**ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ КОПРИВЩИЦА****НАРЪЧНИК ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА
КАЧЕСТВОТО И ОКОЛНА СРЕДА**

Версия: 02

В сила от: 15.09.2010

Стр. 1 / 30

№	СЪДЪРЖАНИЕ	Страница
1	НАРЪЧНИК – общи положения	2
2	ИНФОРМАЦИОНЕН ПРОФИЛ НА ОБЩИНА КОПРИВЩИЦА	3
3	ОСНОВНИ ТЕРМИНИ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СЪКРАЩЕНИЯ	4
4	ИНТЕГРИРАНА СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ	7
4.1	Общи изисквания	7
4.2	Изисквания към документацията	8
5	ОТГОВОРНОСТИ И ПЪЛНОМОЩИЯ	9
5.1	Ангажимент на ръководството	9
5.2	Насоченост към потребителите на административни услуги	9
5.3	Политика по качеството и околната среда	10
5.4	Планиране. Цели по качеството и околната среда	11
5.5	Организационна структура /Органограма/	12
5.6	Преглед на интегрираната система от ръководството	16
6	УПРАВЛЕНИЕ НА РЕСУРСИ	18
6.1	Осигуряване на ресурси	18
6.2	Човешки ресурси	18
6.3	Инфраструктура	18
6.4	Работна среда	19
7	ПРЕДОСТАВЯНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ	20
7.1	Планиране на дейностите	20
7.2	Процеси, свързани с потребителите на административни услуги	20
7.3	Проектиране и разработване - декларирано изключение	21
7.4	Закупуване. Обществени поръчки, търгове и др.	22
7.5	Предоставяне на административни услуги	23
7.6	Управление на техническите средства за наблюдение и измерване	24
8	ИЗМЕРВАНЕ, АНАЛИЗ И ПОДОБРЕНИЯ	25
8.1	Общи положения	25
8.2	Наблюдение и измерване	25
8.3	Управление на несъответствия	26
8.4	Анализ на данни	26
8.5	Подобрения	27
	ПРИЛОЖЕНИЯ	29
1	Политика по качеството и околната среда	
2	Цели по качеството и околната среда	
3	Схема на процесите, обхванати от системата	
4	Преглед на системата	
5	Управление на персонала. Обучение	
6	Комуникация с потребителите на услуги и заинтересованите лица	
7	Закупуване, обществени поръчки, търгове и други	
8	Прилагани процедури и записи	
9	Матрица за адекватност на документацията	

Изменение №:	1	2	3	4	5	6
Дата:						
Заверка:						



ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ КОПРИВЩИЦА

НАРЪЧНИК ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО И ОКОЛНА СРЕДА

Версия: 02

В сила от: 15.09.2010

Стр. 2 / 30

1. НАРЪЧНИК - общи положения

Целта на настоящия наръчник е документиране на интегрираната система за управление на процесите, оказващи влияние върху качеството на административно обслужване и опазване на околната среда в **ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ КОПРИВЩИЦА**, в съответствие с изискванията на международните стандарти **ISO 9001:2008** и **ISO 14001:2004**, както и създаване на увереност във всички заинтересовани страни, че ще получават административни услуги, съобразени с техните нужди и очаквания и управление на въздействието върху околната среда съгласно приложимите нормативни актове и разпоредби.

С разработването на наръчника ръководството на Общинската администрация цели:

- Представяне на своите политики цели по качеството и околната среда;
- Описание на регламентите - внедрени процедури, осигуряващи ефективно функциониране и контрол на процесите в Общинската администрация, имащи отношение към качеството на предоставяните административни услуги и опазване на околната среда;
- Описание на създадените взаимовръзки между основните процеси и тяхното управление;
- Непрекъснато подобряване и усъвършенстване на дейностите по управление на процесите, оказващи влияние върху качеството и околната среда;
- Осигуряване на документната база за одит на интегрираната система;
- Обучение на персонала за прилагане на изискванията на интегрираната система;
- Установяване на съответствието на системата с изискванията на стандартите **ISO 9001:2008** и **ISO 14001:2004**;
- Представяне на системата пред всички заинтересовани страни;

По смисъла на стандарта **продуктът** предоставян от Общинска администрация е **Административна услуга** на физически и юридически лица, както **и свързани с нея дейности отнасящи се до управление на аспекти на околната среда, изготвяне на проекти свързани с опазването на околната среда или методична помощ на заинтересованите страни.**

Системата за управление на процесите, оказващи влияние върху качеството и околната среда е с обхват: „**Местно самоуправление. Административно, правно и информационно обслужване на граждани и юридически лица**”.

Декларирани изключения от изискванията на ISO 9001:2008:

- **клауза 7.3 „Проектиране и разработване” – за извършваните услуги от общинска администрация не се преминава през процес на проектиране и разработване.**

Изменение №:	1	2	3	4	5	6
Дата:						
Заверка:						



ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ КОПРИВЩИЦА

НАРЪЧНИК ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО И ОКОЛНА СРЕДА

Версия: 02

В сила от: 15.09.2010

Стр. 3 / 30

2. ИНФОРМАЦИОНЕН ПРОФИЛ НА ОБЩИНА КОПРИВЩИЦА

Община Копревщица е разположена в Същинска средна гора в административните граници на Софийска област и е част от Югозападния район за планиране. Копревщица е разположена на 110 км източно от столицата на България – София и 90 км северозападно от вторият по големина град – Пловдив.. Община Копревщица заема периферно местоположение в Софийска област, граничи с Пловдивска и Пазарджишка области и с шест общини: Пирдоп, Антон, Карлово, Хисаря, Стрелча и Панагюрище. Площта на община Копревщица е 139,165 км². Средната надморска височина за територията на общината е 1172 м, а на град Копревщица - 1060 м. В землището на Община Копревщица се намират двата най-големи върха в Средна гора – Богдан (1604 м) и Буная (1572 м)

В Копревщица има 388 паметници на културата, от които 6 с национално значение. С постановления на Министерски съвет през 1952 г. и 1971 г. Копревщица е обявена последователно за град-музей и архитектурно-исторически резерват. В момента в града отворени за посетителите са шест къщи-музеи и две църкви. В Копревщица е съхранена и днес традиционната възрожденска култура, архитектура, бит и традиции.

От 1965 г. на всеки пет години през м. август в Копревщица се провежда Националният събор на народното творчество. На последния събор (2010 г.) над 100 000 души от цял свят са посетили града за да се насладят на неподражаемата магия и огнени ритми на автентичния български фолклор.

Към м. юли 2010 г. населението на община Копревщица наброява 2 567 души.

3. ОСНОВНИ ТЕРМИНИ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СЪКРАЩЕНИЯ

Основните термини и определения, използвани в Наръчника по качеството и околната среда, са съгласно

ISO 9000:2005 – “Система за управление на качеството. Основни принципи и речник”;

ISO 14001:2004 “Системи за управление по околна среда. Изисквания и указания за прилагане.

Система за управление на качеството – елемент от системата за управление на общинска администрация, който е насочен към постигането на резултати, основаващи се на целите по качеството за удовлетворяване по подходящ начин на потребностите, очакванията и изискванията на заинтересованите страни.

Изменение №:	1	2	3	4	5	6
Дата:						
Заверка:						



ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ КОПРИВЩИЦА

НАРЪЧНИК ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО И ОКОЛНА СРЕДА

Версия: 02

В сила от: 15.09.2010

Стр. 4 / 30

Политика по качеството – общи намерения и насоки на организацията 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;

Планиране на качеството – част от управлението на качеството, насочена към определяне на целите по качеството и определяне на необходимите работни процеси и съответните ресурси, необходими за постигане на целите по качеството;

Наръчник по качеството – документ, описващ системата за управление на качеството на една организация;

Инфраструктура – съвкупност от помещения, съоръжения и инсталации, обзавеждане и обслужване, необходими за функционирането на една организация;

Работна среда – съвкупност от условия, при които се извършва дейност;

Продукт/услуга – “резултат от съвкупност от взаимосвързани или взаимодействащи си дейности, които превръщат входните елементи в изходни елементи”;

Проследимост – възможност да се проследи историята на предоставянето на услугата;

Процес – съвкупност от взаимно свързани или взаимодействащи си дейности, които превръщат входните елементи в изходни елементи;

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

Клиент – организация или физическо лице, потребител на услуга;

Доставчик – организация или лице, което доставя продукт / услуга. Даден доставчик може да бъде вътрешен или външен за организацията;

Съответствие – удовлетворяване на изискване;

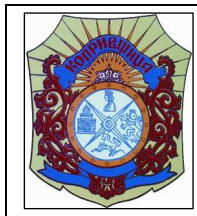
Несъответствие – неизпълняване на изискване;

Превантивно действие – действие за отстраняване на причината за потенциално несъответствие или друга потенциално нежелана ситуация;

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

Одит – системен, независим и документиран процес за получаване на записи, излагане на факти или друга информация, която е свързана с критериите на съвкупността от политиката, процедурите или изискванията, използвани като указание, които може да бъдат проверени и обективното им оценяване, за да се определи степента, до която са удовлетворени;

Изменение №:	1	2	3	4	5	6
Дата:						
Заверка:						



ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ КОПРИВЩИЦА

НАРЪЧНИК ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО И ОКОЛНА СРЕДА

Версия: 02

В сила от: 15.09.2010

Стр. 5 / 30

Обективно доказателство – данни, потвърждаващи съществуването или достоверността на нещо;

Контрол – Оценка на съответствието чрез наблюдение или преценяване, съпроводено при необходимост от измерване, изпитване или калибриране;

Изпитване – определяне на една или повече характеристики съгласно процедура;

Процес на измерване – съвкупност от действия за определяне стойността на дадена величина;

Околна среда - Околността, включително въздуха, водата, земята, природните ресурси, флората, фауната, хората и техните взаимодействия, в които една организация осъществява дейността си.

Аспект на околната среда – Елемент от дейностите, продуктите или услугите на дадена организация, които могат да взаимодействат с околната среда; Събитие в резултат на дейност, която води до въздействие върху околната среда.

Значим аспект на околната среда е този, който има или може да има значимо въздействие върху околната среда;

Въздействие върху околната среда - Всяка неблагоприятна промяна на околната среда, която изцяло или частично е резултат от дейностите, продуктите или услугите на дадена организация.

Система за управление на околната среда - Частта от общата система за управление, която включва организационната структура, дейностите по планирането, отговорностите, практиките, процедурите, процесите и ресурсите за разработване, внедряване, постигане, преглед и поддържане на политиката по околната среда.

Риск – Комбинацията от вероятностите и обстоятелствата за появата на определено опасно събитие;

Оценка на риска – Процес обобщаващ оценката на величината от риска и взимането на решение на приемливостта на риска.

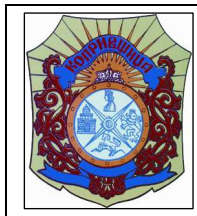
Авария – внезапна техническа повреда на машини, съоръжения и агрегати, съпроводена със спиране или сериозно нарушаване на технологичния процес, взривове, възникване на пожари, наднормено замърсяване на околната среда, разрушения, жертви или заплахи за живота и здравето на населението;

Извънредна ситуация – ситуация, която възниква внезапно и непредвидено и изисква незабавно действие.

Съкращения:

ЦАО	Център за административно обслужване
СГО	Структури на гражданското общество
ПР	Представител на ръководството

Изменение №:	1	2	3	4	5	6
Дата:						
Заверка:						



ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ КОПРИВЩИЦА

НАРЪЧНИК ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО И ОКОЛНА СРЕДА

Версия: 02

В сила от: 15.09.2010

Стр. 6 / 30

4. СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО И ОКОЛНАТА СРЕДА

4.1. Общи изисквания

В ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ КОПРИВЩИЦА е внедрена система за управление на качеството и околната среда, в съответствие с изискванията на **ISO 9001:2008** и **ISO 14001:2004**.

Изграждането и внедряването на системата се характеризира с някои основни моменти, като:

- идентифициране на процесите, обхванати от системата за управление на качеството и околната среда;
- определяне последователността и взаимодействието на тези процеси;
- определяне на критериите и методите, осигуряващи ефективно функциониране и контрол на процесите;
- осигуряване на налична информация, необходима за поддържането и контрола на процесите;
- измерване, контрол и анализ на процесите;
- прилагане на действия, необходими за постигане на планираните резултати и непрекъснато подобряване.

Ръководството на Общинската администрация е идентифицирало, описало и осигурило с ресурси и информация всички процеси, оказващи влияние върху качеството на извършваните услуги и управлението на въздействието върху околната среда. Същите подлежат на управление, насочено към непрекъснато подобряване и ефективност.

Като външни процеси - процеси възлагани и изпълнявани от външни изпълнители - в общинска администрация се управляват:

- Възлагане на оценки на лицензиран оценител във връзка с: продажба на имоти общинска собственост чрез търг или конкурс, продажба на имоти общинска собственост на основание чл.35, ал.3 от ЗОС и изготвяне на оценки за отчуждени имоти по чл.21 и 22 на ЗОС;
 - Изработване на скици от общинска служба земеделие във връзка с промени в собствеността на общинските имоти;
 - Изработване на удостоверения и табели за категоризация на търговски обекти
- Управлението на същите е регламентирано в т. 7.5.1 на настоящия наръчник.

Като външен процес може да се управлява и провеждането на вътрешен одит от външна за общинска администрация организация, като управлението е посочено в т. 8.2.2 на Наръчника

4.2. Изисквания към документацията

4.2.1. Общи положения

Ръководството на ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ КОПРИВЩИЦА е определило документацията, необходима за осигуряване на ефективно функциониране и непрекъснато подобряване на системата за управление на качеството и околната среда. Същата е в състояние да удовлетвори изисквания на всички заинтересовани страни (в т.ч. министерства и ведомства, органи на държавната власт, потребителите на административните услуги, организации от

Изменение №:	1	2	3	4	5	6
Дата:						
Заверка:						



неправителствения сектор и сдружения на гражданското общество, доставчици на услуги и др.)

Всички документи са създадени съобразно конкретните условия в Общинската администрация и подлежат на непрекъснато управление и контрол. Условно могат да се разделят на няколко основни групи:

- ⇒ Документи на системата за управление на качеството и околната среда;
- ⇒ Административни и нормативни актове с външен и вътрешен произход;
- ⇒ Кореспонденция.

Достъпът до документацията на системата за управление на качеството и околната среда е осигурен за всички служители и сътрудници на Общинската администрация, както и за заинтересованите страни в касаещия ги обем.

Документите на системата за управление на качеството и околната среда са структурирани на три нива:

ПОЛИТИКИ: качество и околна среда

➤ **НАРЪЧНИК**

- Общо описание
- Политики
- Цели

➤ **ПРОЦЕДУРИ** (с обща идентификация „П”)

➤ **РЕГЛАМЕНТИ**

➤ **ФОРМУЛЯРИ** (с обща идентификация „Ф”)

- Записи свързани с качеството и околната среда

(обективни доказателства за функциониране на системата за управление)



4.2.2. Наръчник за управление на качеството и околната среда

Наръчникът по качеството и околната среда е документ, предназначен за всички основни структурни звена на Общинска администрация, обхванати от интегрираната система. Предоставя се и на заинтересовани страни, при спазване изискванията за управление на документите.

За рекламни и други представителни нужди, по преценка на ръководството, може да бъде разработен и разпространяван съкратен вариант на наръчника по качеството и околната среда.

РЕГЛАМЕНТИРА СЕ ОТ:
П-01 “Управление на документи”

4.2.3. Управление на документи

Документите, които подлежат на управление в Общинската администрация са:

- документи от системата по качеството и околната среда;
- административни и нормативни актове с вътрешен и външен произход;
- входяща и изходяща кореспонденция.

Изменение №:	1	2	3	4	5	6
Дата:						
Заверка:						

**ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ КОПРИВЩИЦА****НАРЪЧНИК ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА
КАЧЕСТВОТО И ОКОЛНА СРЕДА**

Версия: 02

В сила от: 15.09.2010

Стр. 8 / 30

За нуждите на деловодната дейност в Общинска администрация не се използва специализиран софтуер. Същата се осъществява на хартиен носител.

РЕГЛАМЕНТИРА СЕ ОТ:
П-01 “Управление на документи”

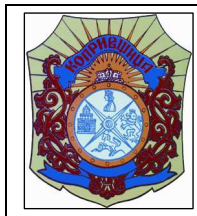
4.2.4. Управление на записи

Записите по качеството и околната среда са в отчетни документи, съдържащи получени резултати или представящи доказателство за извършени дейности.

Те се създават при протичането на съответните процеси и осигуряват обективни доказателства за ефективно функциониране на интегрираната система за управление и нейното съответствие с документираните изисквания.

РЕГЛАМЕНТИРА СЕ ОТ:
П-02 “Управление на записи”

Изменение №:	1	2	3	4	5	6
Дата:						
Заверка:						



5. ОТГОВОРНОСТИ И ПЪЛНОМОЩИЯ

5.1. Ангажираност на ръководството

Ръководството на **ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ КОПРИВЩИЦА** осъзнава своята роля за внедряване, поддържане и подобряване на системата за управление на качеството и околната среда и определя ангажираността си за нейното непрекъснато усъвършенстване в следните аспекти:

- информирание на персонала за важността от стриктно и качествено изпълнение на изискванията на клиентите;
- строго придържане към всички нормативни изисквания на всички нива в Общинската администрация;
- определяне на политики по качеството и околната среда и дефиниране на измерими цели за тяхното постигане;
- популяризиране на политиките и целите на всички нива и максимално използване на възможностите на персонала за тяхното осъществяване;
- идентифициране на процесите, съществени за Общинската администрация;
- организиране и провеждане на периодични прегледи за анализ и оценка на пригодността и ефикасността на системата за управление на качеството и околната среда;
- осигуряване на необходимите ресурси и подходяща организационна структура;
- създаване и осъществяване на директни връзки със заинтересованите страни за постигане на тяхната удовлетвореност.
- дефиниране на роли и отговорности относно управлението на аспектите на околната среда;

5.2. Насоченост към потребителите на административни услуги

Цялостната дейност на Общинската администрация е ориентирана към потребителите на предоставяните административни услуги.

От особена важност е определянето на нуждите и очакванията на организациите от държавния, общинския и неправителствен сектор, СГО, фирмите и населението на общината, дефинирането на техните изисквания спрямо нормативните актове и разпоредби, както и тяхното своевременно изпълнение за постигане на тяхната удовлетвореност.

Пълна и актуална информация за **ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ КОПРИВЩИЦА** е публикувана на интернет адрес:

<http://www.koprivshitsa-bg.com>

В **ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ КОПРИВЩИЦА** е изготвена и оповестена „ХАРТА НА КЛИЕНТА”

Изменение №:	1	2	3	4	5	6
Дата:						
Заверка:						



5.3. Политика по качеството и околната среда

**С ЛИЦЕ КЪМ ХОРАТА**

Политиките на **ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ КОПРИВЩИЦА** съдържат общите намерения и насоки по отношение на качеството на обслужване и управление на въздействието върху околната среда, официално изразени от ръководството под формата на декларация.

Политиките са съобразени с целите на Общинската администрация и съдържат ангажимент за удовлетворяване изискванията на гражданите и обществото във всичките му форми на сдружения и непрекъснато подобряване на ефективността на интегрираната система за управление.

В рамките на прегледите на системата за управление, ръководството предвижда анализ и преразглеждане, както на целите по качеството и околната среда, така и на своите политики, по отношение на нейната адекватност и актуалност.

Политиките по качеството и околната среда на **ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ КОПРИВЩИЦА** са разгласени, разбрани и приети на всички нива в администрацията. При необходимост ръководството има готовност за разглеждане и разясняване на всички възникнали въпроси, свързани с политиките и целите, за осигуряване на ефективност и ефикасност на интегрираната система за управление и нейното непрекъснато подобряване.

Интегрираната система е съобразена с всички административни, правни и нормативни изисквания на процесите по постигане на необходимото ниво на доверие и отговаря на стратегическия контекст за управление въздействието върху околната среда.

Ръководството гарантира необходимата степен на конфиденциалност, цялостност и достъпност до информационните активи, осигуряващи процесите на:

- Предоставяне на административни услуги;
- Управление на общинска собственост;
- Адекватни действия и непрекъснатост на работата и управление при извънредни ситуации;
- Активен процес на възстановяване след извънредна ситуация.

**Вижте Приложение 1
„Политика по качеството и околната среда”**

Изменение №:	1	2	3	4	5	6
Дата:						
Заверка:						



ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ КОПРИВЩИЦА

НАРЪЧНИК ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО И ОКОЛНА СРЕДА

Версия: 02

В сила от: 15.09.2010

Стр. 11 / 30

5.4. Планиране

5.4.1. Цели по качеството и околната среда

Основните усилия на ръководството на Общинската администрация са насочени към:

- *максимално удовлетворяване на декларираните и очаквани изисквания на потребителите на предоставяните от нас услуги;*
- *оптимизиране на процесите в Общинската администрация;*
- *създаване на възможности за пълноценна реализация на всеки служител от Общинската администрация в рамките на своята компетентност и правомощия, за осъществяване на целите по качеството и околната среда;*
- *ефективно управление на процесите оказващи влияние върху качеството на обслужване и околната среда;*
- *недопускане на предпоставки за възражения и оплаквания от страна на гражданите относно качеството на обслужване и въздействието върху околната среда;*
- *правилен подход при избор на доставчици и изпълнители на определени дейности предлагани от страна на Общинската администрация под формата на търгове, концесии изпълнения на поръчки и др..*

В дългосрочен план пред Общинската администрация стоят цели произлизащи от:

**„ОБЩИНСКИ ПЛАН ЗА РАЗВИТИЕ
за периода 2005-2013 г.“**

**Вижте Приложение 2
„Цели по качеството и околната среда“**

5.4.2. Планиране на интегрираната система.

Планирането, свързано със системата за управление на качеството и околната среда е в съответствие с изискванията на **ISO 9001:2008** и **ISO 14001:2004** и е съобразено със спецификата на работата в Общинската администрация.

При планиране на процесите и дейностите в **ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ КОПРИВЩИЦА** се отделя внимание на:

- изискванията на всички законови и нормативни актове касаещи предоставянето на административни услуги и опазването на околната среда;
- определяне изискванията на потребителите на административните услуги;
- определяне характеристиките, формиращи качеството на предоставянето на административните услуги, в съответствие със съществуващите законови и нормативни изисквания определяне на характеристиките, включително и критерии за контрол;
- обвързване на дейностите с планове и програми за управление на въздействието върху околната среда;

Изменение №:	1	2	3	4	5	6
Дата:						
Заверка:						



ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ КОПРИВЩИЦА

НАРЪЧНИК ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО И ОКОЛНА СРЕДА

Версия: 02

В сила от: 15.09.2010

Стр. 12 / 30

- осигуряване на технически средства, необходими за постигане на високо качество на административно обслужване и мониторинг върху въздействието върху околната среда;
- осигуряване на човешки ресурси с необходимата квалификация за реализиране на процесите, оказващи влияние върху качеството и околната среда;
- общата дейност включва изпълнение на повече от една процедура;

В Общинската администрация се разработват планове по повод на конкретни процеси, подготовка или изпълнение на проекти, разработки и др.

Плановите се разработват от определено за конкретния случай длъжностно лице.

Формата на плановете, обхвата и степента им на детайлност са в съответствие със сложността на планирания процес, изискванията към неговото изпълнение и се съобразяват с нормативните изисквания и на системата за управление.

След утвърждаване съответният план се свежда до знанието на заинтересованите страни и се разпространява до абонатите.

Оригиналите на всички документи и планове се съхраняват в съответната дирекция на Общинска администрация.

Контролът по изпълнението се осъществява от определеното длъжностно лице и от Представителя на ръководството, чрез периодични проверки или посредством получената информация от проведените вътрешни одити на системата за управление.

Резултатите от контрола за изпълнението на плановете се оценяват по време на прегледите на системата за управление от ръководството.

При установени несъответствия или възможно възникване на проблеми в следствие на изпълнението на конкретен план след неговото утвърждаване, право да внасят необходимите изменения (коригиращи или превантивни) имат лицата, които са разработили съответния план. Всички изменения стават валидни след съгласуването и утвърждаването им както при първоначалния план.

5.5. Организационна структура

/ОРГАНОГРАМА/

А. ОБЩИНСКИ СЪВЕТ

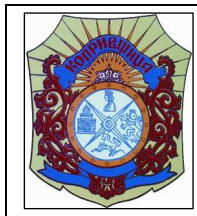
Общинският съвет е законодателния орган на местното самоуправление на територията на **Община Копливщица**

Състои се от 11 (единадесет) общински съветника избрани по пропорционалната система на гласуване съгласно законовите нормативи в **Република България**.

Забележка:

Дейността на *Общинският съвет* не е обхваната от системата за управление на качеството и околната среда, а само се споменава в процедурите от системата на местата, където същият оказва влияние посредством потвърждение или отмяна на дадено предложение за решение от страна на общинска администрация.

Изменение №:	1	2	3	4	5	6
Дата:						
Заверка:						



ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ КОПРИВЩИЦА

НАРЪЧНИК ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО И ОКОЛНА СРЕДА

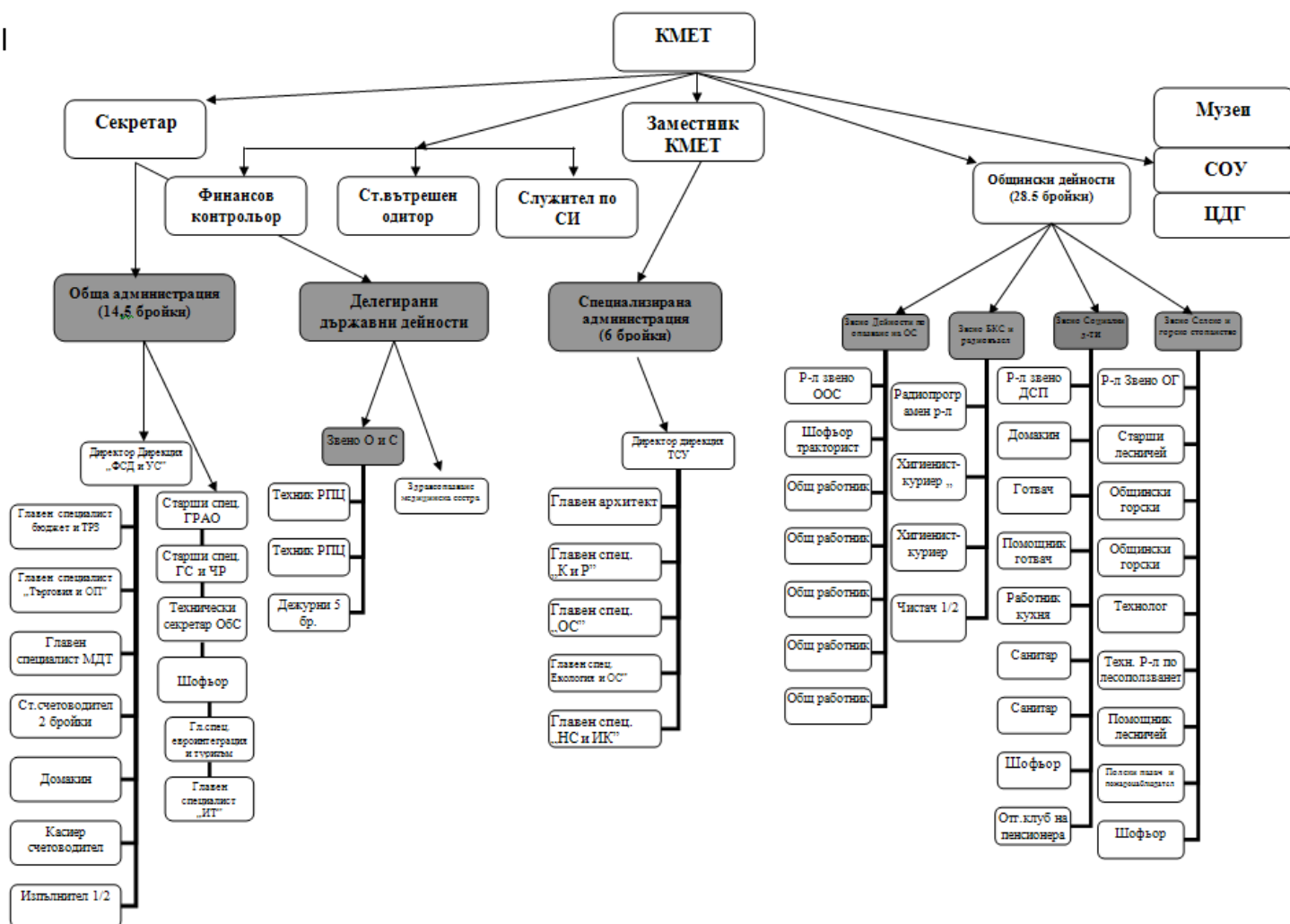
Версия: 02

В сила от: 15.09.2010

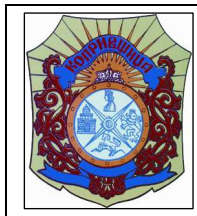
Стр. 13 / 30

Б. ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ

Структурата на *Общинска администрация* е предложена от *Кмета* на общината, приета от *Общинския съвет* и е съставена от следните структурни звена:



Изменение №:	1	2	3	4	5	6
Дата:						
Заверка:						



ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ КОПРИВЩИЦА

НАРЪЧНИК ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО И ОКОЛНА СРЕДА

Версия: 02

В сила от: 15.09.2010

Стр. 14 / 30

5.5.1. Отговорности и пълномощия

Правата и задълженията на служителите и специалистите от Общинска администрация, са определени от *длъжностни характеристики*, утвърдени от Кмета на общината.

Отговорностите и пълномощията на основните длъжностни лица в структурните звена, ангажирани с ръководството, изпълнението и проверката на дейностите, влияещи върху качеството, са определени от ръководството на общината:

Кмет на Общината:

- Организира и ръководи цялостната дейност на общината и носи отговорност за постигнатите резултати;
- Осъществява общо ръководство и контрол за обезпечаване създаването, функционирането и усъвършенствването на системата за управление на качеството и околната среда;
- Ръководи изграждането и прилагането на единната икономическа политика на общината;
- Възлага задачи и взема управленски решения по обезпечаване и поддържане на оптимално равнище на качеството на предлаганите услуги;
- Утвърждава планове, програми и мероприятия за подобряване качеството на предлаганите административни услуги, за подобряване на въздействието върху околната среда и упражнява съответния контрол по тяхното изпълнение.
- Лично ръководи провеждането на прегледи на системата за управление на качеството, за установяване на нейната ефективност и предприемане на необходими действия за непрекъснато подобрене.

Секретар на общината:

Кметът на общината назначава безсрочно секретар на общината.

Секретарят на общината организира и отговаря за:

1. дейността на общинската администрация, условията на работа на служителите и информационно-техническото обезпечаване на дейността им;
2. деловодното обслужване, документооборота и общинския архив;
3. дейността на звеното по гражданска регистрация и административно обслужване;
4. разгласяването и обнародването на актовете на общинския съвет и на кмета на общината;
5. работата с молбите, жалбите, сигналите и предложенията на гражданите и юридическите лица;
6. поддържането в актуално състояние на избирателните списъци в общината, организационно-техническата подготовка и провеждането на изборите и местните референдуми;

Секретарят на общината изпълнява и други функции, възложени му от кмета на общината, със закон или с друг нормативен акт.

Отговорностите, като *Представител на ръководството** (в т.5.5.2).

Изменение №:	1	2	3	4	5	6
Дата:						
Заверка:						



ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ КОПРИВЩИЦА

НАРЪЧНИК ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО И ОКОЛНА СРЕДА

Версия: 02

В сила от: 15.09.2010

Стр. 15 / 30

(Отговорностите и пълномощията на всички длъжностни лица са посочени в съответните *Длъжностни характеристики* и „*УСТРОЙСТВЕН ПРАВИЛНИК НА ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ КОПРИВЩИЦА*“)

5.5.2. Представител на ръководството

Представител на ръководството, по смисъла на стандарта е Секретарят на общината. Той има необходимата административна власт и организационна свобода да осигури внедряването, поддържането и функционирането на системата за управление на качеството и околната среда, в съответствие с изискванията на международните стандарти **ISO 9001:2008** и **ISO 14001:2004**.

Той има ангажимента да определя конкретните цели и текущи задачи, както и да делегира правомощия на съответни длъжностни лица за решаване въпросите по качеството и околната среда.

В неговите отговорности са включени и връзките с външни партньори на Общинската администрация по въпроси, свързани със системата за управление на качеството и околната среда. Представителят на ръководството е отговорен за непрекъснатото управление и ефективно функциониране на интегрираната система.

В качеството си на Представител на ръководството, секретарят на общината има следните задължения:

- Отговаря за планирането на дейностите, свързани с разработването на системата;
- Координира дейностите по изграждане и внедряване на системата;
- Планира и подготвя вътрешните одити и прегледите от ръководството. Контролира и отчита изпълнението им;
- Приема предложения за изменения на документите от системата. Организира тяхното обсъждане, разглеждане и приемане на измененията;
- Съхранява оригиналите и поддържа актуални документите на системата;
- Участва в обучението на персонала по въпросите, свързани с внедряването и поддържането на системата;
- Докладва на Ръководството за ефективното функциониране на системата и прави предложения за нейното усъвършенстване;
- Следи за своевременното предприемане на коригиращи и превантивни действия, свързани с подобряването на системата;
- Носи отговорност за поддържане на внедрената система.

5.5.3. Вътрешни комуникации

Ръководството осигурява необходимите условия за вътрешен обмен на информацията, касаеща всички процеси и дейности свързани с управлението на качеството и околната среда, осъществявани в Общинската администрация, както и всички процеси, свързани с определянето на изискванията към административните услуги и удовлетворяване на очаквания на всички заинтересовани страни.

Изменение №:	1	2	3	4	5	6
Дата:						
Заверка:						



ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ КОПРИВЩИЦА

НАРЪЧНИК ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО И ОКОЛНА СРЕДА

Версия: 02

В сила от: 15.09.2010

Стр. 16 / 30

5.6. Преглед от ръководството

5.6.1. Общи положения

Ръководството на **Община Копревщица** извършва преглед на системата за управление на качеството и околната среда най-малко веднъж в рамките на календарната година.

Провеждането обикновено се извършва до края на месец април, след приемане отчета за бюджета на предходната година и приемане бюджета за настоящата (изключение се прави единствено при внедряването на ИСУ, като прегледа от ръководството е непосредствено преди сертификационния одит).

С прегледите се цели удостоверяване пригодността и ефективността на Системата по качеството, степента на удовлетворяване изискванията на **ISO 9001:2008** и **ISO 14001:2004** и реализиране на Политиката и целите по качеството и околната среда.

При определени случаи (завишени оплаквания, необходимост от промени, свързани със стратегии, обществени условия и др.) по предложение на Представителя на ръководството или по разпореждане на Кмета на общината, ръководството на общината може да извършва извънредни прегледи на Системата по качеството и околната среда.

Формата и начинът на провеждане на прегледа, пълномощията и отговорностите, както и оформянето на резултатите от него са регламентирани в Приложение 4.

Планирането на преглед се осъществява чрез **административна заповед** на Кмета. Представителят на ръководството подготвя информация за състоянието на системата – доклади от директорите на дирекции/отдели, резултати от проведени одити; предприети коригиращи и превантивни действия; действия последвали от предишни прегледи от ръководството; обратна информация от клиентите и др. – и ги представя за анализиране и преглед от ръководството.

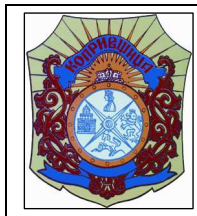
Резултатите от проведения преглед се документират в **протокол**. При определени случаи по предложение на Представителя на ръководството може да се извършват и извънредни прегледи на интегрираната система за управление.

5.6.2. Входна информация за прегледа

Като входна информация за преглед на системата служат обработени данни за:

- ✓ изпълнението и ефективността на предприетите действия от предходни прегледи;
- ✓ резултати от проведени одити – качество и околна среда;
- ✓ обобщени данни относно административните услуги, предоставяни от Общинската администрация, на базата на събрана от заинтересованите страни информация, както и получени жалби свързани с качеството на обслужване и околната среда;
- ✓ резултатността спрямо околната среда;
- ✓ степента за постигане на общите и конкретните цели;
- ✓ резултати от извършени самооценки/атестации в Общинската администрация;
- ✓ оценка ефективността на предприетите след одити коригиращи и превантивни действия;
- ✓ резултати от работата на доставчиците и сътрудниците;
- ✓ промени с възможно влияние върху системата за управление;
- ✓ финансови резултати от дейности, свързани с качеството и околната среда.

Изменение №:	1	2	3	4	5	6
Дата:						
Заверка:						



ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ КОПРИВЩИЦА

НАРЪЧНИК ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО И ОКОЛНА СРЕДА

Версия: 02

В сила от: 15.09.2010

Стр. 17 / 30

- ✓ препоръки за подобрене.

5.6.3. Резултати от прегледа

Резултатите от прегледите се документират в протоколна форма и се съхраняват при представителя на ръководството. Те включват:

- дефиниране на цели за отчетен период;
- изменения на регламенти за управление свързани с външни и вътрешни събития, с възможно влияние върху системата;
- актуализиране при необходимост на плановете за оценка и управление на риска;
- необходимост от ресурси и тяхното осигуряване;
- оценка и подобряване ефективността, ефикасността и устойчивостта на системата;

Изменение №:	1	2	3	4	5	6
Дата:						
Заверка:						



6. УПРАВЛЕНИЕ НА РЕСУРСИ

6.1. Осигуряване на ресурси

Основните ресурси, необходими за постигане на целите и реализиране на политиката по качеството и околната среда на **ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ КОПРИВЩИЦА**, се свеждат до:

- *материални ресурси;*
- *човешки ресурси*
- *финансови ресурси;*

6.2. Човешки ресурси

6.2.1. Общи положения

Ръководството на **ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ КОПРИВЩИЦА** обръща сериозно внимание при подбора на квалифициран персонал, ангажиран с основните процеси, оказващи влияние върху качеството и околната среда. Персоналът, на който са възложени отговорности е компетентен и притежава необходимите за целта образователен ценз, степен на обучение, квалификация, професионални умения и опит.

6.2.2. Обучение, познания и компетентност

В Общинската администрация са идентифицирани потребностите от компетентност на служителите, извършващи дейности, които оказват влияние върху качеството и околната среда.

При възникване на необходимост от допълнително обучение, ръководството има готовност за осигуряване на съответните условия и ресурси.

След приключване на всяко обучение, резултатите се документират и съхраняват.

При провеждане на преглед от ръководството може да се извършва оценка ефективността на проведените обучения.

**Виж Приложение 5
“Управление на персонала. Обучение”**

6.3. Инфраструктура

ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ КОПРИВЩИЦА разполага и поддържа необходимата инфраструктура за организиране на дейностите по подготовката и предоставянето на съответните услуги – работни пространства, подходящо офис-оборудване, материални средства, транспорт и др.

Административната сграда на Община Копревщица е на два етажа и разполага с обособени работни помещения, оборудвани с необходимата офис техника - компютри, принтери, копирни машини, стационарни и мобилни телефони. Създадени са добри условия за труд и са налице предпоставките за адекватно управление, качествено изпълнение на възложените задачи, съхранение и архивиране на документооборота, защита на базите данни и др.

В края на 2006 г., след реализиран проект на Община Копревщица по програма ФАР и като част от дейностите, предвидени за изпълнение, е изграден и функционира Посетителски център към Общината. Центърът е с много добро материално-техническо оборудване, разполага с офис и две конферентни зали. Осигурен е достъп за хора с физически увреждания чрез рампа и специализиран санитарен възел

Изменение №:	1	2	3	4	5	6
Дата:						
Заверка:						



ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ КОПРИВЩИЦА

НАРЪЧНИК ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО И ОКОЛНА СРЕДА

Версия: 02

В сила от: 15.09.2010

Стр. 19 / 30

6.4. Работна среда

Ръководството оценява значението на работната среда и положителното ѝ въздействие върху мотивацията, удовлетвореността и ефективността от работата на персонала, като обръща особено внимание на правилата за безопасност, наличието на подходящо отопление, осветление, влажност и т.н.

С оглед повишаване качеството на живот на гражданите от общината, ръководството осъзнава изключителното значение на фактора околна среда. Поради това, то предприе изграждането на система за управление на аспектите въздействащи върху околната среда на основата на **ISO 14001:2004**, като част от **Интегрираната Система за Управление (ИСУ)**.

Ръководството е определило свой представител, който да осигури функционирането на системата, в т. ч. поддържане на актуалността на документираните процедури, коректността на записите, както и осъществяването на комуникацията с висшето ръководство и персонала.

За извършването на оперативната дейност е определена работна група. В нейните прерогативи са включени дейности по планирането, организирането и контрола за:

- Идентифицирането на аспектите на околната среда характерни за територията на общината;
- Оценката на значимостта на аспектите относно влиянието им върху околната среда;
- Прегледът и осигуряването на актуалността на нормативните документи свързани с решаването на идентифицираните аспекти на околната среда;
- Създаването, разпространението и реализирането на Програми за управлението на аспектите на околната среда;
- Периодични измервания на аспектите на околната среда;
- Обучението на персонала във връзка с решаването на аспектите на околната среда;
- Комуникацията, в т.ч. и контрола от компетентните органи;
- Оперативното управление, в т.ч. и контрола;
- Действията на персонала при извънредни ситуации свързани с аспектите на околната среда;
- Анализирани данните генерирани при действията по аспектите на околната среда и представянето им за обсъждане на Преглед от ръководството;
- Създаване на условия за одитиране на дейностите по опазването на околната среда.

За работата на работната група и осъществяването на планираните и утвърдени действия за реализирането на формулираните цели ръководството на **ОБЩИНА КОПРИВЩИЦА** е предвидило необходимите човешки, материални, информационни и финансови ресурси.

РЕГЛАМЕНТИРА СЕ ОТ:
П-08 “Околна среда”

Изменение №:	1	2	3	4	5	6
Дата:						
Заверка:						



7. ПРЕДОСТАВЯНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

7.1. Планиране на дейностите

Процесите, свързани с планиране на дейността, се разглеждат в общия контекст на изисквания на системата за управление на качеството и околната среда и са съобразени със спецификата на работа в Общинската администрация.

При необходимост, планирането и разработването на тези процеси може да се документира под формата на план, като според случая се определят:

- конкретни цели по качеството и околната среда и изискванията за съответната дейност;
- необходимостта от създаване на процеси и разработване на документи както и предоставяне на ресурси, характерни за дейността;
- изискваните дейности за проверка, потвърждаване, наблюдение, измерване, контрол и изпитване, характерни за дейността, както и критериите за нейното приемане;
- записите, необходими за осигуряване на доказателства, че процесите за създаването и крайният резултат ще удовлетворят изискванията.

7.2. Процеси, свързани с потребителите на административни услуги.

Процесите, имащи отношение към потребителите на административни услуги на Общинската администрация се свеждат основно до:

- определяне на конкретните изисквания;
- преглед на изискванията към административните услуги съгласно законови и нормативни актове;
- непрекъснат обмен на информация.

7.2.1. Определяне на изискванията към административните услуги

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

Предоставяните от Общинска администрация услуги са нормативно регламентирани.

Преглед на изискванията се извършва обикновено:

- преди подготовка и сключване на договори – търгове, обществени поръчки и др.;
- преди потвърждаване на подадени заявления за административна услуга;
- преди одобряване на евентуални изменения във вече подписани договори или приети заявления.

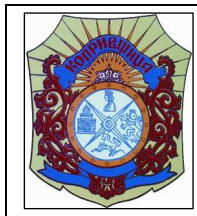
Целта на прегледа е:

- да се дефинират изискванията на потребителите към администрацията;
- да се установи в състояние ли е да се удовлетворят тези изисквания;
- в случаи на различия, същите да бъдат своевременно отстранени.

Прегледът на изискванията е предпоставка за съгласие с потребителите относно:

- характеристиките на дейностите/административните услуги;

Изменение №:	1	2	3	4	5	6
Дата:						
Заверка:						



ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ КОПРИВЩИЦА

НАРЪЧНИК ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО И ОКОЛНА СРЕДА

Версия: 02

В сила от: 15.09.2010

Стр. 21 / 30

- сроковете за извършване на административните услуги;
- други специфични условия включително и изисквания свързани с действия след предоставяне на административните услуги и въздействия върху околната среда;

7.2.2. Комуникации със потребителите на административни услуги и заинтересованите страни

Стремежът на ръководството на **ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ КОПРИВЩИЦА** е да поддържа постоянни контакти със всички заинтересовани страни.

В Общинската администрация са определени и въведени ефективни мерки за обмен на информация с потребителите на административните услуги и всички заинтересовани страни свързани с:

- проучване и следене на тенденциите – добри практики за качествено предлагане на административно обслужване в други общински администрации, както на територията на страната така и зад граница;
- обработване и преглед на обратна информация от потребителите на административни услуги, включително техните възражения, мнения, жалби, препоръки и др.

РЕГЛАМЕНТИРА СЕ ОТ:

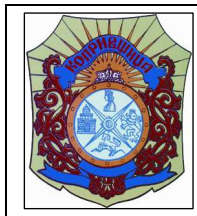
Приложение 6

„Комуникация с потребители на услуги и заинтересовани страни”

7.3. Проектиране и разработване - декларирано изключение

В Общинска администрация не се извършват дейности по проектиране и разработване по смисъла на клауза 7.3 от **ISO 9001:2008** и е предвидена, като **декларирано изключение** от обхвата на интегрираната система за управление. При бъдещо възникване на необходимост от прилагане на такава дейност, ръководството има готовност за разработване на подходящи документиращи регламенти.

Изменение №:	1	2	3	4	5	6
Дата:						
Заверка:						

**7.4. Закупуване. Обществени поръчки, търгове и др.**

Спецификата на дейността на Общинската администрация определя и смисъла на понятието “закупуване” като излизане от общоприетият смисъл, а по-точно под понятията от стандарта “суровина и материал” освен закупуването на технически средства и външни услуги, разбираме и доставянето на услуга или дейност, възложена от администрацията към съответен доставчик/изпълнител, с цел крайно потребление от администрацията, гражданите и обществото като цяло.

7.4.1. Процес на закупуването

Процесът на закупуване най-общо включва:

- анализ, оценка и избор на доставчици;
- данни, свързани със закупуването;
- проверка на закупения “продукт”.

Доставчиците на услуги на **ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ КОПРИВЩИЦА** се оценяват и подбират според тяхната способност да доставят продукт/услуга в съответствие с предварително определени за целта регламенти и изискванията за опазване на околната среда.

В зависимост от вида и спецификата на дейността те се избират съгласно изискванията на „Закон за обществените поръчки” и др.

**Виж Приложение 7
„Закупуване. Обществени поръчки, търгове и др.”**

7.4.2. Информация при закупуването

Информацията описва продукта (дейността/услугата) за закупуване и в зависимост от случая може да насочва към:

- изисквания за одобрение на: дейност, услуга, процедури, процеси,
- изисквания за квалификация на персонала;
- изисквания на системата за управление.

На доставчиците се съобщават само адекватни изисквания за закупуване.

Документите и данните (тръжни книжа, условия и др.), свързани със закупуването се характеризират със:

- структура;
- съдържание;
- ниво на конфиденциалност;
- ред за преглед и одобрение;
- ред за съхранение.

7.4.3. Проверка на закупени продукти/услуги

Проверката на закупения продукт (дейност/услуга) цели установяване на неговото съответствие с предявените изисквания съгласно договорения регламент.

Извършената проверка съгласно клаузите на всеки договор не ни освобождава от отговорността да осигурим последващи качествено предлагани дейности на гражданите и обществото като крайни потребители на съответните услуги.

Изменение №:	1	2	3	4	5	6
Дата:						
Заверка:						



ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ КОПРИВЩИЦА

НАРЪЧНИК ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО И ОКОЛНА СРЕДА

Версия: 02

В сила от: 15.09.2010

Стр. 23 / 30

7.5. Предоставяне на административни услуги

7.5.1. Управление на процесите на административно обслужване

На управление подлежат всички идентифицирани процеси, оказващи влияние върху качеството на обслужването. Целта е процесите да протичат при контролирани условия, които включват:

- наличие на информация, която описва характеристиките на административните услуги;
- наличие на необходимата документация;
- използване на подходящо за целта техническо оборудване и технически средства за наблюдение и измерване;
- осигуряване на подходяща работна среда;
- доказване на съответствия със закони, наредби, стандарти, процедури и др.;
- използване на квалифициран персонал;

Управлението на външните процеси включва:

- Възлагане на оценки на лицензиран оценител във връзка с: продажба на имоти общинска собственост чрез търг или конкурс, продажба на имоти общинска собственост на основание чл.35, ал.3 от ЗОС и изготвяне на оценки за отчуждени имоти по чл.21 и 22 на ЗОС – С възлагателно писмо, подготвено от отдел Управление на общинската собственост, до съответния лицензиран оценител, който предава готовите оценки, описани в придружително писмо. Контрола се упражнява от началник отдел Управление на общинската собственост.
- Изработване на скици от общинска служба земеделие във връзка с промени в собствеността на общинските имоти – изработването се възлага с писмо или молба от отдел Управление на общинската собственост до Общинска служба земеделие, гр. Копревщица. С писмо се връщат обратно изготвените скици. Контрола се упражнява от началник отдел Управление на общинската собственост
- Изработване на удостоверения и табели за категоризация на търговски обекти – от отдел Управление на общинската собственост се правят заявки до съответна оценена фирма по реда на т. 7.4 за изработване на удостоверения и табели за съответната категоризация, на която отговаря търговското заведение. Контрола по изпълнението се осъществява от Старши експерт защита на потребителите, лицензиите, категоризацията и общински пазар

ПРЕДОСТАВЯНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ СЕ РЕГЛАМЕНТИРА ОТ: П-07 “Административни услуги”

7.5.2. Потвърждаване на процесите

В дейностите на ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ КОПРИВЩИЦА се извършва потвърждаване на процесите за обслужване по смисъла на **ISO 9001:2008**, по време на целия маршрут на услугата посредством използвания специализиран софтуер и чрез утвърждаването на отделните етапи от оторизираните длъжностни лица. Изходните характеристики на всеки вид извършена административна услуга се оценяват чрез изразено мнение от страна на потребителя на административната услуга.

Изменение №:	1	2	3	4	5	6
Дата:						
Заверка:						



ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ КОПРИВЩИЦА

НАРЪЧНИК ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО И ОКОЛНА СРЕДА

Версия: 02

В сила от: 15.09.2010

Стр. 24 / 30

7.5.3. Идентификация и проследимост

Идентификация и проследимост на дейностите при обслужването и управление на въздействието върху околната среда в **ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ КОПРИВЩИЦА** се извършва по време на всички етапи на обслужването от лицата, извършващи регламентирани дейности.

Степента на проследимост се определя от:

- вида на административната услуга;
- изискванията на съответните законови и нормативни актове;
- възможностите на специализирания деловоден софтуер и др.

7.5.4. Собственост на клиента

Политиката на Общинска администрация, както и спецификата на предоставяните услуги изискват полагането на грижи за собствеността на клиента (техническа документация, конфиденциална информация, лични данни и др.), докато тя е обект на технологична обработка, управление и контрол.

Създадени са условия за проверка, съхранение и поддръжка на собствеността на клиента, предоставена за използване при предоставяне на услугите.

В случай на загубване на собственост на клиента или изтичане на конфиденциална информация по причини независещи от Общинска администрация или собственост бъде повредена или е станала негодна за употреба, се създава необходимата за случая документация и незабавно се уведомява собственика.

Като собственост на клиента се разглеждат и лични данни на клиента. Управлението им се осъществява в съответствие с нормативните изисквания на българското законодателство, като всеки служител, работещ с лични данни на клиента отоговаря за спазването на нормативните изисквания и недопускане злоупотреба с обработваните от него лични данни.

7.5.5. Предпазване на продукта

*Запазване на съответствието на обслужването с изискванията на клиентите през различни периоди от време е постоянна цел пред **ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ КОПРИВЩИЦА***

Недопускането на случайности (отклонение в качеството на обслужване) или преднамереност относно обслужването на клиент (гражданин или юридическо лице) е основен приоритет на администрацията.

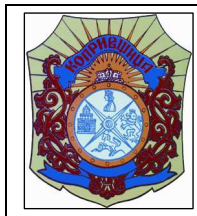
*Ръководството на **ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ КОПРИВЩИЦА** декларира, че всички клиенти ще бъдат обслужени с еднакво внимание и ангажираност независимо от пола, социалната, политическата и религиозна принадлежност.*

7.6. Управление на техническите средства за наблюдение и измерване

Управлението на методите за наблюдение и техническите средства за това контролиране включва:

- избор на подходящи средства за наблюдение – възможности на използвания специализиран софтуер да генерира данни за предоставени услуги, просрочени такива, предприети коригиращи действия и др;
- събиране на мнения, становища от трета независима страна и др.;

Изменение №:	1	2	3	4	5	6
Дата:						
Заверка:						



ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ КОПРИВЩИЦА

НАРЪЧНИК ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО И ОКОЛНА СРЕДА

Версия: 02

В сила от: 15.09.2010

Стр. 25 / 30

- мониторинг върху съществените аспекти на околната среда;
- определяне интервалите от време между съответните наблюденията и измервания;
- съхраняване на данните от наблюденията и проверките;

В общинска администрация Копревщица е осигурен програмен продукт – „Архимед”, използван при осъществяване на услугите, който е в съответствие с предвиденото му приложение. Потвърждаването на способността на програмния продукт да удовлетворява предвиденото му приложение се осъществява с проверка и валидиране от доставчика при внедряването му и в последствие при промени във версията. За извършеното валидиране се издава протокол от доставчика.

Изменение №:	1	2	3	4	5	6
Дата:						
Заверка:						



8. ИЗМЕРВАНЕ, АНАЛИЗ И ПОДОБРЕНИЯ

8.1. Общи положения

Всички дейности, свързани с наблюденията, анализите и подобренията са насочени към осигуряване на съответствието на обслужването с определените към него изисквания и постигане на повтаряемо качество.

8.2. Наблюдение и измерване

8.2.1. Удовлетворяване изискванията на потребителите на административни услуги

В **ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ КОПРИВЩИЦА** се набира и анализира информация за удовлетвореността или неудовлетвореността на потребителите на административни услуги посредством книгите за похвали, предложения и оплаквания в деловодството на общинска администрация и в посетителски информационен център “Богдан”, чрез анкетни карти, попълвани от потребителите на административни услуги, както и информацията, постъпила на факс 07184 2104, електронния адрес на общината и кутията за сигнали, жалби и предложения, поставена на входа на общината. Резултатите от тази информация са показателни за ефективното функциониране на системата за управление на качеството и околната среда.

8.2.2. Вътрешен одит

В Общинската администрация се извършват периодични вътрешни одити на интегрираната система за управление. С тях се цели определяне степента на съответствие на системата с изискванията на **ISO 9001:2008** и **ISO 14001:2004**, както и ефективността и ефикасността от нейното внедряване, поддръжка и непрекъснато подобряване. Обхвата на вътрешните одити и тяхната честота се определят от представителя на ръководството.

Провеждането им се планира с отчитане на някои фактори, като:

- състояние и важност на дейностите, подлежащи на одит;
- резултати от предишни одити;
- стратегии, програми и предстоящи за изпълнение дейности.

Подборът на одиторите и провеждането на одитите осигурява обективност и безпристрастност на процеса.

В този случай възлагането и контрола по изпълнението на дейностите на одита в съответствие с П-03 „Вътрешен одит” контролира Представителят на ръководството. За гарантиране на необходимата компетентност на участващите външни одитори Представителят на ръководството изисква и съхранява подходящи записи за тяхната квалификация като одитори на системи за управление по ISO 9001:2008 и ISO 14001:2004.

РЕГЛАМЕНТИРА СЕ ОТ:

П-03 “Вътрешен одит”

8.2.3. Наблюдение и измерване на процесите

Всички процеси, оказващи влияние на качеството на административно обслужване и околната среда, са определени и подлежат на наблюдение и анализиране с цел пълното

Изменение №:	1	2	3	4	5	6
Дата:						
Заверка:						



удовлетворяване изискванията на гражданите, непрекъснато подобрене и ефикасност на интегрираната система за управление.

Наблюдението и анализирането на процесите се осъществява по време на одити на системата за управление (вътрешни, надзорни), както и при прегледи на системата от ръководството. Наблюдение и анализиране на процесите се извършва и от ръководителите на структурни звена в ежедневната им дейност.

Чрез наблюденията/мониторинга се осъществява контрол целящ:

- Бързо засичане на грешки при обработка на информация;
- Реагиране в случай на констатиране на неблагоприятно въздействие върху околната среда;

8.2.4. Наблюдение и измерване на процеса на предоставяне на административни услуги

Наблюдението, измерването и контрола на характеристиките на административното обслужване и въздействието върху околната среда се извършват с цел постигане на необходимите изисквания.

Доказателствата за съответствието с критериите се документират.

Стремешът е недопускане на компромис с качеството на обслужване и недопускане на въздействие или бездействие от страна на Общинската администрация довеждащи до несъответствия свързани с управление на качеството и околната среда.

8.3. Управление на несъответствия

Установяването на несъответствията става:

- относно предоставяните административни услуги - в процеса на предоставяне на услуга по конкретно заявление, при провеждане на предвидения вътрешен контрол по изпълняваните услуги или след предоставяне на услугата и получено оплакване.
- относно несъответствия свързани с околната среда - в процеса на оперативното управление или при постъпил сигнал от външни заинтересовани страни. Несъответствия, свързани с околната среда се управляват съгласно изискванията на всички нормативни документи - законови и подзаконови актове, наредби, планове и др.

Когато се установи несъответствие при обслужването или резултата след получаване на съответната услуга е незадоволителен (получено оплакване), Общинската администрация регистрира информацията/жалбата като “рекламация” и предприема съответни действия по нейното закриване. Несъответствия свързани с околната среда се управляват съгласно изискванията на всички нормативни документи - законови и подзаконови актове, наредби, планове и др.

РЕГЛАМЕНТИРА СЕ ОТ:

П-04 “Управление на несъответствия”

8.4. Анализ на данни

В Общинска администрация се събират и анализират съответни данни за определяне ефикасността и ефективността на системата за управление, както и за набелязване на

Изменение №:	1	2	3	4	5	6
Дата:						
Заверка:						



евентуални подобрения, които могат да бъдат направени. Това включва данни, генерирани от дейностите по наблюдения и контрол, както и от други подходящи източници.

Чрез анализа на тези данни се осигурява необходимата информация за:

- удовлетвореността или неудовлетвореността на потребителите на административни услуги и изпълнението на техните изисквания;
- характеристиките на предоставените услуги и техните тенденции;
- доставчиците на услуги към Общинска администрация и др.
- анализиране на ситуациите и резултатите от дейностите, свързани с качеството и околната среда и предприемане на действия с превантивен характер с цел намаляване на отрицателното въздействие върху системата за управление.

8.5. Подобрения

8.5.1. Планиране на непрекъснатото подобряване

Ръководството на **ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ КОПРИВЩИЦА** се стреми към непрекъснато подобряване на интегрираната система за управление на качеството и околната среда. Всички процеси, свързани с тази дейност са обект на внимание от страна на ръководителите на всички нива.

Провеждането на периодични прегледи на системата за управление дава възможност за непрекъснат анализ на целите, резултатите от одитите, данните за коригиращите и превантивни действия и др.

8.5.2. Коригиращи действия

Предприемането на коригиращи действия се основава на откриването на свързан с качеството и околната среда проблем и включва предприемане на мерки за отстраняване или свеждане до минимум на причините за неговото проявление.

При предприемане на коригиращите действия се оценяват последиците от появилите се несъответствия, за да са адекватни коригиращите действия на тези последици.

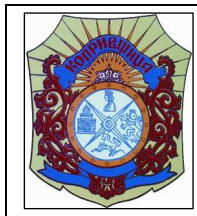
Източници за възникване на необходимост от коригиращи действия са:

- одити на системата по качеството и околната среда;
- резултати от прегледи на системата от ръководството;
- обратна информация от страна на потребители на административни услуги, жалби, отклонения от допустими норми свързани с околната среда или на поведение на служител.

След изтичане на срока за изпълнение на определените коригиращи действия се извършва проверка на изпълнението им, а при провеждане на оперативки или при прегледа от ръководството се извършва оценка на ефикасността на предприетите действия

РЕГЛАМЕНТИРА СЕ ОТ:
П-05 “Коригиращи действия”

Изменение №:	1	2	3	4	5	6
Дата:						
Заверка:						

**8.5.3. Превантивни действия**

Превантивните действия елиминират причините за потенциални несъответствия, с цел предотвратяване на появата им.

В Общинска администрация са идентифицирани източниците на информация, служещи за идентификация на възможни несъответствия и в резултат на проведени анализи се предприемат превантивни действия, целящи предотвратяване на нежеланите събития.

Предприемането на превантивни действия в Общинската администрация се основава на откриването на свързани с качеството и околната среда проблеми и включва набелязването на мерки за недопускане или свеждане до минимум вероятността от възникване на тези проблеми.

Източници за възникване на необходимост от превантивни действия са:

- одити на системата по качеството и околната среда;
- резултати от прегледи на интегрираната система от ръководството;
- обратна информация от страна на потребители на административни услуги, жалби, отклонения от допустими норми свързани с околната среда или на поведение на служител, загуба на активи или информация, нерегламентирани намеси, и друга обратна информация.

След изтичане на срока за изпълнение на определените превантивни действия се извършва проверка на изпълнението им, а при провеждане на оперативки или при прегледа от ръководството се извършва оценка на ефикасността на предприетите действия.

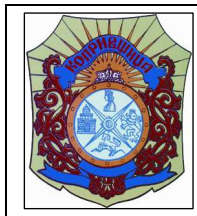
РЕГЛАМЕНТИРА СЕ ОТ:
П-06 “Превантивни действия”.

Списък на приоритетно използвани нормативни документи свързани с управлението на административното обслужване.

(Относно околната среда – в съответната процедура регламентираща дейностите)

- ❖ Закон за местно самоуправление и местната администрация
- ❖ Закон за местни данъци и такси
- ❖ Закон за администрацията
- ❖ Закон за административните нарушения и наказания
- ❖ Закон за административното производство
- ❖ Закон за класифицираната информация
- ❖ Закон за защита на личните данни
- ❖ Закон за обществените поръчки
- ❖ Закон за туризма
- ❖ Закон за защита на потребителя
- ❖ Закон за тютюна
- ❖ Закон за виното и спиртните напитки
- ❖ Наредба за категоризиране на туристическите обекти
- ❖ Наредба №2 за условията и реда за утвърждаване на транспортните схеми и за осъществяване на обществени превози на пътници с автобуси и леки автомобили.
- ❖ Закон за устройство на териториите
- ❖ Закон за общинската собственост
- ❖ Закон за държавната собственост
- ❖ Закон за опазване на околната среда
- ❖ Закон за собствеността и ползването на земеделските земи

Изменение №:	1	2	3	4	5	6
Дата:						
Заверка:						



ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ КОПРИВЩИЦА

НАРЪЧНИК ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО И ОКОЛНА СРЕДА

Версия: 02

В сила от: 15.09.2010

Стр. 30 / 30

- ❖ Закон за паметниците на културата и музеите
 - ❖ Закон за гражданската регистрация
 - ❖ Закон за българското гражданство
 - ❖ Закон за българските документи за самоличност
 - ❖ Закон за лицата и семейството
 - ❖ Закон за наследството
 - ❖ Закон за концесиите
 - ❖ Закон за приватизация и следприватизационен контрол
 - ❖ Закон за държавния служител
 - ❖ Закон за здравословни и безопасни условия на труд
 - ❖ Закон за Народната просвета
 - ❖ Закон за вероизповеданията
 - ❖ Закон за народните читалища
 - ❖ Закон за социалното подпомагане
 - ❖ Закон за насърчаване на заетостта
 - ❖ Закон за народното здраве
 - ❖ Закон за лечебните заведения
-
- ❖ **ISO 9001:2008** Системи за управление на качеството. Изисквания.
 - ❖ **ISO 9000:2005** Системи за управление на качеството. Основни правила и речник.
 - ❖ **ISO14001:2004**“Системи за управление по околна среда. Изисквания и указания за прилагане.

Този документ е собственост на:

ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ КОПРИВЩИЦА

**ТОЙ НЕ МОЖЕ ДА БЪДЕ КОПИРАН И ПРОМЕНЯН (ИЗЦЯЛО ИЛИ ЧАСТИЧНО)
ИЛИ ДА БЪДЕ ПРЕДОСТАВЯН НА ВЪНШНИ ЛИЦА БЕЗ ЗНАНИЕТО НА ПРЕДСТАВИТЕЛЯ
НА РЪКОВОДСТВОТО И РАЗРЕШЕНИЕ НА КМЕТА НА ОБЩИНАТА!**

‘ 2010

Изменение №:	1	2	3	4	5	6
Дата:						
Заверка:						