



ПРАВИЛА

ЗА

**УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО
НА ПРИРОДО-МАТЕМАТИЧЕСКА
ГИМНАЗИЯ “ЯНЕ САНДАНСКИ”-
ГРАД ГОЦЕ ДЕЛЧЕВ**

I. ВЪВЕДЕНИЕ

Обект и област на приложение

Целта на настоящите правила е да обединят документираната информация (ДИ), свързана с:

- Управление на качеството в ПМГ „Яне Сандански“, разглеждано като концепция за качеството във вид на непрекъснат процес на организирано развитие, основан на анализиране, планиране, изпълнение на дейностите, оценяване и внасяне на подобрения в работата на ПМГ „Яне Сандански“;
- Вътрешна система за управление на качеството (ВСУК) в ПМГ „Яне Сандански“, която визуализира тази концепция и е разработена в съответствие с:
 - ❖ изискванията на Наредба №16/2016г. за управление на качеството в институциите;
 - ❖ изискванията на всички потребители и заинтересовани страни относно предоставянето на качествени публични образователни услуги от страна на ПМГ „Яне Сандански“.
 - ❖ разбирането на ръководството на ПМГ „Яне Сандански“ относно поемане на публичен ангажимент във връзка с разработването, документирането, внедряването, поддържането и непрекъснатото подобрене, в съответствие с изисквания на държавния образователен стандарт за управление на качеството.

ВСУК е проекция на концепцията, която включва механизми, процедури, критерии, показатели и инструменти за самооценяването на качеството в ПМГ „Яне Сандански“ (управление на ПМГ „Яне Сандански“ и образователен процес); за управление на самата система.

II. ТЕРМИНИ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

За целите на документираната информация се използват термините и определенията, дефинирани и в:

- ❖ стандарта за управлението на качеството в институциите от 08.12.2016г.;
- ❖ основни принципи и речник на понятията, вкл. и определения със ЗПУО;
- ❖ нормативните изисквания и стандарти, свързани с предоставяните образователни услуги и продукти от обхвата на ВСУК, съгласно актуалния Каталог на външните документи; договори с изпълнители, доставчици и други;
- ❖ стратегия за развитие на ПМГ „Яне Сандански“.

1. Същност, граници и функции за управление на качеството в ПМГ „Яне Сандански“. Обхват на ВСУК. Същността, границите и функциите за управление на

качеството в ПМГ „Яне Сандански“ са включени в разработената и управлявана от ПМГ „Яне Сандански“ 4-годишна стратегия за развитие на училището и в 2-годишния план за изпълнение на стратегията.

Оценката за качеството в ПМГ „Яне Сандански“ се проектира, анализира, планира, разработва, управлява и отчита чрез собствената платформа: философия; механизми; процедури и дейности в пределите на управляваната от ПМГ „Яне Сандански“ стратегия и план за изпълнението ѝ.

Управлението на качеството в ПМГ „Яне Сандански“ представлява процес, включващ управленските функции: анализиране, планиране и взимане на решения; организиране; ръководене; координиране; мотивиране и контрол, насочени към активностите и ресурсите в ПМГ „Яне Сандански“ с цел постигане на пълно съответствие на крайните резултати от дейността на ПМГ „Яне Сандански“ и предоставените под формата на ДОС изисквания за целите на управлението на качеството в ПМГ „Яне Сандански“.

Управлението на качеството в ПМГ „Яне Сандански“, съдържа следните компоненти:

1. Развитие на ПМГ „Яне Сандански“ като обществено значима структура, осигуряваща качеството на предпоставяните образователни продукти и услуги:
 - същност, принципи и стратегически цели на управлението на качеството в ПМГ „Яне Сандански“
 - мисия на ПМГ „Яне Сандански“ във връзка с качеството на предоставяното образование;
 - визия на ПМГ „Яне Сандански“ във връзка с качеството на предоставяното образование;
 - позициониране на ПМГ „Яне Сандански“ при предоставяне на образователните продукти и услуги;
2. Организация и управление на качеството в ПМГ „Яне Сандански“:
 - рамка на качеството (минималните задължителни изисквания за управление на качеството) в ПМГ „Яне Сандански“;
 - органи за управление на качеството в ПМГ „Яне Сандански“;
3. Приоритети по отношение на управлението на качеството: настоящи и бъдещи (намерения);
4. Технологично развитие във връзка с управление на качеството в ПМГ „Яне Сандански“;
5. Форми и механизми за контрол върху процеса на управление на качеството в ПМГ „Яне Сандански“.

III. ВЪТРЕШНА СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО В ПМГ „Яне Сандански“. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ.

1. Обхват на ВСУК на ПМГ „Яне Сандански“.

Вътрешната система за управление на качеството (ВСУК) в ПМГ „Яне Сандански“, визуализира управлението на качеството на ПМГ „Яне Сандански“.

Вътрешната система за управление на качеството (ВСУК) в ПМГ „Яне Сандански“ се документира чрез Правила за управление на качеството и приложения.

2. Вътрешната система за управление на качеството в ПМГ „Яне Сандански“ и нейните процеси.

Описаната в тези Правила Вътрешна система за управление на качеството е част от цялостната система за управление в ПМГ „Яне Сандански“ и стратегията за развитие на ПМГ „Яне Сандански“.

Ръководството на ПМГ „Яне Сандански“ е избрало системния подход за изграждане, документиране, въвеждане и подобряване на ефективността на ВСУК, тъй като по този начин се осигурява постоянно управление и контрол на процесите в системата и взаимодействието между тях.

В Приложение №6 – Системен подход в ПМГ „Яне Сандански“ са показани двата основни процеса в ПМГ „Яне Сандански“: образователен процес и управление на ПМГ „Яне Сандански“, и тяхната взаимовръзка.

Дейността на ПМГ „Яне Сандански“ е съвкупност от свързаните по между си два основни процеса: управление на ПМГ „Яне Сандански“ и образователен процес.

Управлението на ПМГ „Яне Сандански“ е мениджмънтът на ПМГ „Яне Сандански“ във връзка със създаването и предоставянето на образователните продукти и услуги.

Образователният процес е процесът по създаването и предоставянето на образователните продукти и услуги.

Качеството на образователните продукти и услуги е всъщност качество на процесите, които ги създават. ВСУК документира двата основни процеса в дейността на ПМГ „Яне Сандански“, които се градираат във възходящ ред както следва:

1. Качество на продуктите;
2. Качество на работата;
3. Качество на организацията;
4. Общ мениджмънт на качеството.

В настоящите правила ръководството на ПМГ „Яне Сандански“ е:

- определило ключовите видове дейности, които характеризират всеки от основните процеси и, които са необходими за постигане на желаните резултати;
- установило ясна отговорност за ръководене на ключовите видове дейности;
- разбрало и осигурило показатели за измерване на ключовите видове дейности;

Във ВСУК се определят **ключовите видове дейности**, с които се характеризират и реализират всеки от двата основни процеса:

I. ПЛАНИРАНЕ:

- Идентифициране на рисковете и възможностите при управление на съответния процес;
- Определяне на целите по качество във връзка със съответния процес;
- Анализирание и планиране на дейностите във връзка със съответния процес;

II. ИЗПЪЛНЕНИЕ:

- Управление на ПМГ „Яне Сандански“:
 - ❖ изпълнение на дейностите във връзка с: управление на човешките ресурси; инфраструктурата; заобикалящата среда; на знания и опит; компетентност, осъзнаване и обмен на информация; на документираната информация; закупуване и управление на доставчиците; управление на ВСУК.
- Образователен процес:
 - ❖ изпълнение на дейностите, свързани с образователния процес в ПМГ „Яне Сандански“ по отношение на: обучението, възпитанието и социализацията; резултатите: индивидуален напредък и организирано развитие; подкрепата на децата със специални образователни потребности; превенцията срещу отпадане от системата на образованието.

III. ПРОВЕРКА:

- Оценяване на:
 - ❖ управлението в ПМГ „Яне Сандански“;
 - ❖ образователния процес в ПМГ „Яне Сандански“;
- Преглед на ръководството.

IV. ДЕЙСТВИЕ:

- Подобряване:
 - ❖ лидерство;

- ❖ постоянно подобряване;
- ❖ коригиращи действия;

Ръководството на ПМГ „Яне Сандански“ е разработило Вътрешната система за мониторинг и оценка на съотношението цели – резултати, в която е определило методите и критериите за измерване ефикасността на **процесите** чрез показатели и индикатори за изпълнението на целите по качество. (Приложение 7 към ПУ)

IV. ВЪТРЕШНА СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО В ПМГ „Яне Сандански“

1. Развитие на ПМГ „Яне Сандански“ като обществено значима структура:

1.1. Същност, принципи и стратегически цели на управлението на качеството в ПМГ „Яне Сандански“;

1.2. Мисия на ПМГ „Яне Сандански“ във връзка с качеството на предоставеното образование: ПМГ „Яне Сандански“ преследва стратегическата цел, оповестена в Закона за предучилищното и училищното образование. Преследва стратегическа цел за осигуряване на учениците от града и региона на качествено образование, чрез конкурентност, сътрудничество и успехи;

1.3. Визия на ПМГ „Яне Сандански“ във връзка с качеството на предоставеното образование. ПМГ „Яне Сандански“ допринася за цялостното развитие на личността и подготвя учениците, както за професионалната им реализация, така и за социалната и гражданската им роля в условията на едно динамично и демократично общество;

1.4. Позициониране на ПМГ „Яне Сандански“ при предоставяне на образователните продукти и услуги:

- Представяне на институцията. Статут.

Организационна структура на ПМГ „Яне Сандански“ – Приложение 1 към ПУ.

- Разбиране на институцията и нейния контекст.

Външните и вътрешните обстоятелства (среда) на образователната институция са представени в Приложение 2 към ПУ – външни и вътрешни обстоятелства.

- Разбиране на потребностите и очакванията на потребителите и на заинтересованите страни.

В Приложение 3 към ПУ, ръководството на ПМГ „Яне Сандански“ е идентифицирало потребителите и заинтересованите страни, както и техните потребности и очаквания.

Документацията се управлява съгласно разработени планове, процедури, програми и каталози.

2. Организация и управление на качеството в ПМГ „Яне Сандански“:

2.1. Рамка на качеството (минималните задължителни изисквания за управление на качеството) в ПМГ „Яне Сандански“:

2.1.1. I задължително изискване на рамката: анализиране, планиране, изпълнение на дейността на ПМГ „Яне Сандански“ (управление и образователен процес) и внасяне на подобрение в работата на ПМГ „Яне Сандански“.

ПМГ „Яне Сандански“ разработва Процедура за анализиране, планиране, изпълнение на дейността и внасяне на подобрение в работата на ПМГ „Яне Сандански“.

Процедурата се прилага на всеки две години, като последователност на следните етапи:

- ЕТАП: АНАЛИЗИРАНЕ;
- ЕТАП: ПЛАНИРАНЕ;
- ЕТАП: ИЗПЪЛНЕНИЕ;
- ЕТАП: САМООЦЕНЯВАНЕ;
- ЕТАП: АНАЛИЗИРАНЕ на дейността на ПМГ „Яне Сандански“ изготвя анализ на процеса по управлението на качеството.

ПМГ „Яне Сандански“ прилага вътрешна система за мониторинг и оценка и оценяване на съотношението на цели – резултати от етап „анализиране“.

- ЕТАП: ПЛАНИРАНЕТО на дейността на ПМГ „Яне Сандански“ се извършва на основата на анализа.

ПМГ „Яне Сандански“ разработва план за действие, който е част от управлението на качеството в ПМГ „Яне Сандански“, която е конкретизирана. Планът за действие се актуализира и утвърждава на всеки две години от директора на училището.

В плана за действие задължително се включват и:

- Идентифицирани рискове и възможности при управлението на качеството в ПМГ „Яне Сандански“. За целта се разработва Програма за управление на рисковете и възможностите, в която процедурите по управление на ПМГ „Яне Сандански“ и образователен процес се дефинират като система под предвидени, управлявани и оценявани рискове и възможности за прогнозиране, минимизиране и предотвратяване на въздействието на тези фактори.

- Цели по качеството и планиране на дейностите за тяхното постигане. Изпълнението на целите (общо и по отделно) се извършва и документираща чрез вътрешна система за мониторинг и оценка на съотношението цели – резултати при провеждането на вътрешното оценяване в ПМГ „Яне Сандански“, както и при извършване на прегледа от ръководството.
- Планиране на предоставянето на образователни продукти и услуги:

ПМГ „Яне Сандански“ планира и развива елементите на образователни процес и етапите, вкл. и този на планиране на предоставянето на образователните услуги и продукти при удовлетворяване на изискванията към тях по отношение управление на качеството.

- Изисквания към образователните продукти и услуги: (услугите и продуктите, които се предоставят във връзка с обучението, възпитанието и социализацията):
 - ❖ Обмен на информация с потребителите;
 - ❖ Определяне на изискванията за образователните продукти и услуги;
 - ❖ Проектиране и разработване на образователни продукти и услуги;
 - ❖ Преглед на изискванията за продуктите и услугите.

ПМГ „Яне Сандански“ прилага Вътрешна система за мониторинг и оценка на оценяване на съотношението цели – резултати от етап „планиране“.

ЕТАП:ИЗПЪЛНЕНИЕ на плана за действие в ПМГ „Яне Сандански“.

Изпълнението на плана се измерва чрез показатели и индикатори за изпълнението на целите по качество и се визуализира Вътрешна система за мониторинг и оценка на съотношението цели-резултати.

Отчетът на изпълнението на плана за действие се представя за приемане като част от стратегията за развитие на ПМГ „Яне Сандански“ от педагогически съвет и за становище на общественния съвет.

ОСНОВНИТЕ ПРОЦЕСИ СА:

- Управление на ПМГ „Яне Сандански“
- ❖ Изпълнение на дейностите във връзка с:
 - ✓ Елемент: управление на човешките ресурси;
 - ✓ Елемент: управление на инфраструктурата;
 - ✓ Елемент: управление на заобикалящата среда.
 Документацията е определена с Приложение 2 към ПУ – Външни и вътрешни обстоятелства.
 - ✓ Елемент: управление на знания и опит;
 - ✓ Елемент: компетентност, осъзнаване и обмен на информация. Изготвя се и се актуализира План за обучение. Проведените вътрешноведомствени обучения се документират в Протокол за проведено обучение.

В ПМГ „Яне Сандански“ са определени начините за вътрешен и външен обмен на информация, като за целта са разработени и утвърдени Правила за управление на информацията в ПМГ „Яне Сандански“.

✓ Елемент: управление на документираната информация;

Документацията на ВСУК е включена в Регистър на вътрешни документи, неразделна част от Механизъм за управление на документацията по качеството в ПМГ „Яне Сандански“.

✓ Елемент: закупуване и управление на доставчиците. Оценката и преоценката на доставчиците се извършва не по-малко от веднъж годишно съгласно предварително определените критерии, включени в Протокол за оценка/преценка на доставчиците. При констатиране на несъответствие същото се документира в Протокол за несъответствие.

✓ Елемент: управление на ВСУК.

ПМГ „Яне Сандански“ разработва и прилага Вътрешна система за мониторинг и оценка на оценяване на съотношението цели-резултати от етапите на управлението на двата основни процеса в дейността на ПМГ „Яне Сандански“: анализиране, планиране, изпълнение, оценяване и подобряване.

Документацията по процеса се управлява съгласно Механизъм за управление на документацията по качеството в ПМГ „Яне Сандански“.

- Образователен процес:

❖ Изпълнение на дейностите, свързани с образователния процес в ПМГ „Яне Сандански“ по отношение на:

✓ Елемент: обучение, възпитание и социализация:

Същност: **Обучението** в ПМГ „Яне Сандански“ е процес на предаване и усвояване на знания, навици и начини за познавателната дейност на ученика; двустранен процес, осъществяван от учителя (преподаване) и учещия се (учене);

Възпитанието в ПМГ „Яне Сандански“: процес, при който се цели формиране на личностни качества, отношение към света, норми и форми на поведение;

Социализацията в ПМГ „Яне Сандански“: процес, в който ученика усвоява умения за живот в обществото.

- Предоставяне на образователни услуги и продукти.

В ПМГ „Яне Сандански“ се предоставят образователни продукти и услуги като се вземат предвид:

❖ Наличността на информацията, която описва характеристиките на образователните услуги и продукти;

❖ Наличността на необходимите инструкции за работа;

Документацията, свързана с предоставянето на образователните услуги и продукти се съхранява към цялостната училищна документация за управлението на качеството в хронологичен порядък.

- Дейности след предоставяне на образователни продукти и услуги.

- действия по сигнали и жалби;

- управление на измененията;

- контрол на образователни услуги и продукти.

Документацията, свързана с дейности след предоставянето на образователните услуги и продукти се прилага, съхранява към училищната документация за управление на качеството в хронологичен порядък.

✓ Елемент: резултати – индивидуален напредък и организационно развитие.

В стратегията за развитие на ПМГ „Яне Сандански“ се е разработил Каталог на резултатите: индивидуален напредък и организационно развитие.

✓ Елемент: резултати: подкрепата на децата със специални образователни потребности.

В стратегията за развитие на ПМГ „Яне Сандански“, в концепцията за качество има Елемент: превенция срещу отпадане от системата на образованието.

Училището е разработило програма за превенция на отпадането.

Документацията, свързана с образователния процес се прилага и съхранява като част от цялостната документация на училището за съответната учебна година.

2.1.2. II задължително изискване на рамката : области на самооценяване в ПМГ „Яне Сандански“:

✓ **Етап: Самооценяването** (вътрешно оценяване) е процес на изготвяне на вътрешна оценка на качеството на предоставяното образование в ПМГ „Яне Сандански“ за две поредни учебни години чрез дейности, процедури и критерии, определени от ПМГ „Яне Сандански“.

Вътрешната оценка в ПМГ „Яне Сандански“ се извършва в две области:

- Управление на ПМГ „Яне Сандански“;
- Образователен процес в ПМГ „Яне Сандански“.

За извършване на самооценката се разработват в ПМГ „Яне Сандански“: обект, субекти, етапи, дейности, процедури (условия и ред, организация) и инструменти за самооценяване в двете области и посочват обект, субекти, етапи и дейности

- Регистър на областите на самооценяване: критерии и показатели за самооценяване;
- Каталог на образователните продукти и услуги в ПМГ „Яне Сандански“;
- Каталог на резултатите: индивидуален напредък и организационно развитие;
- Каталог на резултатите: превенция на отпадането;
- Класификация на документите и реквизитите им за самооценяването;
- Правила за представяне на резултатите от самооценяването;
- Вътрешна система за мониторинг и оценка на съотношението цели-резултати от етапа на самооценяване.

2.1.3. III задължително изискване на рамката: участниците в процеса на самооценяване в ПМГ „Яне Сандански“: учениците; учителите; директорът; другите педагогически специалисти; родителите.

2.1.4. IV Условия и ред за извършване на самооценяване в ПМГ „Яне Сандански“.

В ПМГ „Яне Сандански“ се определят обект, субекти, етапи, дейности, процедури (условия и ред, организация) и инструменти за самооценяване в двете области.

Структура за извършване на вътрешната оценка:

Общи положения:

В ПМГ „Яне Сандански“ ръководството е определило:

- какво да бъде наблюдавано и измервано;
- методите за наблюдение, измерване, анализ и оценяване, необходими за осигуряване на валидни резултати;

Удовлетвореност на потребителя:

Стратегическа цел на ръководството на ПМГ „Яне Сандански“ е постигането на високо качество чрез подобряване на индивидуалния напредък на всяко дете и ученик по отношение на неговите образователни резултати и организационно развитие на ПМГ „Яне Сандански“.

Вътрешна оценка:

- общи положения:

В ПМГ „Яне Сандански“ е предвидено регулярно провеждане на вътрешни оценки съгласно одобрявания в началото на всяка втора учебна година План-график за вътрешно оценки.

Всеки процес от областите на оценяване (образователен процес и управление на институцията) се оценява по определените критерии на един или на няколко негови елементи, като в периода от 2-годишен цикъл се оценяват и двата процеса по предварително определени критерии за двата процеса.

Оценяващите използват инструментариум, който може да включва: анкетни карти, интервюта, чек листи, разговори.

Анализ на резултатите от оценяването:

В своята дейност ПМГ „Яне Сандански“ се ръководи от правилото, че ефективни решения се вземат въз основа на точен анализ на достатъчно по обем, пълнота и обективност данни и информация.

Документиране на вътрешните оценки:

Вътрешните оценки се документират като в определения в заповедта за вътрешна оценка срок работната група съставя Доклад от вътрешна оценка и го предава за включване в прегледа от ръководството. С доклада от самооценяването се запознава педагогическия съвет и обществения съвет, като докладът се разглежда и при провеждането на прегледа от ръководството.

Преглед от ръководството:

Прегледите от ръководството включват разглеждане на настоящото състояние и функционирането на ПМГ „Яне Сандански“. Те се извършват с цел да се провери ефикасността на ВСУК, която визуализира качеството в ПМГ „Яне Сандански“, да се оцени нуждата от промени и постигането на целите по качеството.

Подобряване:

В ПМГ „Яне Сандански“ са определени и избрани възможностите за подобряване и се предприемат действия за удовлетворяване на изискванията на потребителя и за повишаване на неговата удовлетвореност.

Мерките за повишаване на качеството в ПМГ „Яне Сандански“ се предлагат от работната група за извършване на вътрешната оценка и обществения съвет, съгласуват се с директора на ПМГ „Яне Сандански“, утвърждават се от ПС на ПМГ „Яне Сандански“ и се включват в плана за действие към стратегията за качеството на ПМГ „Яне Сандански“, за следващите две години, мерките се предлагат от работната група, утвърждават се от Педагогическия съвет, съгласуват се от Директора.

Постоянно подобряване:

Ръководството на ПМГ „Яне Сандански“ и целият персонал се стремят непрекъснато да подобряват ефективността и ефикасността на извършваните от тях процеси и дейности, с оглед реализиране на предварително определените цели по качество.

2.1.2. V задължително изискване за представяне на резултатите е да бъдат разработени Правила за представяне на резултатите от самооценяването.

2.1.3. VI задължително изискване на рамката:

Документацията от самооценяването в ПМГ „Яне Сандански“ се съхранява в едно с документацията, която е от годината на провеждане на самооценяването.

2.2. Органи за управление на качеството в ПМГ „Яне Сандански“.

Директорът на ПМГ „Яне Сандански“ е орган на управление на качеството в ПМГ „Яне Сандански“.

Директорът на ПМГ „Яне Сандански“ издава Заповед за провеждане на вътрешно оценяване, с която се определя оценяваното звено/сектор, оценяващия екип и датата за провеждане на оценяването. В заповедта се включват целите и критериите за конкретното оценяване.

Роли, отговорности и правомощия в организацията:

Директорът на ПМГ „Яне Сандански“ гарантира, че отговорностите и правомощията за съответните функции са разпределени, оповестени и разработени от всички в ПМГ „Яне Сандански“.

3. Приоритети по отношение на управлението на качеството:

- усъвършенстване на ВСУК в ПМГ „Яне Сандански“;
- включване на ВСУК в обща рамка за осигуряване на качество на институциите, предоставящи образователни продукти и услуги;
- включване на ПМГ „Яне Сандански“ в мрежата/платформата „Качество“, която създава среда за усъвършенстване на механизмите, процедурите и инструментите за управление на качеството в ПМГ „Яне Сандански“.

Политика на ръководството: Ръководството на ПМГ „Яне Сандански“ поема дългосрочен ангажимент за управление на качеството, който е документиран и обявен с Декларация на Ръководството за политиката по управление на качеството в ПМГ „Яне Сандански“.

4. Технологично развитие във връзка с управление на качеството в ПМГ „Яне Сандански“.

За подобряване на дейността на ПМГ „Яне Сандански“ съществено значение имат:

- внедряването на научни постижения;
- внедряването на нови технологии;
- развитието на иновационен потенциал.

5. Форми и механизми за контрол върху процеса за управление на качеството в ПМГ „Яне Сандански“: правила; процедури.