



СДРУЖЕНИЕ "КЛУБ 9000"

Адрес:
гр. София
пощ.код 1000, п.к. 431
ул. Г.С.Раковски №108
тел./факс: 02 980 4910,
GSM 089 828 10 05
E-mail: club9000@sblines.com
www.club9000.org

НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВОТО

съгласно БДС EN ISO 9001:2008

УТВЪРЖДАВАМ,

Председател
на Управителния съвет :

(Доц. д-р Катерин Катеринов)

Влиза в сила от: 15.05.2012

София, 2012

НК	Версия № 01	Стр. 1 от 40
Всяко хартиено копие е неконтролируемо и ползвателят е задължен да осигури, че е последна версия.		

Сдружение "Клуб 9000", гр.София	НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВОТО	Раздел 0
	СЪДЪРЖАНИЕ	

РАЗДЕЛ	НАИМЕНОВАНИЕ	СТРАНИЦА
0	СЪДЪРЖАНИЕ	2
1	ДЕКЛАРАЦИЯ ЗА ПОЛИТИКАТА ПО КАЧЕСТВОТО	3
2	ПРЕДСТАВЯНЕ НА СДРУЖЕНИЕ „КЛУБ 9000”	5
3	ТЕРМИНИ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ	7
3.1	Термини и определения	7
3.2	Термини и съкращения, възприети от Сдружение „Клуб 9000”	8
4	СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО	9
4.1	Общи изисквания	9
4.1.3	Модел на СУК, основана на процесите	10
4.1.4	Схема на последователността и взаимодействието на процесите в Сдружение „Клуб 9000”	11
4.1.5	Списък на процесите на СУК в Сдружение „Клуб 9000”	12
4.2	Изисквания към документацията	16
5	ОТГОВОРНОСТ НА РЪКОВОДСТВОТО	18
5.1	Ангажимент на ръководството	18
5.2	Насоченост към клиента	18
5.3	Политика по качеството	19
5.4	Планиране	20
5.5	Отговорности, пълномощия и обмен на информация	21
5.6	Преглед от ръководството	23
6	УПРАВЛЕНИЕ НА РЕСУРСИТЕ	25
6.1	Осигуряване на ресурси	25
6.2	Човешки ресурси	25
6.3	Инфраструктура	26
6.4	Работна среда	26
7	СЪЗДАВАНЕ НА ПРОДУКТА	28
7.1	Планиране на създаването на продукта/услугата	28
7.2	Процеси, свързани с клиента	28
7.3	Проектиране и разработване	30
7.4	Закупуване	30
7.5	Създаване и предоставяне на продукти и услуги	31
7.6	Управление на средствата за наблюдение и измерване	33
8	ИЗМЕРВАНЕ, АНАЛИЗ И ПОДОБРЯВАНЕ	34
8.1	Общи положения	34
8.2	Наблюдение и измерване	34
8.3	Управление на несъответстващ продукт/ услуга	36
8.4	Анализ на данните	36
8.5	Подобряване	37
9	ПРИЛОЖЕНИЯ	39
9.1	Списък на документите на СУК	39
9.2	Списък на формулярите към Наръчника по качество	39
9.3	Схема на организационната структура на Сдружение „Клуб 9000”	40

Сдружение "Клуб 9000", гр.София	НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВОТО	Раздел 1
	ДЕКЛАРАЦИЯ ЗА ПОЛИТИКАТА ПО КАЧЕСТВОТО	

ДЕКЛАРАЦИЯ
на Управителния Съвет за политиката по качество и целите
на Сдружение „Клуб 9000”

**Уважаеми клиенти и партньори,
Уважаеми членове на Сдружението,
Уважаеми служители,**

Воден от стремежа ни да утвърждаваме Сдружение „Клуб 9000” като водеща организация в страната за популяризиране и подпомагане на внедряването и поддържането на различни системи за управление в съответствие с утвърдените международни стандарти, Управителният Съвет разработи, документира, внедри, поддържа и непрекъснато подобрява Система за управление на качеството (СУК) за **организация и провеждане на обучения, управление на информационната си дейност и провеждане на мероприятия, свързани с разпространението на знания и практически опит за системите за управление.**

Управителният съвет разработи и утвърди политиката си по качество и я популяризира, за да бъде тя разбрана, осмислена, прилагана и непрекъснато подобрявана, както от служителите на Сдружението, така и от всички заинтересовани от неговия просперитет страни.

Управителният Съвет декларира своята готовност и решимост да извършва дейности в обществена полза и да предоставя на своите съдружници и клиенти продукти и услуги с високо качество, които отговарят на техните очаквания и изисквания и ги ползват в ежедневната им работа по поддръжка и непрекъснато усъвършенстване на внедрените системи за управление.

Политиката по качество на Сдружението е насочена към:

- утвърждаване на Сдружението като национален лидер в популяризирането на системи за управление чрез повишаване удовлетвореността на нашите клиенти от предоставяните продукти и услуги;
- включване в ръководните органи и преподавателските екипи на най – ерудираните и изявени специалисти по различните системи за управление и чрез реализиране на техните лидерски умения – осигуряване на висок професионализъм и компетентност при предлагането на нашите продукти и услуги;
- въвличане на всички членове на Сдружението в реализирането на политиката и целите по качеството с цел разширяване на неговото влияние в обществото и в бизнес средите като национален лидер;
- постигане на желаните резултати чрез ефикасно прилагане на процесния подход при осъществяване дейностите на Сдружението и при реализацията на предлаганите продукти и услуги, а така също и чрез прилагане на системния подход;
- непрекъснато подобряване на поддържаната Система за управление на качеството и оценка на нейната ефикасност чрез периодично провеждане на вътрешни одити и прегледи от ръководството;
- събиране, обработване и анализ на различна информация (в това число и за удовлетвореността на клиента), за да може Общото събрание и Управителния съвет да вземат обосновани, компетентни и ефикасни решения, позволяващи на клиентите и колективните членове на Сдружението да формират допълнителни ползи и да добавят стойност от ефикасното функциониране на внедрените от тях системи за управление;

Сдружение "Клуб 9000", гр.София	НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВОТО	Раздел 1
	ДЕКЛАРАЦИЯ ЗА ПОЛИТИКАТА ПО КАЧЕСТВОТО	

- изграждане на трайни и взаимноизгодни отношения със своите доставчици и партньори за осигуряване високо качество на предлаганите продукти и услуги;

- подобряване качеството на предлаганите продукти и услуги и повишаване удовлетвореността на клиентите чрез прилагане на Програмите за обучение на Европейската Организация по Качество (European Organization for Quality - EOQ).

За реализиране на политиката по качество Общото събрание определя Насоки, а на тяхна база Управителният съвет утвърждава ежегодно Програма от мероприятия и конкретни цели, които се обявяват на сайта на Сдружението и са достъпни за обществото.

За реализиране на политиката и целите по качество Управителният Съвет

ДЕКЛАРИРА

ангажираността си за осигуряване на необходимите финансови и човешки ресурси за поддържане, ефикасно функциониране и непрекъснато подобряване на внедрената Система за управление на качеството в съответствие с изискванията на БДС EN ISO 9001:2008 и отговорността си за осъществяване дейностите на Сдружението, в това число и тези в обществена полза, в съответствие с действащата законова и нормативна уредба на страната.

14.05.2012,
гр. София

Председател на УС:
/К. Катеринов/

Сдружение "Клуб 9000", гр.София	НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВОТО	Раздел 2
	ПРЕДСТАВЯНЕ НА СДРУЖЕНИЕ „КЛУБ 9000”	

Сдружение „Клуб 9000“ е национална неполитическа творческо-професионална организация с нестопанска цел, чиито цели и дейност са насочени в помощ на бизнеса и обществото (по-нататък „Клуб 9000”).

Като неправителствена организация „Клуб 9000“ определя своята **мисия** да работи за **популяризиране** на съвременните системи за управление на качеството (ISO 9001:2008), на околната среда (ISO 14001:2004), за безопасни и здравословни условия на труд (BS OHSAS 18001:2001), за безопасност на храните (ISO 22000/НАССР) в съответствие с утвърдените международни стандарти, на интегрирани системи за управление и за **подпомагане** на стопанските субекти при внедряването на тези системи в тяхната ежедневна практика, като **предоставя** съответните обучения и научно-техническа информация на високо професионално ниво.

„Клуб 9000“ информира и подпомага своите членове и по отношение на дейностите по сертификация, акредитация, стандартизация, метрологично осигуряване, както и други дейности на националната инфраструктура по качеството.

Сдружение „Клуб 9000“ е учредено на 05.02.1991г. от 16 физически и 10 юридически лица.

През 2011 г. Сдружението е регистрирано за осъществяване на дейност в обществена полза по смисъла на Закона за юридическите лица с нестопанска цел.

„Клуб 9000“ вижда своята мисия в активно съдействие на стопанските субекти за успешното им функциониране в условията на членство в Европейския съюз чрез популяризиране на системите за управление на качеството и другите системи за управление.

Политиката и целите на "Клуб 9000", формулирани в Устава, са насочени към предоставяне на своите съдружници, клиенти и заинтересовани страни на продукти и услуги с високо качество, които отговарят на техните очаквания и изисквания. За постигане на целите в "Клуб 9000" е внедрена и ефикасно функционира Система за управление на качеството в съответствие с изискванията на ISO 9001:2008 за организация и предоставяне на обучения, управление на информационната дейност и организиране и провеждане на мероприятия за разпространение на знания и практически опит за различните системи за управление.

За реализирането на политиката и целите по качеството „Клуб 9000“:

- осигурява своевременна и изпреварваща информация за бизнеса за най-новите международни и национални стандарти, нормативни документи, съвременни подходи и добри практики. „Клуб 9000“ издава периодичен бюлетин за актуална информация и поредица „Библиотека „Клуб 9000“ консултира“ с актуални авторски и преводни материали, ежегоден „Справочник КАЧЕСТВО“, като предоставя и други полезни за бизнеса тематични издания;

- организира и провежда под патронажа на Министъра на икономиката, енергетиката и туризма съвместно с органите на изпълнителната власт и други организации ежегодната Национална конференция по качеството, посветена на световния ден на качеството;

- организира и предоставя обучения за придобиване на трайни познания, специфичен опит и компетентност с оглед успешно реализиране на практическите дейности в организациите. „Клуб 9000“ организира и провежда целеви семинари, конкретни тематични курсове за централизирано и фирмено обучение на ръководители, представители на ръководството, вътрешни одитори, работни екипи и специалисти за разработване и внедряване на системи за управление и изпълнение на свързаните с това практически задачи;

- осигурява възможности за професионално сътрудничество и взаимопомощ – предоставя необходимата информация и улеснява контактите между специалисти и фирми,

Сдружение "Клуб 9000", гр.София	НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВОТО	Раздел 2
	ПРЕДСТАВЯНЕ НА СДРУЖЕНИЕ „КЛУБ 9000”	

с консултантски, сертификационни, правителствени и други организации от националната инфраструктура по качеството. „Клуб 9000“ поддържа и постоянно усъвършенства информацията в web – сайта на сдружението: www.club9000.org;

- реализира форми за стимулиране на организациите, успешно внедрили съвременни системи за управление на качеството и популяризира техния опит, като ежегодно присъжда „Награда за качеството на Сдружение Клуб 9000“;
- Съдейства за формиране на национална политика по качеството – за издигане на ролята и значението на качеството и по този начин – за осигуряване конкурентноспособността на българска икономика.

Сдружение „Клуб 9000“ реализира ползотворно сътрудничество и взаимодействие с органите и организациите в страната, ангажирани с въпросите на качеството, околната среда, здравословни и безопасни условия на труд и други.

„Клуб 9000“ е асоцииран член на Федерацията на научно-техническите съюзи, член е на Българската търговско-промишлена палата и на Българската стопанска камера.

В международен план Сдружение „Клуб 9000“, като неправителствена организация е официалния представител на Република България в Европейската организация по качество – EOQ (член от 2012 г.)

„Клуб 9000“ осъществява активно сътрудничество с:

- органите на изпълнителната власт – Министерството на икономиката, енергетиката и туризма, Министерството на околната среда и водите, Министерството на отбраната, Министерството на здравеопазването, Министерството на регионалното развитие и благоустройството, Министерството на земеделието и храните, Министерството на труда и социалните грижи,
- Българския институт по метрология, Българския институт за стандартизация, ИА „Българска служба по акредитация“, Държавната агенция по метрологичен и технически надзор,
- Съюза на метролозите в България, Съюза на специалистите по качеството в България, Българския съюз на стандартизаторите и други неправителствени организации,
- органите за сертификация и консултантските организации, с фирмите и специалистите – членове на Сдружението, както и с чуждестранни организации и специалисти.

„Клуб 9000“ издържа проверката на времето и се превърна в партньор и помощник на специалистите от бизнеса. През годините от създаването му до днес винаги е работил в полза на своите членове и обществото, провеждал е политика на удовлетворяване на техните изисквания и очаквания. Благодарение на това, Сдружението се утвърди като авторитетна неправителствена организация със свое място, собствен облик, добро име и популярност.

В „Клуб 9000“ членуват над 80 организации и над 400 специалисти от различни сектори на националната икономика.

Органите за управление на Сдружение „Клуб 9000“ са Общото събрание, Управителният съвет и Контролният съвет с регламентирани отговорности в Устава на Сдружението.

От 1991 г. до 1997 г. Председател на Управителния съвет е инж. Иван Запрянов, а от 1997 г. до 2010 г. – инж. Мария Зоева.

Дейността на Сдружение "Клуб 9000" се контролира от избран от Общото събрание Контролен съвет, който работи съгласно Устава и изготвя съответната информация за Управителния съвет и Общото събрание.

Сдружение "Клуб 9000", гр.София	НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВОТО	Раздел 3
	ТЕРМИНИ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ	

3.1. ТЕРМИНИ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Термините и определенията, използвани в документите на Системата за управление на качеството са съгласно БДС EN ISO 9000:2007 и БДС EN ISO 9001:2008, като основните са:

Система за управление на качеството – система за управление, позволяваща да се ръководи и контролира Сдружение „Клуб 9000” по отношение на качеството.

Политика по качеството – общи намерения и насоки на Сдружение „Клуб 9000” по отношение на качеството, официално изразени от нейното висше ръководство.

Цел по качеството това, към което се стремим или което трябва да бъде постигнато по отношение на качеството.

Преглед от ръководството – дейност, извършвана от висшето ръководство, за оценяване на състоянието, съответствието и ефикасността на системата за управление, в съответствие с определената политика и цели.

Процес – съвкупност от взаимосвързани или взаимодействащи си дейности, които превръщат входните елементи в изходни елементи.

Процес, възложен на външен изпълнител, е процес, необходим на системата за управление на качеството на Сдружение „Клуб 9000”, и за който ръководството е избрало да повери неговото внедряване на външна страна.

Продукт – резултат от процес.

Услуга е резултатът от най-малко една дейност, изпълнена по необходимост за взаимовръзка между доставчика и клиента и обикновено е нематериална.

Доставчик – организация или лице, което предоставя продукт/услуга.

Изискване – формулирана потребност или очакване, което обикновено се подразбира или е задължително.

Контрол – оценяване на съответствието чрез наблюдение и преценяване, съпроводено при необходимост от измерване, изпитване или калибриране.

Корекция - действие за отстраняване на открито несъответствие.

Коригиращо действие – действие за отстраняване на причината за открито несъответствие или друга откритая нежелана ситуация.

Превантивно действие – действие за отстраняване на причината за потенциално несъответствие или друга потенциална ситуация, която е нежелана.

Одит – систематичен, независим и документиран процес за получаване на доказателства от одита и обективното им оценяване, за да се определи степента, до която са удовлетворени критериите на одита.

Ефикасност – степен, до която планираните дейности са изпълнени и планираните резултати са постигнати.

Ефективност - взаимовръзка между получения резултат и използваните ресурси.

Удовлетвореност на клиента – възприятие на клиента за степента, до която са удовлетворени неговите изисквания.

Процедура – определен начин за извършване на една дейност или на един процес.

Документ – информация (значими данни) и нейните носители.

Наръчник по качеството – документ, определящ СУК на Сдружение „Клуб 9000”.

Документирана процедура означава, че процедурата е създадена, документирана, прилагана и актуализирана.

Запис – документ, съдържащ получени резултати или предоставящ доказателства за извършени дейности.

Сдружение "Клуб 9000", гр.София	НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВОТО	Раздел 3
	ТЕРМИНИ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ	

3.2. ТЕРМИНИ И СЪКРАЩЕНИЯ, ВЪЗПРИЕТИ ОТ СДРУЖЕНИЕ „КЛУБ 9000”

Висше ръководство - група от лица, които ръководят и контролират Сдружение „Клуб 9000” на най-високо ниво - Управителен съвет, Изпълнителен директор, Организатор маркетинг, Представител на ръководството на СУК).

Заинтересована страна - лице или група лица, които имат интерес от постиженията или успеха на Сдружение „Клуб 9000” - общество, партньори, персонал, членовете на Сдружение „Клуб 9000” (юридически и физически лица, които споделят целите и приемат Устава на Сдружението) поддържани в актуален списък от Технически секретар и др. юридически и физически лица.

Работни документи (Устав, вътрешни правилници, инструкции, планове, проекти, програми) – документи, които описват характерни за Сдружение „Клуб 9000” специфични дейности или операции.

Формуляр (бланка) - документ използван за записване на данни, изисквани от Системата за управление на качеството.

Използвани съкращения:

Озна- чение	Наименование	Озна- чение	Наименование
УС	Управителен съвет	РО	Регионална организация
Предсе- дател	Председател на Управителния съвет на "Клуб 9000"	КРО	Координатор на Регионална организация
ИД	Изпълнителен директор	КС	Контролен съвет
ПР	Представител на ръководството на СУК	Персонал	ИД, служители в "Клуб 9000", КРО (Отговорни лица за изпълнение на процесите на СУК)
ОМ	Организатор маркетинг	ОБЗР	Отговорник за безопасност и здраве при работа
ТС	Технически секретар		
ВО	Водещ одитор	ЕО	Екип от одитори
		СНИ	Средство за наблюдение и измерване
СУК	Система за управление на качеството	НК	Наръчник по качеството
КД	Коригиращи действия	П	Процедура
ПД	Превантивни действия	Ф	Формуляр
Клуб 9000	Сдружение „Клуб 9000”	НД	Нормативни документи (стандарти, нормативни актове, създадени от законодателен или друг овластен орган)

Сдружение "Клуб 9000", гр.София	НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВОТО	Раздел 4
	СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО	

4.1. ОБЩИ ИЗИСКВАНИЯ

Сдружение „Клуб 9000” разработи, документира, внедри, поддържа и непрекъснато подобрява ефикасността на Система за управление на качеството (СУК) в съответствие с изискванията на БДС EN ISO 9001:2008 като част от общата управленческа стратегия на „Клуб 9000”.

4.1.1. Област на приложение на Системата за управление на качеството

1. Сдружение „Клуб 9000” разработи и внедри Системата за управление на качеството за организация и провеждане на обучения по системите за управление, популяризиране на системите за управление чрез осъществяване на информационна и издателска дейност и провеждане на мероприятия, свързани с качеството и други системи за управление. СУК се прилага във всички структурни звена от организационната структура на „Клуб 9000”.

2. За осъществяване на дейностите в „Клуб 9000” са създадени необходимите структурни звена, посочени в организационната структура на Сдружение „Клуб 9000” (Раздел 9 – Приложение 9.3).

3. Процесите, необходими за функционирането на СУК включват процеси, свързани с дейностите за:

- управление;
- осигуряване наличието на ресурси;
- създаването на продукта;
- измерванията, анализа и подобряването.

Във всяка група процеси са определени и описани отделните процеси, подпроцеси и дейности, специфични и характерни за „Клуб 9000” като неправителствена организация в обществена полза. Тези процеси посочени в т. 4.1.4. Там са регламентирани изискванията и отговорностите за тяхното изпълнение и са посочени критериите и методите за оценка на тяхната ефикасност.

Ръководството е определило за всеки процес:

- Отговорник за процеса с отговорности и пълномощия за внедряване, поддръжане, управление и подобряване;
- необходимите критерии и методи в документите на СУК, за да се осигури ефикасното функциониране и управление на тези процеси.

4. Последователността и взаимодействието на процесите са определени в Схема на процесите на СУК в Сдружение „Клуб 9000” (Раздел 4-т.4.1.3), процедурите и работните документи.

5. Ръководството осигурява необходимата информация и ресурси за функционирането и наблюдението на процесите на СУК.

6. Процесите на СУК се наблюдават, измерват и анализират на определени етапи от тяхното изпълнение. При установяване на отклонения от изискванията, своевременно се предприемат корекции, коригиращи и превантивни действия за постигане на планираните резултати и за непрекъснато подобряване на процесите по реда на П 5 „Коригиращи действия” и П 6 „Превантивни действия”.

7. За управление на процесите на СУК са разработени и внедрени необходимите процедури и документи, дадени в Приложение 9.1.

8. „Клуб 9000” възлага на външни изпълнители процеси свързани с:

- извършване на преводачески услуги;

Сдружение "Клуб 9000", гр.София	НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВОТО	Раздел 4
	СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО	

- осъществяване на издателската дейност и разпространение на информационните продукти;
- изготвяне на дизайн на печатните издания;
- поддържане на web сайта на "Клуб 9000";
- поддържането на офис оборудването;
- здравно обслужване и оценка на риска за здравето и безопасността при работа;
- куриерски услуги.

Управлението на тези процеси се осъществява по регламентирания ред в НК, Раздел 7-т.7.4 "Закупуване" и не освобождава „Клуб 9000“ от отговорността за съответствие на предоставените продукти и услуги с всички клиентски и нормативни изисквания.

4.1.2. Изключения

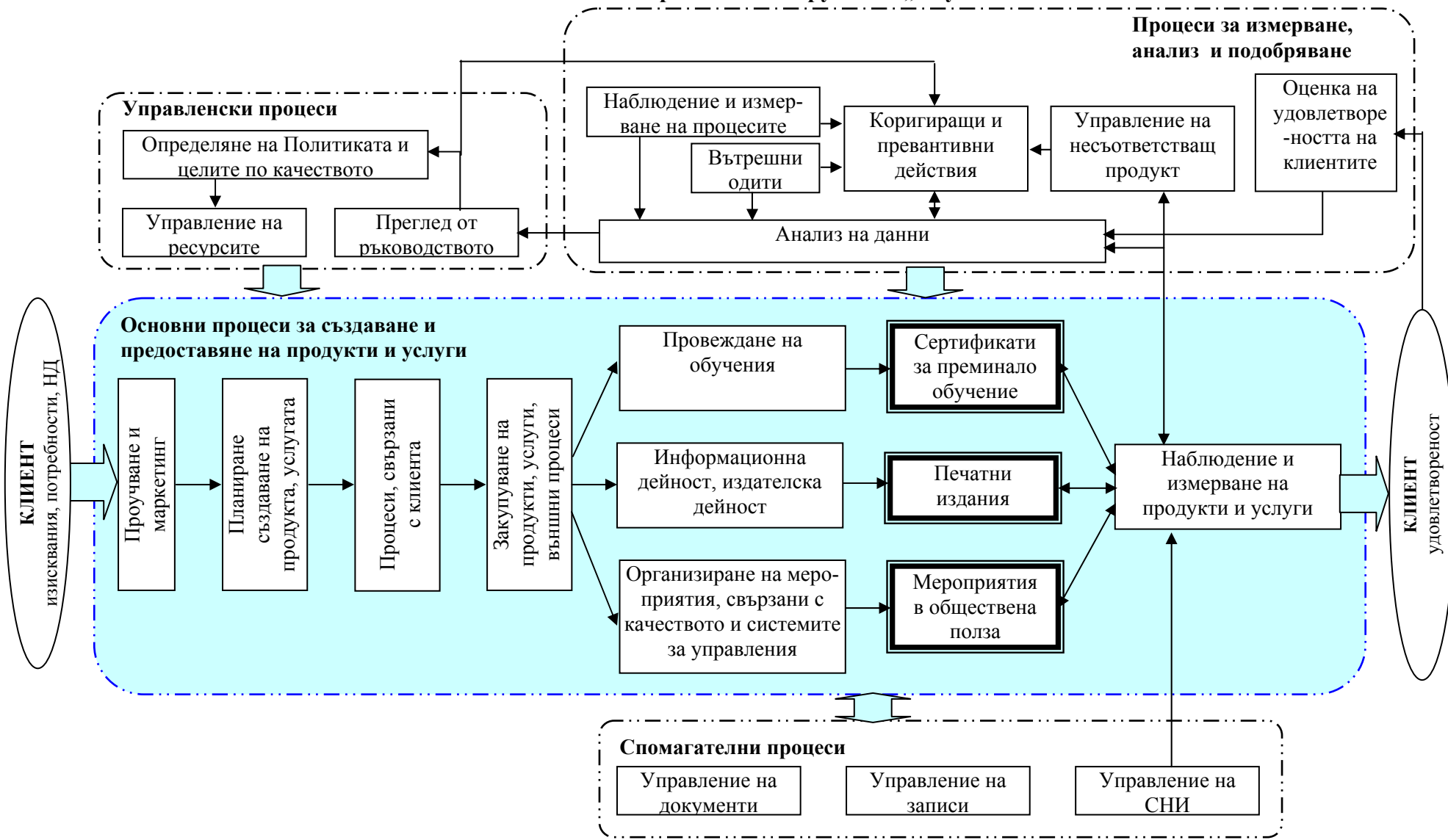
От обхвата на СУК са изключени изискванията от БДС EN ISO 9001:2008:

- т.7.3. Проектиране и разработване - „Клуб 9000“ не осъществява дейности по проектиране и разработване на продукти.
- т.7.5.2. Валидиране (потвърждаване) на процеси за производство и за предоставяне на услуга - „Клуб 9000“ не осъществява процеси за създаване и предоставяне на продукти и услуги, чийто изходни елементи не могат да бъдат проверени чрез последващо наблюдение или измерване (специални процеси).
- т.7.5.1-f. в частта „...предоставяне на услуги след доставката“ – предоставените продукти и услуги от „Клуб 9000“ не изискват обслужване след доставката.

4.1.3. Модел на СУК, основана на процесите



4.1.4. Схема на последователността и взаимодействието на процесите в Сдружение „Клуб 9000”



Сдружение "Клуб 9000", гр.София	НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВОТО	Раздел 4
	СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО	

4.1.5. Списък на процесите на Системата за управление на качеството в Сдружение „Клуб 9000”

Процес			Оценяване ефикасността на функциониране и на управление на процесите		Регламенти- ращ документ	Отго- ворник
Наименование	Вход	Изход	Критерии	Методи		
I. УПРАВЛЕНСКИ ПРОЦЕСИ						
Определяне на Политиката и целите по качество	Дългосрочни цели на „Клуб 9000”, изисквания на клиенти, заинтересовани страни и приложими НД, резултатите от одити и прегледите на СУК.	Разгласена и разбрана от персонала документирана политика и определени измерими цели по качеството за съответните функции и нива и конкретни задачи за постигането им.	Изпълнение на политиката по качество. Изпълнение на планираните цели по качеството. Подобряване на икономическата ефективност от дейността на „Клуб 9000”, спрямо предходни периоди.	Провеждане на вътрешни одити и преглед от ръководството. Контрол на изпълнението на Програмите за дейността на „Клуб 9000” и планове на РО. Анализ на поставените и реализирани цели. Годишен отчет за приходи и разходи.	НК, Раздел 1; Раздел 5-т.5.3 и т.5.4	Предсе- дател УС
Преглед на СУК от ръководството	Документи и записи от прилагането на СУК.	Решения за: подобряване ефикасността на процесите и СУК, на продукти и услуги; потребността от ресурси.	Изпълнение на планираните цели и политиката по качеството. Брой подобрения на СУК и процесите.	Провеждане на вътрешни одити. Отчети и анализи за ефикасността на процесите на СУК.	НК, Раздел 5-т.5.6	Предсе- дател УС
Управление на ресурсите	Човешки, финансови и материални (инфраструктура), ресурси.	Осигурени ресурси за внедряване, поддържане на СУК и подобряване на нейната ефикасност и удовлетвореността на клиентите.	Изпълнение на бюджета. Изпълнение на изискванията за квалификация за съответната длъжност. Изпълнение на планираните обучения.	Провеждане на вътрешни одити. Анализ на ефикасността на обучението.	НК, Раздел 6	ИД
II. ОСНОВНИ ПРОЦЕСИ ЗА СЪЗДАВАНЕ И ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ПРОДУКТИ И УСЛУГИ						
Проучване и маркетинг	Внедрени продукти и услуги.	Нови клиенти, нови услуги и продукти.	% увеличение на предоставените продукти и услуги, спрямо предходни периоди.	Провеждане на вътрешни одити. Анализ на икономическите резултати.	НК, Раздел 7-т.7.2, П7; П 8	ОМ

Сдружение "Клуб 9000", гр.София	НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВОТО	Раздел 4
	СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО	

Процес			Оценяване ефикасността на функциониране и на управление на процесите		Регламенти- ращ документ	Отго- ворник
Наименование	Вход	Изход	Критерии	Методи		
Планиране създаването на продукта/ услугата	Цели по качеството, изисквания за продукта/ услугата, необходимост от документи.	Документи за процесите, необходими за създаването на продукта/ услугата.	Изпълнение на планираните цели и политиката по качество.	Провеждане на вътрешни одити и преглед от ръководството. Анализ на икономическите резултати.	НК, Раздел 7-т.7.1, П7; П 8	ИД
Процеси, свързани с клиента	Потребности, изисквания за продукта/ услугата.	Определени изисквания за продукта/ услугата, информация за удовлетвореност на клиентите.	Изпълнение на бюджета. % увеличение на на предоставените продукти и услуги. Степен на удовлетвореност на клиентите.	Анализ на икономическите резултати и удовлетвореността на клиентите. Провеждане на вътрешни одити.	НК, Раздел 7-т.7.2, П7; П 8	ОМ
Закупуване	Необходими продукти, услуги и външни процеси, определени изисквания към тях, доставчици.	Съответстващи на определените изисквания продукти, услуги и външни процеси от одобрени доставчици.	% поръчки изпълнени в срок, спрямо общия брой. Намаляване броя на несъответстващи закупени продукти, услуги и външни процеси спрямо предхождащи периоди.	Анализ на резултатите от контрола на закупените продукти, услуги и външни процеси. Оценка на доставчиците. Провеждане на вътрешни одити.	НК- Раздел 7-т.7.4	ИД
Създаване и предоставяне на продукти и услуги – обучения, информационна дейност, мероприятия, свързани с качеството и системите за управление	Потребности и изисквания на клиентите, заинтересованите страни и НД, инфраструктура, приложими документи за продукта/услугата, компетентен персонал.	Изпълнени и предадени продукти и услуги, съответстващи на определените изисквания и на очакванията на клиентите и заинтересовани страни.	Намаляване относителния дял на несъответстващите продукти и услуги спрямо общо предоставените. Степен на удовлетвореност на клиентите. Изпълнение на годишния бюджет.	Наблюдение и контрол при предоставя на продукта/услугата. Анализ на изпълнението на заявки от клиентите и удовлетвореността. Провеждане на вътрешни одити.	НК, Раздел 7-т.7.5, П 7, П 8	ОМ

Сдружение "Клуб 9000", гр.София	НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВОТО	Раздел 4
	СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО	

Процес			Оценяване ефикасността на функциониране и на управление на процесите		Регламенти- рац документ	Отго- ворник
Наименование	Вход	Изход	Критерии	Методи		
Наблюдение и измерване на продукти и услуги	Изисквания за продукти и услуги, документи на СУК, ресурси за контрол.	Съответстващи продукти и услуги на определените изисквания и НД.	Брой рекламации и сигнали, поради некоректен контрол на продукта/услугата.	Анализ на резултатите от наблюдението и измерването. Провеждане на вътрешни одити.	НК, Раздел 8- т.8.2.4, П 7, П 8	Отг. процеси
III. ПРОЦЕСИ ЗА ИЗМЕРВАНЕ, АНАЛИЗ И ПОДОБРЯВАНЕ						
Оценка удовлетвореността на клиента	Информация от клиентите за удовлетворяване на очакванията, резултати от анализа на данни, рекламации.	Решения за подобряване на процесите, продуктите и услугите.	Степен на удовлетвореност на клиентите. % увеличение на предоставените продукти и услуги.	Провеждане на вътрешни одити и преглед от ръководството.	НК, Раздел 8- т.8.2.1	ОМ
Вътрешни одити	Критерии на одита и функционираща СУК	Обективни доказателства за функционирането и поддържането на СУК.	Брой проведени КД и ПД, реализирани подобрения на СУК и процесите по резултати от вътрешните одити.	Провеждане на вътрешни одити и преглед от ръководството.	НК, Раздел 8- т.8.2.2, П 3	ПР
Наблюдение и измерване на процесите	Процеси на СУК, изисквания, планирани резултати.	Доказателства за способността на процесите за постигане на планираните резултати.	Относителен дял на несъответстващите продукти/услуги по причина на процесите.	Анализ на несъответстващи продукти/услуги. Провеждане на вътрешни одити.	НК, Раздел 8- т.8.2.3, П 7, П 8	Отг. процеси
Управление на несъответстващ продукт/услуга	Установени несъответстващи продукти/услуги спрямо изискванията.	Предотвратяване използване и доставка на несъответстващ продукт/услуга.	Брой рекламации и сигнали от клиенти/заинтересовани страни.	Анализ на несъответствията. Провеждане на вътрешни одити.	НК, Раздел 8- т.8.3, П 4	Отг. процеси
Анализ на данните	Внедрена СУК. Записи от прилагането на СУК.	Актуални данни и анализи от прилагането на СУК, предоставени на ръководството за вземане на решения.	Брой подобрения, КД, ПД в резултат на анализа на данни.	Провеждане на вътрешни одити.	НК, Раздел 8- т.8.4	ПР

Сдружение "Клуб 9000", гр.София	НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВОТО	Раздел 4
	СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО	

Процес			Оценяване ефикасността на функциониране и на управление на процесите		Регламенти- ращ документ	Отго- ворник
Наименование	Вход	Изход	Критерии	Методи		
Коригиращи действия	Констатирано несъответствие спрямо изискванията.	Ефикасни КД, предотвратяващи повторното появяване на несъответствието.	Изпълнение на КД в определените срокове. Относителен дял на ефикасните КД спрямо изпълнените КД.	Провеждане на вътрешни одити. Анализ на КД на прегледа от ръководството.	НК, Раздел 8-т.8.5.2, П 5	ПР
Превантивни действия	Потенциално несъответствие спрямо изискванията.	Ефикасни ПД, предотвратяващи появата на несъответствие	Изпълнение на ПД в определените срокове. Относителен дял на ефикасните ПД спрямо изпълнените ПД.	Провеждане на вътрешни одити. Анализ на ПД на прегледа от ръководството.	НК, Раздел 8-т.8.5.3, П 6	ПР
IV. СПОМАГАТЕЛНИ ПРОЦЕСИ						
Управление на документите	Разработени, внедрени и поддържани документи на СУК	Наличие на актуални документи на работните места	Ползване на актуални и валидни документи. Да няма несъответствия по причина на документите.	Провеждане на вътрешни одити. Оценка ефикасността на процеса.	НК, Раздел 4-т.4.2; П 1	ПР
Управление на записите	Утвърдени и внедрени документи на СУК и налични приложими НД.	Пълни и добре поддържани записи от прилагането на СУК.	Наличие на достатъчно данни за анализ и провеждане на КД и ПД.	Провеждане на вътрешни одити.	НК, Раздел 4-т.4.2; П 2	ПР
Управление на средствата за наблюдение и измерване	Изисквания за наблюдение и измерване на основните процеси на СУК	Определени наблюдения, методи, измервания	Наблюдение и измерване по подходящ начин на специфичните процеси и продукти – тестове, анкети.	Провеждане на вътрешни одити.	НК, Раздел 7-т.7.6	ПР

Сдружение "Клуб 9000", гр.София	НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВОТО	Раздел 4
	СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО	

4.2. ИЗИСКВАНИЯ КЪМ ДОКУМЕНТАЦИЯТА

4.2.1. Общи положения

Документацията на Системата за управление на качеството в „Клуб 9000” включва:

- документиран и обявен политика и цели по качеството (Декларация – Раздел 1);
- Наръчник по качеството;
- документираните процедури, съгласно изискванията на БДС EN ISO 9001:2008 (Приложение 9.1);
 - документи, необходими за ефикасно планиране, изпълнение и управление на процесите в „Клуб 9000” – работни документи (Устав, процедури, вътрешни правилници, инструкции, планове, проекти, програми и други);
 - външни документи и записи използвани при осъществяване на дейностите –
 - нормативни документи (национални и международни стандарти, нормативни актове - закони, наредби), създадени от законодателен или друг овластен орган, приложими за дейността, предоставяните услуги и продукти от Сдружение „Клуб 9000”;
 - документи и данни, предоставени от доставчици, изпълнители на външни процеси, клиенти и заинтересовани страни;
 - записи за функционирането на СУК, включително формуляри, съгласно изискванията на БДС EN ISO 9001:2008 и приложимите нормативни документи.

Йерархичната структура на документите на СУК е дадена в П 1 “Управление на документите на СУК”.

4.2.2. Наръчник по качеството

Наръчникът по качеството (НК) е основен документ на СУК, който включва:

- областта на приложение на СУК, включително подробности и доказателства за изключванията;
- документираната политика по качеството на „Клуб 9000” и позоваване на документираните процедури и работните документи;
- описание на взаимодействието между процесите на СУК и отговорностите при осъществяване им.

НК служи като ръководство за дейността на персонала на „Клуб 9000” по управление на качеството и за демонстриране на действащата СУК пред клиенти, одитори и други заинтересовани страни, за да се създаде у тях увереност, че тя отговаря на БДС EN ISO 9001:2008 и че Сдружението е в състояние да предоставя качествени продукти и услуги.

НК е разработен от работна група, одобрява се от Управителния съвет и се утвърждава от Председателя на Управителния съвет на Сдружение „Клуб 9000”.

НК е оформен в девет раздела, чиито обхват се вижда от съдържанието.

Разпространението, архивирането и изменението на НК се осъществява в съответствие с П 1 “Управление на документите на СУК”.

Ежегодно ПР извършва цялостен преглед на НК и при необходимост предлага целесъобразните изменения.

Наръчникът по качество, като основен документ на Системата за управление на качеството, има задължителен характер за целия персонал на „Клуб 9000”.

Сдружение "Клуб 9000", гр.София	НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВОТО	Раздел 4
	СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО	

4.2.3. Управление на документите

При управлението на документите на СУК и за постигане на увереност, че във всеки момент в „Клуб 9000” се намират в действие и се използват само валидни документи, се прилага регламентирания ред в документирана процедура П 1 “Управление на документите на СУК”, включващ:

- одобряване на документите за адекватност от Председателя на Управителния съвет преди разпространяването им;
- преглед и актуализиране, при необходимост, и ново одобряване на документите;
- осигуряване на идентификация на измененията и на валидната версия на документите;
- осигуряване, че на местата за използване е налична подходящата версия на приложимия документ;
- осигуряване документите да са четливи и лесно идентифицируеми;
- осигуряване, че документите с външен произход, определени от „Клуб 9000” като необходими за планирането и функционирането на СУК, са идентифицирани и тяхното разпространение се управлява;
- предотвратяване на непреднамерено използване на невалидни документи и идентифицирането им по подходящ начин, ако те подлежат на съхранение с някаква цел.

За документите на СУК е регламентирана формата и структурата им, а приетото означение позволява еднозначно да се определи кое е йерархическо ниво на документа и с кои документи от по-високо ниво е свързан.

Определен е редът за архивиране на документите и за достъп до тях, с което се изключва всякаква умишлена или непреднамерена намеса в тяхното управление. Разпространението на документите от СУК е в електронна среда.

Поддържа се информация за актуалността на приложимите нормативни документи за дейността на „Клуб 9000” и персонала се информира своевременно за изискванията.

4.2.4. Управление на записите

За управление на записите, създадени за доказване на съответствието с изискванията и ефикасното функциониране на СУК, се прилага документирана процедура П 2 “Управление записите”.

Видовете записи от Системата за управление на качеството са дадени в Наръчника по качество, процедурите и работните документи и са определени така, че да бъдат достатъчни, за да се проследи и демонстрира изпълнението на процесите и резултатите от тях.

Видът, формата и съдържанието на формулярите, предназначени за записи се разработват, утвърждават и изменят съгласно реда, посочен в П 1 ”Управление на документите на СУК”.

Прилага се редът и изискванията за управление на записите - създаване, идентифициране, съхранение в определен срок, защита от повреди и загубване, достъпност, запазване и унищожаване на записите.

Записите са на хартиен и електронен носител и са определени изискванията към тях, за да остават четливи, лесно идентифицируеми и достъпни.

Сдружение "Клуб 9000", гр.София	НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВОТО	Раздел 5
	ОТГОВОРНОСТ НА РЪКОВОДСТВОТО	

5.1. АНГАЖИМЕНТ НА РЪКОВОДСТВОТО

Висшето ръководство на „Клуб 9000” е ангажирано с разработването и внедряването на Системата за управление на качеството (СУК) и с нейното непрекъснато подобряване, като:

- съобщава на персонала на „Клуб 9000” значимостта на удовлетворяването на изискванията и очакванията на клиентите и другите заинтересовани страни, както и на изискванията на приложимите към дейността на Сдружението нормативни актове, създадени от законодателен или от друг овластен орган;
- осигурява и гарантира управлението на дейностите и процесите в Сдружението в пълно съответствие и при стриктното спазване и изпълнение на цитираната по-горе законодателна и нормативна база;
- определя, документира и преглежда за адекватност политиката по качество на Сдружението по реда, посочен в Раздел 5, т. 5.3 на НК;
- гарантира, че целите по качеството са определени съгласно Раздел 5, т. 5.4 на НК и че те отговарят на мисията на Сдружението;
- планира и провежда през определени интервали прегледи от ръководството и оценява състоянието и ефикасността на СУК в съответствие с изискванията, посочени в Раздел 5, т. 5.6 на НК;
- осигурява необходимите ресурси за поддържане и непрекъснато подобряване на СУК и нейните процеси съгласно Раздел 6, т. 6.1 на НК;
- изисква прилагане на документите от СУК при осъществяване дейностите на Сдружението и насърчава персонала за нейното поддържане и подобряване.

Управителният съвет планира и организира дейността на „Клуб 9000” в съответствие с утвърдените Устав и Правилник за реда за осъществяване на общественополезна дейност и за набиране и разходване на имуществото на Сдружение „Клуб 9000”. Записите от заседанията на Управителния съвет на се съхраняват по реда от П 2 „Управление на записите”.

5.2. НАСОЧЕНОСТ КЪМ КЛИЕНТА

Цялостната дейност на Сдружението е насочена към удовлетворяване на очакванията и изискванията на клиентите и другите заинтересовани страни.

Висшето ръководство е осигурило:

- ред за получаване на запитвания и заявки, определяне, уточняване изискванията на клиента и предприемане на мерки за тяхното изпълнение - Раздел 7, т.7.2;
- поддържане на постоянни контакти и участие в съвместни прояви с държавни, неправителствени и други организации в полза на членовете на „Клуб 9000” и обществото.

Всички документи на СУК са разработени така, че най-добре и пълно да гарантират определянето и изпълнението на изискванията на клиентите и заинтересованите страни с цел повишаване на тяхната удовлетвореност от изпълняваните дейности, включително предоставените услуги и доставени продукти.

С клиентите и заинтересованите страни се поддържа обратна връзка за потвърждаване изпълнението на техните изисквания и за оценяване на тяхната удовлетвореност по реда от Раздел 8, т.8.2.1.

Сдружение "Клуб 9000", гр.София	НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВОТО	Раздел 5
	ОТГОВОРНОСТ НА РЪКОВОДСТВОТО	

5.3. ПОЛИТИКА ПО КАЧЕСТВОТО

Висшето ръководство гарантира, че Политиката по качество, документирана в Декларацията на УС (НК-Раздел 1) е подходяща и съобразена с мисията и дългосрочните цели на „Клуб 9000”, с основните насоки за развитие на Сдружението с цел непрекъснатото подобряване на неговата дейност и качеството на предоставените продукти и услуги.

Политиката по качество съдържа ангажимента на висшето ръководство за удовлетворяване на изискванията и очакванията на клиентите и заинтересованите страни при спазване на приложимите нормативни документи, за непрекъснатото подобряване на ефикасността на СУК.

Политиката по качество на Сдружението предоставя рамка за създаване и преглед на дългосрочните и краткосрочните цели по качество.

1. Цялостната дейност на Сдружение „Клуб 9000”, на неговия Упражителен Съвет, на националните координатори и съдружници е насочна към популяризиране на различните системи за управление и към осигуряване на високо качество на предлаганите услуги – предоставяне на обучения, информационно- издателска дейност и организация и провеждане на мероприятия, за да постигнем максимална удовлетвореност на нашите клиенти – организациите, разработващи, внедряващи и поддържащи различни системи за управление в съответствие с утвърдените международни стандарти. Нашият стремеж е не само да изпълним техните изисквания към предлаганите от нас услуги, но и да отговорим на техните очаквания за едно професионално и отговорно предоставяне на обучения, актуална информация и различни мероприятия на национално ниво, свързани с непрекъснатото подобряване на внедрените от нашите клиенти системи за управление.

2. В качеството ни на лидери в популяризирането на системите за управление се придържаме към най – високия стандарт на професионално поведение. Съдружниците – членове на „Клуб 9000“ се стремят да избират в Управителния Съвет на Сдружението най-добрите, признати и утвърдили се специалисти по различните системи за управление, за да осигурят по този начин необходимата колективна компетентност и лидерството на ръководния колективен орган, гарантиращ реализацията на политиката и целите по качество на Сдружението. Управителният Съвет избира регионалните координатори сред най – добрите специалисти по управление на качеството и други системи за управление, за да осигури чрез лидерските им умения сериозно представителство и участие на организациите от отделните региони в провежданите мероприятия. Стремежът на Управителния Съвет е чрез подбора на регионалните координатори да разшири състава на регионите, да увеличи влиянието и притегателната сила на Сдружението. Управителния Съвет утвърждава в състава на комисията по присъждане на „ Наградата по качество на Клуб 9000“ най – изявените специалисти в тази област, за да гарантира професионализъм, безпристрастност и доверие при класирането на кандидатите. В преподавателските екипи Управителният съвет включва най-известните и ерудирани специалисти в страната по различните системи за управление, за да гарантира и осигури чрез реализирането на техните лидерски умения висок професионализъм и компетентност при предлагането на нашите продукти и услуги.

3. При изпълнението и реализацията на политиката и целите по качество Управителният Съвет се стреми да въвлече в управлението на качеството не само служителите по трудов договор, но и да използва в дейността си колективния ум на съдружниците. Доверието, което завоювахме сред нашите съдружници и клиенти, е ключът за успеха ни като Сдружение и като личности.

4. За да функционира Сдружението ефикасно Управителният Съвет осъществява и управлява множество взаимосвързани дейности. За да постигне желания резултат Управителният Съвет прилага процесния подход, като е идентифицирал процесите,

Сдружение "Клуб 9000", гр.София	НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВОТО	Раздел 5
	ОТГОВОРНОСТ НА РЪКОВОДСТВОТО	

необходими за функционирането на СУК, а така също и тяхната последователност и взаимодействие.

5. Освен процесния подход в своята работа Управителният Съвет се стреми да прилага и системния подход.

6. Непрекъснатото подобряване на разработената, документирана, внедрена и поддържана СУК в съответствие с изискванията на стандарта ISO 9001:2008 е основна грижа на Управителния Съвет на Сдружението. Периодичното провеждане на вътрешни одити на системата и прегледи от ръководството предоставят обективна информация за ефикасността на нейното функциониране и идентифицират възможностите за нейното постоянно подобряване в съответствие с непрекъснато повишаващите се изисквания и очаквания на нашите клиенти от предоставяните им продукти и услуги.

7. Управителният Съвет на Сдружението събира, обработва и анализира различна информация, за да може да взема правилни, обосновани и ефикасни решения, гарантиращи присъствието на Сдружението на съответния сегмент от пазара и осигуряващи необходимите приходи за функционирането му. Голяма част от тази информация ръководството на Сдружението предоставя своевременно на Общото събрание, на своите членове и клиенти, за да осъществява по-пълноценно мисията си за популяризирането на различните системи за управление. По този начин Сдружението подпомага своите членове и клиенти да формират допълнителни ползи и да добавят стойност от поддържането и непрекъснатото подобряване на внедрените от тях системи за управление и създава предпоставки за повишаване на тяхната удовлетвореност.

8. Управителният Съвет се стреми да изгражда трайни и взаимноизгодни отношения със своите доставчици, за да осигури високо качество на предоставяните продукти и услуги. Особено внимание се отделя на изискванията при подбора на преподавателските екипи, за да се осигури тяхната висока компетентност и да се гарантира удовлетвореността на нашите клиенти от предоставяните продукти и услуги.

Политиката по качество е разгласена, разяснена и разбрана от персонала на „Клуб 9000“ и се преглежда и оценява за адекватност по време на прегледите на СУК от ръководството съгласно Раздел 5, т. 5.6.

Персоналът е обучен и задължен да работи активно за практическото провеждане на обявената политика и да изпълнява изискванията, регламентирани в документите на СУК.

Актуализираната Декларация на Управителния Съвет за политиката по качество и целите на Сдружение „Клуб 9000“ се управлява по реда на П 1 „Управление на документите на СУК“.

5.4. ПЛАНИРАНЕ

5.4.1. Цели по качеството

Висшето ръководство определя целите по качеството, съвместими с политиката, включително и тези, необходими за удовлетворяване на изискванията за осъществяваните дейности и предоставяни продукти и услуги на две нива:

- цели на Сдружение „Клуб 9000“ в дългосрочен план, формуирани в Устава на Сдружението;
- ежегодни общи цели на „Клуб 9000“, формуирани в „Основните насоки за дейността на Сдружение „Клуб 9000“ и утвърдени от Общото събрание.

На тяхна база ИД и ПР разработват конкретни, краткосрочни и измерими цели в Програмата за дейността на „Клуб 9000“ за съответната година, като вземат предвид:

- състоянието по изпълнение на изискванията на клиентите и заинтересованите страни;

Сдружение "Клуб 9000", гр.София	НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВОТО	Раздел 5
	ОТГОВОРНОСТ НА РЪКОВОДСТВОТО	

- изискванията на приложимите нормативни документи за продуктите, услугите и дейността на „Клуб 9000“;
- възможностите за подобряване;
- резултатите от вътрешните и външни одити на СУК и прегледите на СУК от ръководството съгласно П 3 “Вътрешни одити” и Раздел 5, т.5.6;
- резултатите от анализа на данните от прилагането на СУК (Раздел 8, т.8.4);
- проведените коригиращи и превантивни действия, съгласно П 5 “Коригиращи действия“ и П 6 “Превантивни действия“;
- предложения на персонала и регионалните координатори за подобряване на процесите на СУК и на продуктите в съответствие с изискванията на клиентите.

Краткосрочните цели по качеството се планират, заедно с критерии за оценка и конкретни задачи за постигането им, необходимите финансови средства, срокове и отговорните лица за тяхното изпълнение и се утвърждават от УС.

За постигане на целите Координаторите на РО планират конкретни задачи в годишен план на РО, който се приема от Общото събрание на Регионалната организация.

Изпълнението на целите се отчита при прегледа на СУК от ръководството (Раздел 5, т.5.6) и Общото събрание на „Клуб 9000“. ИД и ПР непрекъснато контролират и отчитат изпълнението на целите по качество, за да идентифицират областите за подобрене.

5.4.2. Планиране на СУК

Висшето ръководство осигурява, че:

- планирането на СУК се извършва, за да се удовлетворят изискванията за определените процеси на СУК и непрекъснато да се подобрява тяхната ефикасност в съответствие с изискванията на БДС EN ISO 9001:2008 и по този начин да се постигнат целите по качеството на Сдружението;

- целостта на системата се запазва, когато се планират и внедряват изменения на СУК в процеса на нейното непрекъснато подобряване.

Планирането на СУК се извършва при:

- ежегодното определяне на насоките за дейността на „Клуб 9000“;
- определяне на процесите, необходими за СУК, включително външните процеси и тяхното прилагане във всички структурни звена на „Клуб 9000“;
- осигуряване наличието на ресурси и на информация, необходими за функционирането и наблюдението на процесите на СУК;
- определяне на целите по качество и годишния преглед на СУК от ръководството;
- внедряване на необходимите действия за постигане на планираните резултати и непрекъснато подобряване на СУК, нейните процеси и документация.

5.5. ОТГОВОРНОСТИ, ПЪЛНОМОЩИЯ И ОБМЕН НА ИНФОРМАЦИЯ

5.5.1. Отговорности и пълномощия

Организационната структура на Сдружение „Клуб 9000“ показва управленческата структура и функционалните връзки за осъществяване на процесите, определени като необходими за функционирането на СУК. Висшето ръководство е определило отговорностите и пълномощията в структурните звена на „Клуб 9000“ и е осигурило тяхното разгласяване.

Управителният съвет взема решение за откриване и закриване на регионални структури на „Клуб 9000“ на територията на Република България. Регионалните организации се учредяват с решение на Общото събрание на членовете от съответния регион.

Сдружение "Клуб 9000", гр.София	НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВОТО	Раздел 5
	ОТГОВОРНОСТ НА РЪКОВОДСТВОТО	

Органите за управление на Сдружение „Клуб 9000” са Общото събрание, Управителният съвет и Контролният съвет с регламентирани отговорности в Устава на Сдружение „Клуб 9000”.

Основните отговорности и правомощия на **УПРАВИТЕЛНИЯТ СЪВЕТ** на Сдружение „Клуб 9000”, свързани с функционирането на СУК, са:

- приема Програма за дейността на „Клуб 9000” и ръководи нейното изпълнение;
- определя реда и организира извършването на дейността на „Клуб 9000” в обществена полза;
- определя реда и организира дейността, като взема решения по всички оперативни въпроси в изпълнение на политиката и целите на „Клуб 9000”;
- осъществява и контролира стопанската дейност на Сдружението;
- изготвя и приема правилници и други вътрешни документи, регламентиращи дейността на „Клуб 9000”;
- извършва преглед на функционирането на СУК и оценява нейната ефикасност;
- подготвя и внася в Общото събрание отчет за цялостната дейност на „Клуб 9000”.

ПРЕДСЕДАТЕЛЯТ на Управителния съвет:

- организира работата на УС и изпълнението на неговите решения и решенията на Общото събрание;
- отговаря за поддържане, ефикасно функциониране и непрекъснато подобряване на СУК;
- утвърждава правилници и други вътрешни документи, регламентиращи дейността и процесите на „Клуб 9000”;
- сключва трудовите договори с изпълнителния директор и другите служители на „Клуб 9000” след съответното решение на Управителния съвет.

ИЗПЪЛНИТЕЛНИЯТ ДИРЕКТОР отговаря за осъществяване цялостната дейност на „Клуб 9000”, за реализиране на политиката и постигане целите по качество, като:

- разработва и организира изпълнението на Програмата за дейността на „Клуб 9000” за съответната календарна година
- осигурява достигането и изпълнението на утвърдените показатели по бюджета на Сдружението;
- създава условия за социално развитие на персонала в „Клуб 9000” и за подобряване условията на труд;
- ръководи дейността по поддържане, ефикасно функциониране и непрекъснато подобряване на СУК;
- осигурява необходимите материални, финансови и човешки ресурси за ефикасното функциониране на СУК, за постигане на целите на Сдружението и осигуряване удовлетвореността на клиентите и заинтересованите страни.

Председателят на Управителния съвет изпълнява функциите на ИД, когато не е назначен ИД.

КООРДИНАТОРИТЕ на Регионални организации реализират политиката и целите на Сдружението в съответния регион, като:

- осъществяват дейността си съгласно Правилника за дейността и финансирането на регионалните организации и сключените договори;
- координират дейността на РО за постигане на целите по качество и изпълнение годишната Програма за дейността на „Клуб 9000”;
- прилагат документите на СУК и предлагат подобрения.

Сдружение "Клуб 9000", гр.София	НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВОТО	Раздел 5
	ОТГОВОРНОСТ НА РЪКОВОДСТВОТО	

Отговорностите и пълномощията на длъжностните лица от структурните звена на Сдружението и Отговорниците за процеси са определени в документите на СУК, Правилника за вътрешния трудов ред, заповеди на ИД, длъжностните характеристики и в трудовите договори.

5.5.2. ПРЕДСТАВИТЕЛЯТ НА РЪКОВОДСТВОТО, определен със заповед на ИД, има пълномощия и отговорности да:

- осигурява, че процесите, необходими за функционирането на СУК, са определени, създадени, внедрени и поддържани;
- осъществява контрол по прилагането, поддържането и непрекъснатото подобряване ефикасността на СУК в съответствие с изискванията на БДС EN ISO 9001:2008;
- осигурява, че осъзнаването на значимостта на изискванията на клиента от целия персонал на „Клуб 9000“ е насърчавано;
- докладва на висшето ръководство за функционирането на СУК и за всяка необходимост от подобряване.

5.5.3. Вътрешен обмен на информация

Вътрешните взаимовръзки са определени в организационната структура на „Клуб 9000“, Устава, Правилника за вътрешния трудов ред и в длъжностните характеристики.

ИД и ПР информират своевременно персонала на „Клуб 9000“ за:

- Политиката и целите по качество;
- вижданията за бъдещото развитие на „Клуб 9000“, организационни и структурни промени, задачи и програми за подобряване на дейността, ролята и задачите на персонала за тяхното изпълнение;
- изискванията на заеманата длъжност и отговорностите, произтичащи от СУК;
- провежданата работа с клиенти и заинтересовани страни за изучаване на изискванията и очакванията им;
- изменението в приложимите нормативни документи и в документите на СУК;
- функционирането на СУК, резултатите от проведените вътрешни одити, прегледа от ръководството и взетите решения.

Вътрешният обмен на информация се осъществява, чрез събрания, заседания, съвещания, обучения, разпространение на документи, стационарна и мобилна телефонна мрежа, при спазване на вътрешния ред в „Клуб 9000“.

Персоналът на „Клуб 9000“ участва в процесите на подобряване на СУК, като дава предложения за подобрене, коригиращи и превантивни действия.

5.6. ПРЕГЛЕД ОТ РЪКОВОДСТВОТО

5.6.1. Общи положения

Висшето ръководство на „Клуб 9000“, най-малко веднъж годишно планира и провежда цялостен преглед на СУК, за да осигури нейната непрекъсната актуалност, адекватност и ефикасност. На прегледа на СУК се оценяват възможностите за подобряване на СУК на нейните процеси и документация, включително и на политиката и целите по качеството.

Прегледът се извършва в съответствие със заповед на ИД, в която се определят сроковете и отговорниците за подготовка на информацията по входните елементи.

Записите от прегледа на ръководството се оформят в протокол и се съхраняват по реда на документирана процедура П 2 „Управление на записите“.

Сдружение "Клуб 9000", гр.София	НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВОТО	Раздел 5
	ОТГОВОРНОСТ НА РЪКОВОДСТВОТО	

5.6.2. Входни елементи за прегледа

Входните елементи за прегледа на СУК от ръководството включват информация за:

- изпълнение на краткосрочните цели по качество и проверка на политиката по качество за адекватност;
- резултатите от одитите на СУК и оценката на работата на вътрешните одитори;
- обратната информация от клиентите и заинтересованите страни за тяхната удовлетвореност (анкети и други), както и сигнали, рекламации и др.;
- функционирането и ефикасността на процесите от СУК, включително и на тези, възложени на външни изпълнители;
- съответствието на закупуваните и предоставени услуги и продукти и оценка на доставчиците;
- оценка на проведените обучения на персонала;
- състоянието на проведените превантивни и коригиращи действия;
- проверяване на действията от предишни прегледи от ръководството;
- изменения, които могат да повлияят на СУК;
- препоръките за подобряване.

ПР, отговорниците на процеси със съдействието на КРО извършват анализ и изготвят доклад по входните елементи за прегледа на СУК и го представят на Висшето ръководство.

5.6.3. Изходни елементи от прегледа

Висшето ръководство разглежда и анализира представената информация, взема решения и определя необходимите действия, свързани с:

- подобряването на ефикасността на СУК и нейните процеси;
- подобряване на предоставените услуги и продукти в съответствие с изискванията и очакванията на клиентите и заинтересованите страни;
- компетентността на персонала, включително на вътрешните одитори;
- потребността от ресурси за функциониране на процесите и СУК.

Всички изводи, препоръки и решения в резултат на прегледа се документират в протокол.

Решенията от прегледа на СУК от ръководството се включват в „Основните насоки за дейността на Сдружение „Клуб 9000”, които се утвърждават от Общото събрание.

ПР разпространява документираните решения от прегледа до отговорните лица и контролира тяхното изпълнение.

Сдружение "Клуб 9000", гр.София	НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВОТО	Раздел 6
	УПРАВЛЕНИЕ НА РЕСУРСИТЕ	

6.1. ОСИГУРЯВАНЕ НА РЕСУРСИ

Ежегодно Висшето ръководство на „Клуб 9000” определя, планира и осигурява материалните, човешките и финансови ресурси необходими за:

- внедряване и поддържане на СУК и непрекъснато подобряване на нейната ефикасност;
- повишаване удовлетвореността на клиентите и заинтересованите страни, като изпълнява техните изисквания.

Финансовите ресурси се определят с приемането от Общото събрание на годишния Бюджет на Сдружението, изготвен от ИД на база информация за постъпилия членски внос и необходимите разходи за провеждане на дейности в обществена полза и за предоставяне на предлаганите продукти и услуги. Необходимите средства за дейността на Регионалните организации се осигуряват съгласно Правилника за дейността и финансирането на регионалните организации.

Изпълнението на Бюджета по приходи и разходи се отчита ежегодно пред Управителния съвет и Общото събрание на „Клуб 9000”.

6.2. ЧОВЕШКИ РЕСУРСИ

6.2.1. Общи положения

Ръководството на „Клуб 9000” осигурява компетентен персонал на базата на подходящо образование, професионално обучение, умения и опит, който с работата си влияе върху съответствието на предоставяните продукти и услуги с изискванията на клиентите.

6.2.2. Компетентност, обучение и осъзнаване

ИД със съдействието на ПР:

- Определя в длъжностните характеристики необходимата компетентност на персонала, който изпълнява дейности, имащи влияние върху съответствието с изискванията за продукта/услугата. Длъжностните характеристики се актуализират периодично, най-малко на три години, в зависимост от изменението на целите и процесите в „Клуб 9000”;
- Осигурява подходящи форми на обучение или предприема други действия за достигане на необходимата компетентност на персонала;
- Спомага персоналът да осъзнае значението и важността на дейности, които изпълнява и как те допринасят за постигане на целите по качеството;
- Подготвя за прегледа от ръководството информация за ефикасността на обучението или предприетите други действия за достигане на необходимата компетентност на персонала.

ИД, съгласувано с УС, извършва подбор на персонала на база изискванията на утвърдените длъжностни характеристики и данните на отделните кандидати. При изпълнение на изискванията се подписва трудов договор.

Техническият сътрудник (ТС) поддържа трудови досиета на персонала, в които се съхраняват документи и записи по назначаване, квалификация, обучение и развитие на съответното длъжностно лице.

За осигуряване и поддържане на изискващата за компетентност и квалификация на персонала, с оглед настоящите и бъдещите потребности, както и за осъзнаване от персонала за значението и важността на извършваните дейности и ролята му за реализиране на политиката и постигане на целите по качеството се провежда първоначално и периодично обучение. Осигурява се информация и документи за самообучение и се предприемат действия като обмяна на опит и др.

Сдружение "Клуб 9000", гр.София	НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВОТО	Раздел 6
	УПРАВЛЕНИЕ НА РЕСУРСИТЕ	

ПР ежегодно планира необходимото обучение в Програмата за дейността на Сдружение „Клуб 9000”, включително:

- на новопостъпил/преназначен персонал;
- за осигуряване на необходимата компетентност за съответното работно място;
- по Системата за управление на качеството и регламентиращите я документи.

Резултатите от проведените обучения се документират във Ф НК 1 „Протокол за проведено обучение” или документи от участие във външни обучения.

Отговорникът за безопасна и здравословна работа (ОБЗР) провежда и документира начален и периодичен инструктаж по здраве и безопасност при работа по изискванията на нормативните документи (ЗБУТ).

ТС съхранява подходящи записи за образованието, професионалното обучение, уменията и опита на персонала по реда на П 2 „Управление на записите”.

УС извършва оценка за ефикасността от проведеното обучение по време на прегледа от ръководството (Раздел 5, т.5.6).

6.3. ИНФРАСТРУКТУРА

Инфраструктурата, необходима за постигане на съответствие с изискванията за продуктите, услугите и на нормативните документи е определена, осигурена и се поддържа. При разширяване на услугите ИД взема решение за разработване на проект с разположение на работни помещения, оборудване и други елементи на инфраструктурата, необходими за осигуряване изискванията за ефикасно функциониране на процесите. ИД осъществява контрол по поддържане на работните помещения в съответствие с договора с наемодателя, осигурява ежегодно необходимите ресурси и възлага на външни организации по реда на Раздел 7-т.7.4 ремонт, модернизация и обновяване на офис оборудването.

Техническите средства за процесите (оборудване и програмни продукти), необходими за постигане съответствието на предоставяните продукти и услуги с определените изисквания се поддържат чрез осъществяване на текущо поддържане и профилактика.

ТС планира профилактичните прегледи на оборудването и съхранява информацията от дейностите по поддържането и ремонта в „Опис на оборудването” и Ф НК 2 „Регистрационен картон”.

ТС осигурява изправни съобщителни и информационни системи, поддържа информация за използваните програмни продукти и тяхното потвърждаване.

Външната комуникация с доставчици, клиенти се осъществяват в съответствие с договореностите.

6.4. РАБОТНА СРЕДА

Ръководството на „Клуб 9000” е определило и осигурява във всички работни помещения необходимата работна среда, гарантираща съответствието на предоставяните продукти и услуги с изискванията. Работната среда и нейните параметри са определени в съответните нормативни документи.

В работните помещения и на работните места се поддържат определените условия, добър микроклимат, ред и чистота, което е задължение на целия персонал на „Клуб 9000”.

Работната среда, необходима за безопасно изпълнение на дейностите се осигурява по реда на нормативните документи. Наемодателят възлага на специализирани организации измерване на параметрите на работната среда в работните помещения (запрашеност, шум, осветеност, заземяване, безопасна работа с видеодисплей и други), резултатите се документират и съхраняват.

Сдружение "Клуб 9000", гр.София	НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВОТО	Раздел 6
	УПРАВЛЕНИЕ НА РЕСУРСИТЕ	

При наличие на отклонения от изискванията, Ръководството предприема мерки за тяхното отстраняване или съгласувано със съответните органи взема решения за намаляване на вредното им въздействие.

В „Клуб 9000” се извършва периодична оценка на работната среда и оценка на риска на работните места за осъществяване целите, за мотивация, удовлетвореност и развитие на персонала.

Документите за състоянието и контрола на работната среда се съхраняват от ОБЗР по реда на П 2 „Управление на записите”.

Сдружение "Клуб 9000", гр.София	НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВОТО	Раздел 7
	СЪЗДАВАНЕ НА ПРОДУКТА	

7.1. ПЛАНИРАНЕ НА СЪЗДАВАНЕТО НА ПРОДУКТА/УСЛУГАТА

Дейността на „Клуб 9000” се определя в Устава на Сдружение „Клуб 9000”, Правилника за осъществяване на общественополезна дейност и за набиране и разходване на имуществото на Сдружение „Клуб 9000” и Правилника за дейността и финансирането на регионалните организации.

ИД планира и разработва процесите, необходими за осъществяване на дейности в обществена полза, създаването на продуктите и услугите в съответствие с изискванията за другите процеси на СУК.

Процесът планиране е непрекъснат процес и определя според случая:

- целите по качество; изискванията за продукта/услугата, включително от клиенти, заинтересовани страни и от приложимите нормативни документи;
- необходимите процеси и документи за създаването на продукта, изпълнение на услугата и предаването на клиента, включително процеси възложени на външни изпълнители;
- необходимите ресурси за създаване на продукта и изпълнение на услугата;
- дейностите за проверка, потвърждаване, наблюдение, контрол на продукта/услугата;
- критериите за приемане на продукта/услугата;
- необходимите записи за осигуряване на доказателство, че процесите по създаване и крайният продукт ще удовлетворят изискванията.

За основните процеси са разработени процедури П 7 „Организация и провеждане на предлаганите обучения” и П 8 „Управление на информационната дейност”, определящи планирането, последователността на процесите, методите за изпълнение и контрол. Там са посочени и необходимите записи за потвърждаване изпълнението на изискванията на процесите за създаване на продуктите и услугите.

Правилата и изискванията дадени в тях изпълняват ролята на планове по качеството. Само в отделни случаи, по преценка на Ръководството се разработват специални планове по качеството.

Необходимите външни ресурси се планират, чрез избор на подходящи доставчици/изпълнители, гарантиращи спазване на определените към тях изисквания.

7.2. ПРОЦЕСИ, СВЪРЗАНИ С КЛИЕНТА

7.2.1. Определяне на изискванията за продукта/услугата

ИД и ОМ определят и документират изискванията към продуктите и услугите предоставяни от „Клуб 9000”, включително:

- изискванията, определени от клиента, включително изискванията по доставката;
- изискванията за продукта/услугата, които са необходими за конкретно или предвиденото използване;
- приложимите изисквания на нормативните документи, създадени от законодателен или друг овластен орган;
- други допълнителни изисквания, приети за необходими от „Клуб 9000” за всеки конкретен продукт, проект или договор.

ОМ публикува в web сайта на "Клуб 9000" информация за предлаганите продукти и услуги.

Сдружение "Клуб 9000", гр.София	НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВОТО	Раздел 7
	СЪЗДАВАНЕ НА ПРОДУКТА	

7.2.2. Преглед на изискванията за продукта/услугата

ОМ прилага П 7 „Организация и провеждане на предлаганите обучения” и П 8 „Управление на информационната дейност” и извършва преглед на изискванията за продукта/услугата преди да се поеме ангажимента за предоставянето на клиента (преди публикуване на информация в web сайта на "Клуб 9000", предлагане на оферта, изпълнение на заявка), за да се гарантира, че:

- изискванията на клиента са правилно разбрани, еднозначно определени и документирани;
- са решени възникналите различия между изискванията в заявката и тези, които са предварително обявени;
- „Клуб 9000” е способен да удовлетвори определените изисквания за продукта/услугата, включително на клиента и на нормативните документи.

Запитванията и заявките на клиентите се придружават с писмено потвърдени и точно определени изисквания на клиента за продукта и услугата. Когато изискванията на клиента не са представени в документиран вид, те се потвърждават от него, преди да бъдат приети.

При промяна на изискванията за продукта/услугата се изменят съответните документи и писмено се уведомяват клиентите и изпълнителите.

Записите за резултатите от прегледа и за действията, произтичащи от прегледа се съхраняват по реда от П 2 „Управление на записите”.

7.2.3. Обмен на информация с клиентите

В "Клуб 9000" са определени и внедрени ефикасни мерки за обмен на информация с клиентите и заинтересованите страни:

- относно осъществяваната дейност в обществена полза, предоставените продукти и услуги;
- при обработване на запитвания и заявки, включително техните изменения;
- чрез анализ на обратната информация от клиентите и заинтересованите страни, включително техните рекламации и сигнали.

ОМ, КРО и ТС предоставят актуална информация за продуктите и предоставените услуги на web сайта на "Клуб 9000", на срещи със заинтересовани страни, чрез печатните издания и др.

Получените запитвания и заявки се обработват по реда от П 7 „Организация и провеждане на предлаганите обучения” и П 8 „Управление на информационната дейност”.

ОМ, КРО и ТС получават и обработват обратна информация от клиентите и заинтересованите страни, чрез провеждане на срещи и анкети за удовлетвореността от проведените обучения и от дейността на "Клуб 9000" (Ф П 7-6 „Анкета”, Ф НК 3 „Анкетна карта”), анализ на оценки, сигнали и рекламации.

ОМ регистрира, проучва и анализира всяка получена рекламация/сигнал по реда на П 4 „Управление на несъответстващ продукт” с цел установяване вида на несъответствието, причините за появяването му и предприема коригиращи действия за отстраняване на причините.

Информацията, касаеща съответствието на продуктите и предоставените услуги, се анализира и при необходимост се предприемат коригиращи или превантивни действия, или се планират подобрения съгласно П 5 „Коригиращи действия” и П 6 „Превантивни действия”.

"Клуб 9000" следи оценката на организациите за функционирането и ефикасността на въведените от тях системи за управление. Периодично, при решение на УС, ПР и КРО:

- подготвят и провеждат анкета в организациите с внедрени системи за управление;

Сдружение "Клуб 9000", гр.София	НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВОТО	Раздел 7
	СЪЗДАВАНЕ НА ПРОДУКТА	

- извършват анализ на удовлетвореността от въведените системи за управление. ПР предоставя информацията за конференциите по качество.

7.3. ПРОЕКТИРАНЕ И РАЗРАБОТВАНЕ

В своята дейност Сдружението не осъществява процеса „Проектиране и разработване” на продукта, поради което в Раздел 4 на НК е обосновано изключване на изискванията по т. 7.3 на стандарта

7.4. ЗАКУПУВАНЕ

7.4.1. Процес на закупуване

„Клуб 9000” осигурява, че закупеният продукт/услуга/външен процес е в съответствие с изискванията, като видът и обхватът на прилаганото управление на доставчика и на закупения продукт/услуга зависят от въздействието на закупения продукт върху последващото създаване на продукта/услугата на Сдружението.

Закупуването на продукти и услуги, особено важни за качеството на предоставените продукти и услуги, се извършва от одобрени доставчици/изпълнители.

ИД, ОМ и ТС извършват оценка и подбор на доставчиците според тяхната способност да доставят продукт/услуга в съответствие с изискванията на „Клуб 9000” по определена методика във Ф НК 4 и критерии - изискваното качество да е трайно и потвърдено за всички количества и доставки, цена, условия на доставка и плащане, гаранционни условия. Резултатите се документират в Ф НК 4 „Протокол за оценка на доставчик”. ОМ поддържа „Списък на одобрените доставчици Ф НК 5”, който се утвърждават от Председателя на Управителния съвет/Изпълнителния директор.

ИД, ОМ и ТС извършват периодично, най-малко веднъж годишно преглед и повторно оценяване на доставчиците.

С одобрените доставчици се установяват делови взаимоотношения и система за обратна връзка по въпросите на качеството на закупуваните продукти и предоставени услуги/изпълнявани процеси. Правните взаимоотношения с доставчиците се изграждат въз основа на договори или поръчки.

Критериите за оценка се преразглеждат от ИД всеки две години при необходимост.

Записите за резултатите от оценяването и за необходимите действия, произтичащи от оценяването, се съхраняват по изискванията на П 2 „Управление на записите”.

7.4.2. Информация за закупуването

Потребностите за закупуване на материали, оборудване, услуги или външни процеси се определят на база планираните дейности в обществена полза на „Клуб 9000” и необходими за предоставяне на продуктите и услугите на Сдружението.

Закупуването се извършва само при наличие на ясни и точни данни, описващи изискванията към закупувания продукт/услуга/възложения за изпълнение процес, отразени в Заявка, изготвена от ОМ/ТС/КРО/ОБЗР в свободна форма и утвърдена от ИД.

ОМ/ТС изпраща заявките за закупуване до одобрените доставчици в писмена форма (писмо, заявка или договор), която включва описание на продукта/услугата/процеса (количество, срок на доставка/изпълнение, условия за приемане и др.), включително според случая изисквания за:

- одобряването на продукти, процедури, процеси и технически средства;
- квалификацията на изпълнителите;
- Система за управление на качеството.

Сдружение "Клуб 9000", гр.София	НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВОТО	Раздел 7
	СЪЗДАВАНЕ НА ПРОДУКТА	

ОМ/ТС извършва преглед за адекватност на определените изисквания за закупуване, преди да ги съобщи на доставчика/изпълнителя. Регистрира заявките за закупуване в Ф НК 6 „Дневник закупуване”.

При закупуване от доставчици, които не са включени в “Списък на одобрените доставчици” се изискват минимум 3 оферти за доставка. Получените оферти се разглеждат и оценяват в съответствие с действащото законодателство и се избира конкретен доставчик.

7.4.3. Проверка/ верификация на закупения продукт

„Клуб 9000” осъществява контрол, за да гарантира, че закупените продукти и извършените от външните изпълнители дейности удовлетворяват определените изисквания.

ОМ/ТС/КРО извършва проверка за съответствие на:

- закупените продукти по количество, маркировка, съпроводителни документи за качество и гаранционни задължения на доставчика;
- доставените услуги/изпълнени процеси с условията на договора.

Резултатите от проверката той отразява във Ф НК 6.

Закупените продукти се идентифицират според резултатите от контрола, ако е възможно и се заприхождат само след като е получен положителен резултат от контрола.

В случаите, когато проверката на закупуваните продукти ще се извършва от представител на „Клуб 9000”, на място при доставчика, в документите по закупуване се определя реда за това.

7.5. СЪЗДАВАНЕ И ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ПРОДУКТИ И УСЛУГИ

7.5.1. Управление създаването на продукти и предоставянето на услуги

Основните процеси в „Клуб 9000” при популяризирането на системи за управление на база утвърдените международни стандарти, създаването на продукти и предоставянето на услуги са:

- организиране и провеждане на обучения за придобиване на компетентност и повишаване на квалификацията, свързана със системите за управление в съответствие с приложимите стандарти за управление на качеството, околната среда, здраве и безопасност при работа и оценка на съответствието (документирана процедура П 7 „Организация и провеждане на предлаганите обучения”);
- осигуряване на актуална информация за: световните и национални достижения, стандарти и нормативни актове, свързани със системите за управление; организациите със сертифицирани системи за управление в страната; органите за сертификация; консултантски организации и др;
- създаване и разпространение на информационни продукти (издателска дейност) за управление на качеството, околната среда, информационната сигурност, условията на труд, социалната отговорност и други по реда на П 8 „Управление на информационната дейност” – Справочник Качество, Библиотека "Клуб 9000" консултира, Бюлетин за актуална информация в областта на качеството и системите за управление и други печатни издания;
- организиране и провеждане на мероприятия (симпозиуми, конференции, дискусии, изложби) и други научно-технически и информационни прояви (П 8 „Управление на информационната дейност”);
- провеждане на конкурс за наградата по качество на „Клуб 9000” в съответствие с утвърдените правила;
- рекламна дейност.

Сдружение "Клуб 9000", гр.София	НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВОТО	Раздел 7
	СЪЗДАВАНЕ НА ПРОДУКТА	

УС ежегодно планира предоставянето на продукти и услуги в Програма за дейността на „Клуб 9000” на база анализа на данни за предходната година, резултати от маркетинговите проучвания, запитвания на клиенти и заинтересовани страни.

ИД, въз основа на планираните дейности, осигурява материали, услуги, външни процеси и всички ресурси, необходими за предоставянето на продуктите и изпълнението на услугите.

„Клуб 9000” планира и извършва дейностите за създаването на информационни продукти и предоставяне на услуги при управлявани условия, като осигурява:

- наличие на информация, описваща определените изисквания за предоставените продукти и услуги;
- наличие на утвърдени документирани процедури, други работни документи и приложими нормативни актове;
- квалифициран и обучен персонал;
- използването на подходящо офис борудване, програмни продукти, методи и средства за наблюдение и контрол;
- внедряването на дейности за наблюдение и измерване;

По време на предоставянето на продуктите и изпълнението на услугите се извършва непрекъснат контрол за изпълнение на изискванията от документирани процедури, работни документи и заявките от клиентите. Резултатите се документират и се осигурява необходимата информация за своевременно изпълнение на коригиращи действия.

7.5.2. Валидиране (потвърждаване) на процеси за производство и за предоставяне на услуга

В дейностите на „Клуб 9000” не съществуват процеси, чиито изходни елементи не могат да бъдат проверени чрез наблюдение или измерване и като следствие недостатъците се появяват, след като продуктът е в употреба или услугата е предоставена.

Поради това в Раздел 4 на Наръчника е обосновано изключване на изискванията по т. 7.5.2 на стандарта.

7.5.3. Идентификация и проследимост

Отговорниците на процеси използват подходящи форми за идентификация на продукта/услугата през целия процес на създаване - наименование, дата на запитване/заявката, обозначение на продукт за определен клиент, записи в съответните формуляри, означения, отразяващи състоянието на продукта спрямо резултатите от контрола. В зависимост от необходимостта и специфичните условия, се използват една или повече форми на идентификация.

Не приетите, не проверени и несъответстващи продукти се идентифицират и съхраняват на обособени и идентифицирани места. Закупените несъответстващите продукти се означават с червен цвят, изключващи непреднамереното им използване.

Задължителна проследимост се извършва при: установени несъответствия в изискванията за продуктите; рекламации от клиенти; одити на СУК и при оценка ефикасността от прилаганите коригиращи и превантивни действия.

7.5.4. Собственост на клиент

ОМ/ТС/КРО осигуряват собственост на клиент, предоставена за ползване или за включване в продукта/услугата да бъде идентифицирана, проверена, приета с протокол, защитавана и предпазвана така, че да се запазят нейните качества.

Сдружение "Клуб 9000", гр.София	НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВОТО	Раздел 7
	СЪЗДАВАНЕ НА ПРОДУКТА	

В случаи на повреда, загубване или невъзможност за употреба по други причини, ОМ информира писмено клиента и съгласно договора се предприемат съответните действия, които се документират.

За опазване личните данни на клиентите Сдружението е регистрирано администратор на лични данни съгласно Закона за защита на лични данни.

7.5.5. Предпазване

Запазване съответствието на продукта с изискванията на документацията и на клиента е осигурено по време на всички етапи на изпълнение и доставката до предвиденото местоназначение, чрез: идентификация, опаковане, съхранение и защита. Изискванията за предпазване се прилагат и по отношение на закупените продукти/резултати от външни процеси.

7.6. УПРАВЛЕНИЕ НА СРЕДСТВАТА ЗА НАБЛЮДЕНИЕ И ИЗМЕРВАНЕ

ПР със съдействието на ОМ определя в НК и процедурите методите и средствата за наблюдение и измерване, необходими за доказване на съответствието на продукта/услугата с определените изисквания и за правилното протичане на процесите.

При предоставянето на обучения информация за протичането на процеса се събира чрез провеждане на анкети и тестове, чрез събиране на мнения и препоръки от ползвателите на продукта, оценка на ефикасността на обученията от Управителния съвет, и становища/референции от членовете на Сдружението, клиентите или други заинтересовани страни.

Предвид спецификата на процесите и продуктите на „Клуб 9000” не се използват класически технически средства за наблюдение и измерване съгласно Закона за измерванията.

Средствата за наблюдение и измерване в „Клуб 9000” се свеждат до:

- тестове за конкретните обучения;
- анкети за измерване и оценка удовлетвореността от проведените обучения;
- анкети за измерване и оценка удовлетвореността от дейността на „Клуб 9000” и други.

Отговорниците на процеси извършват преглед на определените средства преди първоначалното използване и ги потвърждават при необходимост.

Сдружение "Клуб 9000", гр.София	НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВОТО	Раздел 8
	ИЗМЕРВАНЕ, АНАЛИЗ И ПОДОБРЯВАНЕ	

8.1. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Ръководството на „Клуб 9000” планира и внедрява процеси за наблюдение, измерване, анализ и подобряване, които са необходими, за да се:

- докаже съответствието с изискванията за продукта/услугата;
- осигури съответствието на Системата за управление на качеството;
- подобрява непрекъснато ефикасността на СУК.

Това включва определянето на приложими методи, включително статистически методи (когато това е необходимо), както и обхвата на тяхното използване.

8.2. НАБЛЮДЕНИЕ И ИЗМЕРВАНЕ

8.2.1. Удовлетворяване на клиента

Ръководството на „Клуб 9000” следи информацията, свързана с възприемането от клиента и заинтересованите страни до каква степен са удовлетворени техните очаквания, като една от мерките за постиженията на Системата за управление на качеството.

ОМ и КРО получават и обработват информацията за измерване удовлетвореността на клиентите и заинтересованите страни. ОМ извършва анализ на:

- предоставените продукти и услуги по отношение на тенденциите на тяхното развитие – увеличение на предоставени продукти и изпълнени услуги, намаляването или запазване на броя им спрямо предходни периоди, нови и запазени клиенти;
- съответствието на предоставяните продукти и услуги – установени несъответствия при изпълнението им;
- постъпилите сигнали и рекламации;
- възприемането на продукта/услугата от клиента на база информация от директните контакти с клиентите;
- обратната информация от клиенти и заинтересовани страни, отразена в анкетни карти (Ф НК 3; Ф П 7-6), референции и др.

С клиентите и заинтересованите страни се поддържа обратна връзка за изясняване на тяхното становище за качеството на продуктите и услугите, за предприемане на необходимите действия при наличие на проблеми и за осигуряване на непрекъснато подобряване на дейността на Сдружението.

Информацията за удовлетвореността на клиентите и заинтересованите страни се подготвя и разглежда при прегледа от ръководството и заседанията на Управителния съвет.

8.2.2. Вътрешен одит

В „Клуб 9000” се провеждат вътрешни одити през планирани интервали от време за получаване на обективни доказателства за съответствието на СУК с планираните мерки, с изискванията на стандарта БДС EN ISO 9001:2008, приложимите нормативни документи и с изискванията на СУК. При провеждането на вътрешните одити се вземат предвид и приложимите указания на БДС EN ISO 19011:2011.

В документираната процедура П 3 „Вътрешни одити” са регламентирани дейностите, отговорностите и изискванията за планиране и провеждане на вътрешни одити, създаването на записи и докладването на резултатите.

Вътрешните одити се планират в годишна Програма за одит, като се отчита състоянието и важността на процесите и областите за одитиране, както и резултатите от предишни одити. В Програмата за одит се определят критериите, обхватът, честотата и методите на одита.

Сдружение "Клуб 9000", гр.София	НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВОТО	Раздел 8
	ИЗМЕРВАНЕ, АНАЛИЗ И ПОДОБРЯВАНЕ	

Подборът на одиторите и извършването на одитите осигурява прилагане на принципите на извършване на одит – принципност, безпристрастно представяне, професионализъм, конфиденциалност, независимост и подход, основан на доказателства, събрани в процеса на одит.

Установените несъответствия се документират и лицата, отговорни за одитираната област, осигуряват, че всички необходими корекции и коригиращи действия са своевременно осъществени, за да се отстранят констатираните несъответствия и причините за тяхното повторно появяване.

Провеждат се последващи дейности след одита (когато това е необходимо) за проверка на изпълнението и ефикасността на предприетите действия по резултатите от одита и докладване на резултатите на ИД.

Записите от одитите и резултатите от тях се съхраняват по реда от П 2 „Управление на записите”.

ПР информира ИД и УС за резултатите от всеки одит и изготвя информация за резултатите от вътрешните одити за целите на прегледа от ръководството.

8.2.3. Наблюдение и измерване на процесите

Процесите на СУК са дадени в НК-т.4.1. „Клуб 9000” използва подходящи методи за наблюдение и когато е приложимо, за измерване на процесите на Системата за управление на качеството, за да докаже пригодността на процесите да постигат планираните резултати.

Осъществяването на процесите на СУК е регламентирано в НК и в утвърдените процедури и работни документи. Всяка година ръководството планира резултати за процесите, определя и утвърждава измерими цели от структурните звена или от отговорните лица за тяхното изпълнение. ПР извършва контрол за постигане на планираните резултати и цели и докладва за тяхното изпълнение при прегледите на СУК от ръководството.

Планирането и извършването на контрол на процесите за създаване на продуктите и услугите се осъществява, като се вземат предвид изискванията от процедурите и работните документи. Наблюдението на процесите за предоставяне на продукти и услуги се извършва от обучен и квалифициран персонал по налични на работните места актуални и валидни документи.

Когато планираните резултати не са постигнати се предприемат корекции и коригиращи действия по реда на П 4 „Управление на несъответстващ продукт” и П 5 „Коригиращи действия”.

8.2.4. Наблюдение и измерване на продукта/услугата

В „Клуб 9000” се извършва наблюдение и измерване на продуктите и услугите, за да се провери дали изискванията към тях са удовлетворени.

Планирането и осъществяването на контрола и наблюдението на продуктите и услугите се извършва, на подходящи етапи от процеса на създаване на продукта/изпълнение на услугата в съответствие с планираните мерки.

Контролът се осъществява при осигурени: актуална документация (документирани процедури, работни документи и нормативни актове), изискванията на клиента; обучен и квалифициран персонал. Контролът се извършва:

- при приемане на закупените продукти, изпълнени услуги и резултати от външни процеси;
- по време на изпълнение на услугите;
- на готовите продукти;
- за проверка на съответствието с определените изисквания.

Сдружение "Клуб 9000", гр.София	НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВОТО	Раздел 8
	ИЗМЕРВАНЕ, АНАЛИЗ И ПОДОБРЯВАНЕ	

Периодичността и обема за контрол са посочени в документираните процедури и работните документи. Резултатите от контрола и заключението за съответствие на продуктите/услугите се документират в записите, предвидени в документите на СУК, като точно и ясно се записва резултата от контрола, дата, фамилията и подпис на лицето, извършило контрола.

На клиента се предават продукти/услуги, за които: са изпълнени предвидените в документите процеси; предвидените наблюдения и измервания са приключили с утвърдителен резултат; е установено съответствие с изискванията; са оформени документите/записите, отразяващи резултатите от контрола.

Записите за резултатите от контрола и доказателствата за съответствието с критериите за приемане се съхраняват съгласно П 2 „Управление на записите”.

Резултатите от контрола се анализират и се предоставят на ръководството на „Клуб 9000” за предприемане на коригиращи и/или превантивни действия и за подобряване на СУК.

8.3. УПРАВЛЕНИЕ НА НЕСЪОТВЕТСТВАЩ ПРОДУКТ/ УСЛУГА

С прилагането на П 4 „Управление на несъответстващ продукт” се осигурява, че продуктът/услугата, който не съответства на изискванията, е идентифициран и управляван по начин, предотвратяващ неговото непреднамерено използване или доставка.

Определени са мерките, отговорностите и пълномощията, свързани с разпореждането с несъответстващ продукт/услуга, като:

- идентифициране и отделяне на обособени и обозначени места, когато е подходящо;
- предприемане на действия за отстраняване на откритото несъответствие;
- разрешение за използване, пускане или приемане с отклонение от подходящо упълномощено лице, или когато е приложимо, от клиента;
- предприемане на действия за предотвратяване на неговото първоначално предвидено използване или прилагане;
- предприемане на действия, съответстващи на последствията, реални или потенциални, от несъответствието в случаите, когато несъответстващ продукт е открит след доставката, или когато използването му е започнало.

Когато несъответстващият продукт е коригиран, той отново се проверява, за да се докаже неговото съответствие с изискванията.

Получените рекламации и сигнали от клиенти/заинтересовани страни се регистрират, анализират с цел установяване вида на несъответствието и причините за неговото появяване. За решението по уреждане на рекламации се информира клиента.

Процесът по управление на несъответстващ продукт/услуга се документира. Записите за естеството на несъответствията и за всички предприети последващи действия, включително за получените разрешения за отклонения се съхраняват по реда от П 2 „Управление на записите”.

8.4. АНАЛИЗ НА ДАННИТЕ

ПР определя, събира и анализира данни, за да определи доколко е подходяща и ефикасна СУК и да оцени възможностите за подобряване на нейната ефикасност.

Анализът на данните осигурява информация за:

- удовлетвореността на клиента съгласно НК, Раздел 8-т.8.2.1;
- доставчиците - съответствието с изискванията към доставените продукти, изпълнени услуги и външни процеси;

Сдружение "Клуб 9000", гр.София	НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВОТО	Раздел 8
	ИЗМЕРВАНЕ, АНАЛИЗ И ПОДОБРЯВАНЕ	

- съответствие на предоставените продукти и услуги с определените изисквания;
- характеристиките и тенденциите за развитие на процесите, продуктите и услугите;
- възможностите за предприемане на превантивни действия (когато това е приложимо).

Източници на данни за анализ са записите, отразяващи резултатите от наблюдението и измерването на процеси, продукти и услуги и записи, свързани с рекламации от клиенти, оценка на доставчици и др.

Съответствието на закупените продукти/доставени услуги/изпълнени на външни процеси се оценява по установените критерии за конкретната доставка/договор.

ПР представя на ръководството резултатите от анализа на данните във вид на текстова информация, таблици и/или графики за предприемане на коригиращи и/или превантивни действия и мероприятия за подобряване.

Анализи (базиращи се на анкети), които изискват специализирана статистическа обработка, се осъществяват със заповед на ИД.

8.5. ПОДОБРЯВАНЕ

8.5.1. Непрекъснато подобряване

Висшето ръководство на „Клуб 9000” полага усилия и предприема адекватни действия за непрекъснато подобряване ефикасността на СУК, като прилага и използва политиката по качеството, целите по качеството, резултатите от одитите, анализа на данните, коригиращите и превантивните действия, прегледа от ръководството и предложенията на персонала.

Планиране на подобряване се извършва след анализ и оценка за постигане целите на отделните процеси, на политиката и целите на СУК. В резултат от постъпили предложения за подобряване се актуализира Програма за дейността на „Клуб 9000” и годишните планове на Регионалните организации.

ПР контролира изпълнението на задачите и най-малко два пъти годишно докладва на ИД за резултатите.

8.5.2. Коририращи действия

В „Клуб 9000” се предприемат действия за отстраняване на причините за несъответствията, за да предотврати повторното им появяване.

Прилага се документирана процедура П 5 „Коририращи действия”, определяща изискванията за:

- извършване на прегледа на несъответствията (включително рекламациите от клиентите);
- определяне на причините за несъответствия;
- оценяване на необходимостта от предприемане на действия, за да не се повторят несъответствията;
- определяне и прилагане на необходимите действия;
- оценяване на ефикасността на предприетите коригиращи действия.

Предприемат се съответните коригиращите действия, гарантиращи трайното отстраняване на констатираните несъответствия.

Целият процес на определяне и отстраняване на причините за установени несъответствия, както и оценката на ефикасността от предприетите действия се документира. Записите за резултатите от приложените коригиращи действия се съхраняват по изискванията на П 2 „Управление на записите”.

Сдружение "Клуб 9000", гр.София	НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВОТО	Раздел 8
	ИЗМЕРВАНЕ, АНАЛИЗ И ПОДОБРЯВАНЕ	

8.5.3. Превантивни действия

За отстраняване на причините за потенциални несъответствия с цел да се предотврати появата им се прилага документирана процедура П 6 „Превантивни действия”.

Процедурата определя изискванията за:

- определяне на потенциалните несъответствия и евентуалните причини за тяхното появяване;
- оценяване на необходимостта от предприемане на действия за предотвратяване на появата на несъответствия;
- определяне и прилагане на необходимите действия;
- оценяване на ефикасността на предприетите превантивни действия.

Предприемането на превантивни действия се предхожда от оценка на значимостта на потенциалния проблем.

Записите за резултатите от приложените превантивни действия се съхраняват по изискванията на П 2 „Управление на записите”.

Сдружение "Клуб 9000", гр.София	НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВОТО	Раздел 9
	ПРИЛОЖЕНИЯ	

Приложение 9.1

СПИСЪК НА ДОКУМЕНТИТЕ НА СУК

Означение	Наименование
НК	Наръчник по качеството
ПРОЦЕДУРИ	
П 1	Управление на документите на СУК
П 2	Управление на записите
П 3	Вътрешни одити
П 4	Управление на несъответстващ продукт
П 5	Коригиращи действия
П 6	Превантивни действия
П 7	Организация и провеждане на предлаганите обучения
П 8	Управление на информационната дейност
РАБОТНИ ДОКУМЕНТИ	
-	Устав на Сдружение „Клуб 9000”
-	Правилници, регламентиращи специфичните дейности на Сдружение „Клуб 9000”, поддържани в Регистър Ф П 1-2

Приложение 9.2

СПИСЪК НА ФОРМУЛЯРИТЕ КЪМ НАРЪЧНИКА ПО КАЧЕСТВО

Означение	Наименование
Ф НК 1	Протокол за проведено обучение
Ф НК 2	Регистрационен картон
Ф НК 3	Анкетна карта
Ф НК 4	Протокол за оценка на доставчик
Ф НК 5	Списък на одобрените доставчици
Ф НК 6	Дневник „Закупуване”

Сдружение "Клуб 9000", гр.София	НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВОТО	Раздел 9
	ПРИЛОЖЕНИЯ	

Приложение 9.3.

**СХЕМА НА ОРГАНИЗАЦИОННАТА СТРУКТУРА
НА СДРУЖЕНИЕ "КЛУБ 9000"**

Утвърдил, Председател
на Управителния съвет:
(.....,дата)



Забележка:

1. „-----“, - Състав на Висшето ръководство на Сдружение "Клуб 9000".
2. Техническият секретар поддържа актуален Списък на учредените Регионални организации (наименование, координатор, данни за комуникация).