, СВЕТИ КИРИЛ И МЕТОДИЙ“** отчита външните и вътрешни обстоятелства, заинтересованите страни, които са свързани със Системата за управление на качеството и изискванията на тези заинтересовани страни. На базата на обобщената информация за заинтересованите страни и съответните им изисквания, документирана в **Списък на заинтересованите страни ОД 04\_00-01** /Приложение 1/, Институцията определя рисковете и възможностите, които взема предвид, за да:

- създаде увереност, че Системата за управление на качеството може да постигне предвидените резултати;

- повиши желаните последствия;
- предотврати или намали нежеланите последствия;
- постигне подобряване.

Директорът на **ОСНОВНО УЧИЛИЩЕ „СВЕТИ, СВЕТИ КИРИЛ И МЕТОДИЙ“** определя основните рисковете и възможностите като взема предвид контекста на Институцията и нейните заинтересованите страни и определя действията за овладяването им. Допълнителни рискове могат да бъдат идентифицирани от всеки един служител по всяко време.

Директорът планира начина по който интегрира и прилага тези действия в процесите на Системата за управление на качеството и оценява тяхната ефикасност.

Идентификацията на рисковете и възможностите и определянето на действия за овладяването им, се осъществява от Директорът на Институцията и се регистрира в **Протокол /свободна форма/**, който се съхранява от Директора.

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

Поставените пред **ОСНОВНО УЧИЛИЩЕ „СВЕТИ, СВЕТИ КИРИЛ И МЕТОДИЙ“** цели по качеството отговарят на приложимите нормативни изисквания към осъществяваните от Институцията процеси, както и на изискванията на МОН. Те съответстват на функциите, нивата и процесите, необходими за функционирането на Системата за управление на качеството. При определянето и промяната на целите, Директорът взема предвид влиянието на следните фактори:

- настоящите и бъдещите потребности на Институцията като цяло и на обслужваните от нея клиенти;
- констатации от вътрешни одити, прегледи от ръководството и одити от втора и трета страна;
- актуални резултати от осъществяваните в Институцията процеси;
- равнището на удовлетвореност на заинтересованите страни;
- резултати от самооценки;
- установяване на възможности за подобрения;
- определяне на необходимите за постигането на целите ресурси.

Целите по качеството на Институцията са свързани с политиката по качеството и:

- вземат предвид приложимите изисквания;
- са подходящи за съответствието на образователен процес и заповишаването на удовлетвореността на МОН;
- са оповестени, измерими, наблюдавани и актуализирани при необходимост.

Формулирането на целите по качеството се основава на тяхното предварително планиране. Планирането на целите е обвързано с оценка на възможността за развитие на Институцията, чрез подобряване на условията за осъществяване на основните процеси. То обхваща:

- определяне на отделни мерки за постигането им;
- определяне и предоставяне на необходимите ресурси за изпълнението им:
  - ✓ човешки;
  - ✓ финансови;
  - ✓ материални;
  - ✓ технологични;
  - ✓ информационни.
- определяне на отговорни сътрудници за тяхното изпълнение;
- определяне на срокове за постигането им;
- определяне на критериите за измерване на резултатите.

Оперативният контрол върху изпълнението на дългосрочните цели на **ОСНОВНО УЧИЛИЩЕ „СВЕТИ, СВЕТИ КИРИЛ И МЕТОДИЙ“** се постига, чрез извеждане на изпълними цели и задачи за краткосрочен период от време.

На заседание на висшето ръководство, Директора разяснява Политиката по управление, след което се набелязват краткосрочни цели, водещи до изпълнение на дългосрочните цели, документирани в Политиката по управление на образователната институция. Краткосрочните цели се регистрират в **Цели по качеството ОД 06\_00-01** /Приложение 2/, които се разглеждат и утвърждават от Директора. Директорат упражнява контрол върху изпълнението им.

### **6.3. Планиране на измененията**

Разработената и внедрена Система за управление на качеството е планирана от Директорът по начин, който да осигурява оперативното управление на Институцията за постигане на Политиката и целите по управление и да отговаря на всички изисквания на международния стандарт ISO 9001:2015.

В случай, че се предвиждат промени, Директорът гарантира, че целостта на Системата за управление на качеството се запазва, чрез предварително планиране и внедряване на утвърдени промени, като се взема предвид:

- целта на измененията и евентуалните последствия от тях;
- наличието на ресурси;

- разпределянето или преразпределянето на отговорности и правомощия.

На заседания на Комисията по качество се разглеждат, дискутират и анализират основните индикатори за оценка на внедрената Система за управление на качеството и нейната пригодност. Изследват се показателите, относно степента на удовлетвореност на МОН и постигнатите резултати от планиране на процесите в Институцията. На базата на обобщената информация се оценява ефективността и възможностите за нейното подобряване.

## **7. ПОДДЪРЖАНЕ**

### **7.1. Ресурси**

#### **7.1.1. Общи положения**

За подобряване на резултатите от дейността **ОСНОВНО УЧИЛИЩЕ „СВЕТИ, СВЕТИ КИРИЛ И МЕТОДИЙ“**, Директорът идентифицира и своевременно осигурява достатъчно и подходящи ресурси, необходими за:

- прилагане, поддържане и непрекъснато подобряване на разработената и внедрена Система за управление на качеството;
- повишаване удовлетвореността на МОН и заинтересованите страни, посредством удовлетворяване на очакваните от тях изисквания;
- оценка на възможностите и ограниченията на съществуващите вътрешни ресурси и при необходимост:
  - създаване на функционална работна среда;
  - поддържане на ефикасна инфраструктура и нейното оптимизиране в съответствие с дейностите в Институцията;
  - осигуряване на необходимите материални, информационни и финансови ресурси и тяхното управление;
  - поддръжката на квалифицирани кадри, подлежащи при необходимост на инструктажи, обучение и преквалификация.
- развитие на способностите и профилите за управление на бъдещите ръководители на Институцията.

Процесите, свързани с осигуряването на процеси, дейности от външни звена са подробно описани в Раздел 8, т. 8.4 от настоящия Наръчник по управление.

### 7.1.2. Човешки ресурси

Директорът на Институцията определя и осигурява човешки ресурси, необходими за ефикасното прилагане на Системата за управление на качеството, както и за изпълнението и управлението на своите процеси.

Директорат осигурява спазването на разпоредбите на приложимите действащи законови и нормативни разпоредби, касаещи Институцията на труда **ОСНОВНО УЧИЛИЩЕ „СВЕТИ, СВЕТИ КИРИЛ И МЕТОДИЙ“**.

Изискваната компетентност и квалификация е регистрирана в длъжностните характеристики за всяка позиция от организационната структура.

Отговорностите, правата, задълженията и изискванията към длъжностните лица в **ОСНОВНО УЧИЛИЩЕ „СВЕТИ, СВЕТИ КИРИЛ И МЕТОДИЙ“** са регламентирани в длъжностните характеристики, Правилника за вътрешния трудов ред и Системата за управление на качеството.

Постъпването на работа или преместването на друго работно място на служител в същата Организация, както и уреждането на трудовите правоотношения между Директора и назначените служители се извършва, съгласно Правилника за вътрешния трудов ред и Кодекса на труда.

Разработването и актуализирането на длъжностните характеристики се извършва от Директора. Те се актуализират при промяна на характера на работа или Организационната структура. Всеки служител удостоверява с подписа си, че е запознат с длъжностната си характеристика и осъзнава, разбира, приема и поема всички права и задължения, които са посочени в нея. Новопостъпилите служители задължително се запознават с документацията на внедрената и поддържана Система за управление на качеството в Институцията и с разпоредбите на Правилника за вътрешния трудов ред.

При постъпване на работа в **ОСНОВНО УЧИЛИЩЕ „СВЕТИ, СВЕТИ КИРИЛ И МЕТОДИЙ“** на всеки служител се създава досие, което заедно с длъжностната характеристика и останалите необходими документи, удостоверяващи неговото образование, квалификация и опит, се съхранява в счетоводството.

### 7.1.3. Инфраструктура

Директорът на **ОСНОВНО УЧИЛИЩЕ „СВЕТИ, СВЕТИ КИРИЛ И МЕТОДИЙ“** е определил, осигурил и поддържа необходимата инфраструктура за осъществяване на основните дейности в Институцията и за постигане на съответствие на образователен процес.

Институцията разполага с необходимите помещения и оборудване, които се използват по предназначение за изпълнение на основните дейности.

Сградният фонд се поддържа от служители на Институцията, когато това е възможно или от външни организации.



Офис оборудването се поддържа от външни специализирани организации.

#### 7.1.4. Заобикаляща среда за изпълнението на процесите

Директорът на **ОСНОВНО УЧИЛИЩЕ „СВЕТИ, СВЕТИ КИРИЛ И МЕТОДИЙ“** е определил, осигурил и поддържа подходяща заобикалящата среда, необходима за изпълнението на основните дейности и за постигане на съответствие на образователен процес.

Изискванията към работната среда, имащи отношение към качеството на предлаганите дейности са определени в приложимите нормативни документи, като за тяхното спазване отговаря и следи висшето ръководство.

Директорът на Институцията гарантира, че чрез създаване и поддържане на подходяща заобикаляща среда като комбинация от човешки и физически фактори, същата има положително въздействие върху мотивацията, удовлетвореността и резултатите от работата на персонала и възможността за използване на неговия потенциал и пълно въвличане.

Заобикалящата среда е адекватна на процесите в Институцията, в съответствие с изискванията и потребностите както на служителите, така и на МОН и заинтересованите страни.

Правилата и отговорностите по поддържане на функционална работна среда са описани подробно в Правилника за вътрешния трудов ред на Институцията.

Директора отговаря за:

- цялостната организация на процесите в Институцията;
- осигуряване на пожарната и аварийна безопасност;
- трудовата дисциплина.

Той е отговорен за предприемане на навременни коригиращи действия срещу нарушителите на вътрешния трудов ред.

В работните помещения се поддържат необходимите отопление, осветление, ред, хигиена, температура, влажност на въздуха, шум и замърсяване, съгласно изискванията за нормалното протичане на процесите в **ОСНОВНО УЧИЛИЩЕ „СВЕТИ, СВЕТИ КИРИЛ И МЕТОДИЙ“**.

#### 7.1.5. Ресурси за наблюдение и измерване

Институцията определя и предоставя ресурсите, необходими за осигуряване на валидни и надеждни резултати, когато наблюдението или измерването се използват за проверка на съответствието на дейности с

изискванията.

**ОСНОВНО УЧИЛИЩЕ „СВЕТИ, СВЕТИ КИРИЛ И МЕТОДИЙ“** осигурява, че предоставените ресурси:

- са подходящи за конкретния вид предприети дейности за наблюдение и измерване;
- се поддържат, за да се осигури непрекъснатата им пригодност по предназначение.

#### 7.1.6. Знания и опит в Институцията

Директорът на **ОСНОВНО УЧИЛИЩЕ „СВЕТИ, СВЕТИ КИРИЛ И МЕТОДИЙ“** е определил знанията, необходими за функционирането на нейните процеси и за постигането на съответствието на образователен процес.

Назначаването на компетентен персонал се извършва на базата на изискванията се за съответната длъжност образование, обучение, умения и опит, с което Директорът гарантира качеството на предлаганите дейности от Институцията.

При разглеждане на променящите се потребности и тенденции за изменение, Директорът на Институцията взема предвид своите настоящи знания и определя начините за набавяне на необходимите допълнителни знания, както и начините за тяхното актуализиране.

#### 7.2. Компетентност

Директорът на **ОСНОВНО УЧИЛИЩЕ „СВЕТИ, СВЕТИ КИРИЛ И МЕТОДИЙ“** е:

- определил необходимата компетентност на служителите, която влияе върху функционирането и ефикасността на Системата за управление на качеството;
- гарантирал, че всички служители са компетентни на основата на подходящо образование, обучение или опит, в съответствие с изискванията на длъжностните характеристики.

Всеки служител, който постъпва на работа в **ОСНОВНО УЧИЛИЩЕ „СВЕТИ, СВЕТИ КИРИЛ И МЕТОДИЙ“**, преминава курс на обучение, което се осъществява посредством даване на указания от Директора.

Работата на новопостъпил служител, поставен на изпитателен срок се оценява от Директора, като на всеки новопостъпил учител се назначава наставник.

Продължителността на изпитателния срок зависи от характера на работата, както и от възприемчивостта на служителя.

Критериите при планиране на обучението и квалификацията на служителите са:

- придобит опит и способности;
- професионални и прилагани познания;
- способност за решаване на проблеми;
- познаване на потребностите и очакванията на заинтересованите страни;

- ангажираност и съпричастност към извършваната работа;
- ефективност при изпълнение на служебните задължения;
- възприемчивост, предприемчивост и колегиалност;
- предлагане на целесъобразни идеи и други.

Тези критерии се определят от висшето ръководство. При планиране на обучения се вземат предвид и длъжностните характеристики, спазването на Правилника за вътрешния трудов ред, показаните трудови умения и стремеж към развитие.

Планирането на необходимостта от квалификация и обучение се осъществява съобразно възникналите изменения във вида на процесите в Институцията, етапите на развитие на персонала и културата на Институцията. Чрез провеждане на обучения, персоналет придобива нови познания и способности, които заедно с неговата практика повишават и компетентността му.

В **ОСНОВНО УЧИЛИЩЕ „СВЕТИ, СВЕТИ КИРИЛ И МЕТОДИЙ“** се провежда обучение, което обхваща всички нива на персонала.

Обучението се провежда на основание **Годишна програма за обучение ( План за квалификация за учебната година ОД 07\_00\_01 /свободна форма/,** изготвена от Главен учител и утвърден от Директор.

Институцията поема разходите на своите служители по повишаване на професионалната им квалификация в случаите, при които тя е обвързана с изискванията на заеманата от тях длъжност. Преценката по целесъобразността на заявеното желание за обучение се прави от Директора. Резултатът от обучението се регистрира в Протокол или документ на Институцията извършила обучението, който се съхранява в досието на служителя.

Оценяване ефективността на работа на всеки служител след проведено обучение се осъществява от Комисията по качество или Директора. Практикувасе и методът на осъществяване на взаимен контрол между работещите в Институцията.

Резултатите от оценката на работата на служителите в Институцията се докладват на заседания на Комисията по качество, където се вземат решения отнасящи се до промени в трудовото им възнаграждение, както и до възлагане на по – отговорни и изискващи по – висока квалификация дейности.

Директорът оценява до каква степен повишаването на квалификацията и обучението довеждат до по – пълно задоволяване изискванията, потребностите и очакванията на МОН и другите заинтересовани страни.

Политиката на Директорът и Комисията по качество е насочена и към непрекъснато преразглеждане на изискванията за обучение на персонала, зада се развиват неговите способности, които на свой ред да подпомагат стратегията за развитие, описана в документ **СР - 01\_Стратегия за развитие** и непрекъснато подобряване на

работата. Чрез организиране и провеждане на срещи и разговори със служителите, адекватно оценяване на тяхната работа и използване на средства за тяхното мотивиране, Директорът гарантира, че персоналът осъзнава смисъла и важността на дейността си и знае как тядопринася за постигане на целите по качеството.

Чрез прилаганите методи за мотивиране на служителите, Директорът провежда и поддържа политика на насърчаване творческата работа и възможност за пълно въвличане на служителите за постигане на целите на **ОСНОВНО УЧИЛИЩЕ „СВЕТИ, СВЕТИ КИРИЛ И МЕТОДИЙ“**. Това спомага за максималното използване на потенциала и прилагане на придобитите знания, уменията и опит на служителите.

### **7.3. Осъзнаване**

Директорът на **ОСНОВНО УЧИЛИЩЕ „СВЕТИ, СВЕТИ КИРИЛ И МЕТОДИЙ“** гарантира, че всички служители на Институцията са информирани относно:

- политиката по управление;
- целите по качеството;
- важността на техния принос за ефикасността на Системата за управление на качеството, включително ползите от подобрената резултатност;
- последствията от неспазването на изискванията на Системата за управление на качеството.

### **7.4. Обмен на информация**

Директорът на **ОСНОВНО УЧИЛИЩЕ „СВЕТИ, СВЕТИ КИРИЛ И МЕТОДИЙ“** е определил начините и осигурил подходящи средства за вътрешен и външен обмен на информация.

Отговорността за разпространението и вътрешния обмен на информация, свързана с Политиката и целите по управление, както и с изискванията на Системата за управление на качеството е поета от нейното висше ръководство. Всички служители на Институцията се информират от Директора относно постъпващите изисквания, изменения и допълнения от МОН, свързани със съществуването на основната дейност, посредством утвърдените документи изписи, съгласно изискванията на внедрената и поддържана Система за управление на качеството. Обратната връзка и проследимост за спазване на правата и задълженията от служителите се осъществява от горе надолу по йерархичната структура на **ОСНОВНО УЧИЛИЩЕ „СВЕТИ, СВЕТИ КИРИЛ И МЕТОДИЙ“**. Предложения, запитвания, молби, жалби и други подобни постъпват от служителите към Директора, в зависимост от характера и значимостта на проблема. Информацията, относно поддържане и подобряване ефективността на Системата за управление на качеството се обсъжда на заседания на Комисията по качество.

Информация, относно внесени изменения, касаещи персонала, както и нареждания за изпълнение на определени

специфични задачи от служителите се оповестява, чрез връчване на писмени Заповеди от Директора.

## **7.5. Документирана информация**

Редът за създаване, актуализиране и управление на документираната информация е разписан в Процедура по управление **ПУ 07\_01 Документирана информация**.

## **8. ДЕЙНОСТИ**

### **8.1. Оперативно планиране и управление**

Директорът на **ОСНОВНО УЧИЛИЩЕ „СВЕТИ, СВЕТИ КИРИЛ И МЕТОДИЙ“** планира, прилага и управлява основните процеси, необходими за удовлетворяване на изискванията, свързани с обезпечаване на изискванията на МОН и предоставянето на качествен образователен процес посредством:

- определяне на изискванията за образователен процес;
- създаване на критерии за:
  - опротичане на образователен процес;
  - приемане на образователен процес;
- определяне на ресурсите, необходими за постигането на съответствие с изискванията за образователен процес и дейността;
- упражняване на контрол на процесите в съответствие с критериите;
- определяне, поддържане и съхраняване на документирана информация в достатъчна степен:
  - за да се създаде сигурност, че процесите са изпълнени, както е планирано;
  - за да се докаже съответствието на образователен процес с изискванията за тях.

В съответствие с изискванията на процесно-ориентирания модел на Системата за управление на качеството, Директорът определя и документира входните данни за процесите, съгласно изискванията на МОН и на приложимите изисквания на нормативните актове, създадени от законодателен или друг компетентен държавен орган, които служат като база за формулиране на изискванията към проверката и утвърждаването на резултатите.

Директорът определя и управлява процесите, като предварително се уточняват входните данни за осъществяване на дейностите. Те включват изискванията на МОН относно вида на дейностите, описание на специфични параметри, срок за изпълнение, цели и други, съгласно изискванията. Договорите с МОН, анексите към тях и/или допълнителните споразумения се съхраняват в канцеларията на **ОСНОВНО УЧИЛИЩЕ „СВЕТИ, СВЕТИ КИРИЛ И МЕТОДИЙ“**.

Директорът осигурява изходните данни от процесите, утвърдени съгласно входните данни, да удовлетворяват изискванията на МОН.

За целите на контрола, резултатите се документират и оценяват на база изискванията към входните данни и критериите за приемане, регламентирани в договорите и изискванията на приложимите изисквания на нормативните актове, създадени от законодателен или друг компетентен държавен орган, съгласно раздел 8, т. 8.5. от настоящия Наръчник по управление. Тази оценка определя необходимите коригиращи действия или възможните подобрения на ефективността на процесите.

С цел проследяване изпълнението на договорите, периодично се провеждат заседания на Комисията по качество, на които се обсъжда цялостната работна Институтцията и се прави оценка на реалните възможности за точното, пълно и строго изпълнение на поетите ангажменти.

Директорът на **ОСНОВНО УЧИЛИЩЕ „СВЕТИ, СВЕТИ КИРИЛ И МЕТОДИЙ“** и Комисията по управление на риска извършва анализ и оценка на риска, с цел определяне на вероятността и влиянието на евентуални пропуски или грешки в процесите. Резултатите от оценяването се използват за определяне и предприемане на превантивни действия за намаляване на определени рискове.

При регистриране на промяна в изискванията на МОН, на база на постъпила от тях информация, Директора предприема действия по проучване на възможностите за внасяне на изменения. Съобщаване, приемане и регистриране на промени, постъпили по желание на ползвател на услугата, се осъществява чрез Заявление по типова бланка **ОД\_11\_01**, с цел съгласуваност на предложенията, като отговорността за това е на ползвателя на услугата и Директора.

Отговорността за информиране на служителите на Институтцията относно настъпили изменения в изискванията на ползвателя е на Директора, като за целта им се предоставя съответната актуална/коригирана документация.

## **8.2. Изисквания за образователен процес**

### **8.2.1. Обмен на информация с МОН**

Обменът на информация с МОН на **ОСНОВНО УЧИЛИЩЕ „СВЕТИ, СВЕТИ КИРИЛ И МЕТОДИЙ“** се осъществява от Директора и включва процесите на:

- предоставяне на информация, свързана с образователен процес;
- обработване на запитвания, договори или поръчки, включително техните изменения;
- получаване на обратна информация от МОН, свързана с образователен процес, включително коригиращи дейности и препоръки;
- създаване на специфични изисквания, свързани с действия при извънредни ситуации, когато е необходимо.

Ползвателите на услугата (ученици и родители) могат да получат информация за предоставяните от **ОСНОВНО УЧИЛИЩЕ „СВЕТИ, СВЕТИ КИРИЛ И МЕТОДИЙ“** дейности от:

- интернет страницата на Институцията;
- препоръки от външни звена и заинтересовани страни.

### 8.2.2. Определяне на изискванията за образователен процес

С цел осигуряване на адекватно разбиране на очакванията на МОН и превръщането им в изисквания за Институцията, Директорът на от **ОСНОВНО УЧИЛИЩЕ „СВЕТИ, СВЕТИ КИРИЛ И МЕТОДИЙ“** определя изискванията относно образователен процес, които ще бъдат предлагани на МОН и гарантира, че:

- изискванията от потребителя на образователна услуга, включително изискванията за дейности са определени;
- изискванията, които не са определени от потребителя на образователна услуга, но са необходими са изяснени;
- изискванията регламентирани в приложимите нормативни актове, създадени от законодателен или друг компетентен държавен орган саопределени;
- изискванията, които Институцията е определила по отношение на конкретната работа на образователната институция са изяснени;
- Институцията е в състояние да отговори на препоръките относно процеса и дейностите, които се осъществяват на територията на образователната институция.

Директорът на от **ОСНОВНО УЧИЛИЩЕ „СВЕТИ, СВЕТИ КИРИЛ И МЕТОДИЙ“** е регламентирал процеса на обмен на информация, с цел установяване на техните изисквания, посредством:

- провеждани делови разговори със заинтересовани, които сеосъществяват от Директора и Маркетинг мениджъра;
- преглед на получени запитвания;
- преглед на сключени договори;
- преглед на постъпилите предложения и жалби, регистрирани в **Регистър за предложения и жалби /свободна форма/**, който се поддържа и съхранява от Директора или упълномощено от него длъжностно лице.

Получената информация от горепосочените източници се разглежда на заседания на Комисията по качество.

На тази база се вземат адекватни решения за изпълнение на заявените и предполагаеми изисквания на МОН по отношение на предлаганите от Институцията дейности и услуги.

### **8.2.3. Преглед на изискванията за образователен процес**

При получаване на молба за постъпване на лице в от **ОСНОВНО УЧИЛИЩЕ „СВЕТИ, СВЕТИ КИРИЛ И МЕТОДИЙ“**, се извършва преглед по изискванията за постъпване в учебното заведение, регламентирани в ЗПУО. След извършване на прегледа, Институцията е в състояние да гарантира че:

- изискванията, определени от МОН, включително изискванията, свързани с постъпването на лицето, неговите права, задължения и предвидени дейности са изяснени;
- изискванията, които не са заявени от МОН, но са необходими за определеното или предвидено постъпване на съответното лице, когато то е известно са определени;
- изискванията, определени от Институцията като необходими за постъпване на съответното лице са изяснени;
- изискванията на нормативните актове, създадени от законодателен или друг компетентен държавен орган, приложими за образователен процес са определени;
- разликите между изискванията са предварително определени са изяснени.

Когато няма писмени изисквания от страна на съответното лице (в случаите на постъпване на лица със специални образователни потребности), които не са документирали необходимости, за системата те остават предполагаеми и разпореждането към тях остава в нормалните регламентирани рамки по изпълнение на дейности и изисквания към тях.

След изясняване на всички параметри и при събрани налични данни за промяна в обстоятелствата, Директора и/или Секретаря по Комисия по Качество изготвят препоръка за насочване на съответното лице към компетентни органи или външни експертни нива за оценка.

Получената информация от прегледите се разглежда на заседания на Комисия по Качество, на което се оценява законосъобразността и целесъобразността на подготовката, начина на протичане на процесите и постигнатите резултати. Обсъжда се способността на от **ОСНОВНО УЧИЛИЩЕ „СВЕТИ, СВЕТИ КИРИЛ И МЕТОДИЙ“** да посрещне определените от МОН изисквания и във връзка с това се планират и актуализират процесите.

На базата на изискванията на МОН, заложи в конкретните нормативни документи на образователната институция или подадена заявка и приложимите нормативни изисквания към нея, се определят входните параметри за всеки конкретен случай и действие. Това улеснява процесите и по този начин се спазват точно изискванията на МОН. Институцията е в постоянна готовност да реагира адекватно и бързо на промените.

### **8.2.4. Изменения на изискванията за образователен процес**



При необходимост от внасяне на изменения или допълнения, относно изискванията към предлаганите дейности и процеси за развитие на институцията, страната, предлагаща изменението, уведомява в подходящ срок другата страна, като стремежът е да се постигне оптимално разрешение, водещо до удовлетворяване интересите на заинтересованите страни. Това се осъществява посредством подаване на заявление по типова бланка **ОД\_11\_01**.

### **8.3. Проектиране и разработване на програми и методики**

#### **8.3.1. Общи положения**

**ОСНОВНО УЧИЛИЩЕ „СВЕТИ, СВЕТИ КИРИЛ И МЕТОДИЙ“** е създадо, внедрило и поддържа процесите на проектиране и разработване така, че последващите реализация и внедряване на програмите и методиките да бъдат осигурени.

Институцията предлага и лични разработки за ползване от обучаемите..

Ползвателя на образователната услуга си запазва правото самостоятелно да използва разработения модул като по този начин извлече максимална полза за себе си.

Екипът на **ОСНОВНО УЧИЛИЩЕ „СВЕТИ, СВЕТИ КИРИЛ И МЕТОДИЙ“** е отворен за реализация на всякакви иновативни решения заедно с всеки свой ученик.

#### **8.3.2. Планиране на проектирането и разработването**

При определяне на етапите и мерките за контрол при проектирането и разработването **ОСНОВНО УЧИЛИЩЕ „СВЕТИ, СВЕТИ КИРИЛ И МЕТОДИЙ“** взема предвид:

- естеството, продължителността и сложността на дейностите за проектиране и разработване;
- изискваните етапи на процеса, включително приложимите прегледи при проектирането и разработването;
- изискваните дейности за проверка /верификация/ и потвърждаване /валидиране/ в процеса на проектирането и разработването;
- отговорностите и правомощията на участващите в процеса на проектиране и разработване;
- необходимостта от вътрешни и външни ресурси за проектирането и разработването на конкретния продукт;
- необходимостта от управление на взаимодействието между служителите, участващи в процеса на проектиране и разработване;
- необходимостта от участие на ползватели на образователната услуга в процеса на проектиране и разработване;

- последващите изисквания, свързани с реализиране на иновацията;
- нивото на управление на процеса на проектиране и разработване, очаквано от МОН и съответните други заинтересовани страни;
- документираната информация, необходима за доказателство, че изискванията относно проектирането и разработването са удовлетворени.

При получаване на запитване от ползвател на образователната услуга, Директора анализира идеята на клиента и разглежда възможностите за изпълнение на конкретното запитване. Процеса на проектиране и разработване се осъществява на отделни етапи, като отчитането и проверката на всеки етап се осъществява от длъжностното лице, извършило конкретната дейност и Директора.

В случай, че в процеса на проектиране и разработване се установи несъответствие, разработката се връща на входа на процеса за отстраняване на несъответствието.

### **8.3.3. Входни елементи за проектирането и разработването**

**ОСНОВНО УЧИЛИЩЕ „СВЕТИ, СВЕТИ КИРИЛ И МЕТОДИЙ“** определя съществените изисквания за конкретния интелектуален продукт, който предстои да бъде проектиран и разработан, като взема предвид:

- функционалните изисквания и изискванията за изпълнение;
  - информацията, получена от подобни предишни дейности по проектиране и разработване;
  - изискванията на нормативните актове, създадени от законодателен или друг компетентен държавен орган;
  - стандарти или кодекси за добра практика, които Институтцията е поела ангажимент да прилага;
  - потенциалните последствия от откази вследствие на естеството на проекта.
- Преди стартиране на процеса на проектиране и разработване Директорът извършва проверка за:
- адекватност на входните елементи с целите на проектирането и разработването;
  - пълнота и недвусмисленост на входните елементи;

наличие на противоречия между входните елементи.

В случай, че се установят противоречия между входните елементи, трябва предварително да бъдат намерени решения.

### **8.3.4. Мерки за контрол на проектирането и разработването**

Всички участващи в проектирането и разработването длъжностни лица извършват систематични прегледи на подходящи етапи от процеса на проектиране и разработване, с цел:

- да са определят очакваните резултати;
- да се извършват прегледи за оценяване на резултатите от проектирането и разработването за удовлетворяване на изискванията;

- да се извършват дейности за проверка /верификация/, за да се осигури, че изходните елементи от проектирането и разработването удовлетворяват входните елементи;
- да се извършват дейности за потвърждаване /валидиране/, за да се осигури, че резултатите удовлетворяват изискванията за определеното приложение или предвиденото използване;
- да се осигури предприемането на всички необходими дейности, свързани с проблеми, установени по време на прегледите или дейностите за проверка /верификация/ и потвърждаване /валидиране/;
- да се съхранява документирана информация, свързана с всички дейности.

### **8.3.5. Изходни елементи от проектирането и разработването**

Изходните елементи от проектирането и разработването задължително:

- удовлетворяват входните изисквания;
- са подходящи за последващите процеси, свързани с реализирането на конкретните дейности;
- съдържат или се позовават на изисквания за наблюдение и измерване, когато е подходящо, както и критерии за приемане;
- определят характеристиките на продукта, които са съществени за неговото предвидено използване и безопасно и правилно предоставяне;
- съдържат документирана информация, подходяща за ползвателя на образователната услуга.

### **8.3.6. Изменения при проектирането и разработването**

Всички изменения, настъпили по време на или след проектирането и разработването на продуктите се идентифицират, дефинират, преглеждат и управляват от Директора и целия екип на Комисията по качество, така че да няма неблагоприятно въздействие върху съответствието с изискванията.

Съхранява се документирана информация за:

- измененията при проектирането и разработването;
- резултатите от прегледите;
- взетите разрешения за внасяне на измененията;
- действията, предприети за предотвратяване на неблагоприятни въздействия.

## **8.4. Управление на процеси, дейности от външни звена**

### **8.4.1. Общи положения**

**ОСНОВНО УЧИЛИЩЕ „СВЕТИ, СВЕТИ КИРИЛ И МЕТОДИЙ“** работи с утвърдени външни звена на процеси, продукти и услуги, необходими за осъществяването на основните дейности в Институцията.

Директорът на Институцията определя мерките за контрол, които да се прилагат по отношение на процесите,

образователен процес от външни звена, когато:

- образователен процес от външни звена са предназначени да бъдат вложени в собствените дейности на Институцията;
- образователен процес се доставят директно от външни звена от името на Институцията;
- процес или част от процес се изпълнява от външно звено в резултат на решение на Институцията.

За поддържане и подобряване качеството на предлаганите от **ОСНОВНО УЧИЛИЩЕ „СВЕТИ, СВЕТИ КИРИЛ И МЕТОДИЙ“** дейности и с цел удовлетворяване на растящите изисквания, Директорът внимателно подбира външните звена на процеси, продукти и услуги, необходими за осъществяване на основната дейност на Институцията.

Оперативната дейност, свързана с проучване на потенциални външни звена на процеси, дейности се осъществява от Директора и ръководен състав на образователната институция, посредством набиране на информация. След преглед на събраната информация Директора осъществява първоначален контакт с потенциално външно звено с искане за оферта /свободна форма/.

Директорът на Институцията е определил критерии за избор на външни звена, които в най-общия случай включват:

- качество на предлаганите процеси, продукти и услуги;
- функционалност на предлаганите продукти;
- атрактивни цени и условия на плащане;
- срокове и условия на доставка.

Директорат избира външните звена на база данните от предварително събраната информация, получените оферти и определените от Директорът критерии.

Одобрените външни звена се включват в **Списък на външните звена ОД 08\_00-01** /Приложение 3/.

С цел поддържане на необходимата актуална информация за състоянието на одобрените външни звена, те се оценяват периодично на заседания на Педагогически съвет на база на:

- данни за съответствието на доставяните процеси, дейности с определените от **ОСНОВНО УЧИЛИЩЕ „СВЕТИ, СВЕТИ КИРИЛ И МЕТОДИЙ“** изисквания;
- качеството на доставените през периода процеси, дейности на базата, получена от обратни връзки и проведено проучване информация;
- регистрираните несъответствия по време на осъществяване на основните дейности;
- поведението и коректността на външните звена през периода на уреждане на рекламации.

Информацията, получена от длъжностните лица от Институцията, се разглежда на всеки дванадесет месеца

на заседания, на които се взема решение замянето на външните звена в **Списък на външните звена ОД 08\_00-01**

/Приложение 3/.

Резултатите от оценката на работата с външните звена, регистрирани в Протокол от заседанието, служат като основание за актуализация на **Списък на външните звена ОД 08\_00-01** /Приложение 3/. При системно неизпълнение на договорените условия за доставка, работата с външното звено се преустановява.

#### **8.4.2. Вид и обхват на управлението**

Директорът на **ОСНОВНО УЧИЛИЩЕ „СВЕТИ, СВЕТИ КИРИЛ И МЕТОДИЙ“** гарантира, че изпълняваните от външни звена процеси, дейности не влияят неблагоприятно върху способността на Институцията, постоянно да изпълнява заложените цели в стратегия за развитие на образователната институция.

Институцията гарантира, че изпълняваните от външни звена процеси остават под управлението на внедрената в **ОСНОВНО УЧИЛИЩЕ „СВЕТИ, СВЕТИ КИРИЛ И МЕТОДИЙ“** Система за управление на качеството.

Директорът на Институцията определя мерките за контрол, които се прилагат спрямо външните звена, както и тези, които се прилагат към изходния резултатот външните процеси, като взема предвид:

- потенциалното въздействие на изпълняваните от външно обучително звено процеси, дейности върху способността на **ОСНОВНО УЧИЛИЩЕ „СВЕТИ, СВЕТИ КИРИЛ И МЕТОДИЙ“** постоянно да удовлетворява изискванията на МОН и изискванията наприложимите нормативни актове, създадени от законодателен или друг компетентен държавен орган;
- ефикасността на прилаганите от външното обучително звено мерки за контрол.

Директорът на **ОСНОВНО УЧИЛИЩЕ „СВЕТИ, СВЕТИ КИРИЛ И МЕТОДИЙ“** определя дейностите по проверката, които са необходими, за да се осигури, адекватен образователен процес от външното звено, както и да удовлетворяват изискванията на Институцията.

#### **8.4.3. Информация, предназначена за външни звена**

Директорат закупува или договаря закупуването на необходимите процеси, и/или услуги от външни звена, като предварително се определят изискванията за закупуване, съобразно:

- важността и необходимостта от доставката на процеси, продукти и/или услуги към определен момент;
- изискванията към външните звена, относно качествените и функционални показатели на необходимите процеси, продукти и/или услуги;
- изискванията към външните звена, относно сроковете и условията на доставка;

изискванията към външните звена, относно цените и условията на плащане.

При договарянето или закупуването, **ОСНОВНО УЧИЛИЩЕ „СВЕТИ, СВЕТИ КИРИЛ И МЕТОДИЙ“**

информира външните звена относно своите изискванията за необходимите процеси, продукти и услуги, които трябва да бъдат доставени.

Комуникациите и постоянната връзка с външните звена се осъществяват и поддържат от Директора или от оторизирано от него лице.

При получаване на информация от външно звено за изменения в договорените условия, в т.ч. за изменения в срокове за изпълнение на доставка на конкретен процес, продукт и/или услуга или при отпадане изпълнението на конкретна заявка, получателят на информацията незабавно уведомява за тези изменения Директора, който взема съответните решения и при необходимост подготвя и изпраща анекс към договора за закупуване или писмо за изменение на заявката.

При необходимост от изменения в сроковете за изпълнение на доставка на конкретен процес, продукт и/или услуга или при отпадане изпълнението на конкретна услуга, незабавно се установява контакт с външното звено, за съгласуване на предлаганите от страна на Институцията изменения.

Въпреки, че **ОСНОВНО УЧИЛИЩЕ „СВЕТИ, СВЕТИ КИРИЛ И МЕТОДИЙ“** работи с утвърдени външни звена, Директорът определя:

- критерии за одобряването на всеки конкретен процес, продукт и/или услуга поотделно;
- методите, процесите и техническите параметри за одобряване на всеки конкретен процес, продукт и/или услуга поотделно;
- критерии за пускането на даден процес;
- компетентността, включително всяка необходима квалификация на персонала на външното звено;
- взаимодействието на външните звена с Институцията;
- контрола и наблюдението върху изпълнението на външното звено, които **ОСНОВНО УЧИЛИЩЕ „СВЕТИ, СВЕТИ КИРИЛ И МЕТОДИЙ“** ще приложи;
- дейностите по проверка /верификация/ или потвърждаване /валидиране/, които Институцията или нейният подупечен възнамеряват да осъществят на място при външното звено, когато е необходимо.

## **8.5. Изпълнение и предоставяне на образователна услуга**

### **8.5.1. Управление на Изпълнението и на предоставянето на услуга**

При планиране на процесите по изпълнение са взети предвид взаимодействието и взаимовръзките между основните елементи, свързани с общите процеси, образователния процес и принципите за тяхното управление.

Основните дейности на **ОСНОВНО УЧИЛИЩЕ „СВЕТИ, СВЕТИ КИРИЛ И МЕТОДИЙ“** са проектиране, разработване, внедряване и осъществяване на дейности, осигуряване на свързани с тях обучения и анализ на данни.

Управлението на процесите, свързани с извършване на основните дейности в Институцията се осъществява

от Директорът при контролирани условия, които се осигуряват чрез подготовка за осъществяване, която включва:

- осигуряване на необходимата документирана информация, която описва:
  - характеристиките на изпълняваните дейности;
  - резултатите, които трябва да бъдат постигнати.
- осигуряване на подходящи ресурси за наблюдение и измерване;
- осигуряване на дейности по наблюдение и измерване на подходящи етапи, за да се провери /верифицира/, че са удовлетворени критериите за управление на процесите или на изходните елементи от тях, както и на критериите за приемане на образователен процес;
- осигуряване на подходяща инфраструктура и заобикаляща среда за функциониране на процесите;
- осигуряване на компетентен персонал, включително всяка изисквана квалификация.

Отговорността за осигуряване на здраве и безопасност при работа и пожарна и аварийна безопасност е поета от висшето ръководство.

Подготовката за правилното протичане на процесите се осъществява от Директора.

#### **Проектиране, разработване, внедряване на образователни продукти, осигуряване на свързани с тях дейности и анализ на данни**

Дейностите по проектиране и разработване на нови продукти са разгледани подробно в раздел 8, т. 8.3. от настоящия Наръчник по управление.

След изясняване на всички параметри, Директора изготвя план и регламент за внедряване на нов образователен продукт, съобразен с изискванията на МОН.

Длъжностните лица, отговорни за осъществяването на всички процеси, притежават необходимата квалификация и компетентност. Изискванията към документираната информация, свързана с потвърждаване на осъществяваните от **ОСНОВНО УЧИЛИЩЕ „СВЕТИ, СВЕТИ КИРИЛ И МЕТОДИЙ“** процеси се определя от Директорът с оглед постигане на проследимост и контрол.

Контролът по време на осъществяване на основните процеси се осъществява от Директора и от Комисията по качество в образователната институция.

В случай, че се установи несъответствие по време на осъществяване на контрол по време на процесите, Директорат разпорежда коригиращи действия. Ако настъпилото събитие не позволява коригиращо действие се минава на процедура по поемане на риск и регистрация в риск регистъра.

В случай, че несъответствието не може да бъде отстранено незабавно, то се управлява, съгласно Процедура по управление **ПУ 10\_01 Несъответствия и коригиращи действия**.

Крайният контрол на извършените дейности се осъществява от Директора.

#### **8.5.2. Идентификация и проследимост**

Средствата за идентифициране на изходните елементи са определени от Директорът и приложимите нормативни актове, с цел да се осигури съответствието на образователен процес и да се постигане обратна проследимост и разпределение на отговорностите на всеки етап.

Процесите и образователни процеси, доставяни в **ОСНОВНО УЧИЛИЩЕ „СВЕТИ, СВЕТИ КИРИЛ И МЕТОДИЙ“** от външни звена се придружават от изискващите се документи, съгласно Раздел 8, т. 8.4. от настоящия Наръчник по управление. Всички продукти, съхраняващи се в Институцията са подредени, обозначени и идентифицирани.

Контролът по време на технологичните процеси, осъществяван съгласно Раздел 8, т. 8.5.1. дава възможност за проследимост на работата на всеки пряк изпълнител, участвал в процеса.

Провежданите входящ контрол и контрол по време на технологичните процеси водените по тях записи служат за идентификация и проследимост на процесите и участниците в процеса.

Директорът е определило мерките, които следва да се предприемат при констатиране на възникнали проблеми, като продуктите и/или услугите несъответстващи на изискванията на МОН се идентифицират и управляват, съгласно Процедура по управление **ПУ 10\_01 Несъответствия и коригиращи действия**.

Отговорността за предотвратяване на повторното им възникване е на Директора и Секретар на комисията по качество.

На заседания на Комисията по качество се обсъждат наличните данни повъзникналите проблеми, както и възможностите за внедряване на подобрения. В тази връзка се вземат решения в посока предприемане на коригиращи действия и действия за внасяне на изменения за подобряване на процесите, които се утвърждават от Директора.

Проследимостта за удовлетворяване изискванията на МОН относно съответствието на предлаганите дейности се осъществява посредством:

- преглед на данните от **Регистър за предложения, похвали и рекламации** /свободна форма/;
- използваните методи за комуникация с МОН.

Методите за постигане на проследимост на процесите се определят от Директорът чрез изградената система за взаимен контрол, комуникация, идентификация и документооборот.

### **8.5.3. Собственост, принадлежаща на клиенти или на външни звена**

Служители, ученици, персонал и заинтересовани страни на **ОСНОВНО УЧИЛИЩЕ „СВЕТИ, СВЕТИ КИРИЛ И МЕТОДИЙ“** се отнасят грижливо към собствеността на образователната институция или на външни звена, през времето през което тя се намира под контрола на Институцията или се използва от нея.



Институцията идентифицира, проверява, защитава и опазва собствеността на МОН или на външните звена, която е доставена за използване или за влягане в образователен процес.

Когато собственост на външно звено е загубена, повредена или по друг начин е установено, че е непригодна за използване, Институцията информира за това клиента или външния звено, заедно вземат решение за последващи действия и съхранява документирана информация за случилото се.

#### **8.5.4. Предпазване**

**ОСНОВНО УЧИЛИЩЕ „СВЕТИ, СВЕТИ КИРИЛ И МЕТОДИЙ“** предпазва изходните елементи по време на Изпълнението и предоставянето на услуга в достатъчна степен, за да гарантира съответствието с изискванията.

В Институцията са създадени необходимите условия за правилно осъществяване на всички технологични процеси.

По време и след приключване на работа се осигуряват необходимите мерки които осигурява съответствие с изискванията и след приключване на процесите.

#### **8.5.5. Дейности след приключване на образователния процес**

**ОСНОВНО УЧИЛИЩЕ „СВЕТИ, СВЕТИ КИРИЛ И МЕТОДИЙ“** удовлетворява изискванията относно дейностите след приключване на образователния процес, свързани с него като взема предвид:

- изискванията на нормативните актове, създадени от законодателен или друг компетентен държавен орган;
- потенциалните нежелани последствия;
- изискванията на МОН;
- обратната информация от МОН.

В стремежа си да окаже пълно съдействие на своите обучаеми, Институцията внимателно проучва и анализира специфичните дейности на МОН и предлага ефективни решения за конкретни задачи под формата на консултации. Заповишаване на продуктивността на институцията **ОСНОВНО УЧИЛИЩЕ „СВЕТИ, СВЕТИ КИРИЛ И МЕТОДИЙ“** организира и провежда специално разработени модули по различни проекти и програми.

#### **8.5.6. Управление на измененията**

**ОСНОВНО УЧИЛИЩЕ „СВЕТИ, СВЕТИ КИРИЛ И МЕТОДИЙ“** извършва преглед и управлява измененията, свързани с Изпълнението и предоставянето на услуги в достатъчна степен, за да осигури непрекъснато съответствие с изискванията.

Институцията съхранява документираната информация, описваща резултатите от прегледите на

измененията, на длъжностните лица разрешили измененията, както и всички произтичащи от прегледа действия.

#### **8.6. Области и обхват по ЗПУО**

Области, подобласти и критериите регламентират основни насоки за развитие на **ОСНОВНО УЧИЛИЩЕ „СВЕТИ, СВЕТИ КИРИЛ И МЕТОДИЙ“** при заложената база от изисквания на МОН. Подробен списък на всички области, подобласти и критерии за оценка са регламентирани в **ОК\_01\_Области и критерии**, като за всички критерии са регламентирани инструменти, методи и процедури.

#### **8.7. Образователен процес**

**ОСНОВНО УЧИЛИЩЕ „СВЕТИ, СВЕТИ КИРИЛ И МЕТОДИЙ“** е внедрило и изпълнява планирани мерки на подходящи етапи, за да провери дали изискванията за образователен процес са удовлетворени, според изискванията на МОН. Институцията съхранява документирана информация, свързана с крайния контрол, която включва:

- доказателство за съответствие с критериите за приемане;
- проследимост до длъжностните лица, имащи правомощие за извършване на дадена дейност.

Оценка на резултатите и постигане на съответствие с входните изисквания за образователен процес, зададени от МОН се осъществява чрез активното поддържане на обратна връзка, както и с анализ на постъпилите предложения и рекламации. Тези оценки се извършват от висшето ръководство и Комисията за оценка на качеството.

Директорът осъществява непрекъснат контрол върху процесите, свързани с установяване на съответствие на предлаганите от Институцията дейности с изискванията на МОН.

Контролът относно постъпващите в **ОСНОВНО УЧИЛИЩЕ „СВЕТИ, СВЕТИ КИРИЛ И МЕТОДИЙ“** процеси, дейности от външни звена се осъществява съгласно раздел 8, т. 8.4. от настоящия документ.

Контролът по време на основните процеси се осъществява от всички длъжностни лица.

В случай, че резултатите и предвидените дейности не отговарят на поставените от МОН изисквания, Директорът предприема действия съгласно Процедура по управление ПУ 10\_01 Несъответствия и коригиращи действия.

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

**ОСНОВНО УЧИЛИЩЕ „СВЕТИ, СВЕТИ КИРИЛ И МЕТОДИЙ“** осигурява, че изходните елементи, които не са в съответствие с изискванията, се идентифицират и управляват, така че да се предотврати тяхното непреднамерено използване или доставка.

### **9. ОЦЕНЯВАНЕ НА РЕЗУЛТАТНОСТТА**

Институцията е регламентирала реда за установяване на несъответствия и предприемане на коригиращи действия спрямо тях в Процедура по управление ПУ 10\_01 Несъответствия и коригиращи действия

## **ОЦЕНЯВАНЕ НА РЕЗУЛТАТНОСТТА**

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

#### **9.1.1. Общи положения**

Директорът е изградил адекватна и ефикасна система за наблюдение, измерване, анализ и оценяване на всички процеси, осъществявани в Институцията. Процесите на наблюдение, измерване, анализ и оценяване се планират и изпълняват по начин, по който да:

- илюстрират съответствието с изискванията за образователен процес;
- осигурят съответствието на Системата за управление на качеството;
- осигурят непрекъснато усъвършенстване на Системата за управление на качеството.

При осъществяване на дейностите по наблюдение и измерване, Директорът определя:

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

Информация за различните процеси в Институцията се събира от упълномощени длъжностни лица и се предоставя на Директорът за анализ.

На базата на направените анализи се определят основните причини за съществуващите и потенциални проблеми и се предприемат необходимите за тяхното разрешаване коригиращи действия.

### **9.2. Наблюдение, измерване, анализ и оценяване**

#### **9.2.1. Общи положения**

Директорът е изградил адекватна и ефикасна система за наблюдение, измерване, анализ и оценяване на всички процеси, осъществявани в Институцията. Процесите на наблюдение, измерване, анализ и оценяване се планират и изпълняват по начин, по който да:

- илюстрират съответствието с изискванията за образователен процес;
- осигурят съответствието на Системата за управление на качеството;
- осигурят непрекъснато усъвършенстване на Системата за управление на качеството.

При осъществяване на дейностите по наблюдение и измерване, Директорът определя:

- какво трябва да бъде наблюдавано и измервано;
- методите за наблюдение, измерване, анализ и оценяване, необходими за осигуряване на валидни резултати;
- кога трябва да се извършва наблюдение и измерване;

- кога резултатите от наблюдението и измерването трябва да бъдат анализирани и оценявани.

Информация за различните процеси в Институцията се събира от упълномощени длъжностни лица и се предоставя на Директорът за анализ.

На базата на направените анализи се определят основните причини за съществуващите и потенциални проблеми и се предприемат необходимите за тяхното разрешаване коригиращи действия.

Резултатите от анализите се използват от Директорът **ОСНОВНО УЧИЛИЩЕ „СВЕТИ, СВЕТИ КИРИЛ И МЕТОДИЙ“** с цел определяне:

- степента на удовлетвореност на МОН;
- оценка на пазарната ситуация;
- оценка на конкурентоспособността;
- съответствието с входните изисквания за процесите;
- характеристиките и особеностите на дейностите по организиране и реализиране на процесите;
- поддържане на ползотворни взаимоотношения с външните звена.

Тази информация се събира за илюстриране резултатността, ефикасността и приложимостта на Системата за управление на качеството, оценяване на възможностите за непрекъснатото ѝ усъвършенстване и предприемане на съответните действия с цел отговаряне на горепосочените изисквания.

#### 9.2.2. Удовлетвореност на клиента

Наблюдението на информацията, свързана със степента на удовлетвореност на МОН се осъществява на базата на преглед на данни от получени мнения, предложения, похвали, рекламации и референции. Информация относно удовлетвореността на МОН се установява и по време на провежданите работни срещи с тях.

Директорът на Институцията отчита и анализира постъпилите от МОН мнения и предложения по отношение на начина на работа.

Директорът на **ОСНОВНО УЧИЛИЩЕ „СВЕТИ, СВЕТИ КИРИЛ И МЕТОДИЙ“** наблюдава и отчита вида, спецификите, броя и количествата на запитвания/мнения с цел постигане ефективна работа, правилно планиране и срочно набавяне на необходимите ресурси за максимално удовлетворяване на техните изисквания. За осъществяване на тези процеси и поддържане на записи по тях отговаря Директорът на Институцията.

Комуникацията и обратната връзка с МОН се осъществява, съгласно реда посочен в раздел 8, т. 8.2.1 от настоящия Наръчник по управление. Всички записи, отразяващи резултатите от тези дейности служат като база за наблюдение и измерване на заявените и предполагаеми изисквания и очаквания, мнението и предпочитанията на МОН, с цел постигане удовлетвореност на заинтересованите страни и оптимизиране на процесите.

На базата на получената информация от горепосочените източници се оценява ефикасността на работа в

**ОСНОВНО УЧИЛИЩЕ „СВЕТИ, СВЕТИ КИРИЛ И МЕТОДИЙ“** и в съответствие с установените резултати се предприемат действия, свързани с подобряване на процесите и на Системата за управление на качеството.

Институцията си сътрудничи със всички заинтересовани страни, за да може да предвижда и посреща техните бъдещи нужди.

### 9.2.3. Анализ и оценяване

Анализът на данните, получени от различните измервания и източници сеосъществява от Директорът на **ОСНОВНО УЧИЛИЩЕ „СВЕТИ, СВЕТИ КИРИЛ И МЕТОДИЙ“** с оглед вземане на ефективни и адекватни решения. Този процес се извършва с цел оценяване на постигнатите резултати спрямо поставените цели, за да се определят областите за подобряване, включително възможните ползи за заинтересованите страни.

На заседания на Комисията по качество се обсъждат всички данни от направените наблюдения и измервания за определен период от време и се вземат решения за предприемане на адекватни действия за подобряване на процесите в Институцията.

Информация за различните дейности в **ОСНОВНО УЧИЛИЩЕ „СВЕТИ, СВЕТИ КИРИЛ И МЕТОДИЙ“** се събира от упълномощени длъжностни лица и се предоставя на Директорът за анализ.

На базата на направените анализи се определят основните причини за съществуващите и потенциални проблеми и се предприемат необходимите за тяхното разрешаване коригиращи действия, съгласно Процедура по управление **ПУ 10\_01 Несъответствия и коригиращи действия**.

Резултатите от анализите се използват от Директорът на **ОСНОВНО УЧИЛИЩЕ „СВЕТИ, СВЕТИ КИРИЛ И МЕТОДИЙ“** с цел определяне:

- съответствието на образователен процес;
- степента на удовлетвореност на МОН;
- резултатността и ефикасността на Системата за управление на качеството;
- ефикасността на внедреното планиране;
- ефикасността на предприетите действия за овладяване на рисковете и възможностите;
- изпълнението от външни звена;
- необходимостта от подобряване на Системата за управление на качеството.

### 9.3. Вътрешен одит

Осъществяват се в съответствие с реда, разписан в Процедура по управление

**ПУ 09\_01 Вътрешни одити**.

### 9.4. Преглед от ръководството

#### 9.4.1. Общи положения

Прегледа от ръководството на внедрената Система за управление на качеството е дейност, която се

предприема с цел:

- осигуряване на непрекъсната пригодност, адекватност, ефикасност и съответствие със стратегическата насоченост на Институцията;
- определяне на насоките и конкретните мерки за нейното усъвършенстване;
- постигане на политиката и целите на Институцията.

Прегледа от ръководството обхваща всички процеси в **ОСНОВНО УЧИЛИЩЕ „СВЕТИ, СВЕТИ КИРИЛ И МЕТОДИЙ“** и служи за:

- оценка на резултатите от внедрената и поддържана Система за управление на качеството;
- база за генериране на нови идеи за непрекъснатото усъвършенстване.

Прегледа от ръководството се провежда веднъж годишно, на основание Заповед на Директора. Периодичността на оценяване отговаря на потребностите и очакванията на Институцията. В случаите, когато се установи необходимост от съкращаване на интервала от време за провеждане на Прегледа от ръководството, Директора внася предложение за провеждане на извънреден Преглед от ръководството.

Периодичността на провеждане се определя и актуализира на основание на резултатите от:

- проведени предходни Прегледи от ръководството;
- проведени вътрешни одити;
- проведени одити от втора и трета страна.

За провеждане на Преглед от ръководството, съответните длъжностни лица, съгласно Заповедта на Директора, подготвят изказвания или изготвят доклади, които се разглеждат на заседание на Оперативния съвет. Всички изводи, препоръки и решения, направени и взети след извършен Преглед от ръководството се съхраняват от Директора или упълномощено от него длъжностно лице. Директора осъществява контрола по изпълнение на взетите решения.

#### 9.4.2. Входни елементи за Прегледа от ръководството

Входните елементи за провеждане на Преглед от ръководството включват информация за:

- състоянието на действията, за които е взето решение на предишни Прегледи от ръководството;
- измененията на външните и вътрешни обстоятелства, свързани със Системата за управление на качеството;

- информацията за резултатността и ефикасността на Системата за управление на качеството, включително тенденции по отношение на:
  - удовлетвореността на МОН от съответните заинтересовани страни;
  - нивото на изпълнение на целите по качество;
  - изпълнението на процесите и съответствието на продукти и услуги;
  - несъответствията и коригиращите действия;
  - резултатите от наблюдението и измерването;
  - резултатите от извършените вътрешни одити;
  - поведението на външни звена;
- адекватността на ресурсите;
- ефикасността на действията, предприети за овладяване на рисковете и възможностите;
- възможностите за подобряване.

Резултатите от проведен Преглед от ръководството се формулират и представят по начин, по който да се осигурят входни данни за планиране подобряването на внедрената в **ОСНОВНО УЧИЛИЩЕ „СВЕТИ, СВЕТИ КИРИЛ И МЕТОДИЙ“** Система за управление на качеството.

#### 9.4.3. Изходни елементи от Прегледа от ръководството

Изходните елементи от проведен Преглед от ръководството включват решения и действия, свързани с:

- възможностите за подобряване на Системата за управление на качеството;
- всяка необходимост от изменения в Системата за управление на качеството;
- потребностите от ресурси.

Записите от Прегледите от ръководството се поддържат и съхраняват от Директора или упълномощено от него длъжностно лице.

## 10. ОЦЕНЯВАНЕ НА РЕЗУЛТАТНОСТТА

### 10.1. Общи положения

Директорът на **ОСНОВНО УЧИЛИЩЕ „СВЕТИ, СВЕТИ КИРИЛ И МЕТОДИЙ“** непрекъснато се стреми към подобряване ефикасността на процесите в Институцията. За тази цел на заседания на Педагогически съвет се внасят за гласуване предложения, относно внасяне на подобрения и предприемане на всички необходими действия за удовлетворяване на изискванията на МОН и за повишаване на тяхната удовлетвореност.

Предлагат се идеи, свързани с:

- подобряване на образователен процес, за да се удовлетворят изискванията и да се отчитат бъдещите потребности и очаквания на МОН;
- коригиране, предотвратяване или намаляване на нежелани въздействия;
- подобряване на резултатността и ефикасността на Системата за управление на качеството.

Обсъжда се ефикасността на основните процеси, свързани с изпълнението на договорите и планирането на необходимите ресурси, с цел осъществяването на ефективна работа и постигане на добри резултати.

Процесите по подобряване се планират, осъществяват, проверяват и актуализират от Директорът на **ОСНОВНО УЧИЛИЩЕ „СВЕТИ, СВЕТИ КИРИЛ И МЕТОДИЙ“**, като това се извършва на база оценка на ефикасността на организираниите процеси по осъществяване на основните дейности и работата на служителите.

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

Осъществяват се в съответствие с реда, разписан в Процедура по управление  
**ПУ 10\_01 Несъответствия и коригиращи действия.**

#### **10.3. Постоянно подобряване**

**ОСНОВНО УЧИЛИЩЕ „СВЕТИ, СВЕТИ КИРИЛ И МЕТОДИЙ“** непрекъснато подобрява пригодността, адекватността и ефикасността на Системата за управление на качеството като взема предвид резултатите от направените анализи и проведените вътрешни одити и изходните елементи от Прегледите от ръководството.

Процесите по постоянно подобряване се планират, осъществяват, проверяват и актуализират от Директорът на Институтцията, като това се извършва на база оценка на ефикасността на всички процеси по осъществяване на основните дейности и работата на служителите.

### **11. ПРИЛОЖЕНИЯ**

- Приложение 1 **Списък на заинтересованите страни** ОД 04\_00-01
- Приложение 2 **Цели по качеството** ОД 06\_00-01
- Приложение 3 **Списък на външните звена** ОД 08\_00-01



### СПИСЪК НА ЗАИНТЕРЕСОВАНИТЕ СТРАНИ

| №. | Заинтересована страна | Изисквания | Забележки |
|----|-----------------------|------------|-----------|
|    |                       |            |           |
|    |                       |            |           |
|    |                       |            |           |
|    |                       |            |           |
|    |                       |            |           |
|    |                       |            |           |

Утвърдил:.....  
МИХАИЛ ЖЕЛЕВ - Директор

### ЦЕЛИ ПО КАЧЕСТВОТО

| No. | Цел по качеството | Отговорник | Срок за изпълнение | Необходими ресурси | Забележка |
|-----|-------------------|------------|--------------------|--------------------|-----------|
|     |                   |            |                    |                    |           |
|     |                   |            |                    |                    |           |
|     |                   |            |                    |                    |           |

Дата: .....

**ОСНОВНО УЧИЛИЩЕ**  
**„СВЕТИ, СВЕТИ КИРИЛ И МЕТОДИЙ“ –**  
**ГР. ЧИРПАН**

Приложение 3  
**ОД 08\_00-01**

СПИСЪК НА ВЪНШНИТЕ ЗВЕНА

|                         |     |              |                              |                          |                         |           |
|-------------------------|-----|--------------|------------------------------|--------------------------|-------------------------|-----------|
| Група материали/услуги: |     |              |                              |                          |                         |           |
| Дата                    | No. | Външно звено | Адрес, телефон, факс, e-mail | Оценка на външното звено | Утвърдил:<br>/Директор/ | Забележка |



