


# **НАРЪЧНИК НА СУК НА СЕЛСКОСТОПАНСКА АКАДЕМИЯ**

- КОНТРОЛИРАН ЕКЗЕМПЛЯР
- НЕКОНТРОЛИРАН ЕКЗЕМПЛЯР

**ЕКЗЕМПЛЯР №1**

**Издание 1**

**ДАТА: 14.11.2025г.**

 <b>СЕЛСКОСТОПАНСКА АКАДЕМИЯ</b>	<b>НАРЪЧНИК НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО</b>	<b>НСУК</b>
		Издание: 1/ 14.11.2025г.
		Лист 1/47

## ГЛАВА 0: СЪДЪРЖАНИЕ

ГЛАВА 0	СЪДЪРЖАНИЕ	
ГЛАВА 1	ВЪВЕДЕНИЕ	
ГЛАВА 2	ПРЕДСТАВЯНЕ НА СЕЛСКОСТОПАНСКА АКАДЕМИЯ	
ГЛАВА 3	ТЕРМИНИ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ	
ГЛАВА 4	КОНТЕКСТ НА ССА	
	4.1 Разбиране на ССА и нейния контекст	
	4.2 Разбиране на потребностите и очакванията на заинтересованите страни	
	4.3 Определяне на обхвата на СУК	
	4.4. СУК и нейните процеси	
ГЛАВА 5	ЛИДЕРСТВО	
	5.1 Лидерство и ангажираност	
	5.1.1 Общи положения	
	5.1.2 Насоченост към клиента	
	5.2 Политика по качеството	
	5.2.1 Създаване на политиката по качество	
	5.2.2 Оповестяване на политиката	
	5.3 Роли, отговорности и правомощия в ССА	
ГЛАВА 6	ПЛАНИРАНЕ	
	6.1 Действия за овладяване на рисковете и	

Разработил: инж. Мария Юнакова К на СУК (фамилия, подпис) Дата: 30.10.2025г.	Утвърдил: проф. дн Стефан Гандев Председател (фамилия, подпис) Дата: 14.11.2025г.
--	---

НСУК	<b>НАРЪЧНИК НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО</b>	Лист 2/ 47
------	--	------------

	ВЪЗМОЖНОСТИТЕ	
	6.2 Цели по качеството и планиране на дейностите по тяхното постигане	
	6.3 Планиране на измененията	
<b>ГЛАВА 7</b>	<b>ПОДДЪРЖАНЕ</b>	
	7.1 Ресурси	
	7.1.1 Общи положения	
	7.1.2 Човешки ресурси	
	7.1.3 Инфраструктура	
	7.1.4 Заобикаляща среда за изпълнение на процесите	
	7.1.5 Ресурси за наблюдение и измерване	
	7.1.6 Знания и опит в ССА	
	7.2 Компетентност	
	7.3 Осъзнаване	
	7.4 Обмен на информация	
	7.5 Документирана информация	
	7.5.1 Общи положения	
	7.5.2 Създаване и актуализиране	
	7.5.3 Управление на документираната информация	
<b>ГЛАВА 8</b>	<b>ДЕЙНОСТИ</b>	
	8.1 Оперативно планиране и управление	
	8.2 Изисквания за продуктите и услугите	
	8.2.1 Обмен на информация с клиентите	
	8.2.2 Определяне на изискванията за продуктите и услугите	
	8.2.3 Преглед на изискванията за продуктите и услугите	

НСУК	НАРЪЧНИК НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО	Лист 3/ 47
------	--	------------

	8.2.4 Изменение на изискванията за продуктите и услугите	
	8.3 Проектиране и разработване на продукти и услуги – изключено от обхвата на СУК	
	8.4 Управление на процеси, продукти и услуги от външни доставчици	
	8.4.1 Общи положения	
	8.4.2 Вид и обхват на управлението	
	8.4.3 Информация, предназначена за външни доставчици	
	8.5 Производство и предоставяне на услуга	
	8.5.1 Управление на производството и на предоставянето на услуга	
	8.5.2 Идентификация и проследимост	
	8.5.3 Собственост, принадлежаща на клиенти или на външни доставчици	
	8.5.4 Предпазване	
	8.5.5 Дейности след доставка	
	8.5.6 Управление на измененията	
	8.6 Пускане на продукти и услуги	
	8.7 Управление на несъответстващи изходни елементи	
<b>ГЛАВА 9</b>	<b>ОЦЕНЯВАНЕ НА РЕЗУЛТАТНОСТТА</b>	
	9.1 Наблюдение, измерване, анализ и оценяване	
	9.1.1 Общи положения	
	9.1.2 Удовлетвореност на клиента	
	9.1.3 Анализ и оценяване	
	9.2 Вътрешен одит	

НСУК	НАРЪЧНИК НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО	Лист 4/ 47
------	--	------------

	9.3 Преглед от ръководството	
	9.3.1 Общи положения	
	9.3.2 Входни елементи за прегледа от ръководството	
	9.3.3 Изходни елементи от прегледа от ръководството	
ГЛАВА 10	ПОДОБРЯВАНЕ	
	10.1 Общи положения	
	10.2 Несъответствие и коригиращо действие	
	10.3 Постоянно подобряване	
	Приложения	
Фиг. 1	Схема на процесите в СЕЛСКОСТОПАНСКА АКАДЕМИЯ	
Фиг. 2	Функционално-организационна структура на СЕЛСКОСТОПАНСКА АКАДЕМИЯ	
Ф 00.01	Контекст. Външни и вътрешни заинтересовани страни	
Ф 00.02	Рискове и възможности на СЕЛСКОСТОПАНСКА АКАДЕМИЯ. Мерки за тяхното овладяване	
Ф 00.03	Цели по качеството на СЕЛСКОСТОПАНСКА АКАДЕМИЯ и мерки за тяхното постигане	
Таблица 1	Списък на основните процеси в СЕЛСКОСТОПАНСКА АКАДЕМИЯ и отговорностите за тях и критерии за наблюдение и измерване на процесите	
Приложение 1	Площадки на институтите на ССА	
Приложение 2	Матрица на отговорностите в СЕЛСКОСТОПАНСКА АКАДЕМИЯ	
Приложение 3	Списък с актуалните валидни издания на документираната информация на СУК на СЕЛСКОСТОПАНСКА АКАДЕМИЯ	

## ГЛАВА 1 - ВЪВЕДЕНИЕ

Настоящият наръчник определя принципите, процедурите и отговорностите, свързани с осигуряване и управление на качеството в СЕЛСКОСТОПАНСКА АКАДЕМИЯ (ССА). Той цели да гарантира високи стандарти на образование, научноизследователска дейност и административна подкрепа. Наръчникът на СУК е основен документ, който включва: обхват на СУК;

- ◆ документирана политика по качеството;
- ◆ позоваване на вътрешни нормативни документи, които осигуряват ефикасното функциониране и контрол на процесите;
- ◆ описание на създадените взаимовръзки между процесите и тяхното управление;
- ◆ установяване на съответствието на СУК с изискванията на ISO 9001:2015, нормативни актове и други изисквания.

Наръчникът на СУК (НСУК) описва Системата за управление на качеството на (СУК) на ССА. Той е разработен и се поддържа от Координатора по качеството на СУК (К на СУК). При него се намира и оригиналът, който е утвърден от Председателя на ССА.

Системата за управление на качеството на СЕЛСКОСТОПАНСКА АКАДЕМИЯ е изградена и внедрена в съответствие с изискванията на БДС EN ISO 9001:2015 „Системи за управление на качеството. Изисквания.“

Основната отговорност за разработването, внедряването и постоянното подобряване на СУК е на ръководството на ССА, което определя:

- ◆ процесите, необходими за СУК и тяхната последователност и взаимодействие;
- ◆ необходимите критерии и методи за ефикасното функциониране на тези процеси;
- ◆ осигурило е ресурси и информация за функциониране и наблюдение на тези процеси;
- ◆ внедрило е необходимите действия за постигане на планираните резултати и непрекъснатото подобряване на тези процеси.

**ГЛАВА 2 - ПРЕДСТАВЯНЕ НА СЕЛСКОСТОПАНСКА АКАДЕМИЯ**

Селскостопанска академия е създадена и функционира по силата на специален закон - Закон за Селскостопанска академия, и осъществява своята дейност в рамките на Националната стратегия за развитие на научните изследвания (2017 - 2030 г.) и в съответствие с държавната аграрна политика и Общата селскостопанска политика на Европейския съюз. Научната, научно-приложната дейност и обучението на докторанти се извършват в структурните звена (СЗ) на ССА, 24 научноизследователски института, 4 научни центъра и Национален земеделски музей, разположени равномерно в различни региони на страната. Научната дейност на учените от СЗ се осъществява в четири научни области (селскостопански, природни, технически и икономически науки) и 8 научни направления. Основните насоки на научноизследователската и образователната дейност в съответното научно направление се одобряват от научните съвети, в съответствие с дългосрочната програма на Академията. Членове на научните съвети са хабилитирани лица от структурата на ССА

Ръководи се от председател и управителен съвет. Изпълнителен орган на управителния съвет на Селскостопанска академия е изпълнителното бюро, което се състои от председател, заместник-председател и главен научен секретар, които са хабилитирани лица. Консултативен орган към председателя на ССА е Съвета на директорите, който се състои от директорите на основните структурни звена и директорите на дирекциите на общата и специализираната администрация в ЦА.

Научната, научно-приложната дейност и обучението на докторанти се извършват от научни институти и научни центрове към Селскостопанската академия, които са юридически лица. За осъществяване на експериментално-производствената, приложната и научно-приложната дейност на Селскостопанска академия към нея се създава Държавно предприятие „Научно- производствен център“. Дейността по съхранение и опазване на културно-историческото наследство в областта на земеделието се осъществява от Националния земеделски музей, който е юридическо лице на бюджетна издръжка и се ръководи от директор, назначен от председателя на Селскостопанска академия. Структурните звена се ръководят от директори, които са хабилитирани лица и се избират чрез конкурс за срок 4 години. Структурата, организацията и дейността на Селскостопанска академия се определят с устройствен правилник, приет от Министерския съвет.

Вътрешната среда се характеризира с ясно разпределени функции и отговорности, висока квалификация на персонала, установени вътрешни правила, и непрекъснато подобрене на процесите и комуникацията между звената.

**Визия на ССА** - разпознаваем лидер в научноизследователската дейност и утвърден партньор на държавни органи, научни организации, университети и бизнес организации в областта на земеделието и храните, която непрекъснато надгражда и развива своя научноизследователски и иновационен капацитет.

**Мисия на ССА** - Академията работи за просперитета на аграрната наука, за екологосъобразно и неутрално по отношение на климата селско стопанство. Водещо е призиванието ѝ да съдейства за укрепване и утвърждаване на връзката между образованието, науката и бизнеса в българското селско стопанство.

**Основната стратегическа цел на Селскостопанска академия** е да превърне аграрната наука в основен фактор за устойчиво развитие на българското земеделие и чрез знания и иновации да повиши неговата конкурентоспособност, да гарантира продоволствената сигурност и подобри качеството на околната среда и живота на населението като създава, повишава и мултиплицира научния потенциал.

**Основни приоритети в дейността на Академията са:** провеждане на генетични и селекционни изследвания за създаване на нови сортове с повишена продуктивност и качество, устойчивост на стресови фактори и адаптация към климатичните промени; разработване на теоретични и практически модели за устойчиво и ефективно управление на ресурсите (почви, води, биоразнообразие, биомаса) в условия на климатични промени; създаване на нови технологични решения за конвенционално и биологично производство и интегрирани системи за борба с неприятелите в земеделските агроценози; провеждане на генетични и селекционни изследвания в животновъдството; подобряване храненето, хуманно отношение към животните и ограничаване на вредните екологични ефекти; устойчиво развитие на рибарството и аквакултурите; създаване на безопасни, качествени и здравословни земеделски суровини и храни, икономически анализи на политики и стратегии в селското стопанство; разработване на модули за трансфер на знания; консултации на фермери; обучение на докторанти, специализанти и дипломанти.

### ГЛАВА 3 - ТЕРМИНИ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

При изграждането на документите на СУК са използвани термините и определенията, дадени в БДС EN ISO 9000:2015 – Основни принципи и речник. Някои от основните термини са:

#### 3.1. Система за управление на качеството (СУК)

Част от общата системата за управление на ССА, използвана да се управлява качеството на процесите, за изпълняване на задълженията, както и за спазване и за справяне с риска и възможностите.

**3.2 Организация** - лице или група от лица, които имат свои собствени функции с отговорности, правомощия и взаимоотношения за постигане на своите цели.

В Наръчника на СУК и в документираните процедури терминът „организация“ се отнася до ССА.

**3.3 Процес** - съвкупност от взаимно свързани или взаимодействащи си дейности, които използват входните елементи за да доставят желанния резултат.

**3.4 Изходен елемент (резултат)** - резултат от процес.

**3.5 Резултатност** - измерим резултат.

**ЗАБЕЛЕЖКА 1:** Постиженията може да се отнасят или за количествени, или за качествени констатации.

**ЗАБЕЛЕЖКА 2:** Изпълнението може да се отнася за управлението на дейности, процеси, продукт, услуги, системи или организации.

**3.6 Ефикасност** - степен, до която планираните дейности са изпълнени и планираните резултати са постигнати

**3.7 Клиент**- лице или организация, която може да получава или получава продукт или услуга, предназначена за, или изисквана от лицето или организацията.

**ПРИМЕРИ:** Потребител, краен ползвател, получател на продукт или услуга от вътрешен процес, клиент, бенефициент и купувач.

**3.8 Доставчик** - организация, която доставя продукт или услуга.

**ПРИМЕР:** Производител, дистрибутор, оператор, продавач на продукт или на услуга.

**ЗАБЕЛЕЖКА 1:** Даден доставчик може да бъде вътрешен или външен за ССА.

**ЗАБЕЛЕЖКА 2:** В договорна ситуация доставчикът може да бъде наричан „изпълнител“.

**3.9 Външен доставчик** - външен доставчик - доставчик, който не е част от ССА.

ПРИМЕР: Производител, дистрибутор, търговец на дребно или продавач на продукт или услуга.

**3.10 Възлагане на външен изпълнител** - постигане на договореност, при която външна организация изпълнява част от функцията или процеса на дадена организация.

ЗАБЕЛЕЖКА 1: Външната организация е извън обхвата на системата за управление, въпреки че изнесената функцията или процесът са в нейния обхват.

**3.11 Договор** - обвързващо споразумение.

**3.12 Цел по качеството** - цел по отношение на качеството.

ЗАБЕЛЕЖКА 1: Целите по качеството обикновено са основани на политиката по качеството на ССА.

ЗАБЕЛЕЖКА 2: Целите по качеството обикновено са определени за съответните функции, нива и процеси на ССА.

**3.13 Качество** - степен, до която съвкупност от присъщи характеристики на даден обект (продукт, услуга, процес, лице, организация, система, ресурс) удовлетворяват изисквания.

**3.14 Изискване** - формулирана потребност или очакване, което обикновено се подразбира или е задължително.

**3.15 Изискване за качество** - изискване по отношение на качеството.

**3.16 Несъответствие** - неизпълнение на изискване.

**3.17 Услуга** - нематериален изходен елемент на организацията, който е резултат най-малко от една дейност, изпълнена по необходимост при взаимодействието между ССА и клиента. ССА предоставя услуги и продукти, като научна и научно-образователна дейност.

**3.18 Наблюдение (мониторинг)** - определяне на състоянието на система, процес, продукт, услуга или дейност.

**3.19 Измерване** - процес за определяне на стойност.

**3.20. Риск** - ефект на неопределеността.

ЗАБЕЛЕЖКА 1: Ефектът е отклонение от очакваното – положително или отрицателно.

ЗАБЕЛЕЖКА 2: Неопределеност е състояние, дори частично, на недостиг на информация (3.8.2), отнасяща се до разбиране или знание за дадено събитие, последствията от него, или вероятност за възникването му.

ЗАБЕЛЕЖКА 3: Рискът често се характеризира чрез позоваване на потенциални събития и последствия или комбинация от тях.

ЗАБЕЛЕЖКА 4: Рискът често пъти се изразява чрез комбинация от последиците от едно събитие (включително изменения в обстоятелствата) и свързаната с това вероятност за възникването му.

ЗАБЕЛЕЖКА 5: Терминът "риск" понякога се използва, когато има вероятност само за отрицателни последствия.

**3.21. Висше ръководство на ССА** – Председател на ССА и председател на Управителния съвет на ССА, заместник-председател на ССА, главен научен секретар на ССА.

Останалите термини и определения са посочени в конкретните документи на СУК, към които се отнасят.

#### **3.21. Съкращения:**

**ПР на СУК** – Представител на ръководството за Системата за управление на качеството

**К на СУК** – Координатор на СУК

**ЦА** – Централна администрация на ССА

**СЗ** - Структурно звена в ССА

**БЗР** - Безопасност и здраве при работа

**ОБЗР** – Отговорник по БЗР

**ПБ** - Пожарна безопасност.

## **ГЛАВА 4 - КОНТЕКСТ НА ССА**

### **4.1 Разбиране на ССА и нейния контекст**

Селскостопанската академия определя външните и вътрешни обстоятелства, които са от значение за нейната крайна цел и нейната стратегическа насоченост, и които влияят на способността ѝ да постига желания резултат от нейната СУК.

Селскостопанска академия наблюдава и проверява информацията, свързана с тези вътрешни и външни обстоятелства.

Разбирането на външния контекст е свързано с отчитане на обстоятелствата, произтичащи от:

- ◆ юридически,
- ◆ технологични,
- ◆ конкурентни,
- ◆ пазарни,
- ◆ културни,
- ◆ социални и икономически условия, независимо от това дали са международни, национални, регионални или местни.

Разбирането на вътрешния контекст е свързано с отчитане на обстоятелствата, свързани с ценностите, културата, знанията и опита и резултатността на ССА.

Контекста на ССА е определен във **Ф 00.01 – Контекст. Външни и вътрешни заинтересовани страни.**

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

Предвид въздействието или възможността да се въздейства върху способността на ССА постоянно да доставя услуги, които да съответстват на изискванията на клиентите и на изискванията на приложимите нормативните актове, създадени от законодателен или друг компетентен държавен орган, ССА текущо определя:

- ◆ заинтересованите страни, които са свързани със СУК;
- ◆ изискванията на тези заинтересовани страни, които са свързани с функционирането на СУК;
- ◆ ССА наблюдава и проверява информацията, свързана със заинтересованите страни и съответните им изисквания.

Потребностите на външните и вътрешни заинтересовани страни са посочени във **Ф 00.01 – Контекст. Външни и вътрешни заинтересовани страни.**

#### **4.3 Определяне на обхвата на СУК**

ССА определя границите и приложимостта на СУК, за да установи нейния обхват.

При определяне на обхвата на СУК, ССА е взела предвид:

- ◆ Външните и вътрешни обстоятелства, посочени в т.4.1
- ◆ Изискванията на съответните заинтересовани страни, посочени в 4.2
- ◆ Услугите, предоставяни от ССА.

Обхватът на СУК на ССА е поддържан във вид на документирана информация и е достъпен до служителите на ССА, чрез нейното разпространение.

Системата за управление на качеството на ССА е изградена в пълния обхват на изискванията на БДС EN ISO 9001:2015 с изключение на изискванията на т. т. 8.3 и 8.5.1f –Проектиране и разработване и Потвърждаване, валидиране на процеси за производство и предоставяне на услуги.

Системата за управление на качеството на СЕЛСКОСТОПАНСКА АКАДЕМИЯ обхваща всички функции и звена на ССА и включва:

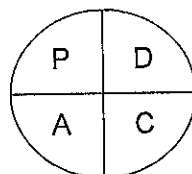
**Подготовка и извършване на обучения на докторанти по акредитирани докторски програми.**

Дейността на ССА се осъществява на следните площадки:

Площадката, в която е разположена Централната администрация на ССА на адрес: гр. СОФИЯ - 1373, ул. „Суходолска” №30; <https://agriacad.bg/#>

И на площадките, на които са позиционирани Институтите към ССА – Приложение 1 –Площадки на Институтите на ССА към Наръчника на СУК на ССА.

Към всички процеси, включени в СУК, се прилага метода на Деминг, познат като планиране – изпълнение – контрол – действие /PDCA/.



P – планиране – определяне на целите и на необходимите процеси и ресурси за постигане на резултати, съответстващи на изискванията на клиентите и на политиката и целите на ССА;

D – изпълнение – внедряване на процесите;

C – контрол – наблюдение и измерване на процесите и услугите в съответствие с целите и изискванията към услугите и отчитане на резултатите;

A – действие – предприемане на действия за подобряване на резултатите и на характеристиките на процесите.

По този начин се гарантира, че на клиента се предоставя услуга само, ако:

- ◆ качеството ѝ удовлетворява изискванията, произтичащи от законовите изисквания и договореностите с клиента;
- ◆ всички дейности по контрола и утвърждаването на услугата са завършили успешно;

- ◆ налична е цялата съпровождаща услугата документация.

Ефикасното действие на процесите е гарантирано чрез тяхното подробно описание в документираната информация на СУК - документираните процедури и формуляри на СУК.

В документираната информация са описани критериите за измерване и контрол на процесите, както и необходимите ресурси и информация за поддържане и наблюдаване на процесите.

#### **Принципи при прилагането на Системата за управление на качеството**

С цел успешното функциониране на ССА и прозрачност на управлението, СУК е базирана на следните принципи за управление на качеството:

- ◆ **Насоченост към докторантите и другите заинтересовани страни** – студентите, работодателите и обществото са в центъра на всички процеси в ССА.
- ◆ **Непрекъснато усъвършенстване** – редовна оценка и подобрене на учебния процес, научната дейност и административните услуги.
- ◆ **Ангажираност на персонала** – всички служители активно участват в поддържането на високите стандарти за качество.
- ◆ **Прозрачност и отчетност** – процедурите и резултатите се документират и са достъпни за заинтересованите страни.
- ◆ **Съответствие с изискванията** – спазване на националните и международните стандарти за качество и приложимото нормативна уредба.
- ◆ **Лидерство** – ръководството на ССА създава единство и ориентацията на целите на ССА, и допринася за приобщаване на служителите към целите на ССА.
- ◆ **Прилагане на процесно ориентиран модел** на системата за управление на качеството чрез определяне на основните процеси, които са решаващи за функционирането на ССА, както и отговорности и права за тяхното управление.
- ◆ **Системен подход в управлението** - всички процеси се разглеждат и управляват във взаимовръзка, което осигурява интегрирано решение и задоволяване на изискванията на клиентите и обществото.

- ◆ **Решения, базирани на факти** - използваният метод за вътрешни и външни комуникации и управление на документираната информация създава предпоставка за вземане на решения, които са основани на обективни предпоставки и актуална информация.
- ◆ **Взаимно изгодни отношения с доставчиците и партньори** – ССА неотклонно се придържа към принципа на изграждане на коректни отношения със своите доставчици и партньори и счита, че доверието е база за трайно изграждане на сътрудничество.

Качеството на предоставяните услуги се определя от степента на изпълнение на задължителните нормативни и други изисквания, отнасящи се до тях, а така също и до отчитане желанията и изискванията на клиента, другите заинтересовани страни и на обществото като цяло. Поради това постоянното следене на изискванията и очакванията на клиентите и тяхната удовлетвореност са основна задача на планираните действия на ръководството.

#### **4.4. СУК и нейните процеси**

Системата за управление на качеството на СЕЛСКОСТОПАНСКА АКАДЕМИЯ е изградена в съответствие с БДС EN ISO 9001:2015 – Системи за управление на качеството – изисквания. Целта е чрез ефикасното функциониране на СУК да се поддържа способността на ССА да предоставя услуги, съответстващи на изискванията на клиентите, на обществото и приложимите закони и други изисквания и да се осигури възможност за нейното непрекъснато подобряване.

Вземайки решение за внедряване на СУК в съответствие с изискванията на БДС EN ISO 9001:2015, ръководството на ССА определи основните процеси, необходими за СУК и тяхното прилагане в цялата Академия.

Анализът на дейностите на ССА и определянето на процесите се извърши от висшето ръководство във връзка с планиране, разработване и развитие на системата за управление на качеството, базирана на процесния подход.

**В ССА се управляват следните външни за ССА процеси: поддръжката и ремонта на инфраструктурата.**

Във връзка с определянето на процесите ръководството на ССА извърши:

- ◆ общ преглед и оценка на равнището и състоянието на основните дейности;

НСУК	НАРЪЧНИК НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО	Лист 15/ 47
------	--	-------------

- ◆ групиране на свързаните основни дейности и обособяване на общи за тези дейности входове, общи условия за протичане на дейностите и общи изходи;
- ◆ дефиниране на обособените групи дейности като процеси и определяне на основните характеристики на дефинираните процеси;
- ◆ съотнасяне на дефинираните процеси с определените чрез стандарта БДС EN ISO 9001:2015 основни процеси на системата по качеството;
- ◆ разработване на подходящи документи, представящи дефинираните процеси;
- ◆ разпространение на информация за процесите и използване на постановките на процесния подход в работите по планиране, разработване и внедряване на системата за управление на качеството.

Ръководството на ССА определи последователността и взаимодействието на процесите и те могат да се види от **фиг. 1 - Схема на основните процеси в СЕЛСКОСТОПАНСКА АКАДЕМИЯ**.

Списъкът на основните процеси в **СЕЛСКОСТОПАНСКА АКАДЕМИЯ** и отговорностите за всеки процес са описани в Таблица 1, която е приложение на НСУК.

## **ГЛАВА 5 – ЛИДЕРСТВО**

### **5.1 Лидерство и ангажираност**

#### **5.1.1 Общи положения**

Ангажираността и активното участие на **висшето ръководство на ССА** са от съществено значение за разработването и поддържането на ефикасна система за управление на качеството (СУК), както и за нейното непрекъснато подобряване.

Основната отговорност за планирането на процесите и СУК, за делегирането на необходимите правомощия и отговорности носи **висшето ръководство на ССА**. То отговаря и за обявяване на политиката и целите по качеството чрез декларация на ръководството.

**Висшето ръководство на ССА** носи отговорност и за осигуряване на необходимите ресурси за внедряването, функционирането и непрекъснатото подобряване на СУК, за провеждането през определени интервали от време на прегледи от ръководството и прилагане на отнасящите се до дейността на ССА нормативни и други изисквания.

Представителят на ръководството на СУК и Координаторът на СУК носят отговорност за определяне, внедряване и поддържане на процесите в СУК,

докладване пред висшето ръководство за действието на СУК и за нуждите от подобрения. Тяхна е отговорността за информиране на всички в ССА за клиентските потребности, изискванията на обществото и за тяхното осъзнаване.

Координаторът на СУК носи отговорност за ефикасното действие на СУК, за нейното поддържане в актуално състояние в съответствие с променящите се вътрешни и външни условия. Той отговаря за разпространение и разясняване на политиката и целите по качеството до всички равнища в ССА.

Ръководството на ССА поема своята отговорност пред клиентите и обществото да осигурява високо качество на предлаганите образование и научни изследвания в областта на селското стопанство и свързаните науки, подготвяйки компетентни и социално отговорни специалисти. Всички служители на ССА са ангажирани по отношение на качеството по време на целия процес на предоставяне на услуги.

#### **5.1.2 Насоченост към клиента**

Основен принцип при изпълнение на дейностите на ССА е изпълнението на изискванията и очакванията на клиентите и обществото, както и създаването на условия, които мотивират служителите да изпълняват своите задължения с високо качество. Гаранция за точното идентифициране на клиентските изисквания и приложимите нормативни и други изисквания е изпълнението на условията посочените в **ПК 05 Подготовка и извършване на обучения на докторанти по акредитирани докторски програми и ПК 06 Подготовка на програми за програмна акредитация в ССА за обучение в образователна научна степен (ОНС) „доктор“**, а разбирането и изпълнението на тези изисквания в ССА е задача с най-висок приоритет.

Ръководството на ССА запознава всички служители с важността на изпълнението на клиентските изисквания, а така също и на нормативни и други изисквания. То формулира политика и цели по качеството, извършва периодични прегледи и осигурява навреме необходимите ресурси за дейността на ССА.

### **5.2 Политика по качеството**

#### **5.2.1 Създаване на политиката по качество**

Ръководството на СЕЛСКОСТОПАНСКА АКАДЕМИЯ дефинира своята Политика по качеството. Тази Политика е ориентир за действията на всички служители на ССА и спазването на залегналите в нея принципи е гаранция за ефикасното функциониране на СУК.

## ПОЛИТИКА ПО КАЧЕСТВОТО НА СЕЛСКОСТОПАНСКА АКАДЕМИЯ

Селскостопанска академия се ангажира да осигурява висококачествено образование, научни изследвания и иновации в сферата на селското стопанство, с цел подготовка на компетентни и социално отговорни специалисти, способни да отговорят на съвременните изисквания на сектора и обществото.

**Основна цел** на ръководството е Селскостопанска академия да се утвърди като водещ образователен и научноизследователски център в областта на аграрните науки и земеделския сектор.

Основни принципи, които са заложи в Политиката по качество и се съблюдават, са:

- ◆ **Образование и обучение:** Осигуряване на съвременно, практико-ориентирано и научнообосновано обучение, което развива знанията, уменията и компетенциите на докторантите.
- ◆ **Научни изследвания и иновации:** Насърчаване на висококачествени научни изследвания и иновации, които допринасят за устойчивото развитие на селското стопанство и подобряват практическите решения в сектора.
- ◆ **Постоянно усъвършенстване:** Стремж към непрекъснато подобряване на качеството на образованието, научната дейност и административните процеси чрез редовна оценка и обратна връзка.
- ◆ **Ангажираност на персонала:** Включване на всички преподаватели, изследователи и административен персонал в усилията за поддържане и повишаване на стандартите на качество.
- ◆ **Удовлетвореност на заинтересованите страни:** Стремж да се отговаря на очакванията на докторантите, партньорите, работодателите и обществото като цяло чрез прозрачност, отчетност и ефективност.
- ◆ **Спазване на нормативната уредба:** Дейността на Селскостопанска академия се осъществява в съответствие с националното законодателство, изискванията на акредитационните органи и международните стандарти за качество.

НСУК	НАРЪЧНИК НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО	Лист 18/ 47
------	--	-------------

- ◆ **Базиран на факти и данни решения:** Селскостопанска академия се управлява чрез информационно обосновани решения, базирани на анализ на факти и данни.
- ◆ **Взаимноизгодни отношения с външните изпълнители:** Външните изпълнители са партньори на Селскостопанска академия, а взаимното зачитане на интересите е от полза и за двете страни.

Ръководството на Селскостопанска академия се ангажира да осигурява необходимите ресурси и условия за повишаване ефективността на Системата за управление на качеството, както и за пълно съответствие с изискванията на клиентите, обществото и всички приложими закони и други нормативни изисквания.

Политиката по качество на Селскостопанска академия следва да се подпише от Председателя на ССА и да се разпространи на видно място за информация на служителите на ЦА и на структурните звена на ССА.

#### **5.2.2 Оповестяване на политиката**

Политиката по качеството се разяснява от ръководството ПР на СУК и К на СУК чрез обучения, на общи събрания, чрез нагледни материали, поставени на определени за целта места, лични разговори или съответни решения. Координаторът по качеството провежда периодични обучения по Системата за управление на качеството.

Особено важна в това отношение е ролята на ПР на СУК. Той носи отговорност за това, изискванията на клиентите, обществото и заинтересованите страни да достигнат до всяко място в ССА, да се разяснят отговорностите по изпълнение на Политиката по качеството и поставените цели на всеки член от колектива и да се акцентира върху значението на изпълняваната от него дейност за ефективното и ефикасно функциониране на СУК.

Политиката по качество се предоставя до заинтересованите страни чрез поставянето и на сайта на ССА и чрез предоставянето на клиенти и заинтересовани страни при поискване.

Ръководството на ССА се ангажира с осигуряване на всички необходими ресурси за функционирането на Системата за управление на качеството.

### 5.3 Роли, отговорности и правомощия в ССА

#### Отговорности и пълномощия

Функционално-организационната структура на СЕЛСКОСТОПАНСКА АКАДЕМИЯ е представена на фиг. 2. Функционално-организационна структура на ССА. От нея ясно личат връзките и взаимодействията между отделните звена на ССА.

В “Матрица на отговорностите” – Приложение 2 на НСУК са представени отговорностите по поддържането и функционирането на Системата за управление на качеството. Матрицата на отговорностите следва логически функционално-организационната структура на ССА и представя нагледно специфичните отговорности на ръководителите на звена и индивидуалните отговорници за функционирането на СУК.

Представителят на ръководството (ПР на СУК) на ССА има необходимите пълномощия и отговорности, независимо от другите си задължения да работи за непрекъснато усъвършенстване на Системата за управление на качеството и поддържането на нейната ефикасност. Негова е отговорността за информиране на всички в ССА за клиентските потребности и за тяхното осъзнаване.

Координатор на СУК (К на СУК) отговаря за издаването и актуализацията на Наръчника на СУК и организира изработването и пускането в действие на произтичащите от Наръчника по качеството документирана информация - процедури, работни документи и др. Той отговаря за определяне, внедряване и поддържане на процесите в СУК, докладва пред висшето ръководство за действието на СУК и за нуждите от подобрения.

Координаторът на СУК се грижи Наръчника да отговаря на променящите се вътрешни и външни условия, както и за спазване на изискванията в него. Той изпълнява ролята на консултантско и информационно бюро по констатираните отклонения в СУК.

## ГЛАВА 6 - ПЛАНИРАНЕ

### 6.1 Действия за овладяване на рисковете и възможностите

При планирането на СУК, ССА отчита обстоятелствата, свързани с контекста на ССА, както и изискванията на вътрешните и външни заинтересовани страни, с цел определяне на рисковете и възможностите, които трябва да бъдат взети предвид, за да се:

НСУК	НАРЪЧНИК НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО	Лист 20/ 47
------	--	-------------

- ◆ създаде увереност, че СУК може да постигне предвидените резултати;
- ◆ повишат желаните последствия;
- ◆ предотвратят или намалят нежеланите последствия;
- ◆ постигне подобряване.

ССА планира действия за овладяване на тези рискове и възможности, както и начина, по който да интегрира и прилага действията в своята СУК и да оценява ефикасността на тези действия.

Предприетите действия за овладяване на рисковете и възможностите трябва да бъдат пропорционални на потенциалните въздействия върху съответствието на образователните услуги и научните изследвания в областта на селското стопанство и свързаните науки.

Действията за овладяване на рисковете може да включват избягване на риска, поемане на риска с цел възползване от дадена възможност, премахване на източника на риска, промяна на вероятността или на последствията, споделяне на риска или задържане на риска на базата на разумно решение.

Възможностите може да доведат до въвеждане на нови практики, предлагане на нови услуги, откриване на нови пазари, привличане на нови клиенти, създаване на партньорства, използване на нови технологии и други желани и осъществими възможности за реагиране на потребностите на ССА или на нейните клиенти.

При оценяването на риска в СЕЛСКОСТОПАНСКА АКАДЕМИЯ се извършва:

- ◆ идентификация на риска – списък на рисковете, произтичащи от външни и вътрешни обстоятелства;
- ◆ анализ на риска – определяне нивото на риска за всеки установен риск.

При оценяването на риска в ССА могат да се използват следните методи:

- ◆ качествени – последствията, вероятността и нивото на риска се оценяват с термини като: високо, средно и ниско;
- ◆ полуколичествени;
- ◆ количествени – последствията, вероятността и нивото на риска се оценяват със стойности в конкретни единици.

Всички рискове, които ССА е идентифицирала, методиката за тяхната оценка и действията за овладяване на рисковете и възможностите са посочени във **Ф 00.02**

**Рискове и възможности на СЕЛСКОСТОПАНСКА АКАДЕМИЯ. Мерки за тяхното управление.**

В ССА поне веднъж годишно при прегледа от ръководството се извършва оценка на ефикасността на действията за овладяване на рисковете и възможностите и при необходимост тези действия се допълват и актуализират.

При промяна в процесите и целите на ССА, при външни промени, промени в нормативните документи и изискванията на клиентите, обществото и приложимите закони и други изисквания също се извършва преглед на рисковете и възможностите и мерките за тяхното овладяване.

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

Рамката за определянето на целите по качеството се осигурява от приетата политика по качеството и стратегическото планиране в ССА.

При определяне на целите по качеството ССА отчита:

- ◆ изискването те да бъдат измерими;
- ◆ да са определени за всяко ниво, функция и процес;
- ◆ да вземат предвид приложимите изисквания;
- ◆ да бъдат подходящи за съответствието на предлаганите услуги, научните изследвания и за повишаване удовлетвореността на клиентите;
- ◆ изискването те да бъдат наблюдавани;
- ◆ изискването те да бъдат оповестени;
- ◆ и да бъдат актуализирани при необходимост.

**Основната стратегическа цел на ССА е осъществяване на научно-приложни изследвания и анализи и създаване на знания и иновации, допринасящи за повишаване на добавената стойност в аграрния сектор, намаляване на отпечатъка на продоволствената система върху климата и околната среда и поддържане и подобряване на екосистемните услуги.**

**Специфичните цели са:**

- ◆ повишаване и укрепване на капацитета на научния състав и устойчиво развитие на човешките ресурси;

НСУК	НАРЪЧНИК НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО	Лист 22/ 47
------	--	-------------

- ◆ непрекъснато обучение и усъвършенстване на научния, експертния и управленски екип на ССА;
- ◆ разработване и внедряване на иновативни решения за устойчиво производство на суровини и храни;
- ◆ развитие на отворена и гражданска наука.

Конкретните цели на СЕЛСКОСТОПАНСКА АКАДЕМИЯ за период от една година са посочени във **Ф 00.03 Цели по качеството на СЕЛСКОСТОПАНСКА АКАДЕМИЯ и мерки за тяхното постигане.**

При определянето на целите, ръководството на ССА взема предвид:

- ◆ настоящите и евентуалните бъдещи потребности на ССА, обществото и нейните клиенти;
- ◆ резултатите от прегледите на ръководството;
- ◆ равнището на предлаганите услуги и способността на процесите в ССА;
- ◆ равнището на удовлетвореността на клиентите, за което има данни;
- ◆ оценка на възможностите за изпреварване на конкурентите;
- ◆ наличните и потенциалните за следващия планов период ресурси.

За постигане на целите по качеството са поставени конкретни мерки, определени са ресурси и отговорности, както и показатели за оценка на изпълнението на целите.

Изпълнението на целите по качеството на ССА се оценява периодично при извършването на прегледи от ръководството и при необходимост се актуализират в зависимост от променящите се условия.

Ръководството на ССА се стреми да определи и осигури навреме всички необходими ресурси за нормалното и ефикасно действие на СУК, за осигуряване на възможност за пълно удовлетворяване на потребностите и очакванията на своите клиенти.

Целите по качеството са оповестени на персонала на ССА чрез поставянето им на специални табла заедно с политиката по качеството, както и чрез провеждането на инструктажи и обучения по документираната информация на СУК във всички звена на ССА.

### 6.3 Планиране на измененията

Ръководството планира СУК да е в съответствие с размера и характера на ССА, с равнището на протичащите в нея процеси и СУК, която е ориентирана към непрекъснато подобряване на ефикасността на резултатите на ССА.

При извършване на планирани изменения ССА взема предвид:

- ◆ целта на измененията и потенциалните последици от тях;
- ◆ целостта на СУК;
- ◆ наличието на ресурси;
- ◆ разпределянето или преразпределянето на отговорности и правомощия.

При планиране и извършване на изменения в СУК ръководството гарантира, че се поддържа непрекъснатостта и функционирането на системата за управление на качеството.

Структурата на ССА и броят на персонала в съответните звена позволяват:

- ◆ запознаването на всеки сътрудник с целите и задачите по качеството от прекия ръководител и К на СУК;
- ◆ лесно регламентиране на достъп до необходимите процедури, които трябва да се използват в текущите процеси и дейности;
- ◆ разграничаване на основните процеси, протичащи в ССА и техните отделни етапи;
- ◆ осигуряване на идентификация и проследимост на всеки етап от предоставянето на услуги.

Ръководството на ССА е ангажирано с планирането на качеството в ССА. При планирането се отчитат:

- ◆ определените цели на ССА;
- ◆ определените потребности и очаквания на клиентите и обществото;
- ◆ оценката на нормативните и други изисквания;
- ◆ оценките на наличните данни за процесите и услугите;
- ◆ предишен опит;
- ◆ оценените възможности за подобрения.

При планирането ССА определя:

НСУК	<b>НАРЪЧНИК НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО</b>	Лист 24/ 47
------	--	-------------

- ◆ потребностите и конкретните мерки за обучение и поддържане на квалификацията;
- ◆ отговорностите и пълномощията за изпълнение на планираните мерки;
- ◆ необходимите ресурси, в т.ч. финансови и др.;
- ◆ критериите за постигане на целите;
- ◆ необходимостта от подобрения, в т.ч. методи и средства;
- ◆ необходимостта от документиране, в т.ч. записи.

## **ГЛАВА 7 - ПОДДЪРЖАНЕ**

### **7.1 Ресурси**

#### **7.1.1 Общи положения**

Осигуряването на необходимите ресурси за въвеждането, поддържането на СУК и нейното постоянно подобряване е приоритетна грижа и отговорност на висшето ръководство на СЕЛСКОСТОПАНСКА АКАДЕМИЯ. Чрез осигуряване навреме на необходимите ресурси за протичащите в ССА процеси се гарантира изпълнението на клиентските изисквания и повишаване на тяхната удовлетвореност.

Необходимите ресурси за отделните процеси се планират от ръководството при планиране на цялостното функциониране на ССА и нейната СУК. Планираните ресурси се обезпечават чрез ефективната работа на всички служители на ССА, което води до увеличаване на търсенето на услугите на ССА, до повишаване на тяхното качество, а от там и до увеличени търсенето на услугите от заинтересованите страни.

Ръководството на ССА се стреми да планира правилно необходимите ресурси, като приоритетно се осигуряват ресурсите за развитието и усъвършенстването на служителите на ССА, за внедряване на нови услуги, което съответства на поставените цели в политиката по качеството на ССА.

Навреме се осигуряват и необходимите ресурси като подходяща инфраструктура и подходяща работна среда, необходимата информация и финансови средства.

Подходящата работна среда се осигурява като ръководството на ССА се съобразява с действащите в страната закони и други изисквания като: Закон за здравословни и безопасни условия на труд и наредбите към него.

Сключен е договор със Служба по трудова медицина (СТМ) и е извършена оценка на риска на работните места в централата на ССА и по отделните СЗ на Академията.

НСУК	НАРЪЧНИК НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО	Лист 25/ 47
------	--	-------------

Подходящата информационна среда е гарантирана чрез създадените в документираната информация на СУК регламенти за предаване на съответната информация до заинтересованите служители на ССА, както и чрез Закон за Селскостопанска академия (ЗССА), действащите вътрешни правилници и правила на ССА.

Необходимите за основната дейност ресурси се осигуряват чрез управление на процеси, продукти и услуги от външни доставчици, който е подробно описан в 8.4 на Наръчника и **ПК 04 Оценка и подбор на доставчици**.

Осигуряването на подходяща за протичащите в ССА процеси компетентност и квалификация на персонала се гарантира с изпълнението на т.7.2 на Наръчника, където са описани и процесите на компетентност, обучение и квалификация.

Подбора на кадри с необходимите знания и умения, отговарящи на изискванията на протичащите в ССА процеси се гарантира с изпълнението на т.7.1.2 на Наръчника – човешки ресурси.

#### **7.1.2 Човешки ресурси**

Целта на процеса на управление на човешките ресурси е чрез въведен ред за планиране на потребностите и подбора на кадри, организиране и провеждане на обучения в ССА, оценка на ефикасността от обученията да се осигурят кадри с необходимата компетентност и познания, които да гарантират ефикасното управление на процесите и цялостното функциониране на ССА.

Управлението на човешките ресурси в ССА е регламентирано във **Вътрешни правила за управление на човешките ресурси в Централната администрация на ССА**.

Ръководителите на структурни звена определят необходимата компетентност на персонала, изпълняващ работа, влияеща на качеството на предлаганите услуги и управлението на процесите и на тази основа потребностите от нови кадри и/или обучение на наличните и уведомяват Председателя на ССА.

Потребностите от подбор и назначаване на нови кадри се разглеждат и планират при промяна в съществуващите услуги и процеси, при усвояване на нови услуги, при структурни промени, промени в приложимите за дейността нормативни и други изисквания.

Прогнозирането и планирането на потребността от кадри се извършва в зависимост от възможностите и необходимост от засилване на научния потенциал на

НСУК	НАРЪЧНИК НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО	Лист 26/ 47
------	--	-------------

ССА. Това става ежегодно – в края на всяка календарна година за следващата година и текущо – при възникване на необходимост.

Директорът на съответното СЗ и екипът на Дирекция „Финансово управление и човешки ресурси“ (ДФУЧР) на ССА подготвят и разпространяват съобщения, обяви, покани и други материали за привличане на кандидатите. Служител на Дирекция „ФУЧР“ извършва приемането, комплектоването и класифицирането на постъпилите документи.

След определяне на подходящите кандидати, документите за кандидатстване за работа се представят на Председателя на ССА за утвърждаване.

Подбор чрез събеседване /интервю/ се извършва от Директора на съответното звено под формата на свободен разговор с кандидата в зависимост от спецификата и изискванията на длъжността.

Подборът чрез конкурс се извършва в съответствие с изискванията на Кодекса на труда.

Документите, свързани с подбора на кадри, се предават на служител на ДФУЧР, след което: утвърдените кандидати се уведомяват, а неутвърдените /отпаднали/ кандидати се уведомяват и им се връщат документите, без молбата и автобиографията.

Утвърдените кандидати предоставят нормативно определените документи за назначаване на служител на Дирекция ФУЧР. Подписва се трудов договор и длъжностна характеристика.

След подписване на трудовия договор, с новопостъпилите се провежда: въстпителен инструктаж по СУК и по здраве и безопасност при работа.

Израстването на служителите в ССА е регламентирано във вътрешните правила на ССА и Правилник за провеждане на конкурси за директори на структурни звена – научни институти в Селскостопанска академия.

### **7.1.3 Инфраструктура**

Определянето на инфраструктурата на ССА и осигуряването на подходяща работна среда е от компетенциите на висшето ръководство на Академията.

Отговорността за планирането и осигуряването на подходяща инфраструктура и работна среда е задължение на висшето ръководство на ССА.

НСУК	НАРЪЧНИК НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО	Лист 27/ 47
------	--	-------------

Ръководството на ССА е поело своята отговорност за осигуряване на необходимите за нормалното функциониране на ССА ресурси, включително и подходяща инфраструктура и работна среда.

ССА разполага със собствен сграден фонд, офиси и зали за обучения и лаборатории за изпълнение на основните процеси – научни изследвания. Същите са осигурени със специализирано оборудване и са осигурени подходящи условия на работната среда за процесите.

Поддръжката на инфраструктурата се извършва от външни за ССА организации, които се подбери по реда на т. 8.4 Управление на процеси, продукти и услуги от външни доставчици от Наръчника като доставчик на услуга и по реда на **ПК 04 Оценка и подбор на доставчици**. При извършване на ремонтите се възлагат конкретни поръчки на външния изпълнител, определящ изискванията към изпълнението на ремонта.

Основна отговорност за поддръжката на инфраструктурата носи Отговорник поддръжка – ОП, Дирекция управление на администрацията в ЦА на ССА и отговорниците по структурните звена.

За управлението на инфраструктурата е създадена и внедрена **ПК 02 Поддръжка на инфраструктурата и наличната техника**.

#### **7.1.4 Заобикаляща среда за изпълнение на процесите**

Ръководството на ССА е осигурило подходящи за хората фактори на работната среда, които позволяват възможност за пълна творческа реализация на човешкия потенциал, създадо е осигуровки за спазване на правилата за безопасност при работа чрез провеждането на подходящи инструктажи, взело е под внимание изискванията за ергономичност при обособяването на работните места.

Осигуряването на подходящите физически фактори на средата като: температура, хигиена, шум, влажност, замърсявания, осветление, чистота и др. се извършва чрез наличието на подходящо отопление в сградите, въведени правила за почистване и подреждане на работните места, периодично поддържане на осветлението.

Във връзка с осигуряване на подходящи условия за работа ръководството на ССА се е запознало с изискванията на Закона за здравословни и безопасни условия на труд и прилежащите му наредби. Прилагат се и изискванията на **Вътрешни правила за здравословни и безопасни условия на труд в Централна администрация на Селскостопанска академия**.

Извършена е оценка на риска на всички работни места в ССА и звената на Академията. Сключен е договор със СТМ за обслужване по отношение прилагане на изискванията за БЗР при работа.

При провеждането на вътрешни одити и прегледи от ръководството се следи и за поддържането на подходяща инфраструктура и работна среда.

Ръководството на ССА се стреми да поддържа добра работна атмосфера в дух на взаимно уважение и приятелство. Това се постига чрез:

- ◆ адекватно заплащане за постигнати резултати;
- ◆ възможност за повишаване на квалификацията чрез обучения, участия в международни и вътрешни конференции и семинари, участия в подходящи научни проекти;
- ◆ възможност за професионално израстване;
- ◆ ангажираност към качеството на работата;
- ◆ признаване на лични и колективни успехи.

#### **7.1.5 Ресурси за наблюдение и измерване**

Това изискване е включено в обхвата на СУК на СЕЛСКОСТОПАНСКА АКАДЕМИЯ. То е валидно за някои от СЗ на ССА, в които има лаборатории, използващи СНИ. Някои от тези лаборатории поддържат своята акредитация и съответно гарантират метрологичната годност на своите СНИ като част от акредитацията, а в други лаборатории е осигурена поддръжка на СНИ в съответствие със законовите изисквания и тяхната метрологична проверка/ калибрация.

#### **7.1.6 Знания и опит в ССА**

ССА текущо определя знанията, необходими за функционирането на нейните процеси и за постигането на съответствието на предлаганите услуги. Тези знания се поддържат чрез участия в различни конференции и семинари, участия в научни проекти, грижа за собственото развитие, текущи обучения по документите на СУК и изискванията на стандарта и чрез специализирани обучения по процесите на СУК.

В ССА се съхраняват знания, свързани с натрупания опит от изпълнени проекти, защитени докторантури, направени научни разработки и натрупания опит от решени проблеми.

НСУК	НАРЪЧНИК НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО	Лист 29/ 47
------	--	-------------

При промяна в потребностите и настъпили вътрешни промени в ССА се извършва оценка на наличните знания в ССА и потребностите от нови такива. Планирането и осигуряването на тези знания се извършва чрез процесите на компетентност и обучение.

## 7.2 Компетентност

Подробно процеса е описан в **ПК 01 Компетентност и обучение.**

В СЕЛСКОСТОПАНСКА АКАДЕМИЯ се провеждат:

**Встъпително обучение**, чрез което всеки новопостъпил служител се запознава с длъжностната характеристика за съответното работно място и с правилата за вътрешния ред.

Отговорникът по здраве и безопасност при работа провежда на всеки новопостъпил служител начален инструктаж, който се документира по реда на Наредба РД 07-2/2009. Началното обучение продължава с инструктаж на работното място, който се провежда от ръководителят на структурното звено.

Координаторът на СУК запознава новопостъпилия с изискванията, произтичащи от СУК, политиката и целите по качеството, със съответните организационни процедури и изисквания, характерни за звеното, работното място и ССА.

Обучението се регистрира във **Ф 01.01 Протокол от обучение.**

**Задължително обучение** се провежда на всички служители на ССА, работещи на длъжности, за които се изисква документ за правоспособност по силата на нормативни документи, държавни правилници и др.

Обучението се удостоверява с документ. Всички документи се съхраняват в личното досие на сътрудника на ССА и подлежат на проверка от оторизирани организации.

**Обучение по качеството** се провежда на всички служители на ССА от К на СУК в следните случаи:

- ◆ първоначално по процедурите, отнасящи се до неговата пряка работа;
- ◆ при внедряване на нова или промяна на действаща процедура;
- ◆ при внедряване или изменение в "Наръчника по качеството" – по преценка на К на СУК;
- ◆ опреснително или допълнително обучение в отделни структурни звена – по преценка на преките ръководители или на висшето ръководство;

НСУК	НАРЪЧНИК НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО	Лист 30/ 47
------	--	-------------

- ◆ при констатирани несъответствия при прегледи от ръководството или вътрешни одити.

За обученията по качество се съставят протоколи, които се съхраняват при отговорника за обучението.

#### **Инструктажи по безопасност и здраве**

Организирано се съгласно Наредба РД-07-2/2009 за условията и реда за провеждане на периодично обучение и инструктажа на работниците и служителите по правилата за осигуряване на здравословни и безопасни условия на труд.

Провежда се под формата на начални, периодични и извънредни инструктажи, както и като инструктажи на работното място.

Начален инструктаж на лицата, които постъпват на работа се провежда съгласно чл. 12 на Наредба РД-07-2 и се документира в Книга за начален инструктаж към наредбата.

Инструктажът на работното място, периодичният инструктаж и извънредният инструктаж се провеждат съгласно Наредба РД-07-2 и се документират от ръководителя в Книга за инструктаж по безопасност и здраве при работа – периодичен, извънреден и на работното място към наредбата.

**Обучение за повишаване на квалификация** се провежда в следните случаи:

- ◆ когато се усвояват нови услуги и процеси – за запознаване с промените и с новите изисквания;
- ◆ когато за новата длъжност се изисква специална квалификация или правоспособност на съответния служител – прекият ръководител съгласува с директора на Института или Директора на съответната дирекция в централата на ССА;
- ◆ обучението за преквалификация приключва с издаването на “Протокол”.

**Обучение за поддържане и повишаване на квалификацията** се провежда при повишаване на изискванията за заемане на съответната длъжност или при промяна на нормативната уредба.

#### **7.3 Осъзнаване**

ССА осигурява, лицата, които работят под неин контрол да бъдат информирани относно:

НСУК	НАРЪЧНИК НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО	Лист 31/ 47
------	--	-------------

- ◆ политиката по качеството;
- ◆ съответните цели по качеството;
- ◆ важността на техния принос за ефикасността на СУК, включително ползите от подобрената резултатност;
- ◆ последствията от неспазване на изискванията на СУК.

Това информиране се извършва чрез провеждането на обучения и инструктажи и чрез процесите на обмен на информация.

#### 7.4 Обмен на информация

##### Вътрешен обмен на информация

Ръководството на ССА е осигурило подходяща информационна среда в ССА, гарантираща необходимите комуникации между всички служители по отношение изпълнението на процесите и ефикасното действие на СУК. Поддържането на добра комуникация между служителите и отворената информационна политика е възможно поради простата и гъвкава организационна структура.

Целта за добри и ефикасни комуникации се постига с помощта на инструментите:

- ◆ Обмен на информация и знания /ноу-хау/;
- ◆ Разкриване на проблемите и договаряне на цели по отношение на тях;
- ◆ Стимулиране на доверието и грижа за междуличностните отношения;
- ◆ Подготовка на решения;
- ◆ Набиране на идеи.

##### Основни теми за информиране на персонала са:

Информации за общото състояние и СУК:

- ◆ Политика и цели на ССА по качеството;
- ◆ данни от вътрешни и надзорни одити;
- ◆ данни от прегледи на ръководството;
- ◆ промени в СУК – в практиката и в документацията;

Информация за предлаганите услуги:

- ◆ изисквания за всяка предлагана услуга;
- ◆ данни за оплаквания и рекламации от клиенти;
- ◆ отзиви от клиенти - референции;

НСУК	НАРЪЧНИК НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО	Лист 32/ 47
------	--	-------------

- ◆ информации за ССА в медиите.

Информация по управлението на персонала:

- ◆ промени в държавните нормативни документи във връзка със социалната и подходна политика в ССА;
- ◆ изисквания за квалификацията – образование, умения, опит;
- ◆ свободни работни места/длъжности в ССА;
- ◆ промени в правилата за подбор, оценка и възнаграждение на ССА;
- ◆ причини за забавяне или неизплащане на текущи възнаграждения.

Информация за качеството:

- ◆ изисквания за качеството на услугите;
- ◆ анализи на състоянието на качеството – за причини, несъответствия;
- ◆ постигане на целите по качеството;
- ◆ вътрешни разходи и загуби;
- ◆ планове и действия за намаляване на разходите/загубите;
- ◆ данни за подобрения.

Информация за условията на труд и безопасност:

- ◆ данни от измервания - анализи, предписания;
- ◆ информации за промени в държавните нормативи по ТБТ, които пряко засягат персонала;
- ◆ планове и дейности за подобряване на трудовите и хигиенни условия, инвестиции за подобряване.

**Форми за комуникация:**

Комуникация по изброените теми се извършва чрез следните форми: оперативки – при Председателя на ССА, при Директорите на Институтите и по звена, събрания по инициатива на персонала и други.

Информацията се предава и чрез писмени съобщения и материали по информационните табла.

## **7.5 Документирана информация**

### **7.5.1 Общи положения**

### **7.5.2 Създаване и актуализиране**

### **7.5.3 Управление на документираната информация**

НСУК	НАРЪЧНИК НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО	Лист 33/ 47
------	--	-------------

Управлението на документираната информация е описано подробно в ПК 03 Управление на документираната информация.

## ГЛАВА 8 - ДЕЙНОСТИ

### 8.1 Оперативно планиране и управление

### 8.2 Изисквания за продуктите и услугите

Оперативните процеси на СУК обхващат организацията на образователната и научноизследователската дейност, обучението на докторанти, управлението на проектите, административна и координационна дейност.

Целта е чрез планиране на процеса на предоставяне на услуги да се осигури постигане на целите по качеството и изискванията на клиентите и обществото.

Основна отговорност за осигуряване на необходимите условия и предпоставки за нормално протичане на процеса по предоставяне на услуги носи ръководството на ССА.

Работа в СЕЛСКОСТОПАНСКА АКАДЕМИЯ се базира на планиране. Оперативното управление на процесите за обучение на докторанти се извършва по реда на ПК 05 Подготовка и извършване на обученията на докторанти по акредитирани докторски програми, ИК 05.01 Инструкция за подготовка и приемане на учебни програми за обучение на докторанти и Правилник за развитие на академичния състав в Селскостопанска академия.

В ПК 06 Подготовка на програми за програмна акредитация в ССА за обучение в образователна научна степен /ОНС/ доктор е описан реда, по който се подготвят програмите за акредитация на обученията за ОНС доктор.

#### 8.2.1 Обмен на информация с клиентите

Процесите на обмен на информация с клиентите включват:

- ◆ предоставяне на информация, свързана с услугите;
- ◆ обработването на клиентските запитвания, включително техните изменения;
- ◆ получаването на обратна информация от клиентите, свързана с услугите, включително рекламации от клиентите;
- ◆ манипулирането със или управлението на собствеността на клиентите;
- ◆ създаването на специфични изисквания, свързани с действията при извънредни ситуации, когато е необходимо.

НСУК	НАРЪЧНИК НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО	Лист 34/ 47
------	--	-------------

### 8.2.2 Определяне на изискванията за услугите

При определяне на изискванията относно услугите, които ще се предлагат на клиентите ССА гарантира:

- ◆ че е определила всички изисквания относно услугите, вкл. всички изисквания на нормативните актове и тези, считани за необходими от ССА;
- ◆ че може да отговори на рекламациите относно услугите, които тя предлага.

### 8.2.3 Преглед на изискванията за продуктите и услугите

ССА гарантира, че е способна да изпълни изискванията за услугите, които предлага на клиента /обучение за ОНС доктор по акредитирани докторски програми/. Във връзка с това тя извършва преглед, който гарантира, че всички изисквания са определени, не си противоречат и могат да бъдат изпълнени.

Този преглед включва, преглед на изискванията на:

- ◆ изискванията на клиента и обществото;
- ◆ изискванията, необходими за определено приложение;
- ◆ изискванията, определени от ССА;
- ◆ изискванията на нормативните актове;
- ◆ разликата между изискванията по договор/поръчка и тези, които са определени предварително.

Процесите, свързани с изясняване и регистриране на клиентските изисквания, прегледа на тези изисквания и комуникациите с клиентите се отнасят до работата на ЦА на ССА и Ръководителите на Институтите, както и упълномощени служители на ССА.

### 8.2.4 Изменение на изискванията за услугите

Налагащите се промени в процеса на изпълнение на клиентската поръчка също се съгласуват с клиента чрез допълнителни разговори и се потвърждават от клиента по възможност писмено чрез електронна поща.

Контактите с клиента след реализацията на услугата са описани подробно в т. 9.1.2 Удовлетвореност на клиента от наръчника.

### 8.3 Проектиране и разработване на продукти и услуги

Това изискване на стандарта е изключено от обхвата, поради характера на предлаганите услуги, които са регламентирани в законовите изисквания и правилата на ССА.

### 8.4 Управление на процеси, продукти и услуги от външни доставчици

#### 8.4.1 Общи положения

Целта на управлението на процесите, изпълнявани от външни доставчици е да се гарантира, че услугите по обучение на докторанти съответстват на изискванията към тях.

ССА определя мерките за контрол, които се прилагат по отношение на процесите, продуктите и услугите от външни доставчици, когато:

- ◆ продуктите и услугите от външни доставчици участват в процеса на предоставяне на услуги;
- ◆ продуктите и услугите се доставят директно до клиента;
- ◆ процес или част от процес се изпълнява от външен доставчик в резултат на решение на ССА.

ССА определя и прилага критерии за оценяване, подбор, наблюдение на изпълнението и повторно оценяване на външни доставчици, на основата на тяхната способност да изпълняват процеси или доставят продукти и услуги в съответствие с изискванията.

Подробно процеса е описан в **ПК 04 Оценка и подбор на доставчици**.

ССА съхранява ДИ за тези дейности и за всички необходими действия произтичащи от оценяванията.

**В ССА се управляват външни за ССА процеси:** поддържането и ремонта на инфраструктурата.

#### Следене на доставчиците

В процеса на работа с утвърдените за ССА доставчици се извършва непрекъснато наблюдение и контрол по изпълнение на договорените изисквания. Следенето на доставчиците на услуги се извършва от съответните служители, които използват информацията при периодичните оценки.

При необходимост е възможно свикване на комисията извънредно за преразглеждане оценката на даден доставчик.

Периодичните прегледи на оценките на утвърдените доставчици се правят от същата комисия, извършили подбора.

## **8.5 Производство и предоставяне на услуги**

### **8.5.1 Управление на процесите на предоставянето на услуги**

Целта на процеса е да се осигури съответствие на предлаганите услуги с изискванията на клиента и с нормативните разпоредби чрез:

- ◆ управление на контролирани условия за процеса на предоставяне на услуги;
- ◆ подходящо оборудване;
- ◆ квалифициран персонал;
- ◆ подходяща работна среда.

Управлението на процесите осигурява качеството на услугите и своевременното им изпълнение.

За осигуряване на необходимите условия и предпоставки за нормално протичане на процеса отговорност носи ръководството на ССА.

Целта на създадените в ССА процеси е да се осигури съответствие на предлаганите услуги с поставените към тях изисквания чрез:

- ◆ ясно идентифициране на клиентските изисквания и трансформирането им в задания към процеса на предоставяне на услуги;
- ◆ планиране на процесите на предоставяне на услуги;
- ◆ управление на контролирани условия при предоставянето на услуги;
- ◆ осигуряване и поддържане на подходящо оборудване;
- ◆ осигуряване на квалифициран персонал;
- ◆ осигуряване на подходяща работна среда.

Осигуряването на процеса на предоставяне на услуги с компетентен персонал е описано в т.7.1.2 и т. 7.2 от Наръчника, **ПК 01 Компетентност и обучение**, а на необходимото оборудване е описано в Наръчника – т.7.1.3.

Управлението на основните процеси на предоставяне на услуги са описани в: **ПК 05 Подготовка и извършване на обучения на докторанти по акредитирани докторски програми.**

Качеството на доставените от външни доставчици продукти и услуги е осигурено чрез работа с одобрени доставчици съгласно т. 8.4 Управление на процеси, продукти

НСУК	НАРЪЧНИК НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО	Лист 37/ 47
------	--	-------------

и услуги от външни доставчици на Наръчника и ПК 04 Оценка и подбор на доставчици.

**В ССА не се изпълняват процеси, изискващи потвърждаване/валидиране по смисъла на т.8.5.1.f. Това изискване е изключено от обхвата на СУК.**

Контролирани условия при предоставянето на услуги се осигуряват чрез изискванията, заложи в документите на СУК. Контролът в процеса се осъществява съгласно реда, описан в: ПК 05 Подготовка и извършване на обучения на докторанти по акредитирани докторски програми и ИК 05.01 Инструкция за подготовка и приемане на учебни програми за обучение на докторанти и ПК 06 Подготовка на програми за програмна акредитация в ССА за обучение в образователна и научна степен /ОНС/ „доктор“.

При констатиране на несъответствия в показателите за качество се действа в съответствие с ПК 09 Управление на несъответствията. Коригиращи действия.

Цялата документирана информация, използвани в процеса на предоставяне на услуги се управлява по начин и ред, описани в ПК 03 Управление на документираната информация.

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

В процеса на предоставяне на услуги се прилага идентификация, която осигурява възможност във всеки момент да се определи степента на изпълнение на процеса на обучение по докторски програми. Тази идентификация се извършва чрез подходящи записи, посочени в ПК 05 Подготовка и извършване на обучения на докторанти по акредитирани докторски програми.

#### **8.5.3 Собственост, принадлежаща на клиенти или на външни доставчици**

ССА работи със собственост на клиента – личните данни на клиента и в определени случаи документи на клиента: Сертификати, Дипломи, Автобиографии и др.

#### **8.5.4 Предпазване**

През целия процес на предоставяне на услуги се полагат грижи за запазване на информацията, свързана с изпълняваните услуги по обучения по докторски програми. В електронен вариант и на хартия се съхранява информация за цялостното обучение по докторските програми и неговото приключване.

НСУК	НАРЪЧНИК НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО	Лист 38/ 47
------	--	-------------

Периодично електронно съхраняваната информация се сваля на твърди носители с цел нейното опазване.

#### **8.5.5 Дейности след доставка**

ССА удовлетворява изискванията относно дейностите след доставка, свързани с предлаганите услуги. При определяне на обхвата на изискваните след доставка дейности, ССА е взела предвид:

- ◆ изискванията на нормативните актове, създадени от законодателен или друг компетентен държавен орган;
- ◆ потенциалните нежелани последици, свързани с нейните услуги;
- ◆ естеството, използването и предвидения жизнен цикъл на услугите;
- ◆ изискванията на клиентите;
- ◆ обратната информация от клиентите.

Дейностите след предоставянето на услугите на СЕЛСКОСТОПАНСКА АКАДЕМИЯ включват: **събирането на обратна информация от клиента.**

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

ССА извършва преглед и управлява измененията, свързани с предоставянето на услуги в достатъчна степен, за да осигури непрекъснато съответствие с изискванията.

ССА съхранява ДИ, описваща резултатите от прегледа на измененията на лицата, разрешили измененията, както и всички произтичащи от прегледа действия.

#### **8.6 Пускане на продукти и услуги**

ССА е внедрила на подходящи етапи планирани мерки, за да провери дали изискванията към услугите са удовлетворени.

Пускането на услугите за клиента не се извършва, преди планираните мерки за проверка да са завършени по удовлетворителен начин, освен когато са одобрени от съответен компетентен орган и когато е приложимо, от клиента.

ССА съхранява ДИ, свързана с пускането на услуги за клиента.

ДИ включва:

- ◆ доказателство за съответствие с критериите за приемане;
- ◆ проследимост до лицата, имащи правомощие за пускането на услуги–записи, съхранявани в електронен вариант за защитени докторски програми.

### 8.7 Управление на несъответстващи изходни елементи

ССА осигурява, че изходните елементи, които не са в съответствие с изискванията, са идентифицирани и управлявани, така че да се предотврати тяхното непреднамерено използване или доставка.

В зависимост от естеството на несъответствието и неговото въздействие върху съответствието на услугите, ССА предприема подходящи коригиращи действия.

Такива действия се предприемат и за несъответстващите услуги, открити след предоставянето им на клиента.

ССА се разпорежда с несъответстващите изходни елементи по един или повече от следните начини:

- ◆ коригиране,
- ◆ прекратяване на доставката на услугата,
- ◆ уведомяване на клиента.

ССА съхранява ДИ която:

- ◆ описва несъответствието;
- ◆ описва предприетите действия;
- ◆ описва всички получени разрешения за приемане с отклонение;
- ◆ идентифицира оправомощеното лице за вземането на решение по отношение на несъответствието.

Подробно процеса на управление на несъответствията е описан в ПК 09 **Управление на несъответствията. Коригиращи действия.**

## ГЛАВА 9 - ОЦЕНЯВАНЕ НА РЕЗУЛТАТНОСТТА

### 9.1 Наблюдение, измерване, анализ и оценяване

#### 9.1.1 Общи положения

ССА определя:

- ◆ какво да бъде наблюдавано и измервано;

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

ССА извършва оценка на резултатността и ефикасността на Системата за управление на качеството при прегледите от ръководството.

ССА съхранява подходяща ДИ като доказателство за резултатите от наблюденията и измерванията.

Процесите на наблюдение и измерване в СЕЛСКОСТОПАНСКА АКАДЕМИЯ се провеждат с цел:

- ◆ потвърждаване съответствието на предлаганите услуги;
- ◆ определяне съответствието на СУК;
- ◆ непрекъснато подобряване ефикасността на СУК.

Наблюденията и измерванията на процеси и услуги, както и вътрешните одити за определяне съответствието на СУК се провеждат във всички структурни звена на СЕЛСКОСТОПАНСКА АКАДЕМИЯ, за които се отнася този Наръчник по качеството.

Председателят на ССА определя отговорностите и пълномощията за извършване на наблюдения и измервания.

Отговорност за правилното провеждане, отчитане и документиране на вътрешните одити в СЕЛСКОСТОПАНСКА АКАДЕМИЯ носят квалифицираните вътрешни одитори на ССА. Отговорност за следене на правилното провеждане на предписаните коригиращи действия е на Координаторът на системата за управление на качеството.

#### **Наблюдение и измерване**

С цел подобряване на качеството и удовлетворяване изискванията на клиентите в СЕЛСКОСТОПАНСКА АКАДЕМИЯ се извършва:

- ◆ измерване на клиентската удовлетвореност;
- ◆ наблюдение и измерване на равнището на предлаганите услуги;
- ◆ постоянно наблюдение на процесите;
- ◆ вътрешни одити на системата за управление на качеството.

НСУК	НАРЪЧНИК НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО	Лист 41/ 47
------	--	-------------

Процесите на наблюдение и измерване на услугите са описани в **ПК 05 Подготовка и извършване на обученията на докторанти по акредитирани докторски програми, ИК 05.01 Инструкция за подготовка и приемане на учебни програми за обучение на докторанти и ПК 06 Подготовка на програми за програмна акредитация в ССА за обучение в образователна и научна степен /ОНС/ „доктор“.**

Получените по този начин данни се използват за постигане на подобрения и при вземане на решения от ръководството.

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

Анализирането на процесите и оценка степента на изпълнение на планираните действия се извършва въз основа на събраните от наблюденията и измерванията данни, въз основа на данните от вътрешни одити и най-вече при периодичните прегледи от ръководството.

Процесите се измерват чрез провеждането на вътрешни одити и се документират по правилата на **ПК 07 Вътрешни одити.**

#### **Наблюдение и измерване на услугата**

Основните измервания, свързани с процеса на предоставяне на обучителни услуги по докторски програми са отразени в Анкетните карти, които се попълват на определени етапи от обучението от докторантите.

#### **9.1.2 Удовлетвореност на клиента**

Проучване на удовлетвореността на клиентите се извършва в процеса на изпълнение или след доставката на услугата за извършваните от СЕЛСКОСТОПАНСКА АКАДЕМИЯ обученията по докторски програми, при срещи и разговори с докторантите и чрез Анкетни карти.

Ръководството на ССА периодично прави анализ на резултатите от проучванията на клиентите и предприема необходимите мерки за премахване на проблемите и за предотвратяване на причините за неудовлетвореността на клиентите.

#### **9.1.3 Анализ и оценяване**

ССА анализира и оценява подходящите данни и информацията, получени в резултат от наблюдението и измерването.

Резултатите от анализа се използват за оценяване на:

- ◆ съответствието на услугите;

НСУК	НАРЪЧНИК НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО	Лист 42/ 47
------	--	-------------

- ◆ степента на удовлетвореност на клиентите;
- ◆ резултатите и ефикасността на СУК;
- ◆ ефикасността на внедреното планиране;
- ◆ ефикасността на предприетите действия за овладяване на рисковете и възможностите;
- ◆ изпълнението от външни доставчици;
- ◆ необходимостта от подобряване на СУК.

## 9.2 Вътрешен одит

Осигуряването на съответствието на Системата за управление качеството /СУК/ с изискванията на БДС EN ISO 9001:2015 става чрез провеждането на вътрешни одити. Техните основни цели са да се:

- ◆ определи степента на съответствие или несъответствие на елементите на СУК на определените и документирани изисквания;
- ◆ определи ефикасността на прилаганата Система за управление на качеството в зависимост от постигнатите цели на качеството;
- ◆ даде възможност на одитирания да усъвършенства и постоянно подобрява СУК и/или потичащите в ССА процеси;
- ◆ изпълняват нормативните изисквания на (закони, наредби, стандарти и др.).

Провеждането на вътрешни одити по качество се регламентира в **ПК 07 Вътрешни одити**. Най-малко един път в годината Системата за управление на качеството се проверява чрез провеждане на системен одит, за да се определи нейната пълнота, актуалност и ефикасност.

Вътрешните одити се провеждат съгласно годишен план, предложен от Координаторът на системата и утвърден от Председателя.

По преценка на ръководството на СЕЛСКОСТОПАНСКА АКАДЕМИЯ или на Координаторът по качеството, се провеждат извънредни одити.

## 9.3 Преглед от ръководството

### 9.3.1 Общи положения

### 9.3.2 Входни елементи за прегледа от ръководството

### 9.3.3 Изходни елементи от прегледа от ръководството

НСУК	НАРЪЧНИК НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО	Лист 43/ 47
------	--	-------------

Процесите на извършване на прегледи от ръководството са описани подробно в **ПК 08 Преглед от ръководството**. Описан е реда за планиране на прегледа, неговото провеждане и документиране.

## **ГЛАВА 10 - ПОДОБРЯВАНЕ**

### **10.1 Общи положения**

ССА определя възможностите за подобряване и предприема всички необходими действия за удовлетворяване на изискванията на клиента и за повишаване на неговата удовлетвореност. Това обичайно се извършва при прегледите от ръководството.

Предприетите действия за подобряване включват:

- ◆ подобряване на услугите, за да се удовлетворят изискванията и да се отчитат бъдещите потребности и очаквания;
- ◆ коригиране, предотвратяване или намаляване на нежеланите въздействия;
- ◆ подобряване на резултатността и ефикасността на СУК.

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

Управлението на услуги, които не съответстват на определени изисквания се извършва, за да се предотврати доставката при клиента на несъответстваща услуга.

Всеки сътрудник на ССА е длъжен да реагира в рамките на възложените му функции, когато е открил несъответствие в услугите.

При установено несъответствие:

- ◆ то незабавно се идентифицира;
- ◆ незабавно се документира;
- ◆ незабавно се уведомяват преките ръководители.

Управлението на несъответстващите услуги през целия процес става съгласно изискванията на **ПК 09 Управление на несъответствията. Коригиращи действия**.

Несъответстващите услуги и документите към тях се преглеждат от съответни длъжностни лица. След утвърждаване на документите, съответните длъжностни лица пристъпват към изпълнение на разпоредането с несъответстваща услуга.

НСУК	НАРЪЧНИК НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО	Лист 44/ 47
------	--	-------------

### 10.3 Постоянно подобряване

ССА предприема действия за постоянно подобряване на пригодността, адекватността и ефикасността на СУК.

ССА взема предвид резултатите от анализа и оценяването, както и изходните елементи от прегледа от ръководството, за да определи дали съществуват потребности или възможности, които трябва да бъдат разгледани като част от постоянното подобряване.

Анализа на регистрираните в ССА данни дава големи възможности на ръководството за вземане на правилни решения, за предприемане навреме необходимите коригиращи действия и извършва постоянни подобрения в работата на ССА.

Дейността обхваща всички звена на ССА при регистриране, обработка и анализ на данни от наблюдение и измерване на услуги и процеси, при анализ и обработка на разходите и загубите, свързани с качеството.

В ССА се извършва анализ и обработка на данните от:

- ◆ работата с доставчиците;
- ◆ изпълнението на процесите на предоставяне на услуги;
- ◆ контрола и измерването;
- ◆ ефикасното действие на СУК;
- ◆ от клиентите – за тяхната удовлетвореност и изразени оплаквания и reklamacии.

Анализа и обработката на информация от клиентите за услугите, предоставени от ССА, техните мнения и предложения, за степента на тяхната удовлетвореност са обект на т. 9.1.2 от Наръчника. Събраните данни се анализират и използват при вземането на решения. При необходимост се предприемат коригиращи действия.

Оценка за ефикасността на действието на СУК се извършва на база резултатите от проведените вътрешни одити в ССА съгласно **ПК 07 Вътрешни одити**. Цялостен анализ на действието на СУК се прави минимум веднъж годишно при провеждане на прегледи от ръководството съгласно т. 9.3 от Наръчника и **ПК 08 Преглед от ръководството**.

Цялата събрана информация и данни в ССА се анализират подробно най-малко веднъж годишно при прегледите от ръководството и въз основа на тях се вземат

НСУК	НАРЪЧНИК НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО	Лист 45/ 47
------	--	-------------

обосновани решения за по-нататъшното развитие на ССА и за подобряване и усъвършенстване на действащата СУК.

Процеса на постоянни подобрения се отнася до всички служители на ССА.

На всички служители на ССА е предоставена възможност да инициират предложения за подобрения, които се анализират от ръководството на ССА и се решава кои ще се изпълняват и какви ресурси ще са необходими за реализацията им.

Коригиращи действия се прилагат от всички структурни звена и всички служители на СЕЛСКОСТОПАНСКА АКАДЕМИЯ, които ръководят, прилагат, поддържат и проверяват СУК.

Ръководството на СЕЛСКОСТОПАНСКА АКАДЕМИЯ е заложило като изходна позиция в своята стратегия за развитие извършването на непрестанни подобрения. Добра практика в ССА е работата по проекти за подобрения в различни аспекти:

- ◆ свързани с оборудването;
- ◆ свързани с подобрения в процеса на предлагане на услуги;
- ◆ свързани с намаляване на преките разходи;
- ◆ с подобрения на условията на труд и други.

Ръководството на СЕЛСКОСТОПАНСКА АКАДЕМИЯ се стреми да формира култура, която да ангажира хората в активно търсене на възможности за подобряване на процесите и услугите с цел осигуряване на бъдещето на ССА и удовлетворяване на клиентите и останалите заинтересовани страни.

За да се постигне тази цел в ССА се създава такава среда, която стимулира творчеството, в която отговорностите са делегирани така, че хората са упълномощени да откриват възможности за подобряване на функционирането на ССА.

Това се постига като се предприемат конкретни действия за:

- ◆ поставяне на конкретни цели за хората, за проектите и ССА;
- ◆ извършване на сравнения с функционирането на конкуренти и с най-добрата практика;
- ◆ признания и награди за постижение в подобряването;
- ◆ канали за предложения, включващи и навременна реакция от страна на ръководството.

НСУК	<b>НАРЪЧНИК НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО</b>	Лист 46/ 47
------	--	-------------

За осигуряване на дейностите по подобренията висшето ръководство се стреми да определи и осъществява процес на постоянно подобряване, който да се прилага към всички процеси и дейности. Всеки сътрудник на ССА има възможност да направи предложение за подобрене в свободен текст до ръководството на ССА. Ръководството прави преглед на направените предложения и преценява кои от тях да се включат в плана за подобрения.

#### Позовавания

БДС EN ISO 9000:2015 – Система за управление на качеството. Основни принципи и речник.

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

ПК 01	Компетентност и обучение
ПК 02	Поддръжка на инфраструктурата и наличната техника
ПК 03	Управление на документираната информация
ПК 04	Оценка и подбор на доставчици
ПК 05	Подготовка и извършване на обучения на докторанти по акредитирани докторски програми
ИК 05.01	Инструкция за подготовка и приемане на учебни програми за обучение на докторанти
ПК 06	Подготовка на програми за програмна акредитация в ССА за обучение в образователна научна степен /ОНС/ „доктор“
ПК 07	Вътрешни одити
ПК 08	Преглед от ръководството
ПК 09	Управление на несъответствията. Коригиращи действия.

#### Приложения

- Фиг. 1                   Схема на процесите в СЕЛСКОСТОПАНСКА АКАДЕМИЯ
- Фиг. 2                   Функционално-организационна структура на СЕЛСКОСТОПАНСКА АКАДЕМИЯ
- Таблица 1           Списък на основните процеси в СЕЛСКОСТОПАНСКА АКАДЕМИЯ и отговорностите за тях и критерии за наблюдение и измерване на

НСУК	НАРЪЧНИК НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО	Лист 47/ 47
------	--	-------------

	процесите
Приложение 1	Площадки, на които са позиционирани структурните звена на ССА
Приложение 2	Матрица на отговорностите в СЕЛСКОСТОПАНСКА АКАДЕМИЯ
Приложение 3	Списък с актуалните валидни издания на документираната информация на СУК на СЕЛСКОСТОПАНСКА АКАДЕМИЯ
Ф 00.01	Контекст, вътрешни и външни заинтересовани страни
Ф 00.02	Рискове и възможности на Селскостопанска академия. Мерки за тяхното управление
Ф 00.03	Цели по качеството на Селскостопанска академия
Д	Политика по качеството на Селскостопанска академия