



ДЕТСКА ГРАДИНА №2

“ОСМИ МАРТ” – гр. Търговище

Ул. „Неофит Рилски“ № 2,

тел.: 0601/62460

e-mail: 8mart@mail.bg

Утвърдил:

ИВЕЛИНА АТАНАСОВА
ДИРЕКТОР ДГ №2 „ОСМИ МАРТ“



ПРОЦЕДУРА ПО УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО

КОНТЕКСТ НА ИНСТИТУЦИЯТА. ОБХВАТ. ЗАИНТЕРЕСОВАНИ СТРАНИ

1. Цел

Управление на процеси по ангажиране на заинтересованите лица в дейността на ДГ №2 „Осми март“ и възможностите и резултатите от оценката на въздействието на заинтересованите страни

2. Термини и определения

Непрекъснатост на дейността - способност на образователната институция да продължи да доставя високи нива на образователна услуга, след разрушителен инцидент

Управление на непрекъснатостта на дейността - Комплексен процес на управление, който идентифицира потенциалните заплахи за дадена образователна институция и въздействията на тези заплахи върху цялостната дейност, които те биха могли да причинят, ако се реализират и който осигурява рамка за постигане на устойчивост на институцията и резултатността, с възможност за ефикасен отговор, защитаващ интересите на нейните основни заинтересовани страни, нейната репутация, позиционирането ѝ в местната общност и дейностите, създаващи стойност и резултатност, определена по изисквания на дейността и функционирането.

Подател – Страната, която инициира комуникацията, трябва да е наясно със своята цел и да знае какво иска да постигне в резултат на комуникацията от отсъщната страна (или страни). Целта може да бъде получаване на подкрепа, повишаване на познанието и образоване по дадена тема, подтик към действие или ограничаване на действия и т.н.

Получател – Наричани още целеви групи, аудитории, заинтересовани страни или по друг начин, получателите на посланието в комуникацията, е възможно да искат или да не искат да получат точно това послание, или пък да нямат никакъв интерес към темата. Колкото по адекватно бъде формулирано посланието спрямо техните познания, очаквания, интереси, ценности, стил на живот и комуникация, толкова по-ефективен ще бъде комуникационният процес. При формулиране на посланието трябва да се съобразяваме с начина на живот, възрастта, образоването, социалните привички, професията, интересите на получателите.

Комуникационен канал - Това е начинът или средството, чрез което посланието се очаква да достигне до своя получател. Комуникационни канали са не само медиите (радио, телевизия, преса, уеб сайтове), но и социалните мрежи, лични срещи, информационни материали, информационни центрове, телефонни линии и т.н. Внимателният подбор на комуникационните канали е от решаващо значение за ефективността на комуникацията. **Обратна връзка** - обратната връзка от получателите на дадено послание се превръща в неизменна част от процеса на комуникация. Във всеки един момент можем да измерим ефективността на нашите комуникационни действия, според обратната връзка, която получаваме. Това може да са коментари в социалните мрежи на институцията, обаждания по телефона, писма от родители или трети страни по пощата или по електронен път, изпратени запитвания по темата, родители, споделили на място мнението си, коментари в медии и т.н. Проследяването и анализът на обратната връзка след всеки комуникационен акт със сигурност ще помогне за по-добрата подготовка за следващата комуникация.

Ключови публики - Това са звена, към които е концентрирана информация, като потоците и каналите могат да бъдат концентрирани с посока на вътрешни и външни звена за образователната институция. Общуването с вътрешните публики, е от съществено значение в работата на PR специалистите, в техния принос за постигането на общите комуникационни цели на институцията. Поради това представлява приоритет при постигането на разбиране по отношение на естеството на работа в сферата на вътрешно организационните комуникации.

3. Идентификация

В процеса на разбиране на контекста на институцията, са идентифицирани всички заинтересовани страни. Значими заинтересовани страни са определени като параметър и описани като взаимодействие, като са определени и тези, които представляват съществен риск за устойчивостта на организацията, ако техните потребности и очаквания не са удовлетворени. Образователната институция е определила какви резултати е необходимо да се постигнат по отношение на тези заинтересовани страни в стратегическата рамка и в системата за управление на рисък, с приложения рисък регистър, с определени мерки и действия, за да се намали този рисък. Значими заинтересовани страни влияещи върху постигането на поставени цели и определените политики са: педагогически и непедагогически персонал, обучаеми, родители, местна общност, МОН, външни НПО и съпътстващи звена определени от МОН

Организациите привличат, печелят и запазват подкрепата на значимите заинтересовани страни, описани в Списък на заинтересованите страни.

4. Оценка

За ефективно изградена Комуникационна политика и ефективна работа със заинтересовани страни, се приемат параметрите и областите за концентрирано измерване, с приложено наличие и измерена зависимост по отношение на взаимовръзки, идентификация и управление на рисък, като следва:

- Изградени устойчиви и активно функциониращи вътрешноорганизационни комуникационни канали;
- Осигуреност на комуникационните канали;
- Идентифицирани ключови публики и определена форма на взаимодействие с тях;
- Точно и ясно послание, което достига до точните получатели в подходящ момент и място, по подходящ начин;
- По-горното определение е фокусирано основно върху процеса или механиката на комуникацията;
- Посланията в комуникацията водят до постигане на определени цели. Съдържание на комуникацията;
- Устойчивост и последователност в комуникационните послания и действия във времето. Последователност на комуникацията;
- Поставянето на стратегически цели на комуникационните дейности и целенасочената работа за постигането им е пътят към истински ефективна комуникация;
- Прилага се активно информиране за превантивно управление на рисък, кризи и промени;
- Целите на Комуникационната политика, отговарят на стратегическите цели.

5. Обхватност

Работата със заинтересованите страни се управляват и проследяват в 3 направления: информираност, удовлетвореност, включване в дейността на образователната институция и положително отношение в дългосрочен план. Проследява се добро финансово управление в направлението.

Определят се възможностите за включване на заинтересованите страни в управлението на институцията и гарантиране на прозрачност на дейността и процесите протичащи в образователната институция.

В дейностите на образователната институция са определени следните видове комуникация:

- Вътрешна комуникация – поток на информацията между звената и заинтересованите страни Административно обслужване – осигуряване на достъп до информация, получаване на сигнали и запитвания, отговори, предоставяне на информация за административните услуги, решения, регулатии и др.
- Връзки с обществеността – комуникация с външните публики и медиите, с цел осигуряване на подкрепа за публичния образ или за конкретни дейности на институцията;

- Кризисна комуникация – ефективна и навременна комуникация с различни страни, засегнати пряко или косвено от определена кризисна ситуация.

6. Управление и проследяване

Управлението на процесите свързани със заинтересованите страни, работата с тях и качество на взаимодействието, са определени за проследяване и контрол на Работна група «Комуникационна политика», като са и вменени за управление следните документални бази:

- План за обмен на информация
- План за измерване нива на удовлетвореност за период с приложен Годишен План измерване удовлетвореност на заинтересовани страни
- Имиджова и комуникационна политика
- Регистър за предложения, похвали и реклами
- План за информираност на заинтересовани по процеси. Система за информираност на заинтересованите страни за период с приложено избрани Канали за информираност на заинтересовани страни с описани процеси, жалби, планове и методи за постигане на цели
- ПЛАН И ФОРМИ ЗА ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ВЪНШНИ ЗВЕНА, ДОСТАВЧИЦИ И ПАРТНЬОРСКИ ОРГАНИЗАЦИИ (НПО, доставчици на услуги и др.) ЗАИНТЕРЕСОВАНИ ВЪНШНИ ЗВЕНА ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ Списък заинтересовани звена и форми на взаимодействие с тях.
- Процедура за Съобщаване, приемане и регистриране на промени, постъпили по желание на заинтересовани лица
- Карта за обмен на вътрешна и външна информация, с прилагане на предложения за подобряване работата на системата.
- Етичен кодекс на образователната общност
- График за партньорство със заинтересованите страни. План -график за съвместни дейности и съвместни уроци със заинтересовани страни и учители от други образователни институции
- План за изграждане на среда съвместни дейности, за споделяне на опит и съвместни уроци/дейности със заинтересовани страни и учители (включително от други образователни институции) График за работа със заинтересовани страни и измерване на удовлетвореност
- План за популяризация и публичност. Основен документ.
- Система за поощряване в образователната институции с морални и материални награди към заинтересованите страни. Вътрешни правила за награди на педагогическия и непедагогическия персонал. Награди и поощрения за обучаемите с цел повишаване на мотивацията за учене и подобряване на образователния процес.
- Определяне на Контролни точки за измерване на удовлетвореност и провеждане на одит по комуникационна политика
- План за взаимодействие с личности завършили образователната институция, форми на приемственост и кариерно развитие
- План за съвместни действия на МВР и МОН с разработени дейности по изпълнение

- План - процес "Управление на конфликти"
- План за развитие на социална и гражданска среда
- План за достъп до образователната институция и режим на достъп на външни лица
- Правила при осигуряване на информираност на заинтересовани страни и регламентирани комуникационни канали със заинтересованите страни.
- План за партньорство
- План за взаимодействията със заинтересованите страни и управление на база специфика на среда.
- Алгоритъм за взаимодействие между институциите в системата на предучилищното и училищно образование и дирекциите социално подпомагане, по отношение осигуряване на подкрепата за личностно развитие на деца и ученици. План за взаимодействие. Процедура за превантивни действия и действия за взаимодействие при рисък, кризи и промени.
- План за включване на екипи и външни звена при обсъждане на политики и дейности за управление
- План за публичност и визуализация с приложен План за Информационна кампания и прилагане на комуникационна политика (Годишна) и План за изграждане на среда съвместни дейности, за споделяне на опит и съвместни уроци/дейности със заинтересовани страни и учители (включително от други образователни институции) График за работа със заинтересовани страни и измерване на удовлетвореност , План за работа с родители. План за включване на родителите в дейността на образователната институция
- План за информация и публичност
- План – процес – „Обществен съвет“ с приложен Правилник на Обществения съвет към образователната институция
- План – процес „Механизъм за работа с родители“ с изграден Механизъм за взаимодействие с родителите по групи
- План – процес „Съвместна дейност“ (ДГ – НУ- ОУ- СУ-Т-БИЗНЕС) с приложен График за партньорство със заинтересованите страни. План -график за съвместни дейности и съвместни уроци със заинтересовани страни и учители от други образователни институции
- План за обмен на цифрова информация
- Въпросници, Чек листи, Констативни протоколи, форми на анализ и доклад в направление Комуникационна политика.

7. Обмен на информация (комуникация)

Планираният и ефикасен вътрешен за образователната институция обмен на информация и външния заложен такъв със значимите заинтересовани страни, повишава ангажираността на заинтересованите страни и разбирането относно:

- Контекста на организацията;
- Потребностите и очакванията на всички заинтересовани страни;

- Системата за управление на качеството.

Образователната институция е определя начините за вътрешен и външен обмен на информация, по подходящ за системата за управление на качеството, с изграждането на ОД_НК_07_03-01 План за обмен на информация, който разглежда: По какви въпроси ще се обменя информация; Кога да се обменя информация; С кого да се обменя информация; Как да се обменя информация; Кой да обменя информация.

Обменът на информация включва:

- Предоставянето на информация, свързана с дейността и процесите протичащи в образователната институция;
- Обработването на запитвания, договори и/или поръчки, включително техните изменения;
- Получаването на обратна информация от заинтересованите страни, свързана с политиките и дейността на образователната институция, включително реклами от заинтересовани лица;
- Манипулирането с политиките и управляването на институцията;
- Прилагането на политики по специфика на среда и среда на функциониране;
- Създаването на специфични изисквания, свързани с действия при извънредни ситуации, когато е необходимо.

Образователната институция гарантира адекватността на изискванията и приложените политики, като преди да ги съобщи на заинтересованите лица, измерва ниво на риск, форми за въздействие, тежести и влияния.

Обмен на информация (комуникация) по приложени политики в стратегия за развитие и нормативна база

Ефикасният обмен на информация съобразена със заложени параметри в стратегическа рамка, по приложени политики гарантира устойчивостта на резултатите, гарантира дълготрайния успех и резултатност на политиките в образователната институция.

Обмена на информация се прилага по строго определени канали за комуникация със заложено ясни политики, своевременна реакция по отношения на несъответствия и непрекъснато подобряване на работата със заинтересованите страни. Обменът на информация трябва включва механизъм за обратна информация, със измерване на удовлетвореност на заинтересованите страни минимум 4 пъти за периода и/или годишна рамка. Заложени са в цикъл периодични измервания/ прегледи, като се идентифицират мерки за изпреварващо разглеждане на изменението по специфика на среда, в която образователната институция функционира. Формите на взаимодействие, проследимост и отчетност на параметрите свързани с удовлетвореност на измерване,

заинтересованите страни е заложена, има измерима рамка и е проследима на база специфика на заинтересованите страни.

Процесът за обмен на информация на институцията функционира вертикално и хоризонтално и е приложена по изисквания и потребности на заинтересованите лица. Има изградена комуникационна рамка с приложени комуникационни канали, структурирани по групи заинтересовани лица и информацията към тях се придвижва според възможности за най – бързо достигане на информация, с изразено изискване за висока и /или максимална обхватност.

Организацията информира заинтересованите страни относно своите изисквания за:

- Процесите, политики, приложени изисквания по нормативна база и възможности за развитие;
- Финансовите ресурси и цялостната ресурсна обезпеченост;
- Нивото на компетентност на педагогическия и непедагогическия персонал за осъществяване на политики и гарантиране на изискванията по нормативна база, както и необходимата/достатъчна квалификация на екипа от педагози;
- Възможности за развитие и достигната резултатност от провежданите образователни политики и дейности по специфика на среда и възможности за реализиране извън средата в последващи етапи на развитие на обучаемия.

Съдържание на придвижваната информация, свързана с прилагане на системата по управление на качеството, се счита за **приоритетна** и се отнася до:

- Кризисни и рискови ситуации;
- Процедури по жалби, сигнали и несъответствия;
- Политика и цели по качеството;
- Процедури за системата за качество;
- Ефективност на системата за качество;
- Предложения и свързани документи с измерване на удовлетвореност и събиране на обратна връзка от заинтересовани лица;
- Важността от спазване на изискванията на клиента и / или нормативните изисквания;
- Промени в изискванията за продукти;
- Как служителите допринасят за постигането на целите за качество.

8. Разбиране на потребностите и очакванията на заинтересованите страни

Образователната институция прилага изисквания и документира информация, като я поддържа актуална в две направление: Правни (законови) и регуляторни (нормативни) изисквания. За нови

изисквания или при изменения в изискванията на нормативните актове се информират засегнатите лица и другите заинтересовани страни.

Определена е необходимостта от вътрешен и външен обмен на информация, както следва:

- Идентифицирани са параметрите по отношение на това за какво ще се обменя като информация;
- Определя се с работна група /комисия кога ще се обменя информация;
- Определя се с работна група /комисия с кого ще се обменя информация.

Изградени са структурни изисквания за:

- Прилагане на електронни информационни системи и бързи канали за комуникация по специфика на среда;
- Прилагане на параметри в съответствие със стратегия за развитие и целеполагане в съответствие със системата по управление на качеството, като се задава протокол за вътрешен и външен обмен на информация;
- Прилагане на всички законови, нормативни и други изисквания;
- Определени са отговорности, пълномощия и са определени срокове и изисквания към за съответните роли при комуникация със заинтересованите страни;
- Осигурена е ясна и гарантирана по отношение управление на рискови параметри стратегия, политика, цели и планове за постигане на поставени цели и прилагане на информационна политика;
- Определени са значими рискове с различни нива на подробност, като се прилагат стъпково управление с междинно проследяване на рискови параметри, тежести и влияния;
- Осъществена и определена и е ефективна комуникация със заинтересованите страни, властите и медиите, относно действия свързани с инциденти;
- Изградени са форми за оповестяване пред съответните заинтересовани страни на резултатите от прегледите от ръководството.

9. Валидиране

Валидиране на политики и добра среда за взаимодействие се гарантира от:

- Увеличаване на взаимодействията със заинтересовани страни, както и на външни звена, желаещи да бъдат партньори на образователната институция, като изявено вземат участие в дейностите по направления;
- Приложен е контрол и наблюдение върху изпълнението на външни доставчици;
- Дейностите по проверка (верификация) или потвърждаване (валидиране), които образователната институция изпълнява, като включва всички заинтересовани лица, се осъществяват при приложена в прозрачна рамка и има изградена достъпна среда за информираност, с възможност за събиране на обратна връзка от заинтересованите страни в динамика. Изградената интернет среда, с приложена електронна платформа, сайта на образователната институция и социалните мрежи са основен

гарант за осъществяване на прозрачност при прилагане на политики.

Потребности и очаквания на заинтересованите страни:

Заинтересована страна - Потребности и очаквания

Учители:

Изпълнение по отношение на качеството и всички изисквания заложени в длъжностна характеристика, с очаквана база за намаляване на бюрократичната тежест, която е приложена за оптимизация и намаляване чрез прилагане на електронни, не на хартиени носители на документацията. Добра работна среда Сигурност на работното място Признание и възнаграждение

Обучаеми:

Достигане на висока резултатност. Функциониране в положителна и материално осигурена среда. Изграждане на ясни правила за оценка, самооценка и прилагане на практически усвоени знания в бъдещо развитие.

Родители:

Устойчиви комуникационни канали, прозрачност и намаляване на тежестите по ангажираност, свързана с надграждане на образователни модели, под формата на „домашна работа“.

Непедагогически персонал на институцията:

Добра работна среда Сигурност на работното място Признание и възнаграждение

Доставчици и партньори:

Взаимни ползи и приемственост

Общество/ местна общност/ НПО Опазване на околната среда. Етично поведение. Спазване на изискванията на нормативните актове, създадени от законодателен орган или от друг овластен орган.

10. Достоверност и гарантиране на истинност на информацията. Допустими параметри за публични регистри и публичност на дейността на образователната институция. Защита на данни.

Определени са начините за идентифициране, поддържане и защита на база данни, като са приложени всички изисквания по Регламент 679/2016, изградени са Вътрешни правила за защита на данните и са приложени политики за запазване правото на «забравяне», като се спазват всички изисквания на първостепенен разпоредител, по отношение съхранение и събиране на достатъчност на база данни. Осигурен е ефикасен обмен на информацията и базата данни по приоритизирани съдържания, с приложено ниво на достъп и режим на съхранение.

Образователната институция е създала и поддържа процеси за събиране на надеждни и полезни данни, като гарантира истинност при превръщането на базите данни в информация, необходима за вземането на обективни решения.

Изключително внимание се отделя по гарантиране на изпълнение на прилагани политики, пропричали процеси и всички обработки разглеждащи съхраняване, опазване на професионалната тайна, защитата, обмена и разпространението на данните и информацията сведена по изградените канали за комуникация към всички значими заинтересовани страни. Информационните и съобщителните системи на организацията са гарантирани стабилни и достъпни, като така се осигуряват заложените параметри по възлагане и възможности за изпълнение. Образователната институция гарантира цялостността, опазването на професионалната тайна и наличието на информация, отнасяща се за нейните постижения, подобряването на процесите и за напредъка в постигането на дълготраен успех.

Системите за управление на непрекъснатостта на дейността е с подчертана насоченост и определена важност по внедряването и изпълнението на мерки за контрол за управление на цялостната способност на дадена организация да управлява при разрушителни инциденти и е включена в общите мерки по управление на качеството, които се прилагат на база Годишен доклад по направление, Годишен доклад на образователната институция о Доклад за дейността на периода заложена по стратегическа рамка.

11. Форми на обмен на информация

Образователната институция е създала, внедрила и поддържа процедури за:

- Вътрешен и външен обмен на информация и данни между всички заинтересованите страни, включително партньори, местната общност, медии и други заинтересовани страни;
- Получаване, документиране и отговаряне на запитвания/подаване на жалби и сигнали по несъответствия от заинтересованите страни;
- Адаптиране и интегриране на националната или регионалната консултивативна система срещу заплахи и/или еквивалентна система, в планирането и оперативното използване;
- Осигуряване на наличност на средства за обмен на информация по време на разрушителен инцидент;
- Улесняване на структуриран обмен на информация с компетентните органи и осигуряване на оперативна съвместимост на различни реагиращи организации и персонал, когато е подходящо;
- Действие и изпитване на възможностите за обмен на информация, предназначени за използване по време на прекъсване на нормалния обмен на информация.

12. Управление на риск при провеждане на политики и информираност на заинтересованите лица при риск, кризи и промени.

Образователната институция е организирала система за предупреждаване и обмен на информация при риск, кризи и промени. Образователната институция е създала, внедрила и поддържа процедури за:

- Откриване на инцидент;
- Редовен мониторинг по своевременна идентификация и превантивно въздействие за

регистриране на бъдещ и /или вероятен инцидент;

- Вътрешен обмен на информация в образователната институция и получаване, документиране и отговаряне на исканата от заинтересованите страни информация;
- Получаване, документиране и реагиране на всяка национална или регионална консултивна система за риска или еквивалентна система;
- Осигуряване наличността на средствата за комуникация по време на разрушителен инцидент;
- Улесняване на структуриран обмен на информация със службите за реагиране в извънредни ситуации;
- Регистриране/ записване на важна информация за инцидента, предприетите действия и взетите решения, които трябва да се разглеждат и прилагат, когато е приложимо:
 - о Предупреждаване на заинтересованите страни, потенциално засегнати от непосредствен или възникващ разрушителен инцидент;
 - о Осигуряване на оперативна съвместимост при реагиране на повече организации и персонал;
 - о Експлоатация на съоръжения за комуникация.
 - о Проиграване на процедурите за обмен на информация и предупреждаване
- Описание с подробности за това как и при какви обстоятелства организацията ще обменя информация със своя персонал и неговите роднини, основните заинтересовани страни и лицата за контакт при извънредни ситуации;
- Описание с подробности относно реакцията на организацията до медиите след инцидента, включително стратегия за обмен на информация, план за работа и действие, изисквания и процедури за обмен на информация.
- Управление при извънредни ситуации. Обменът на информация при риск кризи и промени е организиран в План за обмен на информация и се прилага в заложена основа за координация и сътрудничество, доверие между учащищите в политиката /дейността / заложената планова форма. Успехът за съвместното реагиране в ситуация на риск, криза и промяна, зависи от наличието на своевременна и точна информация и от ефективния обмен на оперативна информация. Актуалната и точна оперативна информация е приложена чрез унифицираното интегриране на междуведомствена и междусекторна оперативна информация. Партийските структури, обезпечени с междусекторни договори и заложени партийски структурни щабове, гарантират висока резултатност и осигуряват, чрез интензивно сътрудничество обмен на цялата необходима информация, която е приложена за придвижване към заинтересованите страни, по определените канали за комуникация, като се взема предвид характера на конкретния инцидент и учащищите организации/ звена/структури.
- Изисквания за реагиране на инциденти: 1) Образователната институция, в едно с партийски звена ангажирани в инцидента, дава оценка какво е необходимо за обмена на информация по следния начин; 2) Определя се най – подходящата среда за обмен на информация; 3) Създава се среда за съвместно използване на оперативна информация (състояща се от обща картина на оперативната обстановка, разширена с осведоменост за ситуацията); 4) Прилага се единство на действията; 5) Служителите/ Определените членове на екипа включен в дейността по

идентификация и управление на рисък, криза и/или промяна, разглеждат ситуацията както от междуведомствена или междусекторна гледна точка, така и от своята собствена гледна точка; 6) Осъществява се управление на ниво разногласия, като се поставят за коригиране и разрешаване казуси по съществени разногласия; 7) Между различните организации/структури/звена, участващи в реагирането на инцидент, се прилага управление на разногласия по процедури и подходи за взаимодействие; 8) Прилага се проверка за готовността, започваща от висшето звено на командване, към всички звена с по – нисък ранг, като се внасят необходимите корективи за разрешаване на съществените разногласия. 9) Планира се формата и изискването за коректност при обработка на информацията, като още в началото при планиране на процеса, се структурира оперативна информация, съгласувана с всички партньори /звена участващи в управлението на рисък, криза и/или промяна 10) Прави се оценка на подобни ситуации и регистрирани кризи в предходен период, с измерени подобни и /или същите показатели и параметри регистрирани като крайна реакция; 11) Създава се уникален език или система с обозначения, която да затрудни изтичане на информация към недоброжелателни звена по канали с нерегламентиран достъп.

Директор ДГ №2 „Осми март“:
Ивелина Атанасова

