

Сдружение АБПП	ПРОЦЕДУРА ПО КАЧЕСТВОТО	ПК(8.5.1)1.0
	ПЛАНИРАНЕ И УПРАВЛЕНИЕ НА ПРЕДОСТАВЯНИТЕ УСЛУГИ	Контролирано копие №:
Ревизия 0	отнася се до изискванията на елемент 8.5.1 на ISO 9001	Page 1 of 8

1. ЦЕЛ

Тази процедура определя реда, организацията, длъжностните лица, отговорностите и документираната информация в Сдружение АБПП за провеждане на събития (конгреси, обучения и семинари).

Целта е да се:

- определят и спазят изискванията на клиентите към услугите, които извършва Сдружение АБПП, както и критериите за качествено изпълнение;
- обслужват информационните нужди на ръководството за вземане на решения;
- на база на натрупания опит, да се прилагат механизмите за своевременна реакция и да се предприемат действия за недопускане на възникване на несъответствия при изпълнение на услугите;
- документират добрите практики на изпълнение на услугите, като събраните данни се ползват за аналитични нужди и целите на подобренията.

2. ПРИЛОЖЕНИЕ

Процедурата се прилага от всички служители на Сдружение АБПП участващи/съдействащи при горепосочените дейности, а именно:

- Председател на Управителен съвет П;
- Секретар на Управителен съвет С;
- Лектор Л;
- Обучител Об;
- Мениджър по качеството МК;
- Отговорник за финансово-счетоводната дейност ОФСД.

3. ТЕРМИНИ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СЪКРАЩЕНИЯ

3.1 Качество – степен, до която съвкупност от присъщи характеристики на даден обект, удовлетворяват изисквания.

ЗАБЕЛЕЖКА 1 Терминът "качество" може да бъде използван с прилагателни като лошо, добро или отлично.

ЗАБЕЛЕЖКА 2 "Присъщ", като противоположен на "присвоен" означава съществуващ в обект.

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

ЗАБЕЛЕЖКА 1 "Обикновено се подразбира" означава, че това е обичайна или общоприета практика за Организацията и заинтересованите страни за разглеждана потребност или очакване, което се подразбира.

ЗАБЕЛЕЖКА 2 Определено изискване е това изискване, което е формулирано, например в документирана информация.

ЗАБЕЛЕЖКА 3 За обозначаване на даден вид изискване може да бъде използвана конкретна квалификация, например, изискване за продукт, изискване за управление на качеството изискване на клиент, изискване за качеството.

ЗАБЕЛЕЖКА 4 Изискванията могат да произлизат от различни заинтересовани страни или от самата Организация.

ЗАБЕЛЕЖКА 5 За постигане на висока степен на удовлетвореност на клиента може да бъде необходимо да се изпълнят очакванията на клиента, дори и ако те не са нито посочени, нито са по принцип подразбиращи се или задължителни.

3.3 Клиент – лице или организация, която може да получава или получава продукт или услуга предназначена за, или изисквана от това лице или организация.

Утвърдена на: 30.07.2016 г.	Председател: (Десислава Гъдева)	Име на файл
Влиза в сила от: 1.08.2016 г.		Декларация за ИСО

Сдружение АБПП	Планиране и управление на предоставяните услуги	ПК(7.5.1)1.0
Ревизия 0		Page 2 of 8

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

ЗАБЕЛЕЖКА *Клиентът може да бъде вътрешен или външен за Организацията.*

3.4 Услуга – нематериален изходен елемент, който е резултат от най-малко една дейност, изпълнена по необходимост при взаимодействието между Организацията и клиента.

ЗАБЕЛЕЖКА 1 *Доминиращият елемент при предоставянето на услуга обикновено е невеществен.*

ЗАБЕЛЕЖКА 2 *Услугите често включва дейности при взаимодействие с клиента, за да се установят изискванията на клиента, както и след доставката на услугата и може да включва продължаване на взаимовръзката като банки, счетоводни услуги или правителствени агенции, например училища или болници.*

ЗАБЕЛЕЖКА 3 *Предоставяне на услуга може да включва, например, следното:*

- *дейност, изпълнена върху доставен от клиента материален продукт (например, автомобил, който трябва да бъде ремонтиран);*
- *дейност, изпълнена върху доставен от клиента нематериален продукт (например, отчет за доходите, необходим за изготвяне на данъчна декларация);*
- *доставката на нематериален продукт (например, предоставянето на информация в контекста на предаване на знания);*
- *създаването на подходяща обстановка за клиента (например в хотели и ресторанти).*

ЗАБЕЛЕЖКА 4 *Услугата обикновено се преживява от клиента.*

4. ОПИСАНИЕ

4.1 Планиране на дейността на Сдружение АБПП

4.1.1 Ръководството на Сдружение АБПП планира протичащите процеси на база на разработена годишна **Семинарна програма** за дейността на Сдружение АБПП, която включва всички събития (семинари, конгреси и обучения), които Организацията планира да осъществи през следващата календарна година. При подготовката на Годишната програма се ползва следната входна информация:

- *определената основна тема за следващата година;*
- *други актуални теми, които биха били от значение за следващата година;*
- *празничните и официалните почивни дни;*
- *големите национални събития, които вече са известни;*
- *събитията от календарите на гостите от чужбина;*
- *друга налична информация.*

4.1.2 В Семинарната програма са определени темите и лекторите, които ще вземат участие във всяко събитие и тя включва:

- *външни (с участието на лектори от чужбина) семинари/конгреси;*
- *вътрешни (с участието на лектори от Сдружение АБПП) семинари/конгреси;*
- *лятно училище.*

4.1.3 Семинарната програма за дейността на Организацията и примерен **Проекто-бюджет** за следващата година:

- *се изготвят от Председателя и членовете на Управителния съвет не по-късно от месец Май на текущата година;*
- *се приемат на заседание на Управителния съвет;*
- *се гласуват на общото събрание.*

4.2 Годишно планиране на предстоящите събития

4.2.1 Планирането на предстоящите събития, които Сдружение АБПП ще провежда, се извършва от Председателя, подпомаган от членовете на Управителния съвет, които до

Сдружение АБПП	Планиране и управление на	ПК(7.5.1)1.0
Ревизия 0	предоставяните услуги	Page 3 of 8

края на предходната година, на база на годишната Семинарна програма и Примерен проекто-бюджет планират датите и локациите на тяхното провеждане. При необходимост документът се актуализира.

4.2.2 С цел планиране на разходите и присъствието на участниците в събитията, Секретарят:

- изпраща копие от Семинарната програма до всички – пълноправни и асоциирани членове и привърженици на Организацията, гости от чужбина, настоящи (участвали в събитията) и потенциални клиенти и др. При актуализация на документа, Секретарят своевременно уведомява абонатите;
- поставя Семинарната програма в сайта и фейсбук страницата на Сдружение АБПП.

4.3 Организиране и провеждане на събития

4.3.1 Съобразно тематиката на събитието и на база на обратната информация от участниците в миналогодишните събития, Председателят определя общата и конкретните теми в програмата на всяко събитие. Той определя и подходящи лектори, модератори и говорители, с които Секретарят контактува, за да осигури тяхното участие в съответното събитие. След това Председателят изготвя окончателна **Програма на събитието**, която включва:

- теми и разписание на провеждането им;
- лектори, модератори и говорители, които ще вземат участие;
- целеви групи;
- съпътстващи прояви на събитието, ако има предвидени такива.

4.3.2 Секретарят изготвя конкретно **Задание**, което изпраща до предварително набелязаните за провеждането на събитието хотели. Заданието съдържа определените от Сдружение АБПП изисквания, свързани с:

- настаняването на участниците;
- залата/залите за провеждане на събитието;
- техническото оборудване, необходимо за провеждането на събитието;
- кетъринга (оферта за закуска, обяд, вечеря, кафе пауза, официална вечеря и др.);
- съпътстваща и развлекателна програма;
- транспорт и трансфери, ако е необходимо.

Секретарят анализира получените оферти от хотелите, като сравнява определените критерии за качество на услугата, както и прогнозни бюджети за всяка от получените оферти. След това прави предложение до Председателя за избор на конкретната локация.

За събития организирани в гр. София се ползва предварително избрана зала, съответстваща на определените изисквания. Секретарят уведомява (в края на предходната година) собствениците на залата за предстоящите събития и датите на тяхното провеждане.

4.3.3 При подготовката на събитието, **Секретарят** последователно извършва следните дейности:

- изготвя (съгласувано с Председателя) и изпраща (поне един месец предварително) **Покани до лектори, официални гости и модератори**;
- изготвя (един месец предварително) **Покани до участниците и Регистрационни бланки** за записване за участие, които изпраща на настоящи и потенциални клиенти;
- изготвя, отпечатва и изпраща (поне един месец предварително) **Покани до подходящи спонсори** на събитието и в последствие води комуникацията с тях;

Сдружение АБПП Ревизия 0	Планиране и управление на предоставяните услуги	ПК(7.5.1)1.0 Page 4 of 8
------------------------------------	--	------------------------------------

- получава, превежда (при необходимост) и изпраща предварителни въпроси от участниците в събитието до лекторите;
- изготвя и изпраща (три седмици предварително) **съобщение до медиите**;
- Секретарят, след като обработи заявките за участие, съставя (две седмици предварително) **Списък на участниците** потвърдили своето участие в събитието;

4.3.4 Председателят и Секретарят изготвят (поне две седмици предварително) **Бюджет на събитието**, в който са включени и сумирани всички:

- разходи за събитието (за хотел, зали, техническо осигуряване, кетъринг, канцеларски материали, командировъчни на лектори от страната и чужбина и др.);
- приходи от спонсори и такси за участие.

Десет дена след завършване на събитието Председателят и Секретарят правят анализ на планираните разходи/приходи и реално направените/получените по съответните пера на бюджета. На база на анализа те определят ефективността на проведеното събитие.

4.3.5 Секретарят изготвя (една седмица предварително) **Технологични графици за организиране на събитието**, които са за:

- хотела;
- екипа на Сдружение АБПП, който ще участва в събитието;
- кетъринга;
- техническо обслужване и озвучаване.

Експертът събития изпраща (една седмица предварително) технологичните графици до Управителя на хотела и външните участници.

4.3.6 Една седмица преди събитието Секретарят извършва следните подготвителни дейности:

- изготвя **Списък с материали**, които ще бъдат раздадени на участниците в събитието;
- извършват техническа обработка на материалите, които ще бъдат раздадени на участниците в събитието;
- окомплектова материалите, които ще бъдат раздадени на участниците в събитието.

4.3.7 Екипът на Сдружение АБПП контролира **провеждането на събитието** и следи за спазването на Програмата на събитието и Технологичните графици. При възникване на несъответствия, същите се управляват по реда на ПК(10.2.0)1.0, а коригиращи действия се предприемат по реда на същата процедура.

4.3.8 Обратна връзка след провеждане на събитието

До десет дена след провеждане на събитието се извършват следните дейности:

- Секретарят осъществява обратна връзка с участниците в събитието, като им изпраща предварително заявените от тях материали от събитието;
- Секретарят изпраща **Благодарствени писма** до гостите на събитието и спонсорите;
- Секретарят качва подходяща информация и **снимков материал** от събитието в сайта на Сдружение АБПП и ЮТУБ.
- Секретарят анализира събраните по време на събитието **Листове за обратна връзка** и заедно с Председателят провеждат обсъждане на събитието. От проведеното обсъждане се прави **Доклад за събитието**, подпомагащ предаването на натрупания опит в Организацията.

4.3.9 Секретарят съхранява документирана информация (на хартиен и/или електронен носител) за всички проведени от Организацията събития, включваща:

Сдружение АБПП Ревизия 0	Планиране и управление на предоставяните услуги	ПК(7.5.1)1.0 Page 5 of 8
-----------------------------	--	-----------------------------

- Програма на събитието;
- Задание до хотелите;
- Покани до лектори, официални гости и модератори;
- Покани до участниците (лектори, официални гости, модератори, спонсори, медии);
- Съобщение до медиите;
- Регистрационни бланки;
- Списък на участниците;
- Бюджет на събитието;
- Технологични графици за организиране на събитието;
- Списък с материали раздадени на участниците;
- мостри от материали, раздадени на участниците;
- Благодарствени писма;
- снимков материал от събитие;
- Листове за обратна връзка;
- Доклад за събитие.

4.4 Провеждане на обучения

4.4.1 Общи положения

4.4.1.1 Провежданите от Сдружение АБПП обучения основно са предназначени за **педагози, психолози, педагогически съветници, ресурсни учители, логопеди в детски градини, училища, центрове, предоставящи грижи и терапия на деца в риск**. Тематиката им е свързана с повишаване професионалната компетентност и се определя:

- въз основа на извършен анализ на заявените потребности в получената обратна информация от клиентите;
- от мнения във формулярите за обратна връзка от проведени събития;
- от постоянен мониторинг на законовите и регулативните изисквания в страната.

4.4.1.2 На пазара постоянно се организират и провеждат множество обучения от различни публични и частни организации. Предимството на Сдружение АБПП е, че поради ежедневните си контакти с **педагози, психолози, ресурсни учители, логопеди**, има достатъчна, актуална и адекватна информация за техните потребности.

4.4.1.3 Обученията на Сдружение АБПП могат да бъдат финансирани със средства:

- от институцията, в която работят участниците;
- на участниците в тях (въведена е такса за участие);
- от спечелени конкурси / обществени поръчки по европейски и национални програми.

4.4.2 Подготовка за провеждане на обучения

4.4.2.1 Препоръчително е подготовката за конкретно обучение да започва поне един месец преди датата на неговото провеждане. За подготовката на обученията организирани от Сдружение АБПП отговаря Председателят.

4.4.2.1 При подготовката за провеждане на обучение последователно се извършват следните дейности:

- Обучителят разработва (един месец преди обучението) **Програма на обучението**, съобразена с потребностите на участниците в обучението и актуалната нормативна уредба;
- Секретарят избира локация и извършва необходимите подготвителни действия за провеждане на обучението по реда определен в т.4.3;
- Обучителят получава от Секретаря (две седмици преди обучението) **Списък на участниците в обучението**;

Сдружение АБПП	Планиране и управление на предоставяните услуги	ПК(7.5.1)1.0
Ревизия 0		Page 6 of 8

- Учителят определя (две седмици преди обучението) нивото на компетентност на обучаемите и актуализира демонстрационните си материали;
- Учителят подготвя (една седмица преди обучението) своите **демонстрационни материали**;
- Учителят актуализира и съставя (една седмица преди обучението) нови **учебни записки** по своите теми;
- Секретарят уточнява (една седмица преди обучението) организационни въпроси, логистика на пътуването, резервации на хотели и др;
- Учителят разработва (една седмица преди обучението) **тестове или други материали** (ако има такива) за проверка на знанията на обучаемите;
- Учителят изпраща (една седмица преди обучението) на Секретаря учебните записки на електронен носител, които се ще се раздават на обучаемите;
- Секретарят актуализира (два дена преди обучението) **Лист за обратна връзка** с обучаемите;
- Секретарят, записва/разпечатва (два дена преди обучението) учебните записки;
- Секретарят подготвя и окомплектова (два дена преди обучението) материалите (включително подвързване и брандиране, ако има такова) и изготвя баджове за участниците (ако е необходимо);
- Секретарят прави (два дена преди обучението) последни уточнения – брой на обучаемите, изисквания към учебните зали и тяхната подредба, наличната техника за презентирание и др. При настъпили изменения и възникнали предпоставки за несъответствия, той уведомява Учителя;
- Секретарят отпечатва (два дена преди обучението) удостоверенията, които ще се раздават на обучаемите и ги предава на Председателя за подпис;
- Учителят взема (един ден преди обучението) комплекта пособия и материали, необходими за конкретното обучение.

4.4.3 Провеждане на обучения

4.4.3.1 При провеждане на обучението Секретарят:

- регистрира участниците в обучението и раздава пособията и материалите;
- контролира и съдейства при организацията на транспорта, и настаняването на участници, гости и лектори;
- контролира и съдейства при възникнали несъответствия при престоя (включващ нощувки, изхранване, кафе паузи, организиране на официални вечери и др.) на участниците, гости и лектори.

4.4.3.2 При провеждане на обучението Учителят:

- се запознава с участниците;
- обявява правилата за работа по време на обучението;
- представя програмата;
- приема заявките и изискванията на обучаемите;
- разделя обучението на части, като се спазват хигиенните изисквания за времетраенето на занятията, междинните и обедна почивки;
- се стреми да постигне положителна нагласа на обучаемите към темите на обучението;
- представя на обучаемите теоритичната част и провежда предвидените тренинги, които са с практическа насоченост;
- понякога прави снимки на аудиторията и провежданото обучение.

4.4.3.3 В края на обучението Учителят:

- раздава отпечатаните удостоверения. Такива получават всички обучаеми присъствали на цялото обучение;

Сдружение АБПП	Планиране и управление на предоставяните услуги	ПК(7.5.1)1.0
Ревизия 0		Page 7 of 8

- раздава допълнителни материали (ако са предвидени такива) във връзка с обучението;
- осъществява обратна връзка с обучаемите и събира попълнените от участниците в обучението **Листи за обратна връзка**.

4.4.4 Една седмица след приключването на обучението Секретарят вписва раздадените удостоверения в **Книга за издадените удостоверения**.

4.4.5 Измерване на ефикасността от проведеното обучение

До две седмици след приключване на обучението:

- Обучителят анализира формулярите за обратна връзка, изказаните от участниците препоръки и други сведения от проведеното обучение;
- Обучителят съставя **Доклад за събитието** с изводи и препоръки;
- на провежданите заседания на Управителния съвет, Председателят провежда вътрешно обсъждане, с цел споделяне на придобития опит от проведените обучения.

При провежданите прегледи от ръководството МК, подпомаган от ОФСД, прави обобщени анализи на данните от Листовете за обратна връзка и Докладите за проведени събития.

4.4.6 Управление на записите и информацията от обученията

Секретарят съхранява десет години информация на хартиен и/или електронен носител за всички проведени от Организацията обучения, като за всяко обучение се създава отделна папка с хартиени записи и директория с електронни записи, съдържащи:

- Програма на обучението;
- Списък на участниците в обучението;
- Демонстрационни материали за обучението;
- Учебни записки за обучението;
- Тестове или други материали за проверка на знанията на обучаемите;
- Снимки от проведено обучение (ако има такива);
- Лист за обратна връзка;
- Книга за издадени удостоверения;
- Доклад за събитието.

4.5 Контрол върху протичането на процесите

4.5.1 Председателят, подпомаган от Секретаря, извършва контрол по организацията и изпълнението на планираните процеси, свързани с провеждането на събитията. За целта той оперира с различни методи за контрол и координация, в т.ч. и възлагането на ежедневни задачи на организаторите, отговарящи за конкретната дейността. Подпомаган от всички служители на Организацията, той следи и контролира:

- навременната подготовка и изпълнение на всички събития;
- получените приходи и направените разходи;
- а когато е необходимо и организира взаимовръзките между отделните служители на Организацията и другите участници в събитието.

4.5.2 Ако при изпълнение на услугите се установят несъответствия в дейностите:

- дължащи се на външен доставчик, същият се уведомява съобразно договорените регламенти;
- се предприемат действия от типа “корекция”, съгласно ПК(10.2.0)1.0;

Сдружение АБПП	Планиране и управление на предоставяните услуги	ПК(7.5.1)1.0
Ревизия 0		Page 8 of 8

- се предприемат коригиращи действия, по отношение на причините за съществуващи несъответствия, които също се извършват съгласно ПК(10.2.0)1.0.

4.6 Анализ на резултатите от продажбите на услуги

При възникнала необходимост (преди заседание на Управителния съвет и преди провеждане на Общо събрание), като ползва базата данни за всички осъществени събития, Председателят може да подготви финансови справки, съдържащи информация за реализираните продажби:

- чието съдържание се определя във връзка с конкретната необходимост и може да обхваща различни периоди и да включва различни показатели (обем на реализираните приходи от продажби и разпределението му по събития, цени за участие в събитие, разпределение на приходите по клиенти и по периоди и др.);
- и даваща информация за количествените, финансовите и другите параметри на дейността на Сдружение АБПП.

4.7 Отчет на дейността на Сдружение АБПП

Отчетите за дейността на Сдружение АБПП съдържат количествена информация за всички дейности през текущата година. Те са неразделна част от Годишния доклад на Управителния съвет пред Общото събрание на Сдружението. Копие от доклада се предава и в Министерството на правосъдието.

5. ОТГОВОРНОСТИ

5.1 Председателят:

- осигурява необходимите ресурси за протичането на процесите, свързани с изпълняваните услуги;
- определя правата и отговорностите, във връзка с изпълнението на услугите;
- контролира изпълнението на процесите и съдейства при решаването на възникнали проблеми между участниците в услугите.

5.2 Секретарят, Лекторът и Обучителят:

- подготвят провеждането на събитието (конгреси, семинари и обучения);
- участват в провежданите събития;
- разработват документираната информация за проведените събития.

Конкретните отговорности на участниците в провежданите събития са посочени в текста на процедурата.

6 СЪПЪТСТВАЩИ ДОКУМЕНТИ

6.1 Приложения

- Семинарна програма;
- Проектно-бюджет.

6.2 Позовавания

- ПК(10.2.0)1.0 – “Несъответствия и коригиращи действия”.