

**НАРЪЧНИК НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА
КАЧЕСТВОТО
В НОВ БЪЛГАРСКИ УНИВЕРСИТЕТ**



УПРАВЛЕНИЕ НА ДОКУМЕНТА

ПРИЕМАНЕ/УТВЪРЖДАВАНЕ

Приел/Утвърдил (име, длъжност)	Подпис	Дата
Академичен съвет	На Ректора на НБУ: (п)	18.12.2018 г.
Съгласувал: Комисия/име, длъжност	Подпис	Дата
Комисия по наредбите	На Председателя на Комисията по наредбите: (п)	13.12.2018 г.
Изготвил: екип/ име, длъжност	Подпис	Дата
Симеон Тачев – Директор на ЦКО	(п)	
Валентин Гъонов – Директор на КСИЦ	(п)	07.12.2018 г.

КОНТРОЛ НА ИЗДАНИЯТА

№	Дата на издание	Дата на влизане в сила	Кратко описание	Засегнати страни
1	18.12.2018 г.	28.12.2018 г.	Виж Приложение към Протокол от заседание на Академичния съвет от 18.12.2018 г.	Всички звена и работещи в НБУ

КОНТРОЛИРАНИ ЕКЗЕМПЛЯРИ

№	Място на съхранение	Вид на носителя (хартиен/електронен)
1	Система Eventis	електронен
2	Правен отдел	подписан хартиен оригинал
3	Интернет страница на НБУ	електронен



1. ЦЕЛ НА НАРЪЧНИКА НА СУК

1.1. Целта на настоящия наръчник е:

- описание на внедрената в НБУ система за управление на качеството в съответствие с изискванията на стандарта ISO 9001:2015;
- демонстриране на мислене, основано на риска, PDCA-цикъла и процесния подход;
- постоянно подобряване и улесняване на дейностите по управление на качеството, основано на обективни измервания и информация;
- осигуряване на документната база за одит на СУК;
- обучение относно изискванията на СУК;
- представяне на СУК за външни цели;

1.2. Наръчникът на СУК е основен документ, който включва:

- обхват на СУК;
- документирана политика по качеството;
- позоваване на вътрешни нормативни документи, които осигуряват ефикасното функциониране и контрол на процесите (виж *таблици „Свързани документи“ към съответните точки на НСУК*. Препратките в текстовете са изписани с *Font Italic.*)
- описание на създадените взаимовръзки между процесите и тяхното управление;
- установяване на съответствието на СУК с изискванията на ISO 9001:2015, нормативни актове и други изисквания.

2. НОРМАТИВНИ ПОЗОВАВАНИЯ

- ISO 9000:2015 Системи за управление на качеството – концепции и речник;
- ISO 9001:2015 Системи за управление на качеството – изисквания;
- Закон за висшето образование;
- Закон за развитие на академичния състав в Република България;
- За прилагане на Закона за академичния състав в Република България;
- всички подзаконовни нормативни актове, свързани с висшето образование.

Забележка: В текста по-долу двата стандарта ще се изписват така: ISO 9000 и ISO 9001.

3. ОСНОВНИ ТЕРМИНИ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СЪКРАЩЕНИЯ

Терминологията и дефинициите използвани в СУК на НБУ отговарят на тези, дадени в ISO 9000, освен когато изрично не е декларирано друго.

Терминът ПРОЦЕС означава *съвкупност от взаимосвързани или взаимодействащи си дейности, които използват входните елементи, за да доставят очаквания резултат (т.3.4.1 от ISO 9000).*

Терминът УСЛУГА означава *изходен елемент от организацията, който е резултат най-малко от една дейност, изпълнена по необходимост при взаимодействието между организацията и клиент (т.3.7.7 от ISO 9000)*

Таблица 1:

№	Термини	Определения
1.	Организация	Лице или група лица, които имат свои собствени функции с отговорности, правомощия и взаимоотношения за постигане на своите цели (ISO 9000, определение 3.2.1).



		В наръчника на СУК и във вътрешните нормативни документи терминът „организация“ се отнася за НБУ.
2.	Висше ръководство	Лице или група лица, които ръководят и контролират дадена организация на най-високо ниво (ISO 9000, определение 3.1.1). Висше ръководство на НБУ: Настоятелство и Академичен съвет Част от отговорностите на висшето ръководство са делегирани на: Председателски съвет на Настоятелството и Ректорски съвет.
3.	Представител на ръководството - ПР	Служител с директен достъп до висшето ръководство, с делегирани отговорност и правомощия по администрирането на СУК и съответствието с изискванията по отношение качество.
4.	Система за управление	Съвкупност от взаимосвързани или взаимодействащи си елементи на дадена организация, за създаване на политики, цели, и процеси за постигането на тези цели (ISO 9000, определение 3.5.3). ЗАБЕЛЕЖКА 1 към термина: Системата за управление може да се отнася за една или за няколко области, като например управление на качеството, управление на БЗР, управление по отношение на околната среда, управление по отношение на сигурност на информацията и др. ЗАБЕЛЕЖКА 2 към термина: Елементите на системата за управление включват структурата на организацията, ролите и отговорностите, планирането, дейностите, политиките, практиките, правилата, убежденията, целите и процесите за постигането на тези цели.
5.	Контекст на организацията	Комбинация от вътрешни и външни обстоятелства, които могат да влияят върху подхода на организацията при разработването и постигането на нейните цели (ISO 9000, определение 3.2.2). ЗАБЕЛЕЖКА 1: Целите на организацията могат да се отнасят за нейните услуги, инвестиции и поведение към заинтересованите страни. ЗАБЕЛЕЖКА 2: На английски език това понятие често е пояснявано с други изрази, като „бизнес среда“, „организационна среда“ или „екосистема на организация“.
6.	Процес	Съвкупност от взаимосвързани или взаимодействащи си дейности, които използват входните елементи, за да доставят очаквания резултат (т.3.4.1 от ISO 9000).
7.	Услуга	Изходен елемент от организацията, който е резултат най-малко от една дейност, изпълнена по необходимост при взаимодействието между организацията и клиент (т.3.7.7 от ISO 9000). НБУ предоставя услуги, като извършва учебна дейност.
8.	Качество	Степен, до която съвкупност от присъщи характеристики на даден обект (продукт, услуга, процес, лице, организация, система, ресурс) удовлетворяват изисквания (ISO 9000, определение 3.6.2).
9.	Ефективност	Взаимовръзката между постигнатия резултат и използваните ресурси (ISO 9000, определение 3.7.10).
10.	Ефикасност	Степен, до която планираните дейности са изпълнени и планираните резултати са постигнати (ISO 9000, определение 3.7.11).
11.	Заинтересована страна	Лице или организация, която може да влияе, да бъде повлияна от или да се възприема като засегната от решение или дейност (ISO 9000, определение 3.2.3).
12.	Риск	Влияние на неопределеността за постигането на цели (съгласно Ръководство 73:2009 на ISO, определение 1.1). Даден риск, често се изразява като комбинация от последствията от дадено събитие (включително промени в обстоятелствата) и от тяхната възможност (правдоподобност) (Забележка №4 от определение 2.1 на ISO 31000:2011).
13.	Източник на риск (опасност)	Всеки елемент, който сам или заедно с други, представлява присъщ потенциал за пораждаване на риск (съгласно Ръководство 73:2009 на ISO, определение 3.5.1.2).



14.	Управление на риска	Координирани дейности за ръководене и насочване на дадена организация по отношение на риска (съгласно Ръководство 73:2009 на ISO, определение 2.1).
15.	Остатъчен риск	Риск, който се формира на база на вече идентифициран такъв, след прилагане на контролни мерки, насочени към неговото намаляване.
16.	Документирана информация	За нуждите на този наръчник и в документацията на СУК вместо термина „документирана информация“ по смисъла на клауза 7.5 на стандарта ISO 9001 се употребяват термините „нормативни актове“, „документи“ и „записи“.
17.	Запис	Документ, съдържащ получени резултати или представляващ доказателство за извършени дейности. Записите не подлежат на преразглеждане (ISO 9000, определение 3.8.10).

Таблица 2: Съкращения

Означение	Наименование
НБУ	Нов български университет
СУК	Система за управление на качеството
НСУК	Наръчник по качеството
ПР	Представител на ръководството
МОН	Министерство на образованието и науката
НАОА	Национална агенция за оценяване и акредитация
НАЦИД	Национален център за информация и документация
ИИС	Интегрирана информационна система
СУЗ	Специализирана учебна зала

4. КОНТЕКСТ НА ОРГАНИЗАЦИЯТА

4.1. Разбиране на организацията и нейния контекст

4.1.1. Нов български университет е учреден на 18 септември 1991 година с решение на Великото народно събрание. НБУ получава институционална акредитация от Националната агенция за оценяване и акредитация за максималния период в три поредни акредитации – през 2001, 2006 и 2012 г. През 2004 г. НБУ е акредитиран от най-големия университет за дистанционно обучение в Европа The Open University. Нов български университет е първото висше училище в България, в което се въвеждат кредитната система, обучението по образователните степени специалист, бакалавър и магистър, дистанционното и продължаващото обучение.

4.1.2. Вътрешните обстоятелства, свързани с контекста на НБУ са определени в:

- удостоверения за институционална и програмна акредитация от НАОА;
- Правилник за устройството и дейността на НБУ, включващ мисията на НБУ, академичния профил, образователната философия, ценности и др.;
- структурата на НБУ, следваща принципа за разделението на властите и вътрешната свобода за инициатива на университетските звена;
- цялостната резултатност на университета, включително и финансовите резултати (*Стандарт за планиране и отчитане на дейността; Стратегия 2020 на НБУ;*



Стратегически план 2017-2022 на НБУ; Политика по качеството и настоящия НСУК; годишни доклади за съответната академична година; двугодишни планове за развитие на факултети, департаменти, администрации; планове за действие на факултети, департаменти и администрации за съответна академична година; отчети за изпълнение на плановете за действие);

- инфраструктурата на университета: Университетският кампус, който се състои от три броя корпуси, Аула, Библиотека, Университетски театър, Музей на НБУ, Галерия УниАрт, Радио-телевизионен център, кино салон, Медицински център със стоматологичен кабинет, Спортна база, кафе-клубове и ресторант и др.; техническо оборудване (компютърни конфигурации, телекомуникационно оборудване, компютърно свързано оборудване и мрежово оборудване за високоскоростна свързаност в кампуса на НБУ, мултимедийни проектори, специализирани учебни зали); информационни технологии и електронни комуникации (Интегрирана информационна система; система за електронно обучение Moodle; система за документооборот Eventis; софтуерни продукти);
- управлението на академичния и административния състав, съгласно: вътрешни нормативни документи (Наредба за развитието на академичния състав на НБУ, Наредба за заетостта на преподавателите в НБУ, Система за атестиране на административния състав на НБУ) и инструменти за управление на качеството в НБУ, базираща се на анкетни проучвания;
- правила за организиране на научно-изследователската и творческа дейност, програмната дейност, преподавателската дейност и административната дейност, система за вътрешна акредитация на департаментите в НБУ и други фактори за управление.

В най-общ вид вътрешните обстоятелства са описани в интернет страницата на НБУ <https://nbu.bg>

4.1.3. Външните обстоятелства, свързани с контекста на НБУ са определени във:

- външните нормативни актове, отнасящи се за висшето образование (Закон за висшето образование, Закон за развитието на академичния състав в Република България, Закон за кредитиране на студенти и докторанти, наредби, стандарти и др.);
- информации, свързани с икономически фактори (прогнози за инфлация, достъп до кредити), социални фактори (нива на безработица, равнище на образование), политически фактори (политическа стабилност, държавни инвестиции, местна инфраструктура, международни проекти), технологични фактори (нови технологии, оборудване), конкуренция, включително пазарния дял на университета, тенденции на пазарни изисквания и др.

4.1.4. Минимум веднъж годишно, по време на прегледа от ръководството, се извършва анализ на външни и вътрешни обстоятелства.

4.2. Разбиране на потребностите и очакванията на заинтересованите страни

4.2.1. Заинтересованите от дейността на НБУ страни са определени както следва:

- ръководство – Настоятелство, Академичен съвет;
- академичен състав;
- административен състав;
- кандидат-студенти;
- студенти;
- алумни;
- бизнес организации – като работодатели и като спонсори на проекти;
- почетни доктори и почетни професори;



- МОН, НАОА, НАЦИД;
 - доставчици на стоки и услуги, в това число и хонорувани преподаватели;
 - международни организации.
- 4.2.2.** При извършване на дейността си, НБУ отчита приложимите изисквания на нормативните актове, договорни изисквания и евентуални допълнителни изисквания на заинтересованите страни, които намира за подходящи.
- 4.2.3.** НБУ чрез анкетни проучвания получава информация за удовлетвореността на студенти, кандидат-студенти и алумни, преподаватели и административен състав. Резултатите от тези анкети са за нуждите на вземане на решения от ръководството.
- 4.2.4.** Минимум веднъж годишно, по време на прегледа от ръководството, се разглеждат евентуални промени в изискванията на посочените по-горе заинтересовани страни.
- 4.3. Обхват на системата за управление на качеството.**
- 4.3.1.** Прилаганата СУК, описана в този наръчник, съответства на специфичните дейности на НБУ, а именно:
Обучение по програми за степен „бакалавър“, степен „професионален бакалавър“, степен „магистър“, научна и образователна степен „доктор“, програма за втора специалност *minor*, програми за професионална квалификация и следдипломна специализация. Научноизследователска и творческа дейност.
- 4.3.2.** Изискванията на СУК са приложими за всички от академичния и административния състав на НБУ, които са задължени да ги познават и прилагат в зависимост от тяхното ниво на правомощия и отговорности, в това число и за хоноруваните преподаватели.
- 4.3.3.** Предвид предмета на дейност на НБУ и определения в т.4.3.1 на настоящия наръчник обхват, не са направени изключения на изисквания на стандарта ISO 9001 в разработената СУК.
- 4.4. Система за управление на качеството и нейните процеси**
- 4.4.1.** Изграждането и внедряването на СУК се характеризира с някои основни моменти, като:
- идентифициране на процесите, обхванати от СУК;
 - определяне на необходимите входни елементи и очакваните изходни елементи от процесите;
 - определяне последователността и взаимодействието на тези процеси;
 - определяне на критериите и методите, осигуряващи ефективно функциониране и контрол на процесите. Управленските процеси (планиране, осигуряване на ресурси, контрол на дейностите, анализ на данните) се считат за ефективни при реализиране и достигане на изпълнение на целите.
 - осигуряване на ресурси и информация, необходими за поддържането и контрола на процесите;
 - разпределяне на отговорностите и правомощията за процесите;
 - идентифициране на рискове и възможности, като взема предвид външни и вътрешни обстоятелства, изисквания на заинтересовани страни и обхвата на системата за управление, както и определяне на действията за овладяване на тези рискове и възможности;
 - контрол и анализ на процесите;
 - прилагане на действия, необходими за постигане на планираните резултати и постоянно подобряване.
- 4.4.2.** Така изградената СУК осигурява:



- ефективно поддържане и подобряване качеството на всички етапи от предлагането на услугата чрез контролиране на техническите, административни и човешки фактори, влияещи върху него;
- постигане на увереност у всички студенти за съответствие на предлаганите услуги с приложимите стандарти/спецификации и нормативни изисквания;
- обвързване, ангажиране и ефективни взаимоотношения в академичната общност, за постигане непрекъснато подобряване на качеството на предлаганата услуга.

4.4.3. Елементи на основния процес – услуги, свързани с образованието и научноизследователската и творческа дейност

Фигура 1:

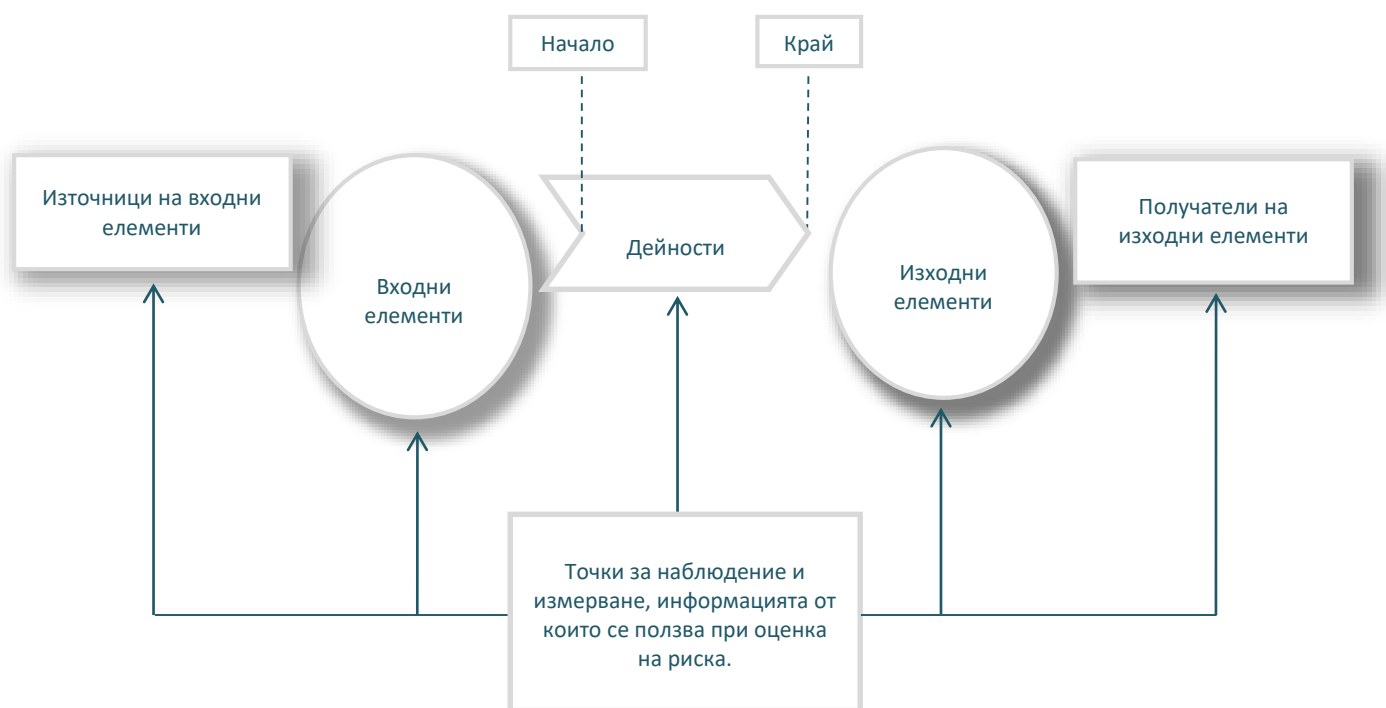


Таблица 3: Елементи на основния процес – образователен процес и научноизследователски и творчески процес

№	Елементи на процеса на услугите, свързани с образованието и научноизследователския и творчески процес
1.	Източници на входни елементи
	<ul style="list-style-type: none">• законодателни органи;• студенти, клиенти;• доставчици, хонорувани преподаватели.
2.	Входни елементи
	<ul style="list-style-type: none">• нормативна уредба: Закон за висшето образование, Закон за развитието на академичния състав в Република България, Закон за кредитиране на студенти и докторанти, наредби, стандарти и др.;• изисквания на работодатели, ползвачи/ които искат да ползват обучени в НБУ кадри;• изисквания на регулаторни и контролни органи - МОН, НАОА, НАЦИД;• забележки и препоръки на регулаторни и контролни органи от предишни проверки.
3.	Дейности
	Управленски процеси



	<ul style="list-style-type: none">• планиране;• осигуряване на ресурси;• контрол на дейностите;• анализ на данните <p>Основен процес</p> <ul style="list-style-type: none">• обучение по програми за степен „бакалавър“, степен „професионален бакалавър“, степен „магистър“, научна и образователна степен „доктор“, програма за втора специалност minor, програми за професионална квалификация и следдипломна специализация;• научноизследователски и творчески процес.
4.	Изходни елементи
	<ul style="list-style-type: none">• дипломи за висше образование,• европейско дипломно приложение;• свидетелство за професионална квалификация;• диплома за научно-образователна степен „доктор“;• защитен дисертационен труд;• продукти на научноизследователската и творческа дейност.
5.	Получатели на изходни елементи
	<ul style="list-style-type: none">• студенти;• докторанти;• автори на продукти на научноизследователската и творческа дейност

4.4.4. Етапи на основния процес

Таблица 4: Етапи на основен процес – образователен процес

№	Етапи на основен процес – образователен процес	Показатели за ефективност на изпълнение на етапите
1.	Прием на студенти и докторанти: <ul style="list-style-type: none">• подготовка на предложение за годишен прием на студенти и докторанти;• организация и провеждане на годишен прием:<ul style="list-style-type: none">- провеждане на ТОП, специализирани изпити, приемни интервюта;- записване на класираните кандидат-студенти;	<ul style="list-style-type: none">• Утвърден план за прием за съответната академична година.
2.	Обучение: <ul style="list-style-type: none">• съобразно програми за образователно-квалификационна степен според областите на висше образование	<ul style="list-style-type: none">• показатели за вътрешна акредитация на програми – показатели на входа, показатели на процеса, показатели на изхода
3.	Изпити	<ul style="list-style-type: none">• Стандарт за завършване на образователно-квалификационна степен

Таблица 5: Етапи на основния процес – научноизследователски и творчески процес

№	Етапи на основния процес – научноизследователски и творчески процес	Показатели за ефективност на изпълнение на етапите
1.	Кандидатстване на финансиране на проекта	Утвърдено проектно предложение – за външни проекти Решение на Комисията по управление на проекти за стратегическо развитие – за вътрешни проекти



2.	Дейности по проекта	Приети периодични отчети
3.	Отчитане на проекта	Постигнати резултати – в сравнение с първоначално планираните : <ul style="list-style-type: none"> • като ползи конкретно за университета; • като по-общи ползи, надхвърлящи рамките на НБУ; • разработени материали и/или продукти (публикации, CD или DVD, изложби, концерти, филми, предавания и др.)
4.	Публикации	В уебсайта на НБУ www.nbu.bg

4.4.5. Последователност и взаимодействие на процесите (управленски, основни, спомагателни)

Фигура 2: Елементи на цикъла PDCA

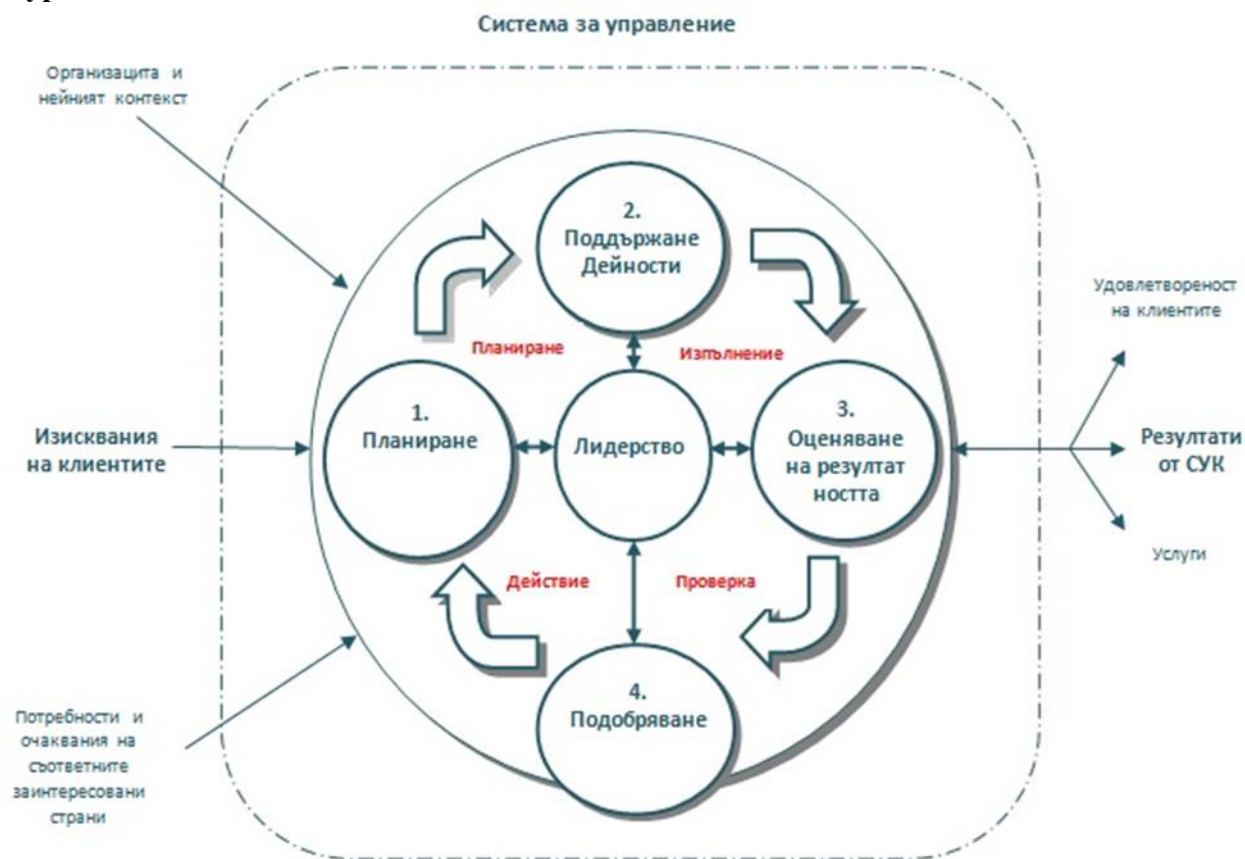


Таблица 6: Елементи на цикъла PDCA на управленски, основни и спомагателни процеси и препратки за съответствие към документите на НБУ

№	Елементна цикъла PDCA, приложен за управленски,	Съответствие със специфичните за НБУ процеси	Съответствие с документираната система за управление на качеството
---	---	--	--



	основни и спомагателни процеси		
1.	Планиране	<ul style="list-style-type: none">Стратегическо планиране	<ul style="list-style-type: none">Стандарт за планиране и отчитане на дейността на НБУСтратегия 2020 на НБУСтратегически план на НБУ 2017-2022
		<ul style="list-style-type: none">Планове по структури – факултети, департаменти, административни структури	<ul style="list-style-type: none">Планове за развитие по структуриПланове за действие по структури
		<ul style="list-style-type: none">Програми:<ul style="list-style-type: none">- стандартни – бакалавърски, магистърски;- докторски;- дистанционни;- много програми;- индивидуални програми.Курсове	<ul style="list-style-type: none">Акредитация на програмиАкредитация на курсовеЕлектронен каталог на програми и курсове - В уебсайта на НБУ www.nbu.bgНаредба за учебния процес
		<ul style="list-style-type: none">Календар на академичната година	<ul style="list-style-type: none">В уебсайта на НБУ www.nbu.bg
2.	Изпълнение (поддържане, дейности)	<ul style="list-style-type: none">Управление на човешките ресурси. Компетентност и осъзнаване.	<ul style="list-style-type: none">Органиграма на НБУДлъжностни характеристикиНаредба за развитие на академичния състав на НБУНаредба за заетостта на преподавателите в НБУСистема за атестиране на административния състав на НБУ.
		<ul style="list-style-type: none">Управление на материална база и инфраструктура	<ul style="list-style-type: none">Наредба за финансовата дейност, имуществото и фондовете на НБУПроцедура за развитие и поддръжка на материалната база на НБУСтандарт за материалната среда на НБУНаредба за издателската дейност на НБУ
		<ul style="list-style-type: none">Управление на документи. Обмен на информация	<ul style="list-style-type: none">Наредба за нормативните актове, документите и документооборота в НБУ
		<ul style="list-style-type: none">Управление на образователната дейност	<ul style="list-style-type: none">Наредба за учебната дейност в НБУНаредба за студентите в НБУ
		<ul style="list-style-type: none">Управление на научно изследователска и творческа дейност	<ul style="list-style-type: none">Наредба за проектната дейност в НБУ – външни проекти;Статут на Централен фонд за стратегическо развитие



3.	Проверка (оценяване на резултатността)	<ul style="list-style-type: none">Вътрешна акредитация	<ul style="list-style-type: none">Стандарти, показатели и процедури за оценяване на учебна програма и курс, преподавателски и административен състав и университетски структури
		<ul style="list-style-type: none">Наблюдение на удовлетвореност на студенти и заинтересованите страни	<ul style="list-style-type: none">Анкетни проучвания
		<ul style="list-style-type: none">Вътрешен одит на СУК	<ul style="list-style-type: none">Вътрешен одит на СУК
		<ul style="list-style-type: none">Преглед от ръководството	<ul style="list-style-type: none">т. 9.3 от НСУК
4.	Действие (подобряване)	<ul style="list-style-type: none">Несъответствия и коригиращи действия Постоянно подобряване	<ul style="list-style-type: none">т. 10 от НСУККоригиращи действия

5. ЛИДЕРСТВО

5.1. Лидерство и ангажираност

5.1.1. Общи положения

Висшето ръководство на НБУ включва Настоятелство и Академичен съвет.

Част от отговорностите и правомощията на висшето ръководство са делегирани на Председателски съвет на Настоятелството и Ректорски съвет. Тези отговорности и правомощия са определени в *Правилник за устройството и дейността на НБУ*.

Висшето ръководство на НБУ се ангажира с развитието на СУК и постоянното подобряване на нейната ефикасност чрез:

- ясно заявяване, че посрещането на изискванията на студентите и заинтересовани страни е толкова важно, колкото и изпълнението на нормативни изисквания (национални и международни);
- установяване на:
 - Мисия на НБУ, като автономна либерална академична структура (виж *чл.4 на Правилник за устройството и дейността на НБУ*);
 - Академичния профил на НБУ (виж *чл.5 на Правилник за устройството и дейността на НБУ*);
 - Образователната философия на НБУ (виж *чл.6 на Правилник за устройството и дейността на НБУ*);
 - Визията за НБУ 2022 (виж *Стратегически план 2017-2022*);
 - Политика по качеството (виж *Приложение I*);
- определяне на цели по качеството, които са дефинирани в *Стратегически план 2017-2022 и Политиката по качество*. (виж *Стратегически проекти 2017-2022 и Приложение I*). Стратегическите проекти са формулирани и стартирани за постигане на целите, както следва:
 - Проект „Реформа на общото образование“;
 - Проект „Развитие на учебните програми“;
 - Проект „Развитие на преподавателския състав“;



- Проект „Развитие на научно-изследователската и творческа дейности на НБУ чрез приоритетни проекти“;
- Проект „Развитие на материалната база“;
- Проект „Комуникационна реформа“.
- редовно провеждане на прегледи от ръководството и запознаване с резултатите;
- осигуряване на необходимите ресурси;
- приобщаване на академичния и административния състави и външните изпълнители (хонорувани преподаватели) да допринасят за постигане на очакваните резултати на СУК, като се насърчава процесния подход и мисленето, основано на риска.

5.1.2. Насоченост към студентите, клиентите и други заинтересовани страни

Ръководството на НБУ осигурява определянето и посрещането на изискванията на студентите, клиентите и заинтересованите страни (виж още *т. 8.2. от НСУК*), като стремежът е към повишаване на тяхното удовлетворение.

Изисквания на студенти, клиенти, както и изискванията на МОН, НАОА и НАЦИД са основата на разработването на образователната дейност.

Ръководството е организирано така дейността на НБУ, че да следи непрекъснато за изпълнението на тези изисквания:

- по време на прегледа от ръководството се извършва и преглед на изискванията на заинтересованите страни, като затова се съхраняват записи;
- в т.4.4.2 Таблица 4 и Таблица 5 на настоящия НСУК са определени етапите на извършване на образователните услуги и научно-изследователската и творческа дейности. На всеки етап се извършва вътрешна проверка на изпълнението му;
- чрез анкетни проучвания се измерва удовлетвореността на:
 - студентите от курсове и преподаватели, учебни програми, административно обслужване;
 - кандидат студенти;
 - реализация алумни;
- чрез индивидуални програми се осигуряват оптимални и гъвкави възможности за придобиване на квалификация;
- осигурен е обмен на информация със студентите и други заинтересовани страни през сайта на университета www.nbu.bg и Централна студентска администрация;
- осигурено е изграждане на етични отношения в университетската общност.

По този начин ученето, преподаването и оценката за развитието на студентите са насочени към насърчаване на тяхната активна роля и отговарят на *т.3 от Стандарти и насоки за осигуряване на качеството в Европейското пространство за висше образование (ESG – част 1)*.

Свързани документи
Инструменти за управление на качеството – анкетни проучвания
Етичен кодекс на НБУ
Наредба за студентите в НБУ
Длъжностни характеристики
www.nbu.bg – информация за кандидат-студенти, студенти, учебни програми, алумни, библиотека

5.2. Политика по качеството

Издание 1.0/18.12.2018 г.	В сила от 28.12.2018 г.	Стр. 13 от 33
<i>Документът е собственост на НБУ! Принтирани и електронни копия, извън посочените в таблицата за контролирани екземпляри на този документ, са неконтролирани. При съмнение, преди ползване, провери за актуалност на версията в Списъка на вътрешните документи на НБУ.</i>		



Висшето ръководство на НБУ е приело политика и целите по качество (виж *Приложение 1*), за да изрази ангажимента си за задоволяване на нуждите и очакванията на студентите и другите заинтересовани страни и за съответствието на СУК със стандарта ISO 9001.

Ръководството на НБУ извършва периодичен преглед и анализ (поне веднъж годишно), за да осигури, че политиката по качество:

- е подходяща за целите и контекста на организацията;
- включва ангажимент към постигане изискванията на стандарта и други приложими изисквания и постоянно подобряване на ефикасността на системата за управление на качеството;
- включва ангажимент за удовлетворяване на приложимите изисквания;
- определя рамките за осъществяване и преглед на целите по качество;
- е разпространена и разбрана от всички участващи в процесите на организацията;
- е прегледана за непрекъснатата адекватност.

Политиката по качество се оповестява публично в уебсайта на НБУ www.nbu.bg.

Политиката и целите по качество са съвместими с стратегическата насоченост и контекста на организацията, като нейното прилагане се подпомага от всички структури и процеси и вътрешните нормативни актове, които ги дефинират.

По този начин политиката и целите по качеството отговарят и на изискванията на *т.1 от Стандарти и насоки за осигуряване на качеството в Европейското пространство за висше образование (ESG – част 1)*.

5.3. Роли, отговорности и правомощия в НБУ

Правилникът за устройството и дейността в НБУ и Органиграмата на НБУ определят взаимодействието между различните структури. Управлението на НБУ се определя от принципа на разделението на управленските функции. Органите на управление на НБУ са: Настоятелство, Председателски съвет на Настоятелството, Академичен съвет, Ректор и Ректорски съвет. Настоятелството и Председателският съвет на Настоятелството осъществяват стратегическото и финансово управление, а Академичният съвет и Ректорът – академичното управление на НБУ.

Дъжностните характеристики на всеки един представител на академичния и административния състави са определени и се съхраняват в личното му досие.

Всеки нормативен акт определя отговорностите на участниците в процеса, описан в него.

Дейността на структурите, извън факултетите и департаментите, в НБУ е уредена в статuti.

Комисиите в НБУ и техните функции са определени в заповеди и съответни нормативни актове, посочени в *Списък на комисии (постоянни и временни) на НБУ (Приложение 2)*.

Представител на ръководството:

Зам.-ректорът по качеството и акредитацията е представител на ръководството (ПР) и има съответните правомощия и отговорности включващи организиране и координиране на работата по СУК:

- управление на програмата за вътрешен одит по изискванията на процедура *Вътрешен одит в НБУ*.
- проследяване и анализ на коригиращи действия и докладване на ръководството по изискванията на процедура *Коригиращи действия в НБУ*
- подготовка и организация на периодичния преглед на СУК от ръководството по изискванията на процедура *Преглед от ръководството в НБУ*.
- организация и обучение в НБУ по въпросите на СУК.



Свързани документи
Правилник за устройството и дейността на НБУ
Органиграма на НБУ
Длъжностни характеристики
Статути
Списък на комисии (постоянни и временни) в НБУ

6. ПЛАНИРАНЕ

6.1. Действия за овладяване на рисковете и възможностите

НБУ планира реализацията на процесите и развитието на СУК, с оглед достигането на специфичните изисквания на образователните услуги и поддържане целостта на СУК при изменения в нея. Ръководството на НБУ предприема действия по определяне и разглеждане на рисковете и възможностите, насочени към:

- осигуряване, че системата за управление може да постигне предвидените резултати;
- повишаване на желаните последствия;
- предотвратяване или намаляване на нежеланите последствия;
- постигане на подобряване.

По този начин Ръководството извършва превантивните действия, неотделими от действията по планиране, функциониране, анализ и оценяване.

6.1.1. Етапи на оценка на рисковете и възможностите

Етап 1

Идентифицират се:

- вътрешните и външните обстоятелства, които са от значение за целите на НБУ и как те влияят върху способност му да постигне планираните резултати (виж *т. 4.1 на настоящия НСУК*);
- изискванията на заинтересованите страни (виж *т. 4.2 на настоящия НСУК*);
- обхвата на СУК

Етап 2

Разглеждат се следните елементи на основния процес Таблица 3 (*т.4.4.1 на настоящия НСУК*) от дейностите на НБУ, които си взаимодействат с външната и вътрешната среда.

Разглеждат се етапите на извършване на услугата Таблица 4 и Таблица 5 (*т.4.4.2 на настоящия НСУК*).

Етап 3

Определят се критериите за ефективност за отделните етапи и елементи на образователния процеса и процеса на научно-изследователската и творческа дейност, където това е възможно (Таблица 4 и Таблица 5 - *т.4.4.2 на настоящия НСУК*).

Етап 4

Самата оценка на рискове и възможности се извършва по време на Прегледа от ръководството и се съхраняват записи за това.

В случаите, когато имаме:

- променен процес;
- променени изисквания;
- нова дейност;
- промени в материална среда и инфраструктура;
- промени във външната среда (конкуренти, клиенти)

се извършва преоценка на риска към момента на констатиране на тези промени.



Използват се качествени критерии за оценка на риска:

- международни регламенти и национално законодателство – в случаите, когато по един въпрос съществува законодателство/ наредби/, изискване/ международни регламенти - то тогава неизпълнението им води до значима степен на риск;
- изисквания на заинтересовани страни – договорни изисквания с клиенти, потребители, доставчици – неизпълнението им води до значима степен на риск;
- липса на информация за опасността – определяме степента на риска като значим;
- определени показатели за ефективност за отделните етапи и елементи на процеса по предоставяне на образователните услуги - Таблица 4 и Таблица 5 (*т.4.4.2 на настоящия НСУК*).

Оценките на рисковете и възможностите се идентифицират като значими и незначими.

6.1.2. Действия за премахване или намаляване на риска/ възползване от възможности

Значимите рискове се управляват и ръководството предприема едно от следните действия:

- насочване на контролната дейност към причините за риска;
- поемане на риска с цел възползване от дадена възможност;
- елиминиране на източника на риска;
- споделяне на риска;

Определянето на конкретни действия за овладяване на рисковете се извършва по време на Прегледа от ръководството и/или на срещи на ръководството, за което се съхраняват записи. За тези действия се определя отговорник, срок и се контролират от ректор/ изпълнителен директор. Действията се оценяват за ефикасност по време на среща на ръководство, след крайния срок за изпълнението им.

Свързани документи
Протокол от прегледа от ръководството
Протоколи от заседания на Настоятелството
Протоколи от заседания на Председателски съвет на Настоятелството
Протоколи от заседания на Академичен съвет
Предложения на Конференцията
Протоколи от заседания на Ректорски съвет

6.2. Цели по качеството и планиране на дейностите за тяхното постигане.

Ръководството на НБУ осигурява, че целите по качество, включително и тези, необходими за постигане на изискванията към услугата, са установени.

Цели по качеството, които са дефинирани в *Стратегически план 2017-2022 и Политиката по качество* са групирани по проекти, както е записано в *т.5.1.1. на настоящия НСУК*.

Същите са поставени на уебстраницата на НБУ www.nbu.bg.

Декомпозирането на целите се извършва в планове за развитие и планове за действие на съответните структури, съгласно *Стандарт за планиране и отчитане на дейността на НБУ*.

Свързани документи
Стратегически план 2017-2022
Политика по качеството
Стандарт за планиране и отчитане на дейността на НБУ



6.3. Планиране на измененията

НБУ планира реализацията на процесите и развитието на СУК, с оглед достигането на специфичните изисквания за качество на услугите и поддържане целостта на СУК при изменения в нея.

Причините, които биха могли да доведат до изменения в СУК:

- обратна информация от студенти, НАОА, НАЦИД, браншови организации;
- жалби, оплаквания;
- сигнали от представители на академичната общност в НБУ;
- установени риск или благоприятна възможност (виж т.б.1 от настоящия НСУК);
- резултати от вътрешен и или външен одит;
- резултати от преглед от ръководство;
- открито несъответствие и др.

Когато в полза на организацията, ръководството на НБУ реши да извърши изменения, това задължително става след оценка на новопоявили се рискове и благоприятни възможности (виж Етап 4 от т.б.1.1. на настоящия НСУК).

Изменението се интегрира в СУК и след като се извърши, се наблюдават резултатите от него, за да се определи неговата ефикасност и да се установят евентуални допълнителни проблеми, които могат да възникнат.

7. ПОДДЪРЖАНЕ

7.1. Ресурси

7.1.1. Общи положения

Ръководството на НБУ определя ресурсите, необходими за:

- въвеждане и поддържане на СУК и непрекъснатото подобряване на нейната ефикасност;
- удовлетворяване на изискванията на студенти, клиенти, МОН, НАОА, НАЦИД и други заинтересовани страни;

и ги осигурява чрез:

- одобряване на материални и човешки ресурси за постигане на стратегическите цели;
- осигуряване на подходяща материална база, инфраструктура и заобикаляща среда;
- знания и опит в организацията.

Изискванията на т.б от Стандарти и насоки за осигуряване на качеството в Европейското пространство за висше образование (ESG – част 1) се изпълняват съгласно описаното в настоящата точка на НСУК

7.1.2. Човешки ресурси

Назначаването, преназначаването, поддържането и освобождаването на персонал се извършва при спазване на Кодекса на труда.

Изискванията за академичните длъжности са описани в Наредба за развитие на академичния състав.

Изискванията за административния състав са изброени в съответните длъжностни характеристики.

За всеки служител се оформя трудово досие, в което се съхраняват документите, свързани с уреждането на трудовите взаимоотношения.

Свързани документи



Правилник за устройството и дейността на НБУ
Наредба за развитие на академичния състав
Наредба за заетостта на преподавателите в НБУ
Система за атестиране на академичния състав
Интегрирана информационна система - S/1 – договориране, отпуски, болнични, лични досиета)
Интегрирана информационна система - S/2 – оценяване и атестиране на преподаватели)
Наредба за вътрешния ред на НБУ

7.1.3. Инфраструктура

Ръководството на НБУ е осигурило модерни условия за обучение на студенти и извършване на научно-изследователска и творческа дейност чрез развитие на инфраструктурата (сгради; материално обзавеждане, включително техническо и програмно осигуряване; транспортни средства; информационни и комуникационни технологии). Тази инфраструктура най-общо е описана в т.4.1.2 на настоящия НСУК и по-подробно в уебсайта на НБУ www.nbu.bg.

Управлението на инфраструктурата се извършва по правила, описани в свързаните документи в таблицата по-долу.

Дейността по развитието и поддръжката на инфраструктурата се отчита в Годишен доклад за съответната академична година.

Свързани документи
Стратегически план на НБУ
Наредба за финансовата дейност, имуществото и фондовете на НБУ
Процедура за развитие и поддръжка на материалната среда на НБУ
Стандарт за материална среда на НБУ
Процедура за обглед и контрол

7.1.4. Заобикаляща среда за изпълнението на процесите

В НБУ е създадена работна среда и организация на работа, която цели обезпечаване на здравословни и безопасни условия на труд в съответствие с националното законодателство и позволява достигане изискванията към образователната услуга и към продуктите на научноизследователската и творческа дейност.

На територията на университета е изграден медицински център за медицинско и дентално обслужване на студенти, преподаватели и служители.

В структурата на ЦУА е включен Център за консултиране и психотерапия. Основна задача на центъра е провеждане на индивидуални и групови психологични консултации и психотерапии на студенти, преподаватели и служители с цел развитие на междуличностните комуникативни умения и създаване на добра среда за процесите и участниците в тях.

Ръководството изисква висока професионална етика и конфиденциалност от страна на всички свои служители.

В *Стандарта за материална среда на НБУ*, освен изискванията за техническо оборудване са включени и изисквания за обзавеждане (осветление, катедра, места, под и стени, интернет, електрозахранване, отопление и охлаждане) за различни типове зали (аула, аудитория, СУЗ езикова, СУЗ компютърна, СУЗ музикална, СУЗ по изкуство и технически науки, УПИЗ, офис), което е съобразено с функциите на помещенията.

Осигурени са задължителните за работата на сървърите физическите параметри на средата.

Води се дневник със записи за показанията на температура и влага в сървърното помещение.

Издание 1.0/18.12.2018 г.	В сила от 28.12.2018 г.	Стр. 18 от 33
Документът е собственост на НБУ! Принтирани и електронни копия, извън посочените в таблицата за контролирани екземпляри на този документ, са неконтролирани. При съмнение, преди ползване, провери за актуалност на версията в <i>Списъка на вътрешните документи на НБУ</i> .		



Свързани документи
Оценка на риска на работното място
Правилник за вътрешния ред
Етичен кодекс на НБУ
Стандарт за материална среда на НБУ

7.1.5. Ресурси за наблюдение и измерване

В ИИС – S1 и S2 се съхранява информация и се проследяват процесите, свързани с: договориране, хонорари, личен състав, ТРЗ, служители, осигурителни справки, изплатени хонорари, акредитация и дипломиране на студенти, такси, кандидатстудентски кампании, плащания, семестър (курсове, програми студенти), стипендии, регистър с основни данни за нуждите на университета: департаменти, програми, специализации, специалности, стипендии, такси, випуски, семестри, изпити, параметри за оценяване, зали, квестори, координатори зали, услуги на НБУ, образователни степени и др. На база на тази информация се извършват анализи на процесите и резултатността в НБУ. Преподавателите и служителите, които наблюдават и измерват резултати в ИИС са обучени за работа с данните в система. Изготвено и разпространено е ръководство за работа с ИИС.

7.1.6. Знания и опит в организацията

Знанията и опитът в НБУ са ценен ресурс, който се има предвид при определяне на състоянието на университета и планирането за постигане на целите.

Знанията и опитът в университета се управляват чрез вътрешни нормативни актове и норми на поведение.

Доказателство за знанията и опита на кадрите се явява документирана информация в трудовите им досиета, под формата на дипломи, сертификати, удостоверения и трудов стаж. Учебните, научните и общоуниверситетските издания се издават по правилата в *Наредба за издателската дейност на НБУ*.

Разпространяването на образователните, научните и творческите постижения на НБУ се извършва от Центъра за книгата чиито функции са определени в *Статут на Център за книгата*.

Резултатите от научноизследователската и творческа дейност се съхраняват по правилата на *Наредба за защита на интелектуалната собственост и Наредба за институционалния архив на НБУ*

Университетът упражнява и защитава своята интелектуална и индустриална собственост, както и използва обекти на интелектуална собственост на своите преподаватели, студенти и служители, и трети лица, при спазване на *Наредба за защита на интелектуалната собственост*, която транспонира разпоредбите за уреждане и защита на интелектуалната и индустриалната собственост в законодателството на Република България и нормите на Европейското и международното право.

Свързани документи
Статут на център за книгата
Наредба за издателската дейност в НБУ
Наредба за защита на интелектуалната собственост
Наредба за институционалния архив на НБУ



7.2. Компетентност

Обучението на академичния и административния състав в НБУ е регламентирано в *Политика за обучение на персонала*. Обучението се инициира по четири начина:

- обучения по годишна програма за обучения на административния състав;
- обучения на академичния състав по препоръка на пряк ръководител;
- обучения, последвали от атестации;
- обучения по лична заявка.

На база на анкетни карти се прави отчет и оценка на процеса на обучението и се дават препоръки.

Центърът за кариерно развитие и обучителни ресурси провежда срещи с ръководители на звена, за да определи нуждата от обучения. Това се прави месец преди изготвяне на Годишна програма за обучения на административния състав;

Ефикасността на обучението:

- на академичния състав се извършва чрез ИИС- S/2 – оценяване и атестиране на преподавателите, като се отчита оценка на изпълнението на заетостта на преподавателя (веднъж годишно), атестиране на допълнителни дейности и дългосрочно атестиране за повишаване на академична длъжност;
- на административния състав се измерва при оценката на административния състав, съгласно *Система за атестиране на административния състав на НБУ*.

Наредбата за развитие на Академичния състав на НБУ осигурява прилагането на Закона за развитие на академичния състав в Република България и Правилника към него. Тя урежда:

- условията и реда за придобиване на научни степени в НБУ;
- условията и реда за заемане на академични и други длъжности на академичния състав в НБУ;
- дългосрочното атестиране на академичния състав в НБУ;
- заетостта и трудовите правоотношения с НБУ на академичния състав в НБУ;
- правомощията на Комисията за развитие на академичния състав в НБУ (КРАС).

Гореописаните процеси и практики за развитие на компетентността на преподавателския състав в НБУ съответстват на изискванията в *т.5 на Стандарти и насоки за осигуряване на качеството в Европейското пространство за висше образование (ESG – част 1)*

Свързани документи
Политика за обучение на персонала
Наредба за развитие на академичния състав на НБУ
Система за атестиране на административния състав

7.3. Осъзнаване

Академичната общност е запозната с политиката по качество, мисията на университета, образователната философия, стратегията и съответните стратегически цели и важноста на приноса на всеки от тях за ефикасността на системата за управление на качеството.

НБУ основава дейността си на Етичен кодекс и на ценностите:

- свобода на избора и отговорност;
- автономност на академичното изследване;
- непрекъснато учене и отвореност към света;
- зачитане на естествените права на университетската общност;
- лидерство, инициативност и иновативност;

Издание 1.0/18.12.2018 г.	В сила от 28.12.2018 г.	Стр. 20 от 33
<i>Документът е собственост на НБУ! Принтирани и електронни копия, извън посочените в таблицата за контролирани екземпляри на този документ, са неконтролирани. При съмнение, преди ползване, провери за актуалност на версията в Списъка на вътрешните документи на НБУ.</i>		



- доблест и почтеност;
- социална ангажираност;
- управление и оценка, основани на данни и доказателства.

Свързани документи

Правилник за устройството и дейността на НБУ

Етичен кодекс

7.4. Обмен на информация

Информационния поток в НБУ се управлява по линия на документооборота на хартиен и електронен носител в рамките на електронните системи, чрез имейли, чрез поставяне на информация на видно място в сградата, на уебстраницата www.nbu.bg и чрез ползване на социалните мрежи. Информацията се обменя вътре в и вън от организацията.

Вътрешен обмен на информация

В НБУ са въведени подходящи методи и средства на комуникация вътре в организацията. Методи за вътрешна комуникация са заповеди на ректора/ изпълнителния директор, протоколи от заседания на ръководни органи и комисии, разпореждания на ръководители на структурни единици (факултети, департаменти, изследователски центрове и др.)

В НБУ се ползват:

- ИИС - за обмен на информация, свързана с основните процеси;
- Система за управление на документооборота „Eventis“;
- Система за електронно обучение „Moodle НБУ“ - за обмен на информация, свързана с учебния процес.

Външен обмен на информация (виж още т.8.2.1 на настоящия НСУК)

Процесите на външна комуникация обхващат отношенията с:

- кандидат-студенти и студенти:
 - ЦСА информира при приема, записването и обслужването на студентите, акредитацията и дипломирането.
 - Център за кариерно развитие и обучителни ресурси към ЦУА подпомага професионалното ориентиране и практическата реализация на студентите чрез информиране, консултиране, организиране на прояви по въпросите на кариерното развитие.
- доставчиците на услуги и стоки (договори, оплаквания), в това число и хонорувани преподаватели;
- институции, които регулират образователните услуги (МОН, НАОА, НАЦИД) и сертификационни организации;
- външни организации и медии:
 - отдел „Комуникации и протокол“ към ЦУА координира връзките с тях, спазвайки правилата от *Стандарт за комуникации* и *Стандарт за рекламни материали на НБУ*;
 - Център за кариерно развитие и обучителни ресурси с определени функции в *Статут на Център за кариерно развитие и обучителни ресурси*.

Предоставяната информация за обществеността, съгласно описаното по-горе отговаря и на изискванията на *т.8 от Стандарти и насоки за осигуряване на качеството в Европейското пространство за висше образование (ESG – част 1)*.



Свързани документи
Наредба за документите и документооборота на НБУ
Стандарт за информирание на академичната общност
Процедура за организиране на събития в НБУ
Стандарт за комуникации
Стандарт за рекламни материали на НБУ
Статут на Център за кариерно развитие и обучителни ресурси

7.5. Документирана информация

Ръководството на НБУ е определило документацията, необходима за осигуряване на ефективно функциониране и непрекъснато подобряване на СУК и за удовлетворяване на изисквания на всички заинтересовани страни.

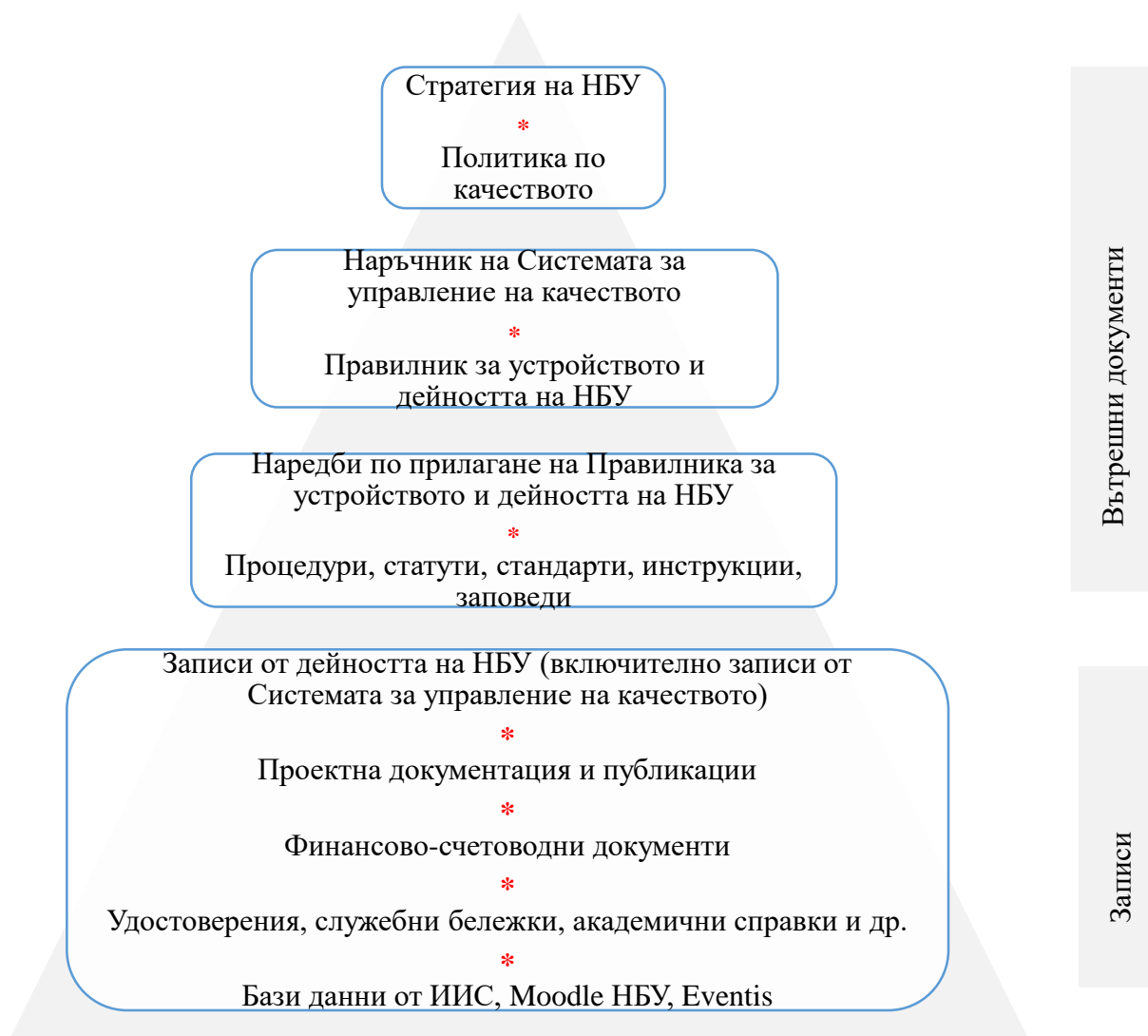
Всички документи са създадени:

- в съответствие с прилаганото законодателство;
- съобразно конкретните условия в НБУ.

Дейността по управление на документацията в НБУ е регламентирана в *Наредба за документите и документооборота на НБУ*.

Документацията на СУК се състои от:

- вътрешни документи



- външни нормативни актове/справочни документи;
- договори и споразумения със студенти, докторанти, партньори.

Свързани документи
Наредба за документите и документооборота на НБУ
Списък на вътрешни нормативни актове на НБУ
Стандарт за информиране на академичната общност
Наредба за институционалния архив на НБУ
Статут на университетския архив на НБУ
Вътрешни правила за мерките и средствата за защита на личните данни, събирани, обработвани, съхранявани и предоставяни в НБУ
Политика за поверителност и защита на личните данни

8. ДЕЙНОСТИ

8.1. Оперативно планиране и управление

Издание 1.0/18.12.2018 г.

В сила от 28.12.2018 г.

Стр. 23 от 33

Документът е собственост на НБУ! Принтирани и електронни копия, извън посочените в таблицата за контролирани екземпляри на този документ, са неконтролирани. При съмнение, преди ползване, провери за актуалност на версията в Списъка на вътрешните документи на НБУ.



НБУ планира и развива процесите, необходими за реализацията на образователните услуги. При планиране се определят конкретно:

- изискванията към услугите;
- необходимостта от установяване на процеси и критерии за тях;
- изисквания за разработване на документи, които директно влияят върху качеството на услугите;
- изискванията на приложимите закони/стандарти/наредби/спецификации и др.;
- действията за овладяване на рисковете и възможностите;
- необходимостта от дейности за проверки, потвърждаване, наблюдение и критерии за приемане на услуга;
- записи, които доказват, че процесът на реализация на услугите и резултатите от тях, удовлетворяват изискванията.

Свързани документи
Стандарт за планиране и отчитане на дейността в НБУ
Календар за редовно обучение
Календар за дистанционно обучение
Програма за кандидатстудентска кампания
Наредба за учебния процес в НБУ
Наредба за студентите в НБУ

8.2. Изисквания към услугите

8.2.1. Обмен на информация със кандидат-студенти/студенти

В НБУ действат структурите Кандидатстудентски и студентски информационен център и Централна студентска администрация, които включват следните звена за подпомагане на кандидат-студенти и студенти:

- Кандидатстудентски информационен център (КСИЦ) с отдели: „Привличане и консултиране на кандидат-студенти“, „Консултиране на студенти“ и „Рекламно-информационни материали“;
- Централна студентска администрация (ЦСА) с отдели: „Обслужване на кандидат студенти и студенти“, „Учебен процес“, „Дипломиране“ и „Международна дейност“.

КСИЦ развива дейности свързани с привличането на кандидат-студенти, създаването на партньорски мрежи с училища и професионални колежи, консултирането на студентите по въпроси, свързани с оптималните възможности на обучението във всички образователни степени, представянето на университета - организиране на дни на отворени врати, участия в кандидатстудентски борси и събития, подготовка на рекламno-информационни материали за НБУ.

ЦСА развива дейности по кандидатстване, извършване на консултации и административно обслужване на кандидат-студенти (записване за ТОП, класиране, специализирани изпити) и студенти (записване на стандартна и много програма, индивидуална програма, смяна на програма, курсове и групи), издаване на студентски документи (студентска книжка, уверение, академична справка, сертификат и др.), дипломиране.

Правилата са описани в *Наредба за студентите в НБУ* и приложенията към нея.

Свързани документи
Наредба за студентите в НБУ



8.2.2. Определяне на изискванията към услугите

Председателският съвет на Настоятелството отговаря за развитието на учебните програми и програмната схема на НБУ.

Изискванията към учебните програми, на които се базира тяхното периодично преразглеждане и актуализация включват насоките дефинирани в т. 9 на *Стандарти и насоки за осигуряване на качеството в Европейското пространство за висше образование (ESG – част 1)*, а именно:

- Съдържанието на програмата в светлината на най-новите изследвания в дадена дисциплина като така се гарантира, че програмата е актуализирана;
- Променящите се потребности на обществото;
- Натовареността, развитието и завършването на студентите;
- Ефективността на процедурите за оценяване на студентите;
- Очакванията, потребностите и удовлетвореността на студентите по отношение на програмата;
- Средата на обучение и услугите за подкрепа и пригодността им за определени цели на програмата.

Правилата за разработване на учебни програми и курсове са определени в *Правилник за устройството и дейността на НБУ* и в *Наредба за учебния процес в НБУ*.

Програмните съвети осигуряват качеството на програмите, включително спазването на *Наредба за учебния процес на НБУ* и приложенията към нея – *Стандарт за учебна програма, аудиторен и тренингов курс, Критерии за приемане на учебната програма, Програмна схема за съответния випуск*. Статутът на програмния съвет е описан в *Правилник за устройството и дейността на НБУ*.

Изискванията (стандарти) към учебните програми и курсове и показателите за тяхното оценяване са разработени в документа *Стандарти, показатели и процедури за оценяване на учебна програма и курс, преподавателски и административен състав и университетски структури*.

Оценката и одобряването на програмите и курсовете, както и периодичната вътрешна преоценка (акредитация) на същите се извършва от Комисия по качеството.

Учебните програми на НБУ се акредитират чрез външна акредитация от български, чуждестранни или смесени сертификационни организации и институции, след разкриване на съответните процедури. По този начин НБУ отговаря на изискванията на т.10 от *Стандарти и насоки за осигуряване на качеството в Европейското пространство за висше образование (ESG – част 1)*

Свързани документи

Правилник за устройството и дейността на НБУ

Наредба за учебния процес в НБУ

Електронен каталог на програмите в НБУ

Стандарти, показатели и процедури за оценяване на учебна програма и курс, преподавателски и административен състав и университетски структури.

8.2.3. Преглед на изискванията към услугите

Прегледа на изискванията (нормативни, на заинтересованите страни и вътрешните изисквания, приети от НБУ) се извършва периодично при контрола и супервизията на учебните програми на различни нива (програмен съвет, департамент, факултетен съвет, декан).



При промени и при периодичната вътрешна и външна акредитация Комисията по качество и Центъра по качество и оценяване координират прегледа на изискванията към предоставяното обучение.

Свързани документи
Правилник за устройството и дейността на НБУ
Наредба за учебния процес в НБУ
Инструменти за управление на качеството – анкетни проучвания

8.2.4. Изменения на изискванията към услугите

Програмните съвети на база на информация от:

- проучвания на нуждите на работодателите;
- периодичната акредитация на НАОА;
- анализ на движението на студентите (намалено ниво на прием, вътрешна мобилност и др.),

преразглежда учебните програми. Предложенията за промени в учебните програмите се правят от програмните съвети до департаментните съвети за приемане на факултетните съвети чрез Комисия по качеството към зам. ректор по качеството и акредитацията.

Свързани документи
Правилник за устройството и дейността на НБУ
Наредба за учебния процес в НБУ

8.3. Проектиране и разработване на продукти и услуги

Процедурите на проектиране и разработване в дейността на НБУ са свързани с:

- разработване на учебни програми и курсове – разгледано в *т.8.2 на настоящия НСУК*. Освен на изискванията на ISO 9001, описаното в т.8.2 съответства и на изискванията на *т. 2 на Стандарти и насоки за осигуряване на качеството в Европейското пространство за висше образование (ESG – част 1)*;
- реализиране на външни и вътрешни научноизследователски и творчески проекти.

Научноизследователска и творческа дейност

Научноизследователската и творческа дейност се осъществява основно от департаментите и се ръководи от зам. ректор по научноизследователската и творческа дейност.

Външните проекти на НБУ са дейности с целево финансиране от външен източник, чийто резултат е нов продукт или услуга, или води до реализация на промяна в учебната, изследователската дейност или в практиката на НБУ. Външните проекти се управляват по правила на *Наредба за проектната дейност на НБУ – външни проекти*.

Вътрешните проекти на НБУ, финансирани от Централен фонд за стратегическо развитие. Вътрешните проекти се управляват по правила на *Статут на Централен фонд за стратегическо развитие*.

Горепосочените документи осигуряват съответствие с изискванията на ISO 9001:2015, свързани с:

- планиране на разработването;
- определяне на входните елементи на разработването;
- определяне на изходните елементи на разработването;
- преглед, проверка и потвърждаване на разработването;



- управление на измененията при разработване.

Свързани документи
Наредба за проектната дейност на НБУ – външни проекти
Статут на Централен фонд за стратегическо развитие

8.4. Управление на процеси, продукти и услуги от външни доставчици

8.4.1. Закупуване на продукти и услуги в НБУ

Правилата по закупуване на продукти и услуги в НБУ са регламентирани в *Наредба за финансовата дейност, имуществото и фондовете на НБУ, Процедура за развитие и поддръжка на материалната среда на НБУ и Стандарта за материална среда на НБУ*. Финансирането на университетските структури за тяхното развитие се извършва и с кандидатстване пред:

- външен източник на финансиране (национален или международен).
- Централен фонд за стратегическо развитие;
- Фонд „Учебни програми“;
- Фонд „Развитие на материалната база“;
- Фонд „Издателска дейност“ и други фондове.

Правилата при този вид финансиране са описани в *Наредба за проектната дейност на НБУ – външни проекти, Статут на Централен фонд за стратегическо развитие, Статут на Фонд „Учебни програми“* и други статuti на фондове.

8.4.2. Хонорувани преподаватели в НБУ

Управлението на дейността на хонорувани преподаватели, като външни изпълнители на процес е определено в Правилник за устройството и дейността на НБУ и Наредба за заетостта на преподавателите в НБУ.

Изискванията към хоноруваните преподаватели се дефинират в граждански договор.

Хоноруваният преподавател има достъп до паспорта на курса (цели, теми, библиографска справка, форми на оценяване и др.)

Контролът върху дейността на хоноруваните преподаватели става по общия ред за контрол на учебния процес и преподавателите (виж *т.8.5.1 на настоящия НСУК*)

Външните доставчици на продукти и услуги, в това число и хоноруваните преподаватели трябва да бъдат информирани (от отговорника по съответния договор) за политиката по качество и вътрешните документи на НБУ, съгласно предмета на договора.

Свързани документи
Наредба за финансовата дейност, имуществото и фондовете на НБУ
Процедура за развитие и поддръжка на материалната среда на НБУ
Стандарта за материална среда на НБУ
Наредба за проектната дейност на НБУ – външни проекти
Статут на Централен фонд за стратегическо развитие
Статут на Фонд „Учебни програми“
Наредба за издателската дейност на НБУ

8.5. Предоставяне на услуга



Описаното по-долу е базирано на вътрешните нормативни актове на НБУ обхващащи различните етапи на жизнения цикъл на студента в съответствие с *т.4 от Стандарти и насоки за осигуряване на качеството в Европейското пространство за висше образование (ESG – част 1)*;

8.5.1. Управление на предоставянето на образователни услуги

Учебният процес в НБУ се извършва по правилата на *Наредба за учебния процес в НБУ, Програмна схема и стандарт за включените кредити в съответната семестриална учебна година*, учебни програми и курсове, *Наредба за студентите в НБУ*

Контролът по спазване на учебните графици става чрез административните отговорници по зали (предаване/приемане на ключове, помощни материали), като същите въвеждат точните часове на приемо-предаване от преподавателите в ИИС.

Свързани документи
Наредба за учебния процес в НБУ
Наредба за студентите в НБУ
Програмна схема и стандарт за включените кредити в съответната семестриална учебна година

8.5.2. Идентификация и проследимост на образователните услуги

В дейността на НБУ се прилагат различни видове идентификации в електронните системи: ИИС, Moodle, Eventis. Тези идентификации осигуряват проследимост на учебния процес, научноизследователския и творчески процес, управление на академичния и административния състав, управление на материалната база (зали, технологии), обмен на информация.

Свързани документи
Ръководства за работа с ИИС, Moodle, Eventis
Процедура за въвеждане, съхранение и проверка на изпитни студентски протоколи

8.5.3. Собственост, принадлежаща на студенти или на външни доставчици

В НБУ се работи с дипломи за средно образование или други лични документи, чиито копия се съхраняват в отдел „Обслужване на кандидат-студенти и студенти“ към ЦСА. По време на работа се осигурява опазване на личните документи в тях. Приемането и предаването на личните документи се извършва след попълване на двустранни протоколи. При загуба, повреда или установяване на невъзможност от по-нататъшна употреба на личните документи, представител на НБУ уведомява собственика и предприема действия за отстраняване на несъответствието.

Управлението на лични данни се осъществява в съответствие с нормативните изисквания на българското законодателство. НБУ е регистриран като администратор на лични данни пред Комисията за защита на личните данни. НБУ е приел *Политика за поверителност и защита на лични данни*, която е оповестена на уебсайта www.nbu.bg. Дейността по управление на личните данни е регламентирана във *Вътрешни правила за мерките и средствата за защита на личните данни, събирани, обработвани, съхранявани и предоставяни в НБУ*.

Правилата по настоящата точка се прилагат и за личните документи и данни свързани с:

- предоставяне на образователни и други академични услуги на кандидат-студенти, студенти, докторанти, курсисти, алумни;
- трудови и граждански правоотношения, по които НБУ е страна;



- договорни отношения с партньори на НБУ, включително за проектна дейност ;
- осигуряване на вътрешен ред и сигурност в НБУ;
- предоставяне на библиотечни услуги;
- работа на устройства, уебсайтове и приложения, чрез които НБУ предоставя услуги.

Свързани документи

Политика за поверителност и защита на лични данни

Вътрешни правила за мерките и средствата за защита на личните данни, събирани, обработвани, съхранявани и предоставяни в НБУ

8.5.4. Предпазване на документите, резултат от образователните услуги

Изходните елементи от образователния процес са изпитните протоколи и документите за завършена образователно-квалификационна степен. Информацията от тези документи се съхранява в ИИС.

Данните от електронните регистри и архиви се съхраняват и архивират по правила, които гарантират цялостност, наличност и конфиденциалност на информацията.

Документите на хартиен носител са съхраняват по правилата на *Наредбата за институционалния архив на НБУ*.

Свързани документи

Наредбата за институционалния архив на НБУ

Вътрешни правила за мерките и средствата за защита на личните данни, събирани, обработвани, съхранявани и предоставяни в НБУ

8.5.5. Дейности след предоставяне на образователните услуги

След приключване на образователния процес може да издаде дубликат на диплома, поради загубата на придобития документ. Информацията за издадените документи се представя в МОН.

Алумни обществото продължава връзката на завършилите студенти с НБУ. Целта е ефективна връзка на университета с бизнеса и утвърждаване и подобряване на имиджа на университета.

8.5.6. Управление на измененията

Изискването за управление на измененията в процеса на предоставяне на услугата са изложени в *т.8.2.4 Изменения на изискванията за продуктите и услугите на настоящия НСУК*.

8.6. Потвърждаване на приключването на услугата

За НБУ изискванията за потвърждаване на приключването на услугата се отнасят до издаване на документ за завършване на образователно-квалификационна степен.

Свързани документи

Стандарт за завършване на образователно квалификационна степен

8.7. Управление на несъответстващи изходни елементи

За несъответстващи изходни елементи на услугите и процесите в НБУ се считат:



- отрицателни оценки на програми, курсове
- несъответствия/ предписания от вътрешна акредитация на департаментите
- прекъснали студенти, висока вътрешна мобилност (излизане от дадена програма)

Действията, които се предприемат за управление на първите два несъответстващи на изисквания изходни елементи са описани в *Стандарти показатели и процедури за оценяване на учебна програма и курс, преподавателски и административен състав и университетски структури*.

Действия по управление на прекъснали студенти, или студенти, които излизат от дадена програма се предприемат от ЦСА.

Свързани документи

Стандарти показатели и процедури за оценяване на учебна програма и курс, преподавателски и административен състав и университетски структури

9. ОЦЕНЯВАНЕ НА РЕЗУЛТАТНОСТТА

9.1. Наблюдение и измерване, анализ и оценяване

9.1.1 Общи положения

НБУ планира и въвежда дейности по наблюдение, измерване, анализ и подобрене, необходими за:

- демонстриране на съответствието на предоставяните услуги чрез удовлетвореността на студенти, клиенти и други заинтересовани страни;
- осигуряване на съответствието на СУК чрез периодични вътрешни одити, вътрешни акредитации на учебни програми и курсове, преподаватели и административен състав и университетски структури, следакредитационно наблюдение и контрол;
- непрекъснато подобряване ефикасността на СУК чрез предприемане на коригиращи действия на базата на факти и анализ на данни, включително - по време на прегледа на СУК от ръководството.

Събирането, анализирането и използването на информацията в НБУ, съгласно описаното в настоящата точка на НСУК, покрива и изискванията на *т. 7 от Стандарти и насоки за осигуряване на качеството в Европейското пространство за висше образование (ESG – част I)*

9.1.2 Удовлетвореност на студенти, клиенти и други заинтересовани страни.

Ръководството на НБУ активно търси информацията, свързана с възприятието на студенти, клиенти и/или заинтересованите страни за това дали организацията удовлетворява изисквания им.

Анкетните проучвания са следните:

- анкета със студенти за удовлетвореност от курс и преподавател;
- анкета със студенти за удовлетвореност от програма;
- анкета със студенти за удовлетвореност от административно обслужване;
- анкета със завършили студенти на НБУ за удовлетвореност от обучението и получената подготовка;
- ad hoc анкетни проучвания, възложени от ръководството на НБУ;

Дейността по провеждане и анализиране на резултатите от анкетните проучвания се извършва от Център за качество и оценяване към ЦУА.



Резултатите от анкетните проучвания се предават на зам. ректор по качеството и акредитацията.

Резултатите от анкетното проучване от удовлетвореност от курс и преподавател се публикуват в преподавателските профили на ИИС.

Свързани документи

Инструменти за управление на качеството – анкетни проучвания
--

9.1.3 Анализ и оценяване

С цел определяне степента на приложимост и ефикасност на СУК, както и какви непрекъснати подобрения на системата могат да бъдат направени, ръководството определя, събира и анализира следните данни:

- протокол от вътрешни и външни одити;
- резултати от проучвания;
- резултати от външни и вътрешни акредитации;
- следакредитационно наблюдение и контрол;
- жалби, сигнали, забележки и др.;
- отчети на планове за развитие и планове за действие по структури.

Анализът на данни трябва да осигури информация свързана с:

- удовлетвореността на клиентите (виж още *т. 9.1.2 на настоящия НСУК*) – анкети, отчитане на присъствие и успеваемост на випуските, проучване на мнения на заинтересовани фирми;
- съответствие с изискванията към услугата (виж още *т. 8.2.2 на настоящия НСУК*);
- ефикасността на планирането;
- характеристиките и тенденциите на процесите, включително рискове и благоприятните възможности и ефикасността на предприетите действия за овладяването им;
- оценка на външните доставчици.

Този анализ се представя по време на годишния преглед на СУК от ръководството (виж още *т.9.3 от настоящия НСУК*).

Годишният доклад за академична година съдържа обобщен анализ на дейността и оценяване на резултатността на НБУ. Той се публикува на уебсайта www.nbu.bg и е предназначен за заинтересованите от дейността на университета страни.

9.2. Вътрешен одит

В НБУ се извършват вътрешни одити по качество, планирани и документирани, с цел да се оцени обективно прилагането и ефективността на СУК и съответствието на дейността на университета с целите, дефинирани в политиката по качество.

Планирането на одитите осигурява всички области на дейност да бъдат одитирани и оценявани периодично, поне веднъж годишно, отчитайки тяхното състояние и значимост, както и степента на развитие на СУК и резултатите от предишните одити. Обект на одит са следните елементи:

- организационна структура и отговорности;
- вътрешни нормативни актове;
- академичен и административен състав, материална база;
- степента на съответствие на продукта/услугата с изисквания (вътрешни и външни) ;
- документация, записи и съхранението им.

Вътрешния одит се извършва по правилата на *Процедура за вътрешен одит в НБУ*



Свързани документи

Процедура за вътрешен одит в НБУ

9.3. Преглед от ръководството

9.1.4 Общи положения

НБУ извършва прегледа от ръководството като комбинация от други свързани дейности, например заседания на ръководните органи, доклади, стратегическо планиране, годишни срещи и др., за да се избегнат излишни дублиращи заседания.

Целта е да се прегледа за актуалност политиката по качество, да се отчете изпълнението на специфичните цели по качество и да се приемат новите цели за следващата година.

Посочените по-долу входни елементи за прегледа от ръководството не се разглеждат наведнъж, но задължение на Представителя на ръководството е да следи, като минимум, тези елементи да се разглеждат поне веднъж годишно.

9.1.5 Входни данни за прегледа

Прегледът от ръководството се основава на следните входни данни:

- изменения на външни и вътрешни обстоятелства, свързани със системата за управление на качеството
- резултати от вътрешни и външни одити на СУК (анализи на рапорти за несъответствия), външна и вътрешна акредитация;
- обратната информация от студенти, клиенти и други заинтересовани страни (резултати от анализи за изпълнението изискванията на клиентите, включително и евентуални рекламации, жалби, сигнали);
- анализи относно резултатите от прилагането на коригиращите действия;
- изпълнението на процесите, влияещи на качеството и съответствието на услугите;
- планираните промени, които могат да повлияят на СУК;
- изпълнението на дейностите от предходния преглед от ръководството;
- ниво на изпълнение на целите по качество;
- резултати от наблюдението и измерването;
- изпълнението от външни доставчици;
- анализ на определянето на ресурсите и тяхната адекватност;
- ефикасност на действията, предприети за овладяване на рисковете и възможностите
- препоръките за подобряване.

9.2.1. Изходни елементи от прегледа

Резултатите от прегледа от ръководството трябва да включват решения, свързани с:

- подобряване на ефективността на СУК и нейните процеси;
- подобряване на услугите, свързани с изискванията на студенти, клиенти, МОН, НАОА, НАЦИД и други заинтересовани страни;
- необходимите за това подобряване ресурси.

Наблюденията, заключенията и препоръките от прегледа от ръководството се документират в протокол и се използват като основа за подобряване качеството на услугите. Протоколите се съхраняват от ПР и представляват записи по качеството.

Свързани документи

Приложение 2 към НСУК Протокол от преглед от ръководство
--



10. ПОДОБРЯВАНЕ

10.1. Общи положения

НБУ е създадо организация за непрекъснато подобрява своята дейност чрез:

- коригиращи действия;
- действия за овладяване на риска и възможностите – коригиране, предотвратяване или намаляване на нежелани въздействия
- резултатите от одитите;
- анализа на данни;
- прегледа на ръководството.

10.2. Несъответствия и коригиращи действия

С цел недопускане повторение на несъответствията и ограничаване последствията от тях върху качеството на учебния процес и научноизследователската и творческа дейност, НБУ е въвел правила за отстраняване на несъответствия и извършване на коригиращи действия.

Основните етапи на този процес са следните:

- откриване и документиране на несъответствията:
 - констатации от вътрешен и вътрешен одит;
 - предписания от външна акредитация, вътрешна акредитация и САНК;
 - резултати от наблюдение и измерване на учебния процес, научноизследователската и творческа дейност, управленските процеси, спомагателните процеси;
 - несъответстващи изходни елементи на услугите/ продуктите;
 - рекламации, жалби, сигнали от студенти и заинтересовани страни;
 - проблеми с външни доставчици;
 - проблеми, открити от представители на академичната общност;
- своевременно отстраняване на несъответствията с цел да се избегнат последствията;
- откриване и анализиране на основните причини за несъответствията и тяхното документиране чрез записи по качество;
- определяне и прилагане на необходимите коригиращи действия за отстраняване на основните причини;
- проследяване ефикасността на предприетите коригиращи действия.

От дейността по управление на несъответствия се съхраняват записи в Регистър на управление на несъответствията. Регистърът се попълва и съхранява от Представителя на ръководството. Преписките по регистриране на всяко едно несъответствие, анализ на причините, набелязване на коригиращи действия и докладите по тяхното изпълнение се оформят в електронната система за документооборот Eventis.

Свързани документи

Приложение 3 към НСУК Регистър на управление на несъответствията