

НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВОТО

Основан на изискванията на стандарта ISO 9001:2008

История на редакциите

№ версия	Дата на въвеждане	Описание на промените	Изготвил	Утвърдил
1.0	24.06.2014	Създаване на документа	Екип НКСИП	Асен Антов, изпълнителен директор

СЪДЪРЖАНИЕ

1. Въведение	4
1.1 Представяне на организацията	4
1.2 Организационна структура на компанията	4
2. Обхват и област на приложение	5
2.1 Обхват на Наръчника по качеството и СУК	5
2.2 Област на приложение на Наръчника по качество	5
3. Термини, определения и съкращения	6
4. Система за управление на качеството (СУК)	7
4.1 Общо описание на СУК	7
4.2 Документация на СУК	8
5. Отговорност на ръководството	10
5.1 Ангажираност на ръководството	10
5.2 Ориентираност към възложителя/клиента	10
5.3 Политика по качеството	10
5.4 Планиране	11
5.5 Отговорности, пълномощия и обмен на информация	11
5.6 Преглед от ръководството	12
6. Управление на ресурсите	14
6.1 Осигуряване на ресурсите	14
6.2 Човешки ресурси	14
6.3 Инфраструктура	15
6.4 Работна среда	16
7. Създаване на продукта	17
7.1 Планиране и реализация на услугата	17
7.2 Процеси, свързани с клиента	18
7.3 Проектиране и разработване	21
7.4 Закупуване	23
7.5 Управление на проекти	24

7.6	Управление на технически средства за наблюдение и измерване	29
8.	Измерване, анализ и подобряване.....	30
8.1	Общи положения	30
8.2	Измерване и наблюдение	30
8.3	Управление на несъответствията	32
8.4	Анализ на данни	33

1. Въведение

1.1 Представяне на организацията

Национална компания „Стратегически инфраструктурни проекти“ (НКСИП), е създадена с изменение в Закона за пътищата през 2011 г. Компанията е държавно предприятие, подчинено на министъра на регионалното развитие.

Основната цел на компанията е успешното и ефективно финансиране, проектиране, изграждане, управление, поддържане и ремонт на автомагистрала „Струма“, автомагистрала „Хемус“ и автомагистрала „Черно море“.

Основните функции на НКСИП са организиране и управление на всички дейности, необходими за реализиране на проектите, включващи и:

- извършване на дейности, свързани с отчуждаване на имоти;
- изготвяне на проектни предложения за кандидатстване за безвъзмездна финансова помощ по Оперативните програми на ЕС и от други източници на финансиране във връзка с изпълнение на проектите;
- провеждане на обществените поръчки;
- възлагане на оценка на въздействието върху пътната безопасност и на одити за пътна безопасност на съответния етап от планирането или от инвестиционното проектиране;
- участие във формулирането на инвестиционните планове и програми в пътния сектор.

1.2 Организационна структура на компанията

НКСИП е проектно ориентирана компания. За всеки конкретен проект се определя Ръководител на проекта и се привличат съответните необходими специалисти - създава се Звено за изпълнение и управление на проекта, съгласно *Процедурния наръчник за изпълнение и управление на проекти, финансирани по Оперативна програма „Транспорт“ 2007-2013 г.*

Въведеният в компанията проектно ориентиран подход към дейностите по създаване, взаимодействие, документиране, управление и реализиране на предлаганите продукти гарантира постигането на едно постоянно добро качество на координация, контрол и комуникация между различните служители.

Организационната структура на компанията е представена в *Приложение 1.2* на НК.

2. Обхват и област на приложение

2.1 Обхват на Наръчника по качеството и СУК

Наръчникът по качеството отразява изградената в НКСИП в съответствие с международния стандарт ISO 9001:2008 Система за управление на качеството (СУК), насочена към пълното удовлетворяване нуждите на възложителите в съответствие с техните изисквания, а така също с приложимите нормативни актове.

В отделните раздели и глави от Наръчника по качеството са включени всички дейности, изпълнявани при реализиране на дейности от обхвата на СУК, включващи управлението на проекти, свързани с проектиране, изграждане, управление, експлоатация, поддържане и ремонт на автомагистрала „Струма“, автомагистрала „Хемус“ и автомагистрала „Черно море“.

Наръчникът по качеството обхваща всички процеси и дейности в Компанията, влияещи върху качеството на планиране, управление, контрол и отговорности, разграничаването на етапите, през които преминават различните дейности, както и всички документирани процедури и работни инструкции, стриктното спазване на които гарантира високото качество на предлаганите услуги.

От обхвата на СУК е изключена клауза 7.6 на ISO 9001:2008 „Управление на техническите средства за наблюдение и измерване“.

За осъществяване и управление на процесите на Компанията не са необходими технически средства за наблюдение и измерване.

Изключването на изискванията по т. 7.6 на БДС EN ISO 9001:2008 по никакъв начин не влияе на качеството на процесите по управление на стратегическите инфраструктурни проекти.

2.2 Област на приложение на Наръчника по качество

Наръчникът по качеството е интелектуално притежание на НКСИП. Той е приложим във всички звена на организацията.

Наръчникът по качеството има за цел да осигури доброто функциониране на СУК и служи като гарант пред външни страни, че организацията предлага услуги с високо качество.

Наръчникът по качеството се използва както в организацията, така и извън нея, за доказване съответствието на разработената Система за управление на качеството с изискванията на международния стандарт ISO 9001:2008, а така също при проверки или сертифициране на дейността на компанията.

3. Термини, определения и съкращения

В документацията на СУК се прилагат термините и определенията, дефинирани в ISO 9000:2008.

СУК Система за управление на качеството

УПР Упълномощен представител на ръководството

НК / QM Наръчник по качеството

ПР / PR Процедура (по качество)

РИ / RI Работна инструкция

Ф / F Формуляр

ВПП Вътрешни правила и процедури на НКСИП

Клиент / Възложител в документа се използват като синоними и „клиент“ и „възложител“ (държавата възлага на НКСИП изграждането и подържаните на инфраструктура).

За НКСИП клиент се явяват всички граждани на Република България - от една страна като бъдещи ползватели на изградените от компанията инфраструктурни проекти, и от друга страна в качеството си на данъкоплатци, както и гражданите на Европейския съюз, доколкото изграждането се финансира както от републиканския бюджет, така и от Европейския съюз чрез оперативните програми.

4. Система за управление на качеството (СУК)

4.1 Общо описание на СУК

Описаната в този наръчник Система за управление на качеството (СУК) е част от цялостната система за управление на Национална компания „Стратегически инфраструктурни проекти“. Тя е разработена и се основава на ISO 9001:2008 и обхваща дейностите от обхвата на СУК, посочени в т. 2.1.

В СУК са регламентирани всички взаимосвързани процеси, протичащи в организацията и влияещи върху качеството на продукта, а така също съответните отговорности, свързани с определянето на нуждите и очакванията на потребителя до крайното задоволяване на неговите изисквания.

Ръководството на Национална компания „Стратегически инфраструктурни проекти“ е избрало процесно-ориентирания подход за изграждане, документиране, въвеждане и подобряване на ефективността на СУК, тъй като по този начин се осигурява постоянно управление и контрол на процесите в СУК и взаимодействието между тях.

В Приложение 4.1 „Схема на процесите в Национална компания „Стратегически инфраструктурни проекти“ са показани процесите, реализирани в организацията и тяхната взаимовръзка.

В СУК се открояват пет групи процеси: „Основни процеси“, „Отговорност на ръководството“, „Управление на ресурсите“, „Измерване, анализ и подобрения“ и „Спомагателни процеси“.

Основни процеси

Основните процеси, разграничени в дейността на Национална компания „Стратегически инфраструктурни проекти“, включват:

- „Процеси, свързани с възложителя“ - дейности по договаряне на условията и уточняване изискванията на клиентите;
- „Закупуване“ - избор на доставчиците и методите за проверка качеството на закупуваните активи и услуги, необходими за изпълнението на консултантската дейност на компанията (комуникации, компютърни системи, автомобили, сервиз и поддръжка и други);
- „Избор на изпълнители“ - дейностите по подбор, оценка и избор на изпълнители на дейности по съответните проекти;
- „Управление на проект“ - процеси по осъществяване на дейности от посочения в т. 2.1 обхват на СУК;
- „Контрол и измерване“ - дейности по наблюдение, контрол и измерване на съответствието на извършваните консултантски услуги, спрямо договореностите с клиентите;
- „Управление на несъответстващ продукт“ - дейности, свързани с управлението на несъответстващ продукт (услуга), констатирани в процеса на извършване на услугите от организацията, включително и от подизпълнители (виж т. 8.3 на НК).

Основните процеси са обхванати в т. 7 на НК.

Отговорност на ръководството

Отговорност на ръководството включва следните процеси:

- „Планиране“ - описан в т. 5.1 и т. 5.5 на НК;
- „Преглед от ръководството“ - описан в т. 5.6 на НК.

Управление на ресурсите

Включва процесите по управление на човешките ресурси, управлението на инфраструктурата, необходима за реализирането на дейността на компанията, и управлението на работната среда (т. 6 на НК).

Измерване, анализ, подобрения

Включва процесите „Измерване удовлетвореността на клиентите“, „Наблюдение и измерване на процесите“, „Вътрешни одити“, „Коригиращи и превантивни дейности“ (т. 8 на НК).

Спомагателните процеси

Осигуряват реализирането и проследимостта на другите групи процеси: „Отговорност на ръководството“, „Управление на ресурсите“, „Основни процеси“ и „Измерване, анализ и подобрения“. В спомагателните процеси се включват „Управление на документи“ и „Управление на записи“, описани в т. 4.2 на НК.

Външни процеси

Външни процеси за компанията са:

- Провеждане и документиране на резултатите от вътрешен одит на СУК;
- IT поддръжка;
- Дейности, свързани с изпълнението на подписаните договори: проектиране на автомагистрала, изпълнение на СМР, поддръжка на изградените автомагистралите и др.

4.2 Документация на СУК

Управлението и функционирането на СУК на НКСИП се осъществява чрез следните документи:

- Наръчник по качеството
- Процедури
- Процедурен наръчник за изпълнение и управление на проекти, финансирани по Оперативна програма Транспорт
- Вътрешни правила и процедури на Национална компания „Стратегически инфраструктурни проекти“

- Формуляри
- Записи, извършвани в оперативните документи, в нормативно определени форми и в свободна форма
- Работни инструкции, които се създават при необходимост с решение на изпълнителния директор.

Наръчник по качеството

Наръчникът по качеството описва цялата система по качеството на НКСИП в съответствие с ISO 9001:2008. Системата за управление на качеството е отражение на политиката на ръководството по качеството. Наръчникът по качеството описва процесите и отговорностите на служителите и процедурите, извършвани във всеки отдел или звено за осигуряване на качеството на предлаганите от компанията услуги.

Оригиналът на Наръчника по качеството се съхранява при Упълномощения представител на ръководството. Разпространението на документа се извършва съгласно т. 5 от *Процедура 4.2.3 Управление на документите*.

Наръчникът по качеството се публикува на интернет страницата на компанията (www.ncsip.bg) и е публичен.

Управление на документите

Видовете документи, свързани със системата по качеството, които се използват в НКСИП, както и правилата и отговорностите за тяхното създаване, регистриране, изменения, разпространение, контролиране, съхранение и изземване се регламентират в *Процедура 4.2.3 Управление на документите*.

Управление на записите

Дейностите по създаването, поддържането, работата и съхранението на записите по качеството на НКСИП са регламентирани в *Процедура 4.2.4 Управление на записите*. Всички служители са длъжни да попълват коректно и съхраняват записите по качеството. Основна отговорност за контролиране за спазване на процедурата има УПР.

5. Отговорност на ръководството

5.1 Ангажираност на ръководството

Висшето ръководство на НКСИП в лицето на изпълнителния директор носи отговорността за провеждането на политиката на компанията и контролира ефективното действие на СУК. Своята ангажираност ръководството проявява като:

- формулира стратегията на компанията по отношение на политиката по качеството и дефинира целите по качеството;
- провежда оперативни срещи с цел поставяне на конкретни задачи и контрол по тяхното изпълнение;
- определя годишните цели по качеството и конкретното им формулиране по направления;
- запознава всички служители с необходимостта от въвеждането и поддържането на СУК;
- извършва периодични прегледи на СУК за удостоверяване ефективността и ефикасността на функционирането ѝ и за определяне необходимостта от актуализиране или изменения;
- осигурява необходимите материални, човешки и финансови ресурси, инфраструктура и работна среда за постигане съответствие с изискванията на стандарта ISO 9001:2008;
- поддържа и повишава професионалния опит и квалификацията на персонала като организира участието му в различни курсове и семинари;
- гарантира на своите служители адекватно заплащане за постигнатите резултати, пенсионно и здравно осигуряване, създава добър микроклимат в компанията.

5.2 Ориентираност към възложителя/клиента

Потребностите, изискванията и очакванията на клиента са в основата на всеки работен процес. Компанията се стреми да достигне основната цел по качеството – постигане на удовлетвореност у клиентите по отношение на предлаганите от компанията услуги.

Дейностите и отговорностите, свързани с изучаване и определяне изискванията и потребностите на клиента, са подробно разгледани в т. 7.2 Процеси, свързани с клиента.

5.3 Политика по качеството

Политиката по качеството се установява, за да се дадат насоки за управление на организацията и отношението към заинтересованите страни. Тя определя предполагаемите резултати и помага на компанията да приложи всички свои ресурси за постигане на тези резултати.

Политиката по качеството на НКСИП е разработена на основата на принципите за управление на качеството, дефинирани в ISO 9001:2008 и отразява взаимодействието между всички страни, свързани с постигане на желаните резултати по отношение на качеството и удовлетвореността на клиента.

Висшето ръководство определя политиката по качеството като непрекъснат процес на подобряване на ефикасността на СУК, базиращ се на стремежа за задоволяване изискванията на клиентите на НКСИП. Политиката по качество се оповестява пред целия персонал с „Декларация на ръководството за политиката по качество“ с поставяне на подходящо място в офиса.

Политиката по качеството се ревизира и оценява периодично, за да се гарантира нейната адекватност и съответствие с изискванията на стандарта.

5.4 Планиране

Цели по качеството

Целите по качеството са базирани на политиката по качеството, включваща установяването на ясно регламентирани и обосновани стандарти, които се възприемат и разбират от всички служители на НКСИП. Това гарантира стриктното им изпълнение, при възможност за периодично преразглеждане и оценяване, с оглед обсъждането и решаването на текущо възникващите проблеми.

За по-ефективното управление на дейностите и ресурсите, необходими за постигане на даден резултат, ръководството е възприело процесно-ориентиран подход на управление.

Ежегодно управителният съвет приема годишен план, в който определя краткосрочните цели, необходими за изпълнение на политиката по качеството.

Планиране на СУК

В своята дейност ръководството на НКСИП се ръководи от изключителното значение, което има удовлетвореността на клиентите. Ето защо политиката на компанията е изцяло ориентирана към клиента, като се цели пълното задоволяване на неговите желания и изисквания, посредством осигуряване на високо качество на извършваните услуги, базирано на процеса по планиране на качеството. Този процес е свързан най-вече с осигуряването на необходимата структура и ресурси за изпълнение на целите, в съответствие с изискванията на СУК и с непрекъснатото подобряване на последната.

Процесът по планиране на качеството е тясно свързан с осигуряването на адекватно управление на процесите по осъществяване на контрол при изпълнение на предоставяните от компанията услуги без да бъде нарушавана целостта на СУК.

Дейностите и взаимодействието на процесите и служителите на компанията са определени и планирани чрез *Вътрешните правила и процедури* и *Процедурен наръчник за изпълнение и управление на проекти, финансирани по Оперативна програма „Транспорт“ 2007-2013 г.*

5.5 Отговорности, пълномощия и обмен на информация

Отговорности и пълномощия

За ефективно управление на качеството отговорностите и правомощията на служителите са определени в длъжностни характеристики и са оповестени.

Длъжностните характеристики подлежат на актуализация при реализиране на структурни промени в организацията, водещи до промени в характера на извършваната от съответния служител/работник дейност и разширяване/ намаляване на неговите правомощия / отговорности.

В компанията е утвърден и се прилага *Правилник за устройството, функциите и дейността на Национална компания „Стратегически инфраструктурни проекти“*.

Представител на ръководството

С цел ефективното функциониране на СУК, изпълнителният директор е определил със заповед упълномощен представител на ръководството (УПР), който планира, организира, създава, документира, контролира и координира процесите, свързани с управлението на СУК. Отговорностите на УПР са определени в същата заповед.

Вътрешна комуникация

Висшето ръководство на НКСИП осигурява координирането на дейността по обмен на информация между звената на организацията, с което се осъществява вътрешната комуникация както между тях, така и с ръководството. Това гарантира бързото преодоляване на възникващите проблеми, вземане на адекватни решения, постигане на целите по качеството и пълно удовлетворяване очакванията и изискванията на клиента.

Вътрешната комуникация между различните звена, нива и длъжности се осъществява чрез заповеди или разпореждания от страна на ръководството или прекия ръководител и чрез становища, молби, доклади и др. от страна на служителите. Други форми на комуникация са оперативните срещи, събрания на служителите и директни контакти между тях.

5.6 Преглед от ръководството

Общи положения и изисквания

Прегледите от ръководството включват разглеждане на състоянието и функционирането на СУК. Те се извършват с цел да се провери ефикасността на системата, да се оцени нуждата от промени и постигането на целите по качеството. Прегледи от ръководството се провеждат първоначално при въвеждане на СУК и след това веднъж годишно. При необходимост или по преценка на изпълнителния директор, могат да се извършват и извънредни прегледи от ръководството.

Изпълнителният директор определя със заповед датата на всеки преглед. Той се провежда в присъствието на всички ръководители на структурните звена.

Входните елементи за прегледа от ръководството

При прегледа се разглеждат:

- резултати от одити (доклади от проведените вътрешни одити; резултати от сертификационни и надзорни одити);
- функционирането на процесите на СУК и анализ на тяхната ефикасност;
- резултати от измерване удовлетвореността на клиентите (възложителите);
- състоянието на превантивните / коригиращи действия и подобрения на СУК и оценка на ефикасността им;

- действия и резултати от тях, инициирани от предишни прегледи на ръководството;
- анализ на ефикасността от проведените обучения;
- необходимостта от промени в СУК, включително на *Политиката и целите по качеството*.

Резултати от прегледа от ръководството

Резултатите от оценката на СУК се обобщават в протокол от прегледа от ръководството, за чието съставяне отговаря Упълномощеният представител на ръководството. В него се набелязват цели и задачи, които се оценяват за ефикасност най-късно при следващия преглед от ръководството. Протоколът съдържа решения, относно:

- мероприятия за подобряване на СУК и процесите;
- подобряване на услугите по отношение изискванията на клиентите;
- планиране на ресурсите.

На основата на извършените анализи се определят необходимите превантивни и коригиращи мерки и се планират сроковете за тяхното изпълнение.

Всички изводи, препоръки и решения от прегледа от ръководството следва да бъдат документирани и съхранени в Протокол от прегледа от ръководството, в съответствие с *Процедура 4.2.4. Управление на записите*.

6. Управление на ресурсите

6.1 Осигуряване на ресурсите

В НКСИП осигуряването на ресурсите се извършва съобразно планираните дейности по управление на СУК. Необходимостта от осигуряване на определени ресурси се оценява въз основа на следните фактори:

- отчитане на необходимите човешки ресурси и активи (материални и нематериални) за изпълнение на дейностите на компанията;
- планиране на обновяването и развитието на ресурсите, необходими за осигуряване на постоянно повишаване ефикасността на системата за управление на качеството;
- повишаване удовлетвореността на клиентите/възложителите.

Планирането на ресурсите е свързано с наемането на квалифицирани служители, осигуряване на необходимите финансови и технически средства, подобряване на инфраструктурата и работната среда.

6.2 Човешки ресурси

Общи положения

Персоналът в НКСИП е подбран в зависимост от образование, квалификация, професионални умения и опит, необходими за изпълнение на предоставяните от компанията услуги.

Подборът на персонала се осъществява по правилата, описани в Глава 1 Администрация, т. 1 Вътрешен трудов ред и управление на човешките ресурси от *Вътрешни правила и процедури на НКСИП*, като се отчита спецификата за всяка позиция в съответната дирекция. Целта е постоянното подобряване на качеството на продукта като следствие от високата квалификация и умения на персонала.

За всеки служител се поддържа досие, включващо: трудов договор, автобиография, документи за обучение и квалификация (удостоверения, сертификати, копия от протоколи за проведено вътрешно обучение), длъжностна характеристика, свидетелство за съдимост и др.

Компетентност, осъзнаване и обучение

Различните критерии при подбора и назначаването на персонала се определят в зависимост от отговорностите на различните структурни звена. При подбора и назначаването на служителите се изхожда от високите изисквания по отношение на тяхната квалификация, опит и личностни качества във връзка с предоставяните от компанията услуги.

Критериите, на които трябва да отговарят служителите са описани в утвърдените от изпълнителния директор длъжностни характеристики.

Повишаването на квалификацията на служителите става чрез семинари, курсове и персонално обучение от квалифициран служител. Процедурите са описани в Глава 1 Администрация, т. 1 Вътрешен трудов ред и управление на човешките ресурси на

Вътрешни правила и процедури на НКСИП (ВПП), като всеки служител изготвя за всяка календарна година личен план за обучение (Приложение 1.3.20 от ВПП). След одобрение от прекия ръководител се изготвя Годишен план за обучение на служителите в компанията, който се утвърждава от изпълнителния директор (Приложение 1.3.21 от ВПП) и се актуализира при необходимост.

Проведеното вътрешно организационно обучение се документира в „Протокол за проведено обучение“ (F_6.2.2_01), в който участниците се подписват.

Проведеното външно обучение се документира с издадените удостоверения или сертификати.

Поддържа се регистър на обученията (Приложение 1.3.22 от ВПП) за всички проведени обучения през годината.

При осъществяване на прегледа от ръководството се извършва оценка на ефикасността на проведеното обучение и се анализира значението му за повишаване на общата ефикасност и ефективност при изпълнение на целите на компанията.

6.3 Инфраструктура

Инфраструктурата е основата за осъществяване на дейността на НКСИП. Тя е напълно съобразена с изискванията за реализиране на управляваните от организацията проекти и постигането на целите по качеството.

НКСИП извършва своята дейност в офис, който е разположен на комуникативно място в гр.София 1618, бул. „Цар Борис III“ № 215, ет.8 и ет. 9.

Обзавеждането на работните места гарантира всички условия, които са необходими за нормалното протичане на работните процеси.

Служителите са оборудвани с необходимата техника за работа - компютърна и комуникационна техника (мобилна и стационарна) и други.

Организацията разполага със служебни автомобили, осигуряващи мобилност при управление на проектите.

За осигуряване на електронна връзка и гъвкавост при работа в офиса е осигурена кабелна интернет връзка.

За улеснение на работата с нормативни актове и осигуряване на постоянна информираност за актуалното законодателство, относимо към дейността на компанията, има действащ и текущо подновяван абонамент за правно-информационна система, която включва актуализация с всеки брой на „Държавен вестник“.

Поддържане на инфраструктурата

Поддържането на офис техниката се осъществява от одобрен доставчик на услугата. Отговорността за уведомяване носят служителите, работещи с техниката, а за взаимодействие със сервиза - Директорът на дирекция „Административно и правно обслужване“.

Поддържането на служебните автомобили в изправно състояние се осигурява чрез извършване на периодични прегледи и ремонти от оторизиран от производителя и/или застрахователя сервиз.

Всички дейности по поддръжката и ремонта се документират като се отразяват в сервизните книжки.

6.4 Работна среда

Работната среда, като комбинация от човешки и физически фактори, влияе върху мотивацията и удовлетвореността на служителите и върху цялостното функциониране на Системата за управление на качеството. Ето защо ръководството на НКСИП се стреми да осигури на своите служители оптимална комбинация от тези фактори, с оглед постигане на целите по качеството и безопасността на произвеждания продукт в съответствие с изискванията на ISO 9001:2008.

При започване на основната дейност са изпълнени всички изисквания на нормативните документи, свързани с противопожарната безопасност и охраната на труда, и са получени необходимите разрешителни.

Всички служители при постъпването им, а впоследствие през определен интервал от време, преминават инструктаж по въпросите, свързани с противопожарната безопасност и охраната на труда, което удостоверяват с подписа си в *Книга за начален и периодичен инструктаж*.

Ръководството на организацията е осигурило на своите служители здравословни и безопасни условия на труд. Служителите, посещаващи строителни обекти, трябва да разполагат с лични предпазни средства, съгласно действащата нормативна уредба.

Висшето ръководство се стреми да поддържа дружелюбен микроклимат в компанията посредством:

- адекватно заплащане за добро изпълнение на поставените задачи и постигнатите резултати;
- ангажиране към качеството на работа;
- осигуряване на възможности за повишаване на квалификацията чрез вътрешно обучение в компанията или посредством участие в семинари, курсове и др.;
- възможност за професионално израстване;
- здравно и пенсионно осигуряване.

7. Създаване на продукта

7.1 Планиране и реализация на услугата

Цел и област на приложение

Настоящият раздел определя реда за планиране и изпълнение на стратегическите и работни процеси в организацията, които да осигурят постигането на формулираната основна цел на компанията за успешно и ефективно финансиране, проектиране, изграждане, управление, поддържане и ремонт на автомагистрала „Струма“, автомагистрала „Хемус“ и автомагистрала „Черно море“. Целта се осъществява чрез подготовката и изпълнението на проекти.

Отговорности

Определянето на стратегията и целите по качеството при изпълнение на дейността на компанията се извършва от Ръководството, а всички служители имат задължението да оказват съдействие за постигането им.

Настоящите правила регламентират реда за подготовка, разработване, уточняване източника на финансиране, изпълнение, отчитане и архивиране на проектите на компанията, както и задълженията на служителите, които са непосредствено ангажирани в процеса.

Описание на процеса

Национална компания „Стратегически инфраструктурни проекти“, съгласно чл. 28 е, ал. 11, т. 3 от Закона за пътищата, изготвя тригодишна Програма за реализация на проекти и Годишен план за изпълнение на програмата, които съгласно чл. 28 д, т. 2 от Закона за пътищата се одобряват от министъра на регионалното развитие.

Задача на Ръководството е ежегодно, заедно с подготовката на годишната стратегия, да прави преглед на политиката и целите за актуалност към ситуацията на пазара и при необходимост да внася изменения.

На основата на базовия документ и приетата и огласена политика по качеството НКСИП ежегодно формулира конкретни измерими цели по качеството и програми за подобрения.

При определянето на политиката по качеството и стратегията за развитие ръководно начало са указанията и изискванията на *Вътрешни правила и процедури на Национална компания „Стратегически инфраструктурни проекти“* и *Процедурен наръчник за изпълнение и управление на проекти, финансирани по Оперативна програма „Транспорт“ 2007-2013 г.*

Осъществяване на дейност, която напълно удовлетворява изискванията и очакванията на клиентите / обществото, е възможно благодарение на планиране и разработване на процесите, които осигуряват необходимите условия за това. Тези процеси са част от процесите на СУК, регламентирани в т. 4.1 на *Наръчника за управление на качеството* и включват:

- въвеждане на нови схеми и начини за изпълнение на предлаганите услуги;
- обучение на служителите на компанията при въвеждане на нови и изменени схеми в осъществяваните процеси;

- планиране на финансови и други специфични ресурси – технически средства, поддръжка, софтуер, хардуер, спомагателни материали, консумативи и др.;
- обстоен анализ на известните и предполагаеми рискове от влошаване на качеството на продукта;
- установяване на точките, в които процесът се наблюдава, измерва и управлява и в които отсъствието на контрол представлява риск.

При разработването на плановете се взимат предвид:

- анализ на монополното положение на организацията на пазара; съпоставяне на информация от сродни организации в Европа, доколкото това е възможно;
- анализ на вътрешната среда – човешки, финансови и технически ресурси; силните и слабите страни; работната среда и микроклимата в организацията.

Процесите, подробно описани в СУК, определят реда за осигуряването на ресурси за изпълнение на процесите, управлението на процесите, проследимостта и контрола им, документирането и регистрирането на резултатите, критериите за приемане, създаването на записи, съдържащи изпълнението на процесите.

Съпътстващи документи

Вътрешни правила и процедури на Национална компания „Стратегически инфраструктурни проекти“ – глава 4 „Подготовка и изпълнение на проекти“.

7.2 Процеси, свързани с клиента

Цел и област на приложение

Настоящият раздел определя процесите, свързани с взаимоотношенията с клиентите / възложителите – МРР, Управляващия орган на ОП „Транспорт“ 2007-2013 г., респективно крайния клиент / обществото: определяне на изискванията и очакванията им по отношение на качеството на предлаганите услуги; собствена оценка от компанията на възможността за изпълнение на конкретна поръчка; информиране на клиентите.

Регламентите от раздела се отнасят до целия персонал на Национална компания „Стратегически инфраструктурни проекти“ и са задължителни за всички служители.

Отговорности

Отговорността за планиране и осъществяване на процесите, свързани с клиента, е на експертите от дирекция „Подготовка и изпълнение на проекти“ с прякото съдействие на другите дирекции на НКСИП, във връзка с набиране на информация за нови изисквания на нормативни актове, създадени от законодателния орган или друг овластен орган, в т.ч. европейски такива, свързани с дейността на компанията, изготвяне на калкулации и финансови анализи и др.

Министърът на регионалното развитие:

- упражнява правата на собственост на държавата в компанията и провежда политиката на държавата в областта на управлението, планирането и изграждането на републиканските пътища;

- одобрява програма на компанията за реализация на проектите в съответствие с разпоредбите на Закона за пътищата и с приетата от Министерския съвет стратегия за развитие на пътната инфраструктура и годишен план за изпълнение на програмата на компанията, както и техните изменения;
- контролира компанията за изпълнението на програмата и плана.

Описание на процеса

1. Определяне на изискванията по отношение на продуктите

Основният предмет на дейност на компанията е финансиране, проектиране, изграждане, управление, поддържане и ремонт на автомагистрала „Струма“, автомагистрала „Хемус“ и автомагистрала „Черно море“.

При проектирането и изграждането на гореописаните обекти компанията:

- организира, възлага, финансира, управлява и контролира дейностите, свързани непосредствено с проектирането и изграждането на пътищата, включително с извършването на всички необходими предпроектни проучвания, финансови анализи, анализи „разходи-ползи“, прогнози за трафика, провеждане на необходимите процедури съгласно действащото екологично законодателство и други, необходими за реализиране на проектите;
- извършва дейности, свързани с принудително отчуждаване на имоти за задоволяване на държавни нужди за изграждане на пътищата в качеството на инвеститор в съответствие с изискванията на Закона за държавната собственост;
- изготвя проектни предложения за кандидатстване за предоставяне на безвъзмездни финансови помощи от Оперативна програма „Транспорт“ и от други източници на финансиране във връзка с изпълнение на проектите и изграждане на пътищата;
- провежда обществените поръчки за реализация на проектите;
- възлага оценка на въздействието върху пътната безопасност и на одити за пътна безопасност на съответния етап от планирането, от инвестиционното проектиране, при въвеждане в пробна експлоатация на обектите, за които компанията отговаря и при началната им експлоатация.

Компанията управлява автомагистралите, описани по-горе, след изграждането и въвеждането им в експлоатация. При управлението им компанията:

- организира, възлага, финансира и контролира дейностите по поддържане и ремонт, включително на пътните съоръжения и на пътните принадлежности;
- осигурява отстраняването на изоставени превозни средства и други препятствия от автомагистралите и предоставя услуги за пътна помощ на увредени превозни средства;
- издава разрешения за специално ползване и събира таксите за специално ползване на автомагистралите;
- отговаря за изпълнение на задълженията и предоставя услуги на физически и юридически лица и еднолични търговци, експлоатиращи крайпътни

обслужващи комплекси, в съответствие с чл. 16в от Закона за управление на отпадъците;

- осигурява обществено ползване и информация и прогнози за пътния трафик за пътищата.

2. Планиране

Нормативна рамка

Национална компания „Стратегически инфраструктурни проекти“, съгласно чл. 28е, ал. 11, т. 3 от Закона за пътищата, изготвя тригодишна Програма за реализация на проекти и Годишен план за изпълнение на програмата, които съгласно чл. 28 д, т. 2 от Закона за пътищата се одобряват от министъра на регионалното развитие.

Програма за реализация на проекти

Програмата за реализация на проекти се изготвя за тригодишен период до 15-ти ноември на предхождащата периода година, от дирекция „Подготовка и изпълнение на проекти“ и в срок до 30-ти ноември се предава на изпълнителния директор за одобрение. До 15-ти декември се внася за приемане от УС и след това, се представя се за одобрение на министъра на регионалното развитие в срок до 31-ви януари на първата година от периода. Контролът по изпълнението се упражнява от изпълнителния директор.

Годишен план за изпълнение на програмата

Годишен план за изпълнение на Тригодишната програма се изготвя от дирекция „Подготовка и изпълнение на проекти“ до 15-ти ноември на предходната година и до 30-ти ноември се предава на изпълнителния директор за одобрение. До 15-ти декември се внася за приемане от УС и след това, се представя за одобрение на министъра на регионалното развитие в срок до 31-ви януари на първата година от периода. Контролът по изпълнението се упражнява от Изпълнителния директор.

Съгласно Годишния план за изпълнение на Програмата за реализация на проекти, директорът на дирекция „Подготовка и изпълнение на проекти“ изготвя доклад до изпълнителния директор за необходимостта от подготовката на даден проект.

3. Оценка на изискванията и комуникация с клиента/възложителя

Предоставяне на информация за дейността на НКСИП протича в съответствие с *Вътрешни правила и процедури на Национална компания „Стратегически инфраструктурни проекти“* - глава 1, т. 4.

Съпътстващи документи

Вътрешни правила и процедури на Национална компания „Стратегически инфраструктурни проекти“ - глава 3 „Обществени поръчки“ и глава 4 „Подготовка и изпълнение на проекти“.

Процедурен наръчник за изпълнение и управление на проекти, финансирани по Оперативна програма „Транспорт“ 2007-2013 г.

7.3 Проектиране и разработване

Цел и област на приложение

Настоящият раздел определя процесите, свързани с изграждане и въвеждане в експлоатация на нови проекти в рамките на функциите и задачите на НКСИП.

Регламентите от раздела са задължителни за всички структурни звена и длъжностни лица на НКСИП, които участват в изпълнение на инвестиционните процеси в компанията.

Процесът проектиране се възлага на подизпълнители по реда на глави 7, 8 и 9 на *Процедурен наръчник за изпълнение и управление на проекти, финансирани по Оперативна програма „Транспорт“ 2007-2013 г.*

Отговорности

Отговорностите и пълномощията са дадени в представената по-долу матрица на отговорностите и пълномощията.

№ по ред	ДЕЙНОСТИ	Отговорности и пълномощия			
		Р	О	С	И
1	2	3	4	5	6
1	Планиране на инвестиционната дейност	ИД, УС	ПИП	АПО, ОП, ФУ, ОК	ВО
2	Подготовка на тръжни процедури	ИД, УС	ОП	ПИП, АПО, ФУ, ОК	ВО
3	Оценка на оферти	комисия	комисия	ОП, АПО, ОК	ВО
4	Възлагане чрез сключване на договор с избрания изпълнител	ИД, УС	ОП	АПО, ФУ, ОК	ПИП, ВО
5	Контролиране на проекти	ИД	ПИП	АПО, ОП, ФУ, ОК	ВО

Р (решение) ръководителят на посоченото звено, като длъжностно лице, е упълномощен да вземе решение по дадената дейност и носи отговорност за това.

О (осъществяване) ръководителят на посоченото звено, като длъжностно лице, е упълномощен и отговорен за осъществяване на дадената дейност.

С (съдействие) ръководителят на посоченото звено, като длъжностно лице, сътрудничи, съгласува и подкрепя осъществяването на дадената дейност.

И (информирани) ръководителят на посоченото звено, като длъжностно лице, трябва да бъде информиран от ръководителя на звеното, длъжностното лице, което осъществява дадената дейност.

УС	управителен съвет
ИД	изпълнителен директор
ПИП	дирекция „Подготовка и изпълнение на проекти“
ОП	дирекция „Обществени поръчки“
АПО	дирекция „Административно и правно обслужване“
ФУ	дирекция „Финансово управление“
ОК	дирекция „Оперативен контрол“
ВО	дирекция „Вътрешен одит“

Описание на процеса

1. Планиране на проектирането и на разработването

Планирането на разработваните проекти се извършва на базата на *Програмата за реализация на проекти и Годишен план за изпълнение на програмата*.

Редът за работа в НКСИП е описан в *Процедурния наръчник за изпълнение и управление на проекти, финансирани по Оперативна програма „Транспорт“ 2007-2013 г.* - глави 7 и 8.

2. Входни данни при разработването

Входните данни за проектирането са в съответствие с регламентите на *Процедурния наръчник за изпълнение и управление на проекти, финансирани по Оперативна програма „Транспорт“ 2007-2013 г.* - глава 7. Проектен цикъл и глава 8. Подготовка на проекти и процедури за одобрение.

3. Изходни данни от разработването

Изходните данни на проекта трябва да доказват изпълнението на заданието и изискванията, поставени от НКСИП.

4. Преглед, проверка и утвърждаване на проекта

Всеки завършен проект подлежи на преглед преди пристъпване към изпълнение. Прегледът на резултатите от проектирането се осъществява съгласно указанията на *Процедурния наръчник за изпълнение и управление на проекти, финансирани по Оперативна програма „Транспорт“ 2007-2013 г.* - глава 7. Проектен цикъл и глава 8. Подготовка на проекти и процедури за одобрение. При установяване на несъответствия и грешки по време на проверката на проекта се определят и изпълняват коригиращи действия.

5. Изменения на разработката

Измененията, извършени по време на проектирането, се идентифицират и документират от компанията по реда на глава 9 от *Процедурния наръчник по ОПТ*. Ако измененията са от такъв характер, че се изисква резултатите да се подложат на

повторна проверка, преглед и утвърждаване, тогава се процедира съгласно настоящия раздел от *Наръчника по качеството и Процедурния наръчник за изпълнение и управление на проекти, финансирани по Оперативна програма „Транспорт“ 2007-2013 г.*

Съпътстващи документи

Вътрешни правила и процедури на Национална компания „Стратегически инфраструктурни проекти“

Процедурен наръчник за изпълнение и управление на проекти, финансирани по Оперативна програма „Транспорт“ 2007-2013 г.

7.4 Закупуване

Предмет и област на приложение

В настоящия раздел се описва процесът на осигуряване на:

- стоки и услуги за дейностите на компанията;
- заявяване на услуги на външни организации, необходими за изпълнение на дейностите на компанията.

НКСИП е държавно предприятие, финансирано от държавния бюджет и оперативните програми за подготовката и изпълнението на проектите. Финансирането с публични средства налага законови ограничения в начина на подбор на доставчиците и процедурите по избора им, в съответствие със следните принципи: публичност и прозрачност, свободна и лоялна конкуренция, равнопоставеност и недопускане на дискриминация (чл. 2 и Раздел II от Закона за обществените поръчки).

Регламентите от раздела се отнасят до целия персонал на НКСИП.

Отговорности

Отговорностите за извършване на отделните дейности и процеси е съгласно отговорности и правомощия, описани във *Вътрешни правила и процедури на Национална компания „Стратегически инфраструктурни проекти“* - Глава 4.

Описание на процеса

За НКСИП от съществено значение е управлението на изпълнението на извършваните услуги от външни организации.

Управлението по изпълнение на услугите по подготовка, проектиране и строеж на нови участъци от магистралите, извършване на ремонтни работи и поддръжката на съоръженията е възложено на създаденото звено за изпълнение и управление на всеки един проект.

Закупуването на материали и услуги за НКСИП е отговорност на дирекция „Административно и правно обслужване“.

Регламентите по закупуването са описани в *Процедурния наръчник за изпълнение и управление на проекти, финансирани по Оперативна програма „Транспорт“ 2007-2013 г.* и *Вътрешни правила и процедури на Национална компания „Стратегически инфраструктурни проекти“*.

Съпътстващи документи

Вътрешни правила и процедури на Национална компания „Стратегически инфраструктурни проекти“

Процедурен наръчник за изпълнение и управление на проекти, финансирани по Оперативна програма „Транспорт“ 2007-2013 г.

7.5 Управление на проекти

Цел и област на приложение

В настоящия раздел се регламентира ходът и изпълнението на основните процеси в НКСИП: планиране, финансиране, проектиране, изграждане, управление, поддържане и ремонт на автомагистрала „Струма“, автомагистрала „Хемус“ и автомагистрала „Черно море“. Описаните регламенти се отнасят до целия персонал на компанията.

Отговорности

Отговорността за осъществяване на процесите е на Ръководството на НКСИП, директорите на дирекции, структурните звена и всички служители на компанията.

Описание на процеса

1. Общи положения

Основните процеси, съгласно *Вътрешни правила и процедури на Национална компания „Стратегически инфраструктурни проекти“* и *Процедурен наръчник за изпълнение и управление на проекти, финансирани по Оперативна програма „Транспорт“ 2007-2013 г.* - глави 7-11, се изпълняват в следната последователност:

Планиране на проекта

Идентификация на основните параметри на предстоящия проект, възложен за реализация на НКСИП:

- Определяне на необходимите дейности за реализацията на проекта
- Определяне на времевата рамка
- Определяне на прогнозната стойност и ресурсите, които са необходими за реализацията му

Правилата и процедурите за определяне на източника на финансиране са разписани в Глава 4. Подготовка и изпълнение на проекти от *Вътрешните правила и процедури на НКСИП*.

Сключване на договор за финансиране на проект

При определен източник на финансиране, съгласно Глава 4. Подготовка и изпълнение на проекти от *Вътрешните правила и процедури на НКСИП* се подготвят необходимите документи за кандидатстване за финансиране. В зависимост от източника, се спазва съответната процедура.

Звено за изпълнение и управление на проекта

След подписване на договора за финансиране на проекта, изпълнителният директор издава заповед, с която се определя звено за цялостната подготовка, изпълнение и управление на проекта (ЗИУП). Заповедта се изготвя от дирекция „Административно и правно обслужване“ и се свежда до знание на заинтересованите лица, съгласно Глава 1. от *Вътрешните правила и процедури на НКСИП*. В заповедта се определят:

- ръководител на звеното;
- състав на звеното;
- основните цели и задачи на звеното;
- функциите и отговорностите на всеки член от състава на звеното.

За планиране на задълженията и отговорностите на състава на звеното и времето за изпълнение на задачите се провеждат работни срещи, като:

- срещите се инициират от ръководителя на звеното или директора на дирекция „Подготовка и изпълнение на проекти“, като до всички лица участващи в звеното и до директора на дирекция „Подготовка и изпълнение на проекти“ се изпраща Покана за работна среща (*Приложение 10.4.1 към Вътрешните правила и процедури на НКСИП*);
- срещи се протоколират с Протокол от проведена работна среща (*Приложение 10.4.2 към Вътрешните правила и процедури на НКСИП*)

Избор на изпълнители на дейностите по проекта

За изпълнението на дейностите по проекта се провеждат обществени поръчки за избор на изпълнители по Закона за обществените поръчки (ЗОП), съгласно Глава 3. Обществени поръчки, на *Вътрешни правила и процедури на НКСИП*. След приключване на процедурите по обществените поръчки за избор на изпълнители, се сключва договор с избрания изпълнител по правилата и реда, описани в Глава 3. Обществени поръчки на същия документ.

Изпълнение на договори

Дейностите по сключен договор се изпълняват съгласно техническата спецификация, неразделна част от него. Всички документи – писма, доклади, становища, чертежи, приемно-предавателни протоколи, платежни документи и др., изготвени от изпълнителя във връзка с изпълнението на договора, се представят в НКСИП по реда описан в договора. Контролът по изпълнението на договора се упражнява от Ръководителя на звеното за изпълнение и управление на проекта, от директор на дирекция „Подготовка и изпълнение на проекти“, директор на дирекция „Финансово управление“, в частта касаеща разплащанията с изпълнителя, и директор на дирекция „Оперативен контрол“.

Дейности, изпълнявани от компанията

Изготвяне на техническа спецификация

Техническата спецификация (ТС) е документ, съдържащ изискванията за изпълнението на конкретна дейност по проект. Изготвя се от дирекция „Подготовка и изпълнение на проекти“. Съдържанието и пълнотата на техническата спецификация се проверяват от експерт, който не е участвал в подготовката на ТС и директора на дирекция „Подготовка и изпълнение на проекти“. След това се предава в дирекция „Оперативен контрол“, която предава документацията за одобрение и подпис от

изпълнителния директор, съгласно *Приложение 9.5.1, Приложение 9.5.2, Приложение 9.5.3* от *Процедурен наръчник по ОПТ*.

Процедиране на подробен устройствен план (ПУП) / Парцеларен план (ПП)

- Съобщаване на ПУП / ПП на заинтересованите лица с обявление, обнародвано в „Държавен вестник“;
- Провеждане на обществени обсъждания;
- Съгласуване на ПУП / ПП с централните и областни администрации и с експлоатационни дружества;
- Внасяне на ПУП / ПП в НЕСУТРП и проследяване на процеса;
- Подготвяне на документите за одобряване на ПУП / ПП със заповед МРР, публикуване в „Държавен вестник“.

Промяна на предназначението на земеделски земи

Подготвяне на документация за:

- Утвърждаване на площадки и трасе от Комисията за земеделските земи;
- Решение за промяна на предназначението на земята от комисията за земеделските земи.

Отчуждителни процедури

- Подготвяне и подаване на мотивирано искане за отчуждаване;
- Съобщаване на решението на Министерски съвет за отчуждаване на заинтересованите лица;
- Изплащане на обезщетенията.

Разрешение за строеж и допълнения към разрешението за строеж

- Подготвяне и подаване на необходимата документация за издаване на съответните разрешения;

Съгласуване на работни (технически) проекти

Управление на договори с изпълнители за проектиране, за консултантски услуги и за строителство

Дейности по приемане на завършени проекти

Документооборот

- Съхранение на документи и архивиране

За всички документи, съхранявани на хартиен носител, се пази огледално копие в деловодната система на компанията. Отговорен за своевременната актуализация и на хартиеното и на електронното досие е служител на дирекция „Подготовка и изпълнение на проекти“, водещ съветния проект/договор, или член на ЗИУП при

проектите, финансирани по ОПТ. Контролът се осъществява от директора на дирекция „Подготовка и изпълнение на проекти“.

Всички документи, изготвени във връзка с подготовката на даден проект, се окомплектоват и съхраняват в дирекция „Подготовка и изпълнение на проекти“, като при изготвянето им се спазва процедурата по съгласуване, одобрение и предварителен контрол.

За всеки проект се води досие съгласно *Процедурния наръчник на ОПТ*. Досиетата на проектите се съхраняват в дирекция „Подготовка и изпълнение на проекти“. Всички изготвени документи във връзка с изпълнението на даден проект се завеждат в деловодството на компанията, съгласно Глава 1. Администрация, т. 2.2 Обработка и администриране на документи, от *Вътрешни правила и процедури на НКСИП*, след което се прибират в съответното досие на всеки проект.

Архивирането на досиетата на проектите, след тяхното приключване се извършва съгласно т. 2.5. Съхраняване и архивиране на документи от Глава 1. Администрация на *Вътрешните правила и процедури на НКСИП* и съгласно *Процедурния наръчник на ОПТ*.

Доклади за напредъка

За всеки проект се изготвят доклади за напредъка (месечни, годишни и окончателни), съгласно изискванията на *Процедурния наръчник на ОПТ*. Докладите се изготвят от експерт от дирекция „Подготовка и изпълнение на проекти“, включен в състава на Звеното за изпълнение и управление на проекта. След изготвянето им, докладите се проверяват с контролен лист, съгласно *Приложение 13.1.2, Приложение 13.1.4, Приложение 13.1.6* от *Процедурния наръчник на НКСИП*, от експерт, който не е участвал в изготвянето им и директора на дирекция „Подготовка и изпълнение на проекти“. Представят се за одобрение на изпълнителния директор.

Информационна система за управление и наблюдение

Информационната система за управление и наблюдение (ИСУН) обслужва всички административни структури, участващи в процеса на управление, наблюдение и контрол на средствата от Структурните фондове на Европейския съюз (ЕС), независимо от тяхното местоположение на територията на Република България.

Служители от компанията, определени със заповед, имат регламентиран достъп до ИСУН и въвеждат своевременно докладите по напредъка, финансовите отчети и исканията за плащане за проектите, финансирани по Оперативна програма „Транспорт“.

Приключване

Всеки договор, сключен за изпълнението на конкретна дейност по проекта, приключва с представяне на окончателен доклад от страна на изпълнителя или със сертификат за приемане на работата, съгласно техническата спецификация. След представяне на окончателния доклад и приемането му без забележки се извършва окончателното плащане към изпълнителя.

Изпълнението на даден проект, за който има сключен договор за финансиране (предоставяне на безвъзмездна финансова помощ) с УО на Оперативна програма „Транспорт“ 2007-2013 г., приключва с подаването на окончателен доклад, съгласно изискванията на *Процедурния наръчник на ОПТ*.

Наблюдение и контрол

Наблюдението е непрекъснат процес на събиране на информация с цел управление, контрол и вземане на решения относно изпълнението на проектите и осигуряване на съответствие с договора за финансиране и ненарушаване на правилата на Структурните фондове, законодателството на Република България и ЕС. Дейността по наблюдението позволява да се направи оценка дали планираните и одобрени по проекта дейности водят до постигане на очакваните резултати и цели на съответния проект. Това позволява своевременно да се идентифицират възможни проблеми и да се предприемат съответните корективни действия.

Непосредствените цели на наблюдението са:

- проверка на техническата и финансова отчетност по финансирания проект;
- проверка и гарантиране на стриктното спазване на правилата и процедурите по ЗОП;
- гарантиране, че одобреният проект се реализира с необходимите човешки ресурси;
- проверка за коректност, валидност и надеждност на представената в докладите информация, както и степен на изпълнение на дейностите и постигнати резултати по проекта;
- проверка на използването на ресурсите за постигане на предвидените резултати и техния принос за изпълнението на целите на проекта;
- гарантиране, че извършените дейности за изпълнение на проекта са надлежно документирани и при поискване са на разположение на националните и европейските контролни органи;
- обезпечаване на своевременната идентификация на потенциални проблеми и трудности при изпълнението на проекта;
- подпомагане на екипите за изпълнение на проектите чрез предложения, препоръки и предприемане на корективни мерки при необходимост;
- принос за устойчивостта на резултатите и въздействието от проекта и идентифициране на най-добрите практики с оглед тяхното разпространение и гарантиране на по-широкообхватно въздействие на проекта;
- проверка на съблюдаването на изискванията за информация и публичност.

От момента на подписване на договор за финансиране на проекта до неговото приключване, ръководителят на Звеното за изпълнение и управление на проекта наблюдава и контролира изпълнението му. Наблюдението и контролът се упражняват от дирекция „Подготовка и изпълнение на проекти“, дирекция „Финансово управление“, дирекция „Оперативен контрол“ и изпълнителния директор на компанията.

2. Потвърждаване / валидиране на процеси

Процес, който е необходимо да бъде потвърждаван / валидиран по смисъла на определението на термина съгласно БДС EN ISO 9000:2008 при изпълнението му в организацията, е Планиране и подготовка на проектите.

Верификацията включва проверка на документите, дейностите, условията на търговете и на изпълнението на договорите.

Констатираните при проверката несъответствия се проверяват и оценяват задълбочено и прецизно, за да се оцени тяхната значимост, преди да бъде направено съответното заключение.

3. Идентификация и проследимост

В НКСИП е въведена система за идентификация по време на етапите от основните процеси, която се основава на структурата на стандарта БДС EN ISO 9001:2008 и осигурява възможност да се проследи изпълнението на дейностите. Документиране изпълнението на проектните етапи по *Процедурния наръчник на ОПТ* се отразява в съответните първични оперативни документи, съдържащи се в регулациите, процедурите по качество и др. документи на Компанията. Текущото изпълнение на показателите се контролира от ръководството на НКСИП чрез анализите на данни, подготвяни в дирекциите съгласно Глава 13 на *Процедурния наръчник на ОПТ*.

4. Собственост на клиента

НКСИП съхранява собственост на клиента под формата на лични данни за съответните изпълнители по проектите.

Дирекция „Административно и правно обслужване“ предприема необходимите технически и организационни мерки, за да защити личните или фирмени данни, които се съхраняват и обработват от компанията от неправилен достъп, изменение или разпространение, както и други незаконни форми на обработване.

Мерките са съобразени със съвременните технологични постижения и осигуряват ниво на защита, което съответства на рисковете, свързани с обработването, и на естеството на данните, които трябва да бъдат защитени. Данните се събират, обработват и съхраняват законосъобразно и добросъвестно единствено и само за целите на предоставената услуга от изпълнителите по договорите.

5. Съхраняване на продукта

Изпълнението на основните процеси се приема съобразно регламентите от системата по качеството и се съхраняват в съответствие с регламентите на Глава 1. на *Вътрешни правила и процедури на Национална компания „Стратегически инфраструктурни проекти“*.

Съпътстващи документи

Вътрешни правила и процедури на Национална компания „Стратегически инфраструктурни проекти“

Процедурен наръчник за изпълнение и управление на проекти, финансирани по Оперативна програма „Транспорт“ 2007-2013 г.

7.6 Управление на технически средства за наблюдение и измерване

Всички регламенти от т. 7.6 на стандарта са изключени от СУК на НКСИП. За осъществяване и управление на процесите на Компанията не са необходими технически средства за наблюдение и измерване.

Изключването на изискванията по т. 7.6 на БДС EN ISO 9001:2008 по никакъв начин не влияе върху качеството на процесите по управление на стратегическите инфраструктурни процеси.

8. Измерване, анализ и подобряване

8.1 Общи положения

Цел

Целта на раздела е да определи насоките за осъществяване на процесите измерване, анализ и подобряване и да планира методите за тяхното реализиране.

Област на приложение

Целият персонал на НКСИП.

Отговорности

Ръководството на Компанията и УПР са отговорни за определянето на общите насоки за осъществяване на процесите измерване, анализ и подобряване.

Описание на процеса

НКСИП осигурява изпълнението на основните процеси по регламентите на системата по качество и нормативната уредба, приложима за Компанията (*Вътрешни правила и процедури на Национална компания „Стратегически инфраструктурни проекти“*). Всички стоки и материали се придружават от сертификати за качество и се подлагат на входящ контрол съгласно разработените вътрешни правила.

Изпълнението на процесите се основава на подробна документация, разработена и утвърдена като вътрешни правила и процедури по качеството. С вътрешни за НКСИП документи са въведени задължения за контрол по време на изпълнение на отделните процеси, което гарантира изпълнението на поетите ангажменти по финансиране, проектиране, изграждане, управление, поддържане и ремонт на автомагистрала „Струма“, „Хемус“ и „Черно море“.

Необходимите контрол и измервания на процесите, услугите и удовлетвореността на клиентите са определени в документите на Системата за управление на качеството. Резултатите от тях се регистрират, анализират се и данните се използват за определяне и актуализиране на целите и политиката по качеството.

Съпътстващи документи

Към раздела не са включени допълнителни документи.

8.2 Измерване и наблюдение

Цел

Целите, които НКСИП си поставя при осъществяване на този процес са:

- получаване на информация относно представата за НКСИП и позицията сред организациите, управляващи стратегически инфраструктурни проекти;
- получаване на обратна информация относно качеството и пълнотата на документите, представяни на финансиращите институции;

- получаване на обективни доказателства за функционирането на Системата за управление на качеството чрез провеждане на вътрешни одити;
- установяване съответствието на развиваната дейност с практиката на аналогични местни и чуждестранни организации.

Област на приложение

Изпълнителният директор, ръководството на компанията, УПР.

Отговорности

Директорите на дирекции отговарят за набиране на информация за мненията на клиентите/възложителите и за оценяване на тяхната удовлетвореност. УПР обобщава тази информация и я докладва на прегледа от ръководството.

УПР отговаря за организирането, изпълнението и координацията на вътрешните одити на системата.

Ръководството на НКСИП отговаря за контрола и оценката при изпълнение на процесите на Системата за управление на качеството по време на годишните прегледи на системата от ръководството.

Ръководителите на ЗИУП отговарят за осъществяването на контрол върху изпълнението на процесите, за които носят отговорност.

Описание на процеса

Удовлетвореност на клиента

Оценката на удовлетвореността на МРР и УО на ОПТ се основава на информацията, получена от тях. Главните източници са:

- директна комуникация с МРР и УО на ОПТ, както и ползвателите на магистралите (преки клиенти);
- сигнали, оплаквания и рекламации.

Информацията относно задоволеността на клиентите/възложителите е елемент от входните данни за прегледа на системата от Ръководството.

Вътрешни одити

Чрез вътрешните одити се проверява ефективността на СУК и се осигурява нейното поддържане и усъвършенстване. Одитите се провеждат съгласно утвърдена от ИД годишна програма и обхващат всички процеси и всички структурни звена на Компанията.

Провеждането на вътрешните одити и документирането на резултатите от тях, се извършва съгласно *Процедура 8.2.2. „Вътрешни одити на СУК“*.

Наблюдение и измерване на процесите

Процесите, включени в Системата за управление на качеството, се контролират и измерват периодично, с оглед тяхното подобряване. Това се осъществява по време на:

- вътрешните одити, когато се проверява правилното протичане на отделните процеси на Системата - управленски, основни, за управление на ресурсите, за измерване, анализ и подобряване, съгласно писмените регламенти и при несъответствия, се извършват корекции;
- годишните прегледи от ръководството, когато се извършва анализ и оценка на цялата Система за управление на качеството и се вземат решения за подобрения.

Целите, които се поставят с изпълнението на дейността по наблюдение и измерване на процесите са:

- намаляване на несъответствията;
- повишаване на ефективността и ефикасността чрез усъвършенстване на организацията и компетентността на персонала;
- подобряване качеството на услугите чрез въвеждане на подобрения в работата на НКСИП.

Методи и критерии за оценка на ефикасност на процесите

Методите и критериите за оценка на ефикасността на процесите са представени в Приложение 8.2.3 на НК.

Контрол и измерване на продукта

Характеристиките на процесите и задълженията на НКСИП са определени в Закона за пътищата, *Вътрешни правила и процедури на Национална компания „Стратегически инфраструктурни проекти“* - Глава 5. и *Процедурния наръчник за изпълнение и управление на проекти, финансирани по Оперативна програма „Транспорт“ 2007-2013 г.*

На ръководителите на дирекции са възложени задължения за контрол на процесите, вписани в длъжностните им характеристики.

Съпътстващи документи

ПР 8.2.2. Вътрешни одити на СУК

П 8.2.3 Методи и критерии за оценка на ефикасността на процесите

8.3 Управление на несъответствията

Цел и област на приложение

Настоящият раздел описва реда с който се гарантира, че несъответствията по време на изпълнението на процесите се установяват и регистрират, с цел да не се допусне неизпълнение на тригодишната Програма за реализация на проекти и Годишния план за изпълнение на програмата.

Отговорности

Установяването и регистрирането на несъответствието е в задължението и пълномощията на ръководители на дирекции.

Вземането на решения, свързани с несъответствията, надхвърлящи компетенциите на установилите ги и регистрирали лица, са отговорност на преките им ръководители или ръководството на компанията.

Описание на процеса

Служителят, установил несъответствието, го идентифицира съгласно регламентите на *Процедура 8.3 Управление на несъответстващ продукт* и ако има необходимите правомощия, предприема действия за отстраняването му. За несъответствието се въвежда запис за вида и за извършените коригиращи действия. Ако вземането на решение по него е извън компетенциите на служителя, това се осъществява от неговия ръководител, който извършва и необходимите записи. Записите за естеството на несъответствието и всички предприети последващи действия подлежат на съхранение.

При установяване на несъответствия по време на вътрешни или външни одити, идентифицирането, коригиращите действия, проверките за изпълнението им и въвеждането на необходимите записи, се извършва съгласно регламентите на *Процедура 8.2.2. Вътрешни одити на СУК*.

При получаване на сигнали, оплаквания или рекламации от преките клиенти / обществото, съответният ръководител, има задължението да проучи причините за несъответствието и да предприеме действия, свързани с коригирането му.

Съпътстващи документи

ПР 8.2.2. Вътрешни одити на СУК

ПР 8.3. Управление на несъответстващ продукт

8.4 Анализ на данни

Цел и област на приложение

Целите, които Компанията си поставя при осъществяването на този процес, са:

- Набиране на достоверна информация за резултатите от протичането на процесите на Системата по качеството;
- Оценка за изпълнение на процесите на Системата;
- Оценяване на резултатите и предприемане на своевременни превантивни мерки, с оглед подобряване на ефективността и ефикасността на Системата по качеството;
- Оценяване на удовлетвореността на МРР, УО на ОПТ и обществеността.

Регламентите от настоящия раздел се отнасят до целия персонал на НКСИП.

Отговорности

Членовете на Ръководството на Компанията са отговорни за:

- Определяне на областите, които ще се оценяват;

- Въвеждане на организацията за събирането на данните;
- Анализирането на набраните данни;
- Оценка на ефективността на Системата за управление на качеството;
- Оценка на удовлетвореността на Министерство на регионалното развитие, Управляващия орган на Оперативна програма транспорт.

Описание на процеса

Данните в организацията се събират от следните основни източници:

- От МРР и УО на ОПТ по отношение на удовлетвореността им от контакта с НКСИП;
- Информация на представата за организацията в обществото;
- Информация за допуснати грешки и предприети коригиращи и превантивни действия;
- Оценки от проведени външни и вътрешни одити;
- Резултатите от прегледа на Системата от Ръководството на НКСИП.

Информация се набира от първичните документи, които съдържат данни от изпълнението на дейностите.

Данните, които се отнасят до удовлетвореността на клиентите се събират съгласно т. 8.2 от *Наръчника* и съгласно *Вътрешни правила и процедури на Национална компания „Стратегически инфраструктурни проекти“*.

Данните от различните първични материали се обработват и обсъждат периодично на различни равнища от ръководството и при провеждане на оперативни служебни срещи, както и по време на прегледа на ръководството. Те служат като база за проучване на причините за възникнали несъответствия и определяне на превантивни мерки.

УПР обобщава и обработва данните от проведените външни и вътрешни одити – установените несъответствия и предприетите коригиращи и превантивни мерки.

Дейностите и периодите от време, в които се събират данни, се определят от ръководството на Компанията. Окончателната им обработка приключва преди провеждането на Преглед на ръководството и те се включват в доклада за прегледа на системата.

Цялата набрана и обработена информация се обсъжда по време на прегледа на системата за управление на качеството и се използва за оценяване на пригодността и ефикасността на Системата по качеството и за набелязване на мерки за нейното подобряване.

Съпътстващи документи

ПР 8.3 Управление на несъответстващ продукт

НК раздел 8.3 Управление на несъответствията