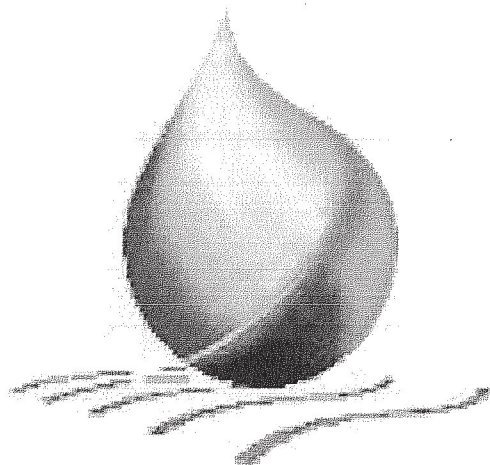




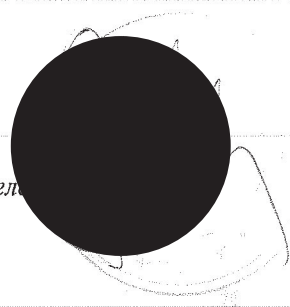
„НАПОИТЕЛНИ СИСТЕМИ” ЕАД



НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВОТО

Утвърдил:

/ Снежина Динева - Изпълнител



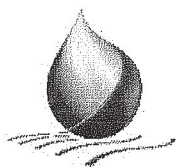
■ОРИГИНАЛ

□КОНТРОЛИРАНО КОПИЕ №

□НЕКОНТРОЛИРАНО КОПИЕ

Този Наръчник по качеството е собственост на «НАПОИТЕЛНИ СИСТЕМИ» ЕАД, което единствено може да го разпространява и разрешава цялостното или частичното му копиране.

Влиза в сила от 11.04.2018 година

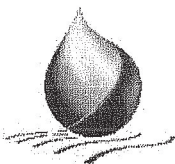


СЪДЪРЖАНИЕ:

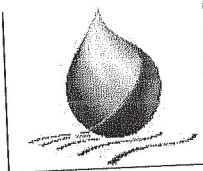
4

ВЪВЕДЕНИЕ

Раздел 1. ОБХВАТ	5
Раздел 2. ПОЗОВАВАНЕ	6
Раздел 3. ТЕРМИНИ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ. ИЗПОЛЗВАНИ СЪКРАЩЕНИЯ	7
Раздел 4. КОНТЕКСТ НА ОРГАНИЗАЦИЯТА	8
4.1. Разбиране на организацията	8
4.2. Разбиране нуждите и очакванията на заинтересованите страни	9
4.3. Определяне на обхвата на СУК	9
4.4. Управление на СУК и нейните процеси	9
Раздел 5. ЛИДЕРСТВО	12
5.1. Лидерство и ангажираност	12
5.2. Политика по качеството	12
5.3. Роли, отговорности и пълномощия на организацията	12
Раздел 6. ПЛАНИРАНЕ	15
6.1. Действия за справяне с рисковете и използване на благоприятните възможности	15
6.2. Цели по качество и планове за постигането им	15
6.3. Планиране на измененията	20
Раздел 7. ПОДДРЪЖКА	22
7.1. Управление на ресурси	22
7.2. Компетентност	23
7.3. Осъзнаване	23
7.4. Комуникация	24
7.5. Документирана информация	24
Раздел 8. ОПЕРАТИВНА ДЕЙНОСТ	25
8.1. Оперативно планиране и контрол	25
8.2. Изисквания за продуктите и услугите	26
8.3. Проектиране и разработване на продукти и услуги	27



8.4	Управление на процеси, продукти и услуги	27
	Раздел 9. ОЦЕНКА НА ИЗПЪЛНЕНИЕТО	28
9.1.	Наблюдение, измерване, анализ и подобряване	28
9.2.	Вътрешен одит	29
9.3.	Преглед от ръководството	29
	Раздел 10. ПОДОБРЕНИЕ	30
	ПРИЛОЖЕНИЯ	31



ВЪВЕДЕНИЕ

Политиката по управление на качеството е част от цялостната визия и политика на „НАПОИТЕЛНИ СИСТЕМИ“ ЕАД. Политиката по качеството е обявена, разбрана, обсъждана, поддържана на всички нива в организацията и се прилага от всички служители „НАПОИТЕЛНИ СИСТЕМИ“ ЕАД във всички клонове на организацията. Тя може да бъде променяна и актуализирана при всеки ежегоден преглед от Ръководството.

Ръководството на „НАПОИТЕЛНИ СИСТЕМИ“ ЕАД определя Политиката по качество и рамката на СУК. Тя е официален ангажимент на висшето ръководство на организацията за разработване, внедряване и поддържане на СУК, както е определено в този НК. Служителите на „НАПОИТЕЛНИ СИСТЕМИ“ ЕАД, чийто дейности попадат в определения обхват на СУК, трябва да съблюдават Политиката по качеството, издадена от висшето ръководство. Политиката бива редовно преглеждана и актуализирана, ако е необходимо от УПР. Тя е оповестена до целия персонал на компанията, чийто дейности попадат в обхвата на СУК, официално достъпна за служителите и за трети страни, публикувана на интернет страницата и в централния офис на дружеството.

Политиката за качество е *Приложение 1* от настоящият документ.¹

Дейността на дружеството се организира на база на следните принципи².

- ✓ Единство на интересите на дружеството и неговите клонове;
- ✓ Материална заинтересованост и отговорност;
- ✓ Спазване на действащите нормативни актове;
- ✓ Спазване на изискванията за равнопоставеност на страните при сключване на договори и недопускане на злоупотреба с монополното положение на дружеството;
- ✓ Спазване на интересите на дружеството с интересите на държавата и водоползвателите в областта на хидромелиорациите;
- ✓ Отчитане изискванията на пазарните механизми;
- ✓ Защита правата и законните интереси на работниците и служителите в дружеството във връзка с трудовите им правомощия³;
- ✓ Съобразяване със световните тенденции в развитието на хидромелиорациите;

¹ Вж. ПРИЛОЖЕНИЕ 1 – Политика по качеството

² Вж. стр. 15 от Правилник за устройството и дейността на „НАПОИТЕЛНИ СИСТЕМИ“ ЕАД

³ Вж. „НАПОИТЕЛНИ СИСТЕМИ“ ЕАД има подписан Колективен трудов договор при спазване на изискванията на Кодекс на труда от 16.02.2018г.



Раздел 1. ОБХВАТ

"НАПОИТЕЛНИ СИСТЕМИ" ЕАД, гр. София е еднолично акционерно дружество⁴, създадено с разпореждане № 82 от август 1993г. на Министерски съвет. Дружеството е създадено изцяло с държавно имущество като самостоятелно юридическо лице⁵. Дружеството не е ограничено със срок или друго условие. Седалището на "НАПОИТЕЛНИ СИСТЕМИ" ЕАД е в гр.София, с адрес на управление бул."Цар Борис III" № 136. Предметът на дейността на акционерното дружество е управление на дейностите по стопанисване, експлоатация и поддържане на хидромелиоративния фонд. Ремонтно-възстановителни работи на обекти за предпазване от вредното въздействие на водите (ОПВВВ), строително-монтажни и ремонтни работи. Строителни дейности във връзка с разширение на хидромелиоративния фонд и комплексното му използване. Услуга по доставяне на вода за напояване и промишлено водоснабдяване, отдаване под наем на хидротехнически съоръжения и сгради.

Със Заповед на Министъра на земеделието и храните РД 56-6/21.02.2014г. „Хидромелиорации-Севлиево“ЕАД е влято в "НАПОИТЕЛНИ СИСТЕМИ" ЕАД.

Капиталът на дружеството е с номинална стойност в размер на 25 497 281 /двадесет и пет милиона четиристотин деветдесет и седем хиляди двеста осемдесет и един/ лева. Едноличен собственик на капитала на дружеството е държавата.

Дружеството има 14 регионални представителства в страната със статут на клонове. Отношенията между централния офис на дружеството и клоновете му, както и задълженията на управителите на клоновете, са уредени в Правилник за устройство и дейност на „НАПОИТЕЛНИ СИСТЕМИ“ ЕАД, гр. София⁶. Те извършват доставка на вода за напояване, промишлено и питейно водоснабдяване, отводняване и предпазване от заливане на земеделски земи, промишлени обекти, населени места и др. Поделенията в страна предлагат:

- Специализирани административни и консултантски услуги;
- Услуги със строителна и селскостопанска механизация;

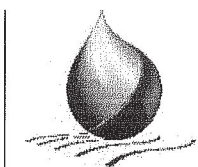
Дружеството разполага с висококвалифицирани специалисти, които могат да консултират фермери, земеделски стопани и фирми по интересувашите ги въпроси в областта на мелиорациите, хидромелиоративното и хидротехническото строителство и експлоатация на напоителни и отводнителни системи и корекции на реки.

„НАПОИТЕЛНИ СИСТЕМИ“ ЕАД поддържа и експлоатира държавния хидромелиоративен фонд за улавяне, съхранение, разпределение и реализация на вода за напояване на земеделски култури, като с част от стопанисваните съоръжения доставя вода за промишлени нужди в това число „условно чиста“ вода за В и К оператори.

⁴ Вж. Правила за работа на Съвета на директорите.

⁵ Вж. Устав на "НАПОИТЕЛНИ СИСТЕМИ" ЕАД, София.

⁶ Вж. стр. 25 от Правилник за устройството и дейността на „НАПОИТЕЛНИ СИСТЕМИ“ ЕАД, гр.София



Дружеството стопанисва и съоръжения за предпазване от вредното влияние на водите, в т.ч. заливане на населени места, пътища, ж.п. линии, промишлени предприятия, земеделски земи и други важни от национален мащаб обекти.

Организационната и управленската структура на дружеството, както и структурите на отделните клонове, са утвърдени от Съвета на директорите. Структурата на дружеството е утвърдена от Съвета на директорите. Неразделна част от структурата на дружеството са структурите на отделните клонове на „НАПОИТЕЛНИ СИСТЕМИ“ ЕАД⁷.

Правното обслужване на дружеството се извършва от Отдел правен на дружеството, като при необходимост могат да се наемат външни специалисти. Поддръжка и обслужване на софтуерна и компютърна техника се осигурява от служители на трудов договор, както и от външна фирма, наемана ежегодно по граждански договор.

Предметът на дейност на „НАПОИТЕЛНИ СИСТЕМИ“ ЕАД е Управление на дейностите по стопанисване, експлоатация и поддържане на хидромелиоративния фонд. Ремонтно - възстановителни работи на обекти за предпазване на вредното въздействие на водите (ОПВВВ), строително монтажни и ремонтни работи. Строителни дейности във връзка с разширение на хидромелиоративния фонд и комплексното му използване. Услуга по доставяне на вода за напояване и промишлено водоснабдяване, отдаване под наем на хидротехнически съоръжения и сгради.

ISO 9001:2015 - Системи за управление на качеството. Изисквания

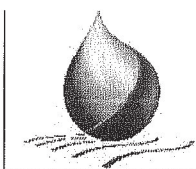
Настоящият наръчник по качеството съдържа профил на „НАПОИТЕЛНИ СИСТЕМИ“ ЕАД, Политика и Цели по качеството, Оценка на риска, отговорностите на изпълнителния директор и служителите в Организацията, основните и помощните процеси, и структура на СУК.

Управлението на процесите, планирането и отчитането на резултатите се извършва съгласно Процедури по качеството от определените в тях отговорни лица.

Раздел 2. ПОЗОВАВАНЕ

Настоящият Наръчник по качеството е разработен въз основа на изискванията, които поставя стандарт ISO 9001:2015, както и на база действащата нормативна уредба, касаеща дейността на Организацията.

⁷ Вж. утвърдена структура на „НАПОИТЕЛНИ СИСТЕМИ“ ЕАД, гр. София, в сила от 29.01.2017г.



Раздел 3. ТЕРМИНИ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ. ИЗПОЛЗВАНИ СЪКРАЩЕНИЯ

Терминологията, използвана в НК и документираните процедури кореспондира към EN-ISO 9001:2015 и е създадена на база ISO 9001:2008 "Системи за управление на качеството.

Термини и определения:

Клиент/възложител - Организация или лице, което получава от дружеството определен продукт/услуга. Клиентите са част от заинтересованите страни. При първите два основни процеса - стопанисване, експлоатация и поддържане на хидромелиоративния фонд, в т.ч. ремонтно-възстановителни работи на обекти за предпазване от вредното въздействие на водите (ОПВВВ), строително-монтажни и ремонтни работи. И Строителни дейности във връзка с разширение на хидромелиоративния фонд и комплексното му използване - в ролята на възложител, чиито изисквания и интереси следва да бъдат съблюдавани, влиза Министерството на земеделието, храните и горите (МЗХГ).

Заинтересовани страни - лица или група, които по някакъв начин са засегнати от процесите на дружеството, вкл. Министерство на земеделието, храните и горите, Министерство на околната среда и водите, Министерство на вътрешните работи, общини, физически и юридически лица, доставчици, съдоговорители, подизпълнители, земеделски производители, обществеността като цяло.

Политика по качество - общи намерения и насоки на дружеството, свързани с управлението, официално изразени от неговото ръководство.

цел по качество - цел относно степента на удовлетворяване на определените изисквания за продукта/услугата.

ефикасност - степента, до която планираните дейности са реализирани и планираните резултати са постигнати.

ефективност - съотношение между постигнатите резултати и използваните ресурси.

процес - всяка дейност, която получава входни данни и ги превръща в изходни.

продукт - резултат от процес, който може да бъде:

- материален продукт;
- нематериален продукт;
- услуга;

риск — влияние на неопределеността за постигането на цели

процесен подход - подход за разработване, внедряване и подобряване на системата за управление на управлението чрез определяне и управление на процесите на дружеството в тяхната цялост, динамика и взаимовръзка.

системен подход - подход за разработване, внедряване и подобряване на системата за управление на управлението чрез определяне и управление на системата от взаимосвързани процеси.

Процедура по качеството - документ, съдържащ ясен регламент за изпълнение на основна дейност на системата по управление на качеството.

Оперативен документ - документ, съдържащ запис, необходим за функционирането и/или като доказателство за функционирането на системата по управление на качеството.

/не/съответствие - /не/изпълнение на изискване.



коригиращо действие - действие, предприето за отстраняване на причината за констатирано несъответствие или друга нежелана ситуация.

превантивно действие - действие за отстраняване на причина за потенциално несъответствие или друга потенциално нежелана ситуация.

запис - документ, съдържащ постигнати резултати или предоставящ доказателство за извършени дейности.

Използвани съкращения:

Посочените съкращения, използвани в документацията на СУК трябва да се прилагат, ако съществуващите документи на СУК трябва да бъдат актуализирани или възникне необходимост от разработване и издаване на нови документи.

- СУК - Система за управление на качеството;
- НК - Наръчник по качеството;
- ПК - Процедура по качеството;
- УПР - Упълномощен представител на ръководството;
- ОД - Оперативен документ по качеството;
- Организацията - „НАПОИТЕЛНИ СИСТЕМИ“ ЕАД;
- СОС - Столичен общински съвет;
- СО - Столична община;
- МЗХГ - Министерство на земеделието, храните и горите
- МОСВ - Министерство на околната среда и водите
- ПРУПДТДДУК - Правилник за реда за упражняване правата на държавата в търговските дружества с държавно участие в капитала
- ПВТР – Правилник за вътрешния трудов ред

Раздел 4. КОНТЕКСТ НА ОРГАНИЗАЦИЯТА

4.1. Разбиране на организацията

Дейността на дружеството е пряко свързана с развитието на поливното земеделие в страната, предпазване от вредното въздействие на водите и ефективното използване на водните ресурси.

- Външни обстоятелства
 - Икономически и политически фактори, прогнози за инфлацията, достъп до кредити, местна инфраструктура, международни търговски споразумения ;
 - Технологични фактори, свързани с нови технологии, материали, енергийно ефективно оборудване;
 - Конкуренция, стабилност и тенденции на пазара;
 - Социални фактори;
 - Местно и международно законодателство, регламенти, директиви, хармонизирани стандарти и др.
 - Производствени възможности и ресурси
- Вътрешни обстоятелства
 - Служители
 - Управление на инфраструктурата
 - Фирмена култура
 - Знания и опит

	СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ ПО ОТНОШЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО ISO 9001:2015	Версия 01 дата 11.04.2018 г.	Лист 9
	Наръчник по управление на качеството ЦЕНТРАЛНО УПРАВЛЕНИЕ СОФИЯ		

4.2. Разбиране нуждите и очакванията на заинтересованите страни

В документацията на СУК са описани процесите, възложени на външни изпълнители, и имащи решаващо значение за ефективното и ефикасно функциониране на СУК и стремежа за постигане на висока удовлетвореност на клиента. Осигурено е ефективно управление на процесите, възложени на външен изпълнител, както и разпределяне участието в управлението на тези процеси и способността за постигане на необходимото ниво на управление чрез прилагане на механизмите - разработени в раздел 8 на стандарта.

На основата на контекста на организацията са определени заинтересованите страни, свързани със СУК. Примери за така определени заинтересовани страни са:

- клиенти;
- доставчици;
- партньори;
- персонал;
- собственици;

В сайта на дружеството е въведена Анкетна карта (Приложение 2), целяща да проследи удовлетвореността на клиенти и заинтересовани страни.

4.3 Определяне на обхвата на СУК

Обхватът на СУК се определя като: Управление на дейностите по стопанисване, експлоатация и поддържане на хидромелиоративния фонд. Ремонтно - възстановителни работи на обекти за предпазване на вредното въздействие на водите (ОПВВВ), строително монтажни и ремонтни работи. Строителни дейности във връзка с разширение на хидромелиоративния фонд и комплексното му използване. Услуга по доставяне на вода за напояване и промишлено водоснабдяване, отдаване под наем на хидротехнически съоръжения и сгради.

Към приложенията на СУК има направен регистър на документите по качество - ОД 01/02.

По клауза 7.1.5 и 8.3.2 от ISO 9001:2015 в Наръчника по качеството на дружеството се прави изключение.

4.4 Управление на СУК и нейните процеси

Ръководството на „НАПОИТЕЛНИ СИСТМИ“ ЕАД е идентифицирало процесите за осъществяване на цялостната дейност на Организацията. Поредността и взаимовръзките между отделните процеси са показани в Диаграма на процесите /фиг. 1/. Отговорностите на всеки етап от процеса са описани, за да се осигури, че процесът се управлява ефективно. Съгласуването и взаимодействието на процесите е описано в Диаграма на процесите /фиг. 1/.

За да осигури съответствие с изискванията на ISO 9001:2015, „НАПОИТЕЛНИ СИСТМИ“ ЕАД:

- определя процесите, необходими за СУК и следи за тяхното прилагане в цялата Организация;
- определя последователността и взаимодействието на тези процеси;
- определя критериите и методите, осигуряващи ефективно функциониране и контрол на процесите;
- осигурява ресурси и информация за функциониране и наблюдение на процесите;
- осъществява постоянен контрол и измерване на процесите и характеристиките на продукта;
- прилага действия за постигане на планираните резултати;
- анализира и полага усилия за непрекъснато подобряване на процесите.

Цялата документация на Системата за управление на качеството на „Напоителни системи“ ЕАД е разработена съгласно изискванията на Международния стандарт ISO 9001:2015. Документацията на СУК включва:

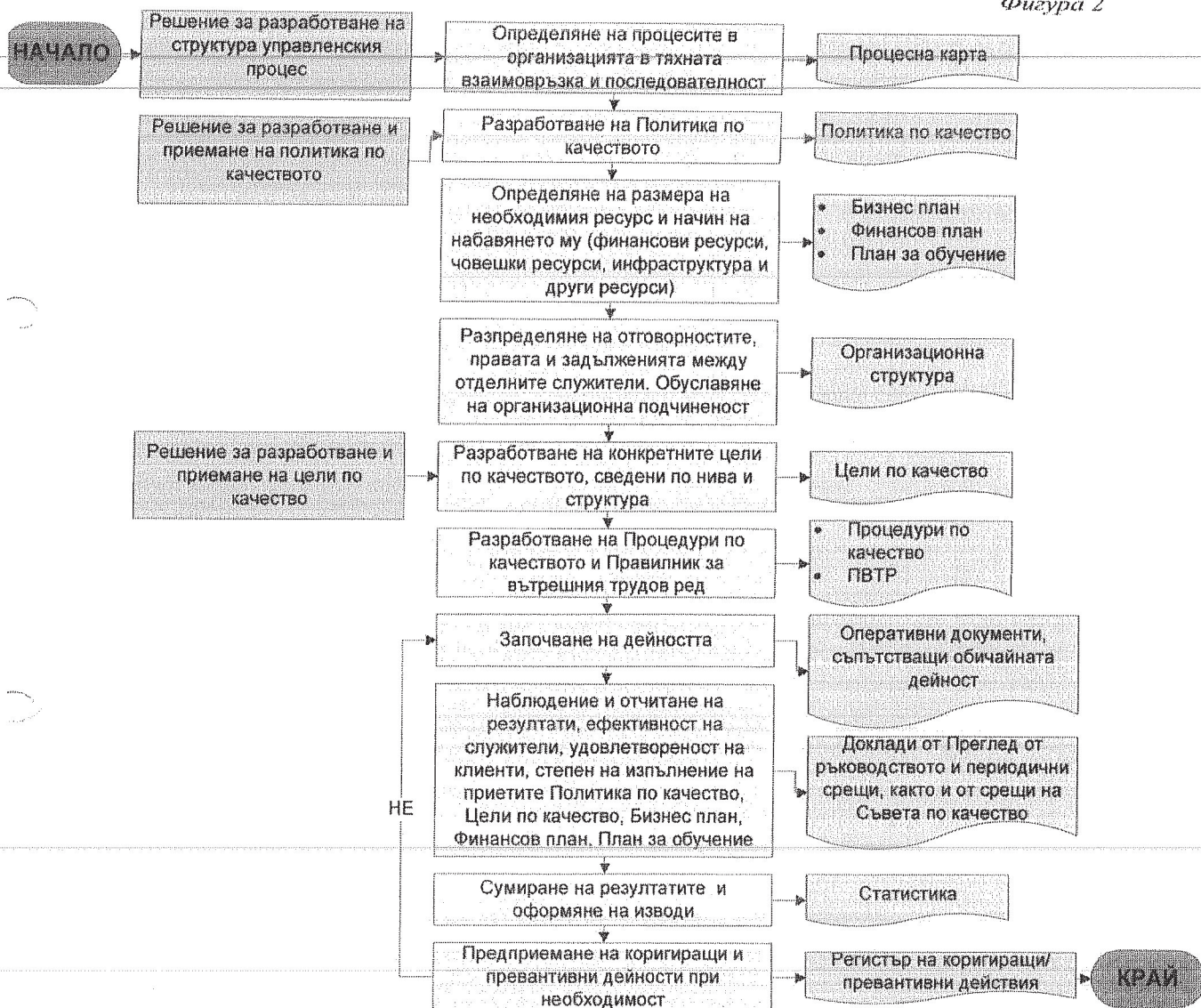


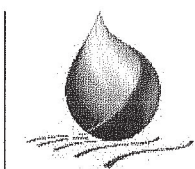
- Наръчник по качеството, които съдържа Политика и цели по качеството;
- Процедури по качеството/ПК/
 - ПК 01 Управление на документи;
 - ПК 02 Организиране на процеса на извършване на основни дейности;
 - ПК 03 Вътрешни одити;
 - ПК 04 Усъвършенстване на не съответстващ продукт/услуга;
 - ПК 05 Коририращи и превантивни действия;
 - ПК 06 Действия за справяне с рискове
- Оперативни документи (ОД) Формуляри, предвидени за някои от записите на СУК, които са приложени към Наръчника или към съответната Процедура по качество;
- Работни инструкции /РИ/ - Инструкции, които са нормативно определени, касаещи ЗБУТ;

При осъществяване на дейностите, част от управленския процес, ръководството на „НАПОИТЕЛНИ СИСТЕМИ“ ЕАД следва описаната процедура във Фигура 2, представяща структурата на управленския процес и етапите, през които преминава.



Фигура 2





Раздел 5. ЛИДЕРСТВО

5.1. Лидерство и ангажираност

Висшето Ръководство на „НАПОИТЕЛНИ СИСТЕМИ“ ЕАД в лицето на Съвета на директорите, Изпълнителния директор, управителите на клонове и ръководителите на дирекции, е ангажирано с внедряването и поддържането на СУК, демонстрира желание за непрекъснатото ѝ подобряване и усъвършенстване. Изпълнителният директор е лично ангажиран с определяне на политиката и целите по качеството, както и с начините на тяхната проследимост и отчитане във времето. Политиката по качеството е подкрепена с измерими цели по качеството, съотносими с всеки процес в „НАПОИТЕЛНИ СИСТЕМИ“ ЕАД и измервани с помощта на индикатори (критерии за измеримост). Нуждата от спазване на изискванията на клиента и нормативната база са комуникирани с всички служители.

Ръководството е отговорно и ангажирано с това да:

- убеди служителите в организацията във важността на удовлетворяване на изискванията на клиентите;
 - определи политиката и целите по качеството;
 - провежда периодични прегледи-т.нар. ”прегледи от ръководството”;
 - осигурява наличието на ресурси, инфраструктура и благоприятна работна среда;
 - информира всички служители в „НАПОИТЕЛНИ СИСТЕМИ“ ЕАД и заинтересованите страни за политиката и целите по качеството;
 - спазва и следи за спазване от всеки служител на приложимите нормативни изисквания, касаещи дейността на дружеството.
-
- Непрекъснатото усъвършенстване на Системата за управление на качеството се постига чрез анализ на данни от:
 - проведени вътрешни одити и прегледи от ръководството;
 - анализ на процесите и продуктите;
 - предприемани коригиращи и превантивни действия;
 - анализ на доставчиците;
 - анализ на съответствието;
 - обратна информация от клиенти/ възложители/ партньори, получена под формата на похвали и оплаквания.

5.2. Политика по качеството

Политиката по качеството е обявена, разбрана и се прилага от всички служители в „НАПОИТЕЛНИ СИСТЕМИ“ ЕАД. Заинтересованите страни, както и всички клиенти на „НАПОИТЕЛНИ СИСТЕМИ“ ЕАД могат да се запознаят с политиката по качество в сайта на организацията, както и във всеки един от клоновете ѝ. При поискване, копие от политиката може да бъде изпратено по електронен път на партньор, клиент, или потенциален партньор. Политиката бива преглеждана за актуалност на всеки ежегоден преглед от Ръководството, което при необходимост взема решение за нейната промяна. Всички промени и актуализации в политиката по качеството се комуникират със служителите и заинтересованите страни.

5.3. Роли, отговорности и пълномощия на организацията

Дейността на „НАПОИТЕЛНИ СИСТЕМИ“ ЕАД е изцяло ориентирана към клиентите/ възложителите. Предоставяните услуги са насочени към удовлетворяване на техните потребности, изисквания и очаквания.

Предвид спецификата на дейността на „НАПОИТЕЛНИ СИСТЕМИ“ ЕАД мненията от



клиенти постъпват устно или по телефона, както и във всеки от клоновете на дружеството. Като начин за събиране на клиентски мнения може да се причислят подадените мнения от клиенти по всякакъв начин, както и идентифицирани проблеми в процеса на комуникация с клиента. Събраната информация се следи и анализира от ръководството, като в зависимост от естеството ѝ, могат да бъдат разпоредени действия посредством заповеди на ръководството. На база на информацията, събрана от получените мнения от клиенти може да бъде предприета промяна в политиката и/или в целите по качество на организацията, в областта на насоченост към клиента.

При нужда ръководството гласува предприемането на коригиращи действия по реда на **ПК 05 Коригиращи и превантивни действия**, както и необходимите за реализирането им ресурси.

Ефективността на системата за разглеждане на жалби и отрицателни мнения от клиенти е от висока важност за ръководството на "НАПОИТЕЛНИ СИСТЕМИ" ЕАД. При управление на мнения, получени от клиенти, дружеството взема предвид изискванията на следните три стандарта:

ISO 10001 "Мениджмънт на качеството. Удовлетвореност на потребителите. Ръководни указания по кодекса на поведение" ;

ISO 10002 "Мениджмънт на качеството. Удовлетвореност на потребителите. Ръководни указания по работа с жалбите;

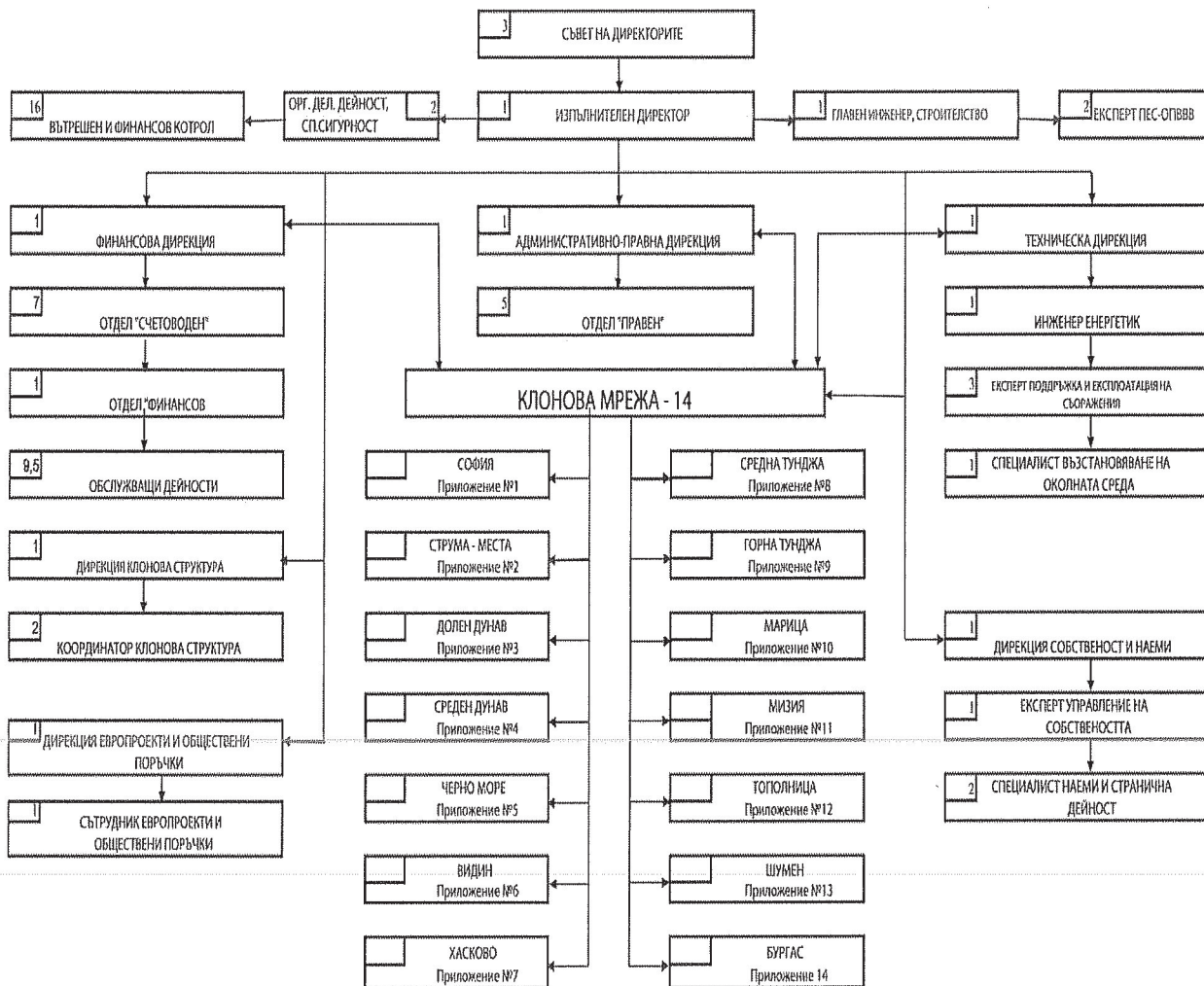
ISO 10003 "Мениджмънт на качеството. Удовлетвореност на потребителите. Ръководни указания по разрешаване на спорни въпроси с потребителите"

На Фигура 3 е изобразена структурата на „Напоителни системи“ ЕАД, която ясно разграничава всички звена, управляващи процесите в дружеството.



СТРУКТУРА
на "Напоителни системи" ЕАД, гр. София

Фигура 3





Раздел 6. ПЛАНИРАНЕ

Ръководството в лицето на изпълнителния директор определя Целите по качеството, които са конкретни, измерими и изцяло отговарят на определената и приета в Организацията Политика по качеството. Целите по качество са общи и конкретни, сведени по функции и нива в организацията. Целите отговарят на нормативните изисквания, като са съобразени и с изискванията на клиентите и обществеността, синтезирани в процеса на работа на „НАПОИТЕЛНИ СИСТЕМИ“ ЕАД от неговото създаване. Планирането по отношение на целите по качеството се извършва на база анализ на тяхното изпълнение, следвайки пътя на непрекъснатото усъвършенстване. Измеримостта на целите по качеството се осъществява чрез залагане на критерии за измеримост на всяка конкретна цел. Критериите трябва да са съобразени с естеството на заложената цел, отговорника по изпълнението и, както и със заложените за постигане на целта ресурси.

6.1. Действия за справяне с рисковете и използване на благоприятните възможности

Управлението на риска е част от вътрешната система за контрол и по - точно от системата на предварителния контрол. Целта на управлението на риска е да установи рисковете, които заплашват постигането на целите на дружеството, да оцени тези рискове, и да предотврати критичните рискове (**ПК 06 Действия за справяне с рисковете**). УПР съвместно с Изпълнителният директор са отговорни за оценката на риска и вътрешните процедури по контрол. За да се направи преценка за установяването, функционирането и надеждността на предварителния контрол, следва да се проверяват и оценяват критерии, имащи отношение към присъщите рискове за дейността на дружеството:

1. честота на структурни промени, имащи отношение към дейността на дружеството - многобройните и съществени промени са показател за по-високо ниво на присъщия риск;
2. сложност и характер на извършваните от обекта сделки - по-сложните сделки са показател за по-висока степен на риска;
3. опит и компетентност на ръководството и персонала, ангажирани с функционирането на предварителния контрол - ограниченият опит и недоказаната компетентност са показател за по-висока степен на риска;
4. изпълнение на дадените препоръки и указания от УПР, сертифициращия орган, оценителна комисия - наличието на много на брой и/или значителни разлики в препоръките е показател за по-високо ниво на присъщия риск;
5. други присъщи рискове, специфични за дружеството.

С оглед тази преценка се проверява и оценява функционирането на следните видове контрол:

1. Организационен в рамките на управляващия орган - наличие на вътрешен акт, определящ и разпределящ отговорностите и идентифициращ отчитането на всички аспекти по отношение на предварителния контрол. Делегирането на правомощия и отговорности следва да бъде точно определено;
2. Аритметичен - проверка на аритметичната точност на количествата и сумите във връзка със счетоводното отчитане на операциите.
3. Административен надзор - осъществяване на наблюдение от страна на отговорни лица върху рутинни/обичайни сделки и тяхното записване.
4. Управленски контрол - осъществяване на специални процедури за контрол, упражняван от ръководството на обекта извън всекидневната дейност.
5. Контрол по разрешаване и одобряване - даване на разрешение и одобрение от оторизирани лица за поемане на задължения и/или извършване на разходи;
6. Контрол по подбор на персонала - наличие на процедури, осигуряващи съответствие между компетентностите на персонала и неговите отговорности.

6.2. Цели по качество и планове за постигането им

Отчитането на степента на изпълнение на поставените цели по качеството се извършва на всеки ежегоден Преглед от ръководството, както и при необходимост на периодично провежданите заседания на Съвета на директорите. На тази основа се извършват и промени в съществуващите цели по качеството, но отчитайки и следните фактори:

	СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ ПО ОТНОШЕНИЕ НА ОКОЛНАТА СРЕДА ISO 9001:2015	Версия 01 дата 11.04.2018 г.	Лист 16
	Наръчник по управление на качеството ЦЕНТРАЛНО УПРАВЛЕНИЕ СОФИЯ		

- ЕАД;
- анализ на настоящите и бъдещите нужди на „НАПОИТЕЛНИ СИСТЕМИ”
 - решенията, взети на Прегледите от ръководството;
 - повдигнатите несъответствия при провеждане на вътрешни одити в Организацията, както и при одити от външна одитираща организация;
 - актуални резултати и характеристики на процесите;
 - осъществяване на обратна връзка със заинтересованите страни;
 - следене на нивото на удовлетвореност у клиентите при предоставяне на продукти/услуги;
 - анализ и самооценка на работата на Организацията от работещите в нея служители;
 - необходими ресурси за постигане на поставените цели;
 - възможности и начините за подобрене и усъвършенстване.

Рамката на общите цели по качеството е зададена в Политиката по качество. Конкретните определени по функции и нива цели по качеството са разписани в **ОД 00_01-Цели по качество за...(обект/структурна единица)**. Те са ясно формулирани, разгласени и разбрани от всички служители в Организацията. Ръководството може да прави промени и да актуализира съществуващите цели при провеждане на ежегодния Преглед от ръководството.

Системата за управление на качеството, която е разработена и внедрена в „НАПОИТЕЛНИ СИСТЕМИ” ЕАД е планирана от изпълнителния директор, като е осигурено нейното обезпечаване за постигане на политиката и целите по качеството. Разработената СУК отговаря на всички нормативни изисквания, касаещи специфичната област на приложение, отговаря на всички разпоредби на международния стандарт ISO 9001:2015.

	СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ ПО ОТНОШЕНИЕ НА ОКОЛНАТА СРЕДА ISO 9001:2015	Версия 01 дата 11.04.2018 г.	Лист 17
	Наръчник по управление на качеството ЦЕНТРАЛНО УПРАВЛЕНИЕ СОФИЯ		

В Организацията са планирани начините и пътят за направа и внедряване на промени в Системата за управление на качеството. Ръководството гарантира запазване на интегритета на СУК, както и качеството на предоставяните услуги в случай на такива промени. Не се разработва отделен документ, наречен „План”. Планирането се осъществява на база на цялата разработена документация на СУК.

На провежданите срещи на екипа и ежегодния Преглед от ръководството се прави анализ и оценка на внедрената СУК, дискутират се ползите от нея, разискват се нуждата от промени, както и конкретните такива. Изследват се показателите, относно степента на удовлетвореност на Клиентите и постигнатите резултати от планиране на процесите в Организацията. Въз основа на тези анализи се правят генерални изводи за цялостната ефективност на Системата за управление на качеството и възможностите за нейното трайно усъвършенстване.

Планирането на СУК се осъществява посредством Наръчника по качеството и процедурите към него. За коректната актуализация в документацията на Системата за управление на качеството, отговорност носи УПР. Упълномощеният представител следи и съдейства за запазването на целостта и ефективността на СУК и при необходимост сигнализира за нередности. След определяне на свой/свои представител/и (УПР) за СУК. По отношение на УПР се изпълнява изискването за компетентност, определена на база умения и опит. В случай, че за УПР бъде определен служител, който не притежава необходимата компетентност, то незабавно планира от главен счетоводител до края на съответното шестмесечие, следващо месеца на назначаване, УПР да премине курс за вътрешни одитори на СУК по стандарт ISO 9001:2015.

Отговорностите на упълномощения представител са:

- да следи за прилагане, поддържане и непрекъснато усъвършенстване на Системата за управление на качеството по стандарт ISO 9001:2015, както и на всички свързани с нея документи - Наръчник по качеството, Процедури по качеството, оперативните документи и генерираните записи по тях;

- периодично да уведомява ръководството за състоянието на СУК;

- да изготвя и свежда до знанието на ръководството на предложения за подобряване на СУК;

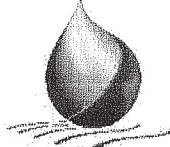
- да съдейства за разпространението на всички нива в Организацията необходимостта от познаване и разбиране изискванията на клиентите, както и да следи за тяхното осъзнаване и спазване от страна на служителите;

- да приема и представя пред ръководството предложения за изменения и допълнения в НК, Процедурите и документите по качеството на СУК, както и да спомага за тяхното коригиране;

- да организира провеждането на ежегодни Прегледи от ръководството, да документира и отговорно пази всички изводи, решения и препоръки от тези прегледи, да следи за спазването на взетите решения и при нужда да уведомява заинтересованите от това страни;

- да ръководи вътрешните одити на СУК;

- да следи и поддържа комуникацията и връзките с външните за „НАПОИТЕЛНИ СИСТЕМИ” ЕАД страни - сертифициращи Организации, Доставчици, Партньори, Клиенти и техните

	СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ ПО ОТНОШЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО ISO 9001:2015	Версия 01 дата 11.04.2018 г.	Лист 18
	Наръчник по управление на качеството ЦЕНТРАЛНО УПРАВЛЕНИЕ СОФИЯ		

представители по въпросите, свързани с внедрената и поддържана Система за управление на качеството;

- да спомага при организирането и провеждането на обучения на служителите в „НАПОИТЕЛНИ СИСТЕМИ” ЕАД по отношение на СУК.

Конкретните отговорности и правомощия на УПР са подробно разписани в неговата длъжностна характеристика, както и в частта “Отговорности” на всяка от Процедурите по качеството.

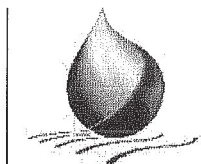
Отговорността за цялостното управление на качеството в „НАПОИТЕЛНИ СИСТЕМИ” ЕАД е на изпълнителния директор. Той определя отговорностите, правата и задълженията на останалите служители в Организацията. Всеки от работещите в Организацията е назначен на трудов договор и има разписана Длъжностна характеристика, съдържаща основните му права и задължения, с подписването на която удостоверява приемането и осъзнаването на принадлежащите му права. Отговорностите и пълномощията в „НАПОИТЕЛНИ СИСТЕМИ” ЕАД са определени и разпределени по нива, съответстващи на Организационната структура на организацията и на отделните ѝ клонове (вж. Утвърдена структура на дружеството).

В „НАПОИТЕЛНИ СИСТЕМИ” ЕАД се провеждат периодични заседания на Съвета на директорите. Заседанията се провеждат по реда и честотата, определени в Търговския закон на Р.България. На провежданите периодични заседания се обсъждат всички въпроси във връзка с функционирането на СУК. Съветът на директорите приема официалната версия на всички документи СУК (когато се касае за промяна на версията на цялата СУК), а при промени на част от документите, както и при тяхното изменение в течение на оперативната дейност с тази задача са натоварени изпълнителният директор и УПР. Съветът на директорите следи за спазването на приетите цели, задачи и политика по управление на качеството в Организацията, за приложението на СУК и наличието на възникнали или потенциални проблеми в управлението на „НАПОИТЕЛНИ СИСТЕМИ” ЕАД. На заседанията може да се прави анализ на текущата дейност и информацията, събрана в процеса на функциониране на системата. Заседанията на Съвета на директорите се протоколират съгласно разработения и приет от дружеството ред⁸, като всички протоколи от проведени заседания се съхраняват. Протоколите са в свободна форма.

Отговорността за разпространението и вътрешния обмен на информация, свързана с Политиката и целите по качеството, както и с изискванията на Системата за управление на качеството е в правомощията и компетентността на ръководството.

Процесите на вътрешна комуникация включват обмен на информация между служителите в „НАПОИТЕЛНИ СИСТЕМИ” ЕАД относно:

- изпълнение на Политиката и целите по качеството;
- изискванията на нормативните документи и техните актуализации;
- променящите се изисквания на клиентите;
- правилата и нормите вътре в Организацията;
- ресурсното осигуряване;
- ежедневното протичане на дейността, обратната връзка с клиентите, възникнали проблеми в работата, проблеми с техниката и т.н.;
- входящи и изходящи телефонни обаждания, свързани с процеса на дейност;
- проблеми, свързани със СУК.



В „НАПОИТЕЛНИ СИСТЕМИ“ ЕАД е установен и документиран ред за обмен на информация, касаеща:

- завеждане на входяща и изходяща документация/кореспонденция;
- документи на СУК, разпространявани като контролирани копия;
- предложения и решения за промяна на документи по СУК, коригиращи и превантивни действия;
- провеждането на вътрешни одити, Прегледи от ръководството, както и взетите на тях решения.

Ръководството, в лицето на изпълнителния директор и УПР носят ангажимента за осъществяване на външната комуникация по отношение на качеството с външните заинтересовани страни, посетители, както и с подизпълнителите (ако има такива). При осъществяването на тези видове комуникации се спазва редът, разписан в приложимия стандарт и нормативната база.

Прегледът от ръководството в „НАПОИТЕЛНИ СИСТЕМИ“ ЕАД се провежда на основание Заповед от изпълнителния директор най-малко един път в годината, като периодичността зависи от резултатите от предишни прегледи и вътрешните одити. По преценка на УПР за състоянието на Системата за управление на качеството може да бъде насрочен и организиран извънреден Преглед от ръководството. В този случай УПР, депозира предложение за това пред изпълнителния директор в свободна форма и въз основа на това предложение изпълнителният директор издава заповед за провеждане на съответния преглед от ръководството. Приетите на преглед от ръководството решения могат да бъдат докладвани на заседание на Съвета на директорите, в отделни случаи Прегледът от ръководството може да бъде заменен със заседание на СД, на което да бъдат разгледани всички изискуеми от стандарта входни данни. Програмата за всеки преглед от ръководството се изготвя от УПР, негово е и задължението да я комуникира с всички служители в Организацията и да осигури своевременно получаване от съответните служители на необходимата информация, която ще служи за основа на провеждане на прегледа. Прегледът има за цел да установи ефективността на въведената Система за управлението на качеството, съответствието ѝ с международния стандарт ISO 9001:2015, заявените Политика и цели по качеството, както и проверка за спазване на процедурите по качеството, коригиращите и превантивни действия. Всички записи от проведените Прегледи от ръководството се съхраняват според предвидените правила в **ПК 01 Управление на документи и записи**, но за срок не по-малък от 3 години.

При провеждането на Прегледи от ръководството се разглеждат и анализират:

- Поставените цели и Политика по качеството;
- Резултатите от проведените вътрешни одити;
- Събраната информация за управлението на предлаганите услуги на база на получената обратна информация от клиенти под формата на оплаквания, похвали и др.;
- Функционирането на процесите в „НАПОИТЕЛНИ СИСТЕМИ“ ЕАД и съответствието им със Система за управлението на качеството;
- Състоянието на превантивните и коригиращите действия;
- Последвали действия от предишни прегледи на ръководството;
- Нуждите от промяна и актуализация на поставените цели и Политика по качеството, както и на Система за управлението на качеството;
- Резултати от проведените обучения на служителите в Организацията, както и



обсъждането на нуждата от нови обучения, във връзка както с въведената Система за управлението на качеството, така и с измененията в нормативната база, касаеща дейността на Организацията;

- Събраната информация за отношенията с доставчиците, респективно преценка на одобрените доставчици;

- Препоръки за подобряване на Система за управлението на качеството.

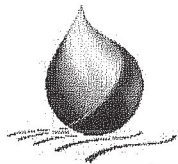
Исходни елементи от всеки Преглед от ръководството в „НАПОИТЕЛНИ СИСТЕМИ“ ЕАД включват решения и действия, свързани с:

- Функционирането и състоянието на Системата за управление на качеството;
- Подобряване на ефикасността на СУК и свързаните с нея процеси;
- Подобряване на предоставяните услуги и продукти;
- Ресурсното обезпечаване на процесите.

6.3. Планиране на изменения

Организацията създава, прилага, поддържа и постоянно подобрява СУК, включително необходимите процеси и тяхното взаимодействие в съответствие с изискванията на този международен стандарт. Процесите поддържащи СУК и тяхното прилагане в цялата организация, както и определените за необходими входни елементи и очакваните изходни елементи от тези процеси определят последователността и взаимодействието на тези процеси.

Изменения се планират след възникнала необходимост от тях. В процеса на работа, ако се установи, че дадена бланка, създава трудности с попълването и се правят предложения от страна на служителите за нейната промяна и след обсъждане между работниците и УПР се правят съответните промени, след което се утвърждава от Изпълнителния директор. Последствията от измененията ще бъдат улесняване на работата на служителите и създаване на записи с необходима информация

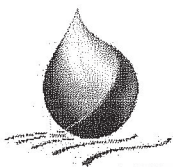


Фигура 4 - Представяне на структурата на планираните процеси в СУК

Структурата на ISO 9001:2015 (Планиране - Изпълнение
- Проверка - Действие)

Раздели на ISO 9001:2015	Цикъл PDCA
1. Обхват и област на приложение.	
2. Нормативни позовавания	
3. Термини и определения	
4. Контекст на организацията	Планиране (P):
5. Лидерство	Определяне на: Цели и Ресурси
6. Планиране	
7. Поддържане	
8. Дейности	Изпълнение (D) Изпълнение на това, което е планирано
9. Оценяване на резултатността	Проверка (C): Наблюдение и измерване на: Процеси, Продукти и услуги
10. Подобряване	Действие (A): Подобряване на изпълнението на процесите при необходимост





Раздел 7. ПОДДРЪЖКА

7.1. Управление на ресурси

Ресурсното осигуряване в „НАПОИТЕЛНИ СИСТЕМИ“ ЕАД е задължение на изпълнителния директор. Той планира и разпределя нуждите от ресурси за изпълнението на ежедневната дейност, както и за създаването, внедряването, поддържането и непрекънатото подобряване на Системата за управление на качеството, като се съобразява с нормативните изисквания и правилата, заложиени в Системата за финансово управление и контрол (СФУК)⁹, разработена и внедрена в дружеството. Изпълнителният директор осигурява ресурси, необходими за:

- Разработване, въвеждане и усъвършенстване на СУК;
- Осигуряване на материално-технически средства;
- Осигуряване и поддържане на подходяща работна среда;
- Увеличаване на клиентската удовлетвореност;
- Осигуряване и запазване на добра инфраструктура в съответствие с изискванията на дейността;

- Осигуряване на квалифициран и добре подготвен за естеството на работа персонал;
- Осигуряване на подходящи обучения, инструктажи и преквалификации за поддържане на качествено обслужване.

Необходимостта от ресурсно обезпечаване на дейността на Организацията се определя както на база неотложни ремонтни нужди, ежедневни нужди, планирани дейности, специфични изисквания на МЗХГ, заинтересовани страни, клиенти, доставчици, инвеститори и др.

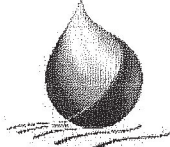
Ръководството в лицето на Изпълнителния директор е определило, осигурило и поддържа необходимата за извършване на дейността на Организацията инфраструктура. Изградена е инфраструктура, подходяща за нормалното протичане на работния процес, осигурени са работни помещения и кабинети за безпроблемното обслужване на всички клиенти. Осигурена е техническата поддръжка на офис оборудването (компютри, копирни машини, принтери, телефони, факс, СОТ системи и др.) от външни специалисти, които регулярно следят за състоянието ѝ.

„НАПОИТЕЛНИ СИСТЕМИ“ ЕАД разполага с поддържащи средства, необходими при осъществяване на основните дейности на дружеството - леки коли, специализирана техника за ремонт и поддръжка на стопанисваните съоръжения, специализирани транспортни средства и машини, земеделска техника. Подробен актуален списък на поддържащите транспортни средства и специализирана техника се съхранява от главен счетоводител в свободна форма.

Използването на моторните транспортни средства се осъществява на базата на разрешение на изпълнителния директор, съответно на управителите на клоновете и/или главните механици, в което се посочва кой служител, кой служебен автомобил/ специализирана техника може да използва. Служителите, които имат право да използват служебен автомобил, като отчитат използването им посредством попълване на нормативно определените за това документи - пътен лист, пътна книжка, командировъчно и др. При възникване на инцидентна необходимост, изпълнителният директор може да разпорежи промяна в разпределението на служебните автомобили. С нарочена заповед се извършва и прекратяването на правото на служител да използва служебен автомобил.

Профилактиката на електрическите ръчни инструменти е съгласно нормативната уредба (водят се списъци на ръчните ел.инструменти за всеки от клоновете на дружеството, в свободна форма). Когато за профилактиката е необходимо да се доставят материали и консумативи, това се извършва съгласно т.7.1. - планирани и при възникнала необходимост, се извършват от външни

⁹ Вж. Система за финансово управление и контрол, внедрена в „Напоителни системи“ ЕАД

	СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ ПО ОТНОШЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО ISO 9001:2015	Версия 01 дата	
	Наръчник по управление на качеството ЦЕНТРАЛНО УПРАВЛЕНИЕ СОФИЯ	11.04.2018 г.	Лист 23

организации, одобрени доставчици на сервизни услуги, по договор. За приключилия ремонт се подписва двустранен протокол, с поети гаранции от фирмата-доставчик.

Изпълнителният директор следи за осигуряване на адекватна инфраструктура, която да е съобразена с нормативно определените изисквания. От ръководството на „НАПОИТЕЛНИ СИСТЕМИ“ ЕАД са осигурени и технологично необходимите машини и съоръжения, хардуер и софтуер, комуникации, външни услуги и транспорт, които се използват по предназначение за извършване на производствения процес в съответствие с изискванията за изпълнение на дейностите.

Ръководството на „НАПОИТЕЛНИ СИСТЕМИ“ ЕАД е създадо необходимата работна среда за протичане на дейността на Организацията, съгласно действащите нормативни изисквания и изискванията на международния стандарт ISO 9001:2015. Условието на работа като шум, температура, осветеност, запрашеност, влажност, климатични условия и др. се замерват от СТМ през нормативно определени периоди и се контролират с цел постигане и запазване на комфорта на продукта. На всеки служител в Организацията (вкл. всички четиринадесет офиса в страната) е отредено самостоятелно работно място, оборудвано с необходимите за извършване на ежедневните му ангажименти средства.

В работните помещения се поддържат необходимите ред, чистота, температура и влажност на въздуха, съгласно изискванията за нормалното протичане на процесите в „НАПОИТЕЛНИ СИСТЕМИ“ ЕАД. Необходимостта от изменения и подобряване на условията на работната среда се обсъждат от Ръководството, което взема необходимите решения. Ръководството на Организацията гарантира, че чрез създаване на подходяща работна среда като комбинация от човешки и физически фактори, същата има положително въздействие върху качеството на процесите, на комфорта на продукта, мотивацията, удовлетвореността и резултатите от работата на персонала.

7.2. Компетентност на персонала

Всички работещи в Организацията са запознати с правилата за вътрешен ред, преминали са начален инструктаж относно работата и въведената СУК. Изискваната компетентност и квалификация са подробно разписани в длъжностните характеристики на служителите, като всеки от тях удостоверява, че е запознат с тях със саморъчния си подпис върху документа. Всеки служител има лично досие, в което заедно с Длъжностната характеристика се съхраняват документи, удостоверяващи неговото образование, квалификация и опит, както и всички други нормативно определени документи.

Решенията във връзка с нуждата от нови служители е в компетенцията на изпълнителния директор и ръководителите на отдели, и могат да се променят в зависимост от конкретните нужди към даден момент. В организационната структура на дружеството е обособено звено ТРЗ и Човешки ресурси, чиито функции са свързани с пряката дейност по обезпечаване на ресурсите в тази област.

В „НАПОИТЕЛНИ СИСТЕМИ“ ЕАД има действащ Колективен трудов договор (КТД), който урежда въпросите на трудовите и осигурителните отношения, доходите, социалното обслужване, социалното партньорство, условията на труд и свързаните с тях отношения на работниците и служителите. Колективният трудов договор се прилага за всички служители от системата на „НАПОИТЕЛНИ СИСТЕМИ“ ЕАД, които са членове на синдикалните организации (СО), страни по КТД.

7.3. Осъзнаване от персонала

„НАПОИТЕЛНИ СИСТЕМИ“ ЕАД мотивира своите служители в осъзнаване на отговорностите на извършваните от тях дейности. С въведените в Организацията вътрешни правила се цели всеки ясно да съзнава личната си отговорност за извършените действия, както и всеки да се



стреми към постигане на общите цели и Политика по качеството. Планирането на необходимостта от квалификация и обучение се осъществява от главен счетоводител, съобразно възникналите изменения в нормативната база и техническите норми, касаещи дейността на дружеството.

Постъпването на работа или преместването на друго работно място на служител в същата Организация, както и уреждането на трудовите правоотношения между дружеството и назначените служители се извършва съгласно Правилника за вътрешния трудов ред, Правилника за устройството и дейността на „НАПОИТЕЛНИ СИСТЕМИ“ ЕАД, КТД и нормативната уредба на Република България.

7.4. Комуникация

Комуникацията в дружеството включва:

- Обмен на информация между отделите за постъпили запитвания, поръчки и доизясняване на изискванията на клиентите, за постъпили рекламации и изясняване на причините за тях.
- Информация се обменя, когато има постъпили някои от горе - упоменатите документи и писма.
- Информация се обменя с този отдела, който касае.
- Информация се обменя чрез е-mail или чрез раздаване на технически спецификации и поръчки.
- Информацията обменя, този, който я е получил.

Оценката се докладва на изпълнителния директор и служи за анализ на състоянието при

7.5. Документирана информация

Предмет на управление на документираната информация е създаването и оформянето на организационно-разпоредителните документи и общо-административните документи.

Организацията на работата с документите е насочена към информационна дейност и дейност, свързана със сроковият контрол, изисквания към служителите във връзка с деловодната дейност, класиране на документите, подготовка за експедиране и експедиция на изходящите документи, текущо и архивно запазване на документите.

Вътрешните правила на дружеството регламентират работата с входящата, изходящата и вътрешноведомствената документация.

Информационно-деловодната дейност в дружеството се организира централизирано и се извършва от сектор „Деловодство“. Сектор „Деловодство“ осъществява своята дейност съобразно изискванията на Единната държавна система за деловодство, Закона за националния архивен фонд и Наредбата за реда за организирането, обработването, експертизата, съхраняването и използването на документите в учреденските архиви на държавните и общинските институции, изискванията на автоматизираната информационна система за регистриране и контрол на документите, заповеди, относно деловодната дейност, издадени от изпълнителния директор.

Ръководителите и служителите на дружеството са длъжни да познават и спазват разпоредбите на Вътрешни правила на организацията за информационно – деловодната дейност и документооборота в „Напоителни системи“ ЕАД.

За правилното протичане на деловодната дейност, ръководителите на структурните звена са длъжни:

да осигуряват изпълнението на настоящите правила от подчинените им длъжностни лица;

- да следят за правилното и срочно изпълнение на произтичащите от документите задачи и да осигуряват своевременното им отчитане;
- да поставят ясна и насочваща резолюция на документите в деня на получаването им;
- да запознават новопостъпилите служители с настоящите правила и с конкретните им задължения във връзка с деловодната дейност;
- да не допускат многократно преписване на материали, както и копиране и



размножаване на такива в количества над необходимите;

Основните операции при процеса на управление на документирана информация се извършват при входящите документи, при спазване на следната последователност:

Получаване и първоначална обработка на документите.

Разпределение на документите.

Изпращане по предназначение на подлежащите на регистрация документи - съгласно приложение № 1.

Регистриране на подлежащите на регистрация документи с поставяне на щемпел за класиране и обвързване на преписката.

Предаване на регистрираните документи за резолиране от съответните определени длъжностни лица.

Всички входящи документи, адресирани до дружеството, се получават в сектор "Деловодство", пристигайки:

- а) по пощата;
- б) по куриер;
- в) по факс;
- г) по електронна поща
- д) на ръка.

Документацията се разглежда като входяща и изходяща. ДИ може да представлява: Докладни записки, доклади, отчети, становища, информации, справки и обяснения, служебни бележки, концепции, протоколи, планове, графици и програми, молби на служители, заявления и други.

Раздел 8. ОПЕРАТИВНА ДЕЙНОСТ

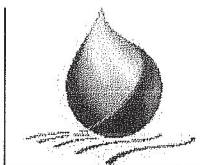
8.1. Оперативно планиране и контрол

Ръководството на „НАПОИТЕЛНИ СИСТЕМИ“ ЕАД планира и развива дейностите и процесите, които са нужни за осигуряване и подобряване на качеството на предоставяните услуги. Планирането на процесите по извършването на основните дейности е в съответствие с изискванията на всички процеси на СУК, като цяло. Това планиране се осигурява чрез документиране и спазване на реда и последователността на дейностите, които са регламентирани в настоящия Наръчник на СУК и процедурите по качество. Доказателство, че изискванията за качеството на продукта или услугата са удовлетворени, се осъществява чрез съответните Оперативни документи на СУК.

Планирането включва дейностите на всички звена и се извършва с оглед на приложимата нормативна база.

Ръководството определя и планира необходимите процеси за осъществяване на основните си дейности, с оглед изпълнението на изискванията на Клиентите и на другите заинтересовани страни, и в съответствие с изискванията за осъществяване на процесите в Организацията. Планирането включва дейностите на всички звена и се извършва с оглед действащата приложима нормативна база. Основа за планиране на процесите са:

- поставените цели по качеството и изискванията на клиента, както и приложимите нормативни изисквания за дейността на „НАПОИТЕЛНИ СИСТЕМИ“ ЕАД;
- характерните за конкретните продукти, процеси и материали за реализацията им и други необходими ресурси;
- прилаганите записи, носители на информация за протичането на процесите и за



съответствието на продукта с обявените изисквания.

Ръководството определя и планира необходимите ресурси за извършване на дейността на Организацията на базата на:

- лична комуникация с клиентите, определяне на конкретните им изисквания, постъпили оплаквания, мнения и др.;
- промени в нормативната уредба, касаеща дейността на дружеството;
- предишен личен опит, както и споделен опит с други дружества и организации със сходен предмет на дейност;

Основните процеси в дейността на „НАПОИТЕЛНИ СИСТЕМИ“ ЕАД - Управление на дейностите по стопанисване, експлоатация и поддържане на хидромелиоративния фонд. Ремонтно - възстановителни работи на обекти за предпазване на вредното въздействие на водите (ОПВВВ), строително монтажни и ремонтни работи. Строителни дейности във връзка с разширение на хидромелиоративния фонд и комплексното му използване. Услуга по доставяне на вода за напояване и промишлено водоснабдяване, отдаване под наем на хидротехнически съоръжения и сгради. - се извършват в съответствие с Наредба за условията и реда за осъществяване на техническата експлоатация на язовирните стени и съоръженията към тях, както и на контрол за техническото им състояние от 07.10.2016 г., Закона за водите и всички актуални нормативни и поднормативни актове, имащи отношение към предмета на дейност на дружеството (Виж ОД 00_07).

Планирането на предоставяните от дружеството дейности и услуги се извършва на база анализ на състоянието на стопанисваните от дружеството хидромелиоративен фонд, хидротехнически съоръжения и сгради. Ръководството в лицето на изпълнителния директор предварително планира и документира входните данни за осъществяване на поетите ангажименти и изисквания на клиентите, като след приключване на договорените задължения прави анализ и подробен преглед на всички получени изходни данни/крайни резултати с цел предприемане на превантивни действия. Резултатите се отразяват в съответните нормативно определени форми. Всички записи, генерирани в процеса на планиране на създаване на продукта се съхраняват в централното управление на „НАПОИТЕЛНИ СИСТЕМИ“ ЕАД и/или в съответния клон според правилата на **ПК 01- Управление на документи и записи**.

8.2. Изисквания за продуктите и услугите

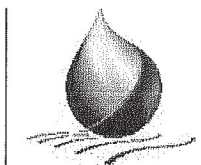
Ръководството е определило взаимно приемливите процеси на ефективен и ефикасен обмен на информация със своите Клиенти, Доставчици и другите заинтересовани страни. Организацията е въвела и поддържа такива процеси, с цел осигуряване на адекватно разбиране на нуждите и очакванията на своите заинтересовани страни, както и за превръщането им в изисквания към Организацията.

При определяне на изискванията към предоставяните дейности и услуги се акцентира на идентифициране на изискванията към услугите, посочени от потребителите и нормативните регламенти, както и определяне на произтичащите от тях задължения.

Предоставяните от „НАПОИТЕЛНИ СИСТЕМИ“ ЕАД услуги са нормативно регламентирани.

Дейността на „НАПОИТЕЛНИ СИСТЕМИ“ ЕАД включва следните основни процеси:

- Стопанисване, експлоатация и поддържане на хидромелиоративния фонд, в т.ч. ремонтно-възстановителни работи на обекти за предпазване от вредното въздействие на водите (ОПВВВ), строително-монтажни и ремонтни работи.



- Строителни дейности във връзка с разширение на хидромелиоративния фонд и комплексното му използване.
- Услуга по доставка на вода за напояване и промишлено водоснабдяване,
- Отдаване под наем на хидротехнически съоръжения и сгради;

Организацията е определила и въвела ефикасни средства за обмен на информация с клиентите относно:

- Информация за продукта/услугата;
- Обработване на запитвания, договори или поръчки, включително техните изменения;
- Обратна информация от клиентите/ възложителите, включително техните рекламации;

Определянето на изискванията за услугите е широко-обхванат процес, които включва всички етапи на комуникация с клиентите, от първоначалните срещи и начални разяснения до сключването на конкретен договор и комуникация по време на неговото изпълнение. Комуникацията с клиентите и заинтересованите страни се подпомага от всички служители в дружеството.

„НАПОИТЕЛНИ СИСТЕМИ” ЕАД извършва договаряне с клиента/възложителя/инвеститора на база на принципите на пряко договаряне или чрез конкурс, включително и за възлагане на обществени поръчки. При прякото договаряне процесите на запитване от страна на клиента и офертиране, основно са приоритет на изпълнителния директор. Всички дейности се извършват при спазване на действащата нормативна уредба.

При решение на изпълнителния директор за участие в конкурс, включително и за възлагане на обществена поръчка, дейността основно се ръководи от Директор на Административно - правна дирекция. Участието в конкурс за възлагане на обществена поръчка се извършва съгласно реда и изискванията на Закона за обществени поръчки.

8.3. Проектиране и разработване на продукти и услуги

По клауза 8.3. от ISO 9001:2015 в Наръчника по качеството на дружеството се прави изключение.

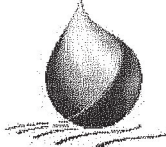
8.4 Управление на процеси, продукти и услуги от външни доставчици

Фирменото управление и контрол е цялостен процес, интегриран в дейността на „Напоителни системи” ЕАД и осъществяван от ръководството и служителите на „Напоителни системи” ЕАД.

Управлението и контрола се осъществява чрез следните взаимосвързани елементи:

1. контролна среда;
2. управление на риска;
3. контролни дейности;
4. информация и комуникация;
5. мониторинг;

Системата за управление на качеството е съвкупност от политики и процедури, инструкции, вътрешни правила и документи, разработени, утвърдени и/или одобрени от Съвет на директорите на „Напоителни системи” ЕАД, Изпълнителния директор и ръководителите на

	СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ ПО ОТНОШЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО ISO 9001:2015	Версия 01 дата 11.04.2018 г.	Лист 28
	Наръчник по управление на качеството ЦЕНТРАЛНО УПРАВЛЕНИЕ СОФИЯ		

самостоятелните структури, както и вътрешната кореспонденция и документация, изготвена и представена от служителите на дружеството.

Регламентираните механизми и условия са базирани на следните принципи:

- съответствие със законодателството, вътрешните актове и договори;
- надеждност и всеобхватност на информацията;
- икономичност, ефективност и ефикасност на дейностите;
- опазване на активите и информацията;
- законосъобразно и целесъобразно разходване на средствата и осигуряване на надеждна информация с оглед поемане на отговорност и вземане на правилни управленски решения;
- подобряване взаимодействието между структурите в „НС“ ЕАД, звената в тях и длъжностните лица за ефективно управление;
- постигане на прозрачност на процесите и снижаване на разходите;
- усъвършенстване на вътрешно-нормативната уредба в „НС“ ЕАД.

Мерките за контрол включват оценяване и контролиране на рисковете, които могат да повлияят негативно върху постигане целите /стратегически и оперативни/ на „НС“ ЕАД и въвеждането на необходимите контролни дейности, с цел ограничаване на рисковете до едно приемливо равнище. За по-голяма оперативност и проследяване на мерките за контрол, към НК са изготвени:

- Списък на доставчици
- Лист за оценка на доставчици
- Заявка за закупуване

Основните предпоставки за управление на мерките за контрол в „НС“ ЕАД са:

- утвърдени стратегически цели на организацията;
- разпределени отговорности между съответните участници в процеса;
- осигурени ресурси за изпълнение на задълженията по управление на риска.

Раздел 9. ОЦЕНКА НА ИЗПЪЛНЕНИЕТО

9.1 Наблюдение, измерване, анализ и подобряване

В „НАПОИТЕЛНИ СИСТЕМИ“ ЕАД са определени механизмите на планиране, наблюдение, измерване, анализ и подобряване на процесите, необходими за постигане на поставените цели по качество и подобряване на СУК като цяло. В Организацията се анализират: предоставяните услуги и удовлетвореността на клиентите, постигане на планираните цели, съответствието със Системата за управление на качеството.

С оглед на спецификата на дейността на Организацията се прави анализ и оценка на съответствието със специално разписаната нормативна база, разписаните правилници и вътрешни правила. Анализът на дейността на дружеството може да бъде направен на база:

- получени писма от клиенти/възложители, телефонни обаждания;
- данни от получени рекламации;
- данни за оплаквания относно управлението на предоставените услуги, нужда от ремонти и др.;
- информация от наблюдения на служителите на „НАПОИТЕЛНИ СИСТЕМИ“ ЕАД.

Събраната информация от направените наблюдения и измервания се анализира от изпълнителния директор периодично и на Прегледите от ръководството. В зависимост от

	СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ ПО ОТНОШЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО ISO 9001:2015		Версия 01 дата	Лист 29
	Наръчник по управление на качеството ЦЕНТРАЛНО УПРАВЛЕНИЕ СОФИЯ		11.04.2018 г.	

конкретните резултати от анализите се преценява нуждата от взимане на нови решения от страна на ръководството за промяна в начина на изпълнение на поетите ангажименти от страна на Организацията, както и за предприемането на превантивни и коригиращи действия. Събраната и анализирана информация може да служи и като отправна точка при взимането на решения за промяна във внедрената в Организацията Система за управление на качеството с цел по-доброто ѝ функциониране и постигане на поставените цели.

В „НАПОИТЕЛНИ СИСТЕМИ“ ЕАД информация относно пазарната ситуация и тенденции се получава в Ръководството директно от Клиенти, интернет и други източници, анализира се от Ръководството и съхранява от административен отдел. На базата на получената информация от горепосочените източници се оценява ефективността и ефикасността на работа в Организацията, и в съответствие с установените резултати се предприемат коригиращи/ превантивни действия/ подобрения на процесите и на Системата за управление.

Като критерии за степента на удовлетвореност на клиентите дружеството определя увеличаване на своите постоянни клиенти/ наематели, обема на работа и приходите.

Събраната информация на база разработената процедура, референции от клиенти, проведени телефонни разговори и обмен на информация с клиентите се разглеждат от изпълнителния директор периодично и на Прегледите от ръководството.

При планирането и реализирането на процесите в организацията се отчитат настъпилите изменения в приложимите закони и други изисквания в българското законодателство. Оценката на съответствието със законовите и други изисквания се извършва съгласно **ПК 01-Управление на документи и записи**.

9.2 Вътрешен одит

Вътрешните одити на СУК в „НАПОИТЕЛНИ СИСТЕМИ“ ЕАД се осъществяват посредством разработена процедура ПК 03 Вътрешни одити.

9.3 Преглед от ръководството

Прегледът от ръководството в „НАПОИТЕЛНИ СИСТЕМИ“ ЕАД се провежда на основание Заповед от изпълнителния директор най-малко един път в годината, като периодичността зависи от резултатите от предишни прегледи и вътрешните одити.

По преценка на УПР за състоянието на Системата за управление на качеството може да бъде насрочен и организиран извънреден Преглед от ръководството. В този случай УПР, депозира предложение за това пред изпълнителния директор в свободна форма и въз основа на това предложение изпълнителният директор издава заповед за провеждане на съответния преглед от ръководството. Приетите на преглед от ръководството решения могат да бъдат докладвани на заседание на Съвета на директорите, в отделни случаи Прегледът от ръководството може да бъде заменен със заседание на СД, на което да бъдат разгледани всички изискуеми от стандарта входни данни. Програмата за всеки преглед от ръководството се изготвя от УПР, негово е и задължението да я комуникира с всички служители в Организацията и да осигури своевременно получаване от съответните служители на необходимата информация, която ще служи за основа на провеждане на прегледа. Прегледът има за цел да установи ефективността на въведената Система за управлението на качеството, съответствието ѝ с международния стандарт ISO 9001:2015, заявените Политика и цели по качеството, както и проверка за спазване на процедурите по качеството, коригиращите и превантивни действия. Всички записи от проведените Прегледи от ръководството се съхраняват според предвидените правила в ПК 01 Управление на документи и записи, но за срок не по- кратък от 3 години.



Раздел 10 . ПОДОБРЕНИЕ

Наред с изпълняването на основните дейности, основна цел в Организацията е непрекъснатото подобряване и усъвършенстване, както на осъществяваните основни дейности, предлаганите продукти и услуги, така и на внедрената СУК. На провежданите Вътрешни одити и Прегледи от ръководството се цели откриване на липсващите звена и несъответствия с цел тяхното премахване, подобряване на СУК, определяне на нови цели и адекватна политика по качеството.

„НАПОИТЕЛНИ СИСТЕМИ“ ЕАД внася подобрения в ефикасността на Системата за управление на качеството при прилагане на:

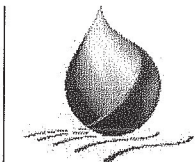
- Документираната и разгласена от Ръководството Политика по качеството;
- Целите по качеството;
- Резултатите от проведени Вътрешни одити;
- Проведени Прегледи от ръководството;
- Коригиращите и превантивни действия.

Процесите по подобряване се планират, осъществяват, проверяват и актуализират от ръководството на организацията, като това се извършва на база оценка ефективността на производствените процеси и работата на служителите.

Ръководството осигурява предварително одобрение, разпределяне по приоритети, планиране, финансиране и управление на измененията в управлението на основните процеси. Това се прави с цел постигане на високи резултати в посока правилно идентифициране, предвиждане и надминаване на заявени и предполагаеми изисквания, очаквания и желания на клиентите и на другите заинтересовани страни.

Разработена е ПК 04 Управление на не съответстващи продукт/ услуга. Всички записи, данни и информация по отношение на извършваните дейности в Организацията се съхраняват и анализират периодично от изпълнителния директор и/или управителите на клоновете на провежданите в Прегледи от ръководството с цел подобряване на ефективността и управлението на услугите.

Анализът на данните, получени от различните измервания и източници, с оглед вземане на ефективни и адекватни решения, се осъществява от ръководството. 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. Анализират се поставените цели и тяхното изпълнение, броят на сключените договори, необходимостта от ремонти и подобрения на стопанисваните обекти и съоръжения, необходимостта от нови служители или квалификацията на съществуващите, постъпилите мнения на клиенти и др.



На базата на направените анализи се определят основните причини за съществуващите и потенциални проблеми и се предприемат необходимите за тяхното разрешаване коригиращи и превантивни действия, съгласно ПК 05 Коригиращи действия и превантивни действия. Непрекъснатото събиране и анализиране на постъпилата обратна информация от клиенти и доставчици е с цел да се провери действието на Системата за управление на качеството, както и нейното правилно функциониране.

Коригиращите и превантивните действия се осъществяват съгласно процедура ПК 05 Коригиращи и превантивни действия.

ПРИЛОЖЕНИЯ

ОД 00_01 - Цели по качеството за (обект/ структурна единица);

ОД 00_02 - Протокол от проведено обучение;

ОД 00_03/1 - Списък на одобрените помощни доставчици;

ОД 00_03/2 - Лист за оценка на одобрените помощни доставчици;

ОД 00_04 - Декларация за запознаване със СУК и съдържанието на международния стандарт ISO 9001:2015;

ОД 00_05 - Списък на технически средства за наблюдение и измерване;

ОД 00_06 - Формуляр за обучение;

ОД 00_07 Регистър на ползваните нормативни документи;

ПК 01 Управление на документи;

ПК 02 Организиране на процеса на извършване на основни дейности;

ПК 03 Вътрешни одити;

ПК 04 Усъвършенстване на не съответстващ продукт/услуга;

ПК 05 Коригиращи и превантивни действия;

ПК 06 Действия за справяне с рискове;