



# Професионална гимназия по селско стопанство „Никола Пушкиarov”

гр. Попово, 7800, ул. „Раковска“ №1, тел: 0608/46551, тел/факс:0608/46552  
e-mail: [sst\\_58@abv.bg](mailto:sst_58@abv.bg) , [www.pgss-popovo.com](http://www.pgss-popovo.com)

---

УТВЪРЖДАВАМ:.....

инж. агр. Т. Тодорова  
Директор на ПГСС „Н. Пушкиarov”

## **НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВО В ПГСС „НИКОЛА ПУШКАРОВ“**

Наръчника е гласуван и приет на Педагогически съвет с Протокол №6/16.12.2019г. и утвърдени със Заповед № 566/18.12.2019г. на Директора на ПГСС „Никола Пушкиarov”

## **Глава 1. Информационен профил**

Професионална гимназия по селско стопанство „Н. Пушкиarov” - град Попово е училище с над 60 - годишна традиция в областта на професионалното образование и обучение. Училището е открито със Заповед № I- 2368 на Министерството на просветата и културата въз основа на разпореждане № 481/ 10.04. 1958г. на МС на НРБ под името ССТ „ VIII конгрес”. Разкрити са три паралелки - две полевъдство и една животновъдство. Броят на учениците е 105, а собствена сграда училището все още няма. От сградата на гимназията са предоставени шест класни стаи. През 1961 година учители и ученици влизат в своята собствена сграда.

В настоящия момент в ПГСС "Н. Пушкиarov" се обучават 439 ученици в дневна форма на обучение и 15 ученици в задочна форма, а преподавателският и обслужващ състав е 70 човека. Гимназията разполага със собствена земя в размер на 700 декара, която обработва, със собствена ферма, аграрен участък и машинно - тракторен парк с автосервиз. Училището се намира в аграрен район, което е и предпоставка за засилен интерес към специалностите в областта на агробизнеса. В последните години в региона се наблюдава нарастване на интереса към агробизнеса като цяло и биоземеделieto и селския туризъм в частност, като алтернативи на нарастващата безработица и носители на иновативни идеи за утвърждаване на местното и регионално развитие. Много млади хора избират да се занимават със земеделие. За да отговори на нуждите им, ПГСС "Н. Пушкиarov" продължава традициите си в професионалното обучение, опитвайки се да ги съчетава модернизация на обучението и с иновациите в бранша.

## **Глава 2. Позоваване на документи**

Наръчника по качество на Професионална гимназия по селско стопанство „Никола Пушкиarov“, е в съответствие с добрите практики при изграждане и внедряване на мерки за управление на качеството.

## **Глава 3. Термини и определения**

Във всички документи от НК на Професионална гимназия по селско стопанство „Никола Пушкиarov“ се използват :

- общо приложими термини, определени от стандарта за управление на качеството;
- термини, характерни за практиката на професионалната гимназия.

## **Глава 4. Наръчник по качество**

### **4.1 Структура**

Описаната в този наръчник система за управление на качеството на Професионална гимназия по селско стопанство „Никола Пушкарров“ е разработена в изпълнение на добрите практики при изграждане на системи за управление на качеството и е част от общата система за управление на организацията. Всички процеси свързани с осигуряване на качествено обучение и образование са идентифицирани, като са определени последователността и взаимната им връзка. Процедури и формуляри са разработени за основните дейности, пряко свързани с управление на качеството на предоставяните услуги. Тези документи осигуряват извършването на необходимите дейности, документират и наблюдават процесите. Ръководството извършва периодически прегледи, при които анализира натрупаната информация за функциониране на системата за управление на качество, анализира процесите и напелязва действия за непрекъснатото подобряване на наблюдаваните процеси.

### **4.2 Документация на системата по качество**

#### **4.2.1 Описание на документите по качеството**

Системата за управление на качеството е важен елемент от цялостната система за управление. Ръководството и организатор на системата за управление на качеството имат основна отговорност за разработването, внедряването и поддържането на системата. Основните документи в системата по качество са:

- Наръчник по качеството – НК;
- Мерки за повишаване качеството на обучение - МПКО;
- Карта за оценка – КО;
- Доклади – Д;

Служителите на организацията са запознати със структурата и документите от Наръчника по качество, касаещи дейността им.

## **Глава 5. Отговорност на ръководството**

### **5.1 Ангажимент на ръководството**

Ръководството на организацията е отговорно за внедряването и непрекъснатото подобряване на системата за управление на качеството в организацията. Ръководството се ангажира непрекъснато да подобрява ефикасността на СУК като :

- Разгласява и популяризира важноста от задоволяване на изискванията на клиентите, както и тези на нормативните актове;
- Определя и довежда до знанието на целия екип политиката по

- качеството на организацията ;
- Определя изпълними цели по качеството ;
- Извършва периодически прегледи от ръководството ;
- Осигурява с необходимите ресурси СУК.

## 5.2 Насоченост към клиентите

Основен подход при работа с клиентите е наблюдение и измерване на удовлетвореността им с последващи действия за повишаването ѝ.

Директорът е отговорен за определяне на насоките на политиката при процесите, свързани с клиента, както и за поддържане и усъвършенстване на системата за обратна връзка с клиентите.

## 5.3 Политика по качество

Ръководството се ангажира да удовлетворява изискванията на изградената и внедрена СУК, както и да подобрява непрекъснато ефикасността ѝ.

Преглед и формулиране на целите по качеството в организацията се извършва един път годишно заедно с годишния преглед от ръководството.

Същността на Политиката по качеството е оповестена, разгласена и разбрана от всички членове на екипа на организацията. Политиката по качеството се преглежда за адекватност обикновено на прегледа от ръководството.



## **5.4 Цели по качеството**

Конкретните цели по качеството, поставени пред организацията на всеки годишен преглед от ръководството се документират в отделен от Наръчника по качеството документ – Цели по качеството. При промяна, този документ се актуализира без да се преработва Наръчника по качеството.

## **5.5 Отговорности, пълномощия и обмен на информация**

### **5.5.1 Структура, отговорности и пълномощия**

Отговорностите и пълномощията на ръководния персонал и на останалите сътрудници в организацията са посочени в изготвените длъжностни характеристики, предоставени срещу подпис на съответните лица. За изпълнение на специфични процеси и/или процедури от функциониращата СУК, са определени със заповед на Директора отговорници за конкретни дейности и са дефинирани конкретни отговорности и пълномощия.

#### **Директорът :**

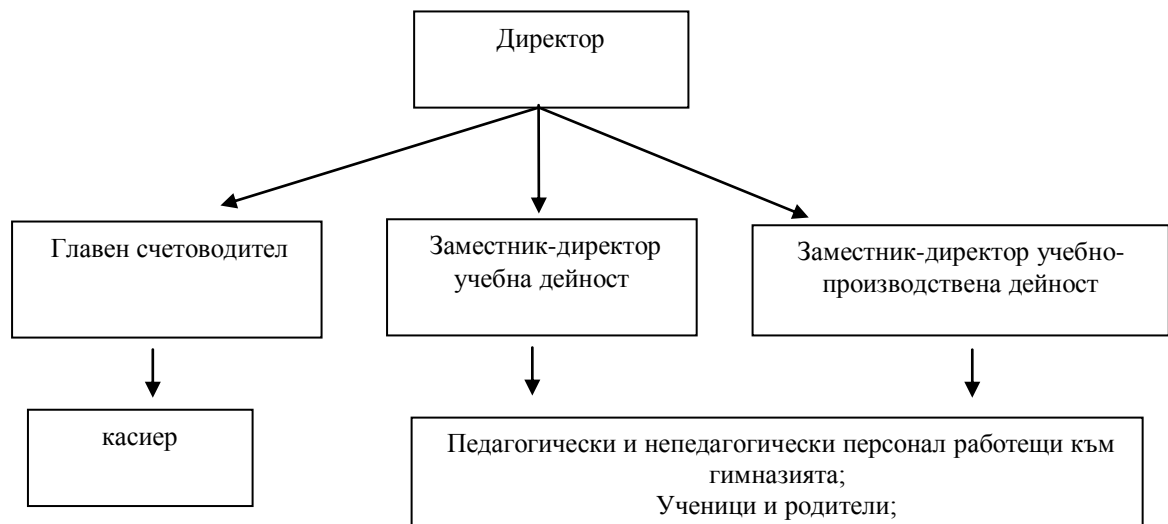
- организира и ръководи цялостната дейност на организацията и носи отговорност за постигнатите резултати ;
- осъществява общо ръководство и контрол за функционирането и усъвършенстването на системата за управление на качеството ;
- ръководи изграждането и прилагането на единна икономическа политика на организацията ;
- възлага задачи и взема управленски решения по обезпечаване и поддържане на оптимално равнище на качеството на предлаганите услуги ;
- утвърждава планове, програми и мероприятия за подобряване качеството на предлаганите услуги и упражнява съответния контрол по тяхното изпълнение ;
- лично ръководи провеждането на прегледи на системата за управление на качеството, за установяване на нейната ефикасност и предприемане на необходими действия за непрекъснато подобрене.

Всички права, отговорности и пълномощия на личния състав са определени от клаузи в трудовите договори и длъжностните характеристики на служителите.

Екземпляр от трудовите договори се съхранява в лично трудово досие на служителя.

Отговорностите на служителите, изпълняващи важни за качеството задачи, са определени и описани в документите на Системата за управление на качество, а техните права са определени от Кодекса на труда.

Структурата на организацията е показана на схемата - диаграма.



За определяне на отговорностите, правата и компетенциите, както и за координацията на дейността, отговаря ръководството на организацията. Ръководството е отговорно всички дейности, важни за качеството, да се изпълняват от достатъчно обучен и квалифициран персонал, както и да осигури ресурси за изпълнение на тези дейности.

### 5.5.2 Комисия по контрол

Тази дейност се изпълнява по съвместителство от Директора на професионалната гимназия. КК има отговорността и пълномощията за поддържане на процесите от системата за управление на качество, както и да :

- подготвя доклади, анализи и справки, и организира съвещанията;
- организира и провежда обучение по внедрената система за управление на качеството;
- планира, организира и провежда вътрешни одити;
- упражнява непрекъснат контрол по предприемане, изпълнение на коригиращи и превантивни действия по несъответствия, констатирани по време на вътрешни и външни одити, до закриването им ;
- управлява документите по качеството;
- оказва съдействие на служителите от организацията при разработването и поддържането на документите за повишаване на качеството на обучение.

На комисията са делегирани права по управлението на документите за управление на качеството на образование.

### **5.5.3 Вътрешен обмен на информация**

Реализирането на фирмената политика е невъзможно без ангажираността на всички служители в нейното провеждане. Затова Ръководството свежда устно до знанието на всички стратегическите и непосредствените цели на организацията на оперативни събирания.

## **5.6 Преглед от ръководството**

### **5.6.1 Общи положения**

Ръководството на организацията установява период за преглед на качеството на образование един път годишно, след провеждане на вътрешния одит. При необходимост, извънреден или допълнителен преглед може да се проведе по решение на ръководството.

В процеса на прегледа се анализира ефикасността на мерките и текущите дейности, които може да се нуждаят от промени и подобряване. Прави се преглед на Политиката по качеството, постигането на целите по качеството и се формулират нови. Основни участници в прегледа са Директорът, Комисията по контрол и други определени от директора лица.

### **5.6.2 Входни елементи за прегледа**

**Входни елементи за прегледа от ръководството са :**

- резултати от одити на КК – вътрешни или външни ;
- информация за удовлетвореността на клиентите ;
- състояние на коригиращите и превантивните действия ;
- изпълнение на решения от предишни прегледи ;
- изменения, които могат да повлияят върху повишаване на качеството на образование;
- препоръки за подобрене.

### **5.6.3 Изходни елементи от прегледа**

**Изходните елементи** от прегледа на ръководството като правило включват решения за :

- актуализиране на целите и преглед на политиката по качеството ;
- подобряване на продукта ;
- подобряване на ефикасността на мерките за повишаване на качеството и нейните процеси ;
- преглед и оценка на доставчиците ;
- планиране на потребностите от ресурси.

Съставя се протокол от прегледа от ръководството в свободна форма, в който се вписват задължително разгледаните входни елементи и взетите решения. Към протокола се прилагат, когато е изпълнимо, документирани входните елементи на прегледа. Протоколите се съхраняват от КК в папка Прегледи от ръководството.

## **Глава 6. Управление на ресурсите**

### **6.1 Човешки ресурси**

При назначаване на персонал, той се избира по компетентност на базата на съответното образование, обучение, умения и опит, на основание на изискванията на приложимите нормативни документи. Изискванията за това са определени в длъжностните характеристики. При необходимост, ръководството осигурява обучение на служителите, имащи отношение към качеството и специфичните изисквания за предоставяните услуги. Формата на обучението е различна и зависи от конкретната потребност. За проведените обучения се създават, поддържат и съхраняват подходящи записи. За всички подробности от образованието, квалификацията и натрупания опит на всеки член от персонала се съхраняват подходящи записи в лично трудово досие.

### **6.2 Инфраструктура**

Ръководството на организацията е осигурило необходимата инфраструктура за постигане на съответствие с изискванията на предоставяните услуги. В конкретния случай тя включва :

- работни помещения ;
- информационно техническо и компютърно обзавеждане ;
- помещения и оборудване за провеждане на практическите занятия;
- осигуряване с транспортни средства ;
- неограничен достъп до Интернет ;

Транспортните средства се обслужват във фирмени сервиси, одобрени като доставчици на сервизни услуги.

### **6.3 Работна среда**

Ръководството на организацията е осигурило работна среда за постигане на съответствие с изискванията на предоставяните услуги. Организацията разполага със собствени офис помещения, приведени в съответствия с изискванията за светлина, шумоизолация и топлина.



## **Глава 7. Създаване на продукта**

### **7.1 Планиране на създаването на продукта**

Организацията е предвидила изпълнението на адекватни действия по целия цикъл, свързан с предоставянето на качествено обучение и образование, започващ от определяне на изискванията и завършващ с тяхното удовлетворяване. Тези действия са регламентирани в актуални нормативни документи в сферата на професионалното обучение и образование.

### **7.2 Процеси, свързани с клиента**

#### **7.2.1 Определяне на изискванията към продукта**

Организацията получава от МОН конкретните изисквания към предоставянето на качествено обучение и образование. Организацията, планирането, документирането и извършването на всички дейности за осигуряване на качествено обучение и образование са на основание нормативната база на МОН, свързана с ПОО.

#### **7.2.2 Преглед на изискванията към продукта**

При получаване на изискванията от МОН организацията ги конкретизира и разработва собствени показатели по области и критерии, както и форми за събиране на информация по всеки един от тях. Този процес се управлява от приложената към процедура Вътрешни одити – Методика за оценка на постиженията в професионалната гимназия. При всяка промяна на изискванията се преработват приложенията на цитираната методика за постигане на съответствие с тези изисквания.

#### **7.2.3 Обмен на информация и административни услуги**

В организацията е въведен и се прилага ефикасен ред за обмен на информация с обучаемите и заинтересованите страни, свързани с процеса предоставяне на обучение и образование. Той е в изпълнение на изисквания на приложими нормативни документи.

### **7.5. Предоставяне на качествено образование и обучение**

#### **7.5.1 Управление на предоставянето ОО**

Предоставяните от организацията услуги се извършват от високо квалифициран персонал. Определена е методиката и последователността на извършване на основните дейности, които се изпълняват и документират съгласно изискванията на актуални нормативни документи.

#### **7.5.2 Потвърждаване / Валидиране на продукта**

Поради спецификата на работа на организацията – предоставяне на качествено образование и обучение, основната дейност подлежи на последващ контрол и проверка, след предоставянето му на клиентите. Независимо от това в организацията се предприемат сериозни педагогически мерки за трайно овладяване на образователния минимум и придобиване средно образование и на професионална квалификация.

### **7.5.3 Идентификация и проследимост**

В организацията идентификацията и проследимостта на обучаемите, както и издаваните образователни документи са изискване.

### **7.5.4 Собственост на клиента**

В дейността на организацията собственост на клиента са личните данни на учениците. Съгласно изискванията на нормативните документи организацията е администратор на лични данни.

### **7.5.5 Предпазване на продукта**

Организацията е осигурила здравословни и безопасни условия за предоставяне на качествено обучение и образование. Специално внимание е отделено на съхранението и отчета на издаваните държавни образователни документи.

## **8 Измерване, анализ и подобряване**

### **8.1 Наблюдение и измерване**

#### **8.1.1 Удовлетвореност на клиента**

Информация за удовлетвореността на клиентите се събира с помощта на анкетни карти или референции, както и чрез лични контакти на Директора и учителите. Събраната информация се представя на прегледа от ръководството.

#### **8.1.2 Вътрешни одити**

При внедряването на наръчника за качество, комисия определена от Директора, разработва механизми за оценка на постиженията и ги документира .

#### **8.1.3 Наблюдение и измерване на процесите**

Основно средство за мониторинг за всички дейности и звена в организацията се явява вътрешният одит. Събраната от вътрешни одити информация се обсъжда от Ръководството и е предназначена за анализ и предприемане на коригиращи и превантивни действия.

### **8.1.4 Наблюдение и измерване на продукта**

Поради същността на работа на организацията – предоставяне на качествено професионално обучение и образование, наблюдението на продукта по време на целия процес на обучение се извършва съгласно изискванията на актуалните нормативни документи.

### **8.2 Анализ на данните**

Анализът на събраната информация по отношение на удовлетвореността на клиентите, качеството на предоставяните услуги и други данни е основата за ефективни управленски решения за непрекъснато подобряване на системата за управление на качеството.

В организацията се събират и анализират данни за :

- Информация от клиенти, забележки, оплаквания, рекламации и въпроси ;
- Съответствие на предоставяните услуги с определените изисквания на клиентите ;
- функциониране на мерките за повишаване на качеството на образование и възможностите за подобряване ;
- възможността за набелязване и изпълнение на превантивни действия ;
- взаимноизгодни отношения с доставчиците на стоки и услуги.

Основна отговорност за събиране и анализиране на данните носи Директорът.

### **8.3 Подобряване**

#### **8.3.1 Непрекъснато подобряване**

Непрекъснатото подобряване на предлаганото професионално образование и обучение на професионалната гимназия е ангажимент и отговорност на ръководство на организацията.

То се реализира чрез формулиране и изпълнение на политиката, целите по качеството, анализирането на данни от вътрешни и други одити, предприемане на своевременни и ефикасни коригиращи и превантивни действия, редовно планиране и провеждане на вътрешни одити и прегледи от ръководството.

#### **8.3.2 Коригиращи и превантивни действия**

Коригиращите и превантивни действия обхващат всички елементи от структурата и дейностите в професионалната гимназия, където несъответствията с изискванията към професионалното обучение и

образование биха повлияли негативно върху качеството им или биха довели до разходи, свързани с отстраняване на несъответствията.

## ***Процедура Коригиращи и превантивни действия***

### **1. Предмет**

Настоящата процедура определя основните дейности и отговорности по управление на коригиращите и превантивни действия в организацията. Тя е разработена като добра практика при изграждане на системи за управление на качеството. Процедурата се отнася основно до всички служители от организацията

### **2. Отговорности и пълномощия**

Право да предлагат коригиращи и превантивни действия имат всички служители на организацията. Директорът е отговорен за утвърждаване на предложените действия, както и за определяне на отговорно лице и срок за незабавното им изпълнение. На прегледите от ръководството се разглежда състоянието на предприетите коригиращи и превантивни действия.

### **3. Предприемане на коригиращи и превантивни действия**

В организацията коригиращи действия се предприемат за закриване на несъответствие при одити, при управление на несъответстващ продукт и по предложение на служител в организацията, за премахване на причината за поява на несъответствие. Превантивни действия се предприемат за предотвратяване на поява на несъответствие в бъдеще. За всяко заявено желание за предприемане на коригиращо или превантивно действие се попълва Ф 06 – Лист за отклонение в частта му за тези действия. Указание за попълването му е показано на гърба на оригинала на бланката.

ОСУК е задължен да попълни и заведе на отчет Листа за отклонение, да предложи на Директора коригиращото или превантивно действие и след като то бъде изпълнено да провери ефикасността му или да възложи на друго лице да направи това. Специално внимание се отделя на определянето на причината за поява на несъответствието и премахването ѝ.

Директорът е длъжен да прегледа и утвърди предложените коригиращи или превантивни действия и да определи конкретен срок и отговорно лице за незабавно изпълнение на действието. Всички записи за предприети коригиращи и превантивни действия се съхраняват и представят на прегледа от ръководството.