



ПЛАН

ЗА РЕАЛИЗИРАНЕ ЦЕЛИТЕ ПО КАЧЕСТВО В СЪОТВЕТСТВИЕ СЪС СТРАТЕГИЧЕСКИТЕ ЦЕЛИ ПЕРИОД 2021 - 2025 Г.

ОСНОВНА ЦЕЛ: *Предлагане на услуги с високо качество, съответстващи на изискванията на клиента, всички заинтересовани страни, изискванията на приложимите нормативни актове, създадени от законодателен орган или от друг овластен орган, гарантиращи опазването на околната среда и човешкото здраве.*

ДОПЪЛНИТЕЛНИ ЦЕЛИ ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ОСНОВНАТА ЦЕЛ:

- Провеждане на пазарна стратегия, ориентирана към клиента и неговите изисквания, основана на мислене насочено към риска и възможностите за увеличаване стойността на организацията;*
 - **растящи приходи** изразяващи се в увеличаване на планираните средства, съобразно обема на предоставяната услуга – 5%;
 - **нарастване на оперативната печалба – 10%**, определяща ефикасността и ефективността на организацията чрез:
 - повишаване удовлетвореността на гражданите/клиентите и всички свързани заинтересовани страни и нарастване на приходите от предоставяне на услуги, свързани с правилното управление на отпадъците;
 - поддържане на обратна връзка, контрол на риска и предоставените възможности;
 - подобряване на въведените системи по разделно събиране на отпадъци, увеличаване на оползотворимия отпадък и намаляване разходите за депониране;
 - предпазване на услугата, чрез контрол по спазване на изискванията на действащите общински наредби и прилагане на ЗАНН;
 - **ефикасност на активите чрез** увеличаване стойността на активите с екологично значение –10%;
 - **очаквания за бъдещ период**, свързано с конкурентоспособността на организацията, чрез въвеждане на други системи по разделно събиране източници на приходи за организацията;
 - **управление на интелектуалния капитал, според вида:**
 - **човешки капитал**, чрез стимулиране на *персонала* за вземане на най-добрите решения за клиентите и всички заинтересовани страни;
 - **структурен капитал**, чрез ефективно използване на информационните технологии за създаване и *съхранение на знанията* в рамките на структурата под формата на процедури, база данни, експертни системи и др.;
 - **пазарен капитал**, чрез ефективна реакция на промените, развитие на *взаимоотношенията на клиентите и партньорите* за повишаване имиджа на организацията, съобразно определения контекст.

Срок – ежегодно за периода на планиране 2021 -2025 г.

Отг. – Ръководство, МК, Експерт ЧР, Гл. счетоводител, Юрисконсулт, Експерт „Политика на цените”, Специалист, продажби, Организатори, производство, Отг. Диспечери.

2. Подобряване на характеристиките на продуктите и услугите, в съответствие с изискванията на клиентите и всички свързани заинтересовани страни, изискванията на приложимите нормативни актове, създадени от законодателен орган или от друг овластен орган и гарантиращи опазването на околната среда и човешкото здраве;

- поетапно подновяване на автомобилния парк с ниско емисионна техника до **достигане на цялостна подмяна - 100%**;
- поддържане на техниката и съдовете в изправно състояние – **без несъответствия**;
- контрол по доставка на машиносмени и санкциониране за случаите на нарушение;
- поетапно преминаване от ръчно към механизирано поддържане на площните пространства, според инфраструктурата – **нарастване % на механизирано поддържани ед. площи в dka**;
- механизирано поддържане на изградената велоалейна мрежа – **dka/година**;
- ефективно/механизирано поддържане чистотата на съществуващата инфраструктура - **завишаване кратностите при необходимост/финансова възможност**;
- преобладаващо използване на химически заместители при зимно поддържане на пътна инфраструктура – **99%**;
- изпълнение на план, технология на работа и всички нормативни изисквания към дейностите.

Срок – ежегодно за периода на планиране 2021 -2025 г.

Отг. – Ръководство, Координатор ПСД, Организатори, производство, Експерт “Политика на цените”

3. Осигуряване на условия за развитие на персонала и ръководните кадри, поддържане на висока квалификация и компетентност на персонала, в т.ч. непрекъснато повишаване на подготовката им по проблемите на качеството, чрез:

- **поддържане на благоприятна заобикаляща среда, стимулираща изпълнението на целите по качество и основна стратегическа цел на организацията;**
- **осигуряване на компетентен персонал чрез:**
 - подходящо образование, обучение или опит;
 - подсигуриране на необходимите обучения;

Встъпително обучение

Срок – при назначаване; изпитателен срок

Отг. Инспектор, качество/МК, Р-тел „ЗБУТ”, Ръководители звена/отдели

Обучение по качество – нарастване процента на максимална степен на обученост на персонала

Срок – при постъпване, промени в процедурни документи, нови изисквания, преценка на ръководството

Отг. Инспектор, качество/МК

Ежедневен/Периодичен инструктаж

Срок – съобразно регламент в заповед на директора.

Отг. Р-тел ЕЗТ

Р-тел ЗБУТ и организатори

Обучение за поддържане и повишаване на квалификацията и компетентността на персонала – нарастване процента по максимална степен на обученост /добра и много добра/.

Срок – по годишен план

Отг. Експерт, управление на персонала

Задължителни за специални професии – повишаване ниво максимална степен на обученост /добра и много добра/.

Срок – по годишен план

Отг. Р-тел ЗБУТ

Допълнително обучение

- обучение по ЗБУТ;
- обучения на Служба по трудова медицина;

Срок – при необходимост

Отг. – Р-тел ЗБУТ

- организиране обучение за организатори, контролбори за реда и начина на провеждане на инструктаж по безопасни условия на труд;
- ежегодно обучение на КУТ;
- обучение на персонала за действия при ИС.

Срок – по годишен план

Отг. – Р-тел ЗБУТ

- **осъзнатост на персонала по отношение на политика, цели по качество и приноса им към добра резултатност за организацията.**

Срок – ежегодно за периода на планиране 2021 -2025 г..

Отг. – Ръководство и МК

4. Обвързване на работната заплата с резултатите от качеството на работата на всеки сътрудник отговорен за внедряване и поддържане на СУК, с цел приобщаване на персонала и създаване на подходяща бизнес среда за работа и развитие;

- препоръчително обвързване на РЗ с постиженията по качество;
- предвиждане на финансов стимул за креативен и иновативен подход в начина на работа.

Срок – ежегодно за периода на планиране 2021 -2025 г.

Отг. – Ръководство

5. Подобряване на финансово-икономическите показатели на предприятието: икономическа ефективност и ефикасност, производителност на труда и т.н.;

- ефикасно и ефективно управление на ресурсите, чрез прилагане на процесен подход при изпълнение на дейностите;
- задържане на пазарен дял, обусловен от **организирано събиране на отпадъци – 100%**;
- увеличаване на пазарен дял от **събиране на ООп**, според прихода по договор - **10%**;
- увеличаване на пазарен дял обусловен от **клиенти**, в рамките на предоставените средства от Община Пловдив за тяхното обслужване, според приходите – **5%**;
- увеличаване на пазарен дял обусловен от система по разделно събиране на **биоразградими отпадъци**, според количеството отпадък /районно делене, обхващане на всички райони/ – **10%**;
- увеличаване/запазване количество **оползотворим отпадък спрямо депониран от дейността – над 50%**;
- следене на европейски инвестиционни програми.

Срок – ежегодно за периода на планиране 2021 -2025 г.

Отг. – Ръководство

6. Повишаване степента на удовлетвореност на клиентите и всички свързани заинтересовани страни и намаляване броя на несъответствията с цел засилване доверието им към предприятието;

Повишаване постиженията по качество чрез подобряване на предоставяните услуги:

- **Клиенти – повишаване качеството** по показател: „Удовлетворени клиенти в различна степен“ – **100%**;
- **Граждани - повишаване качеството** по показател: „Удовлетворени граждани в различна степен“ – **100%**;
- **Намаляване на общия брой несъответствия** констатирани в Регистър на предявените рекламации до постигане пълно съответствие с изискванията – съответствие **100%**;
- **Намаляване на несъответствията за неизправни съдове** до постигане пълно съответствие с изискванията за изправни съоръжения – съответствие **100%**;
- **Намаляване на несъответствията от шум при обслужване на съдове** до предотвратяване на проблема - съответствие **100%**;

Срок – ежегодно за периода на планиране 2021 -2025 г.

Отг. – Всички ръководители на звена и отдели

7. Поддържане и ефикасно функциониране на СУК на основата на задълбочен анализ на резултатите от прегледите на ръководството и вътрешните одити;

- Анализиране на резултатите получени от оценка на СУК и предприемане на действия за подобряване;
- Заявки за подобряване на СУК;
- Анализи на несъответствия и коригиращи действия

Срок – ежегодно за периода на планиране 2021 -2025 г.

Отг. – сътрудници, МК

8. Максимално задоволяване на клиентите и всички свързани заинтересовани страни, по отношение съответствието на продуктите и услугите с определените изискванията на приложимите нормативни актове, създадени от законодателен орган или от друг овластен орган в рамките на обхвата на СУК.

- Изпълнение на стратегическите цели на организацията и предвидените мерки за подобрене;
- Овладяване на рисковете и възможностите в рамките на процесите при изпълнение на дейностите и изпълнение на предвидените мерки;
- Анализ наблюдение и измерване на процесите;
- Провеждане на вътрешни одити;
- Предприемане на мерки за ограничаване на несъответстващите продукти/услуги и подобрене на СУК;
- Поддържане на постигнатия мултиплициращ ефект от внедрените системи по управление - СУК, СУОС и СУЗБУТ.

Срок – ежегодно за периода на планиране 2021 -2025 г.

Отг. Ръководство, МК

ДИМИТЪР ГЕОРГИЕВ – ДИРЕКТОР

11.01.2021 г.