



# **ДОКЛАД**

## **НАДЗОРЕН ОДИТ ISO 9001:2008**

### **ВТУ "СВ. СВ. КИРИЛ И МЕТОДИЙ" ГР. ВЕЛИКО ТЪРНОВО**

**ДАТА НА ОДИТА  
ОТ: 15.04.2014 ДО 17.04.2014**

**РЕГ. № 290801**

# 1 Препоръка за сертификация

Благодарим Ви за изпълненото с доверие сътрудничество по време на проведения одит във Вашата организация. Този доклад съдържа резултатите от одита, включително силни страни, възможности за подобряване и слабости. Тези резултати вече бяха представени пред Вашето ръководство на заключителния разговор на одита, и Вие можете да ги използвате за повишаване на ефикасността на Вашата система за управление. Ние се радваме, че имаме възможността да продължим нашето сътрудничество по пътя към устойчив фирмен успех.

Одиторският екип препоръчва на DQS за ISO 9001:2008:

- издаване на сертификат
- издаване на сертификат, след като бъде доказано ефикасно прилагане на коригиращи действия
- поддържане на сертификата
- поддържане на сертификата, след като бъде доказано ефикасно прилагане на коригиращи действия
- не е приложимо, тъй като е извънреден доклад

Моля имайте предвид, че трябва да информирате DQS възможно най-бързо, ако настъпят съществени изменения във Вашата система за управление, за да можем съвместно да договорим подходящи мерки за поддържане на Вашата сертификация.

## 2 Система за управление

### 2.1 Оценка

Одитите от DQS прилагат управленския цикъл PDCA. Той може да бъде приложен за отделни процеси, за система или за управлявана организация.



Plan: Дейностите се планират с цели, процеси и ресурси

Do: Планът се изпълнява.

Check: Резултатите се сравняват с целите и очакванията.

Act: Дефинират се и се планират необходимите подобрения и промени (виж стъпка 1. "Plan").

В обобщение ние оценихме Вашата система за управление както следва:

### 2.2 PLAN: Система за управление и цели

Направени са промени в системата за управление, в документацията, в процеси или структури.

да, виж "Бележки"  не

Бележки: Във връзка с приети нови и актуализирани вътрешни нормативни актове са актуализирани: седем процедури по управленски процеси и 7 процедури по основни процеси - версия 02; Наръчник по качеството - версия 06; въведена нова анкетна карта за проучване на студентските мнения при атестиране на преподаватели и втора версия на анкетна карта за оценяване на качеството на обучение. Извършени са структурни промени като са разкрити 3 нови катедри и 1 център към богословския факултет.

Направени са промени във фирмената политика.

да, виж "Бележки"  не

Бележки: Фирмената политика е версия 03 от 22.04.2013 г. Проведеният преглед от ръководството през настоящата година е констатирал, че тя е актуална, отговаря на поставените цели в мандатната програма и не се налагат промени.

Дефинирани са и се следят измерими цели

да  не

Бележки: Успешно се изпълнява мандатната програма на ръководството на ВТУ. Поставени са конкретни цели със срокове за: подобряване на образователните услуги съгласно изискванията на клиентите и други заинтересовани страни; ежегодни отчети по основните видове дейности на звената в университета съгласно приетата Стратегия за развитие; актуализиране на анкетните карти и прилагането им чрез информационната система като електронни и уеб базирани записи през интернет; приемането като стандарт и публикуването в сайта на университета на



критериите на НАОА за институционална и програмна акредитация; развитие на политиките за работа с работодателите чрез използване на Кариерния център; актуализиране на информационните данни за завършващите специалисти и практическата им реализация; редовно атестиране на целия състав и др.

(За „автомобилни“ стандарти, околна среда, OHSAS) Организацията е внедрила системи, които гарантират спазването на законовите изисквания.

да  не  
Бележки:

### 2.3 DO: Процеси в практиката

Организацията е планирала и разработила процесите, необходими за ефикасната реализация (създаване) на продукта и предоставяне на услуги.

да  не, виж план за кориг. действия  
Бележки: Разработената и внедрена СУК обхваща всички основни дейности, описани със съответни процедури и инструкции, даващи възможност за подготовка на високо квалифицирани кадри на образователните степени - бакалавър, магистър, доктор. Поддържат се съответните документи и записи за всички етапи на образователния процес:- изготвяне на учебна документация; разработване и утвърждаване на учебни планове и програми; организация на учебния процес и изпитни процедури; кандидат студентски прием; научни изследвания, художественотворческа дейност и спорт; назначаване и атестиране на преподавателския състав и административни служители.

Производството и предоставянето на услуги се изпълняват при управлявани условия.

да  не, виж план за кориг. действия  
Бележки: Разработеният Правилник на ВТУ и други вътрешни правилници са в пълно съответствие с изискванията на Закона за висшето образование. Те са реалната вътрешно нормативна база, която позволява ефикасното функциониране на всички видове дейности в университета. Доведени до знанието на преподаватели и студенти на хартиени носители и представени в интернет дават възможност за вътрешен и външен контрол на работата на всички звена.

## 2.4 CHECK: Резултати и анализ

Организацията определя, анализира и оценява удовлетвореността на клиента.

да  не, виж план за кориг. действия  
Бележки: Прилагат се 10 броя актуализирани анкетни карти, включително чрез информационната система като електронни и уеб базирани записи през интернет. Извършва се статистическа обработка и целеви анализ на получената информация от анкетните карти за оценка на качеството на обучение и удовлетвореността на потребителите на кадри. Поддържаните записи са в съответствие с разработената програма за анкетиране на студентите. Чрез кариерния център се осъществява регулярен контакт с потребителите на кадри. Провеждат се съответни форуми и дни на отворените врати. Отзивите са положителни, няма регистрирани оплаквания.

Преглед от ръководството е проведен. Входните и изходните елементи отговарят на всички изисквания на съответния стандарт.

да - дата на последния преглед: 31.03.2014  
 идентифицирани са недостатъци, виж план за коригиращи действия

Бележки: Прегледа от ръководството е проведен. Налице са заповед, доклад от ПР, протокол с решения. Набелязани са конкретни задачи за изпълнение за следващия надзорен период а именно: изготвяне на ежегодни отчети за извършваните проверки от университетските комисии по качество на различни нива; подобряване на образователните услуги съгласно изискванията на потребителите на кадри и други институции; актуализиране на анкетните карти; регулярно актуализиране на документацията на СУК в съответствие с приеманите вътрешни и външни нормативни документи; институционална и програмна акредитация съгласно изискванията на НАОА.

Вътрешни одити се планират и провеждат, включително последващата обработка, по ефикасен начин.

да  не, виж план за кориг. действия  
Бележки: Разработен е годишен план за организацията и провеждането на вътрешните одити. Планирани и изпълнени са 10 вътрешни одита на основни звена-факултети, 8 вътрешни одита на обслужващи звена и 10 вътрешни одита на университетски центрове. Поддържат се коректни записи съгласно процедурата. Констатираните несъществени пропуски са отстранени в определените срокове.

## 2.5 АСТ: Подобряване

Прилага се непрекъснато подобряване на системата за управление, което е адекватно на нейното развитие.

да  не, виж план за кориг. действия  
Бележки: Ръководството на ВТУ е приело конкретни решения за подобряване на ефикасността на СУК както следва: актуализиране на анкетните карти и редовно анкетиране съгласно разработена програма; периодични промени в документацията на СУК при приемането на вътрешни и външни нови нормативни документи; редовно атестиране на състава и публикуване на получените резултати; развитие на структурата на университета; анализ на образователните потребности на обществото и подобряване на политиката на сътрудничество с потребителите на кадри.

Оплакванията и предложенията за подобряване се регистрират и от тях се извеждат мерки.

да  не, виж план за кориг. действия  
Бележки: Въведените 10 броя анкетни карти и регулярното анкетиране на студентите и потребителите на кадри позволяват своевременно да се реагира на изискванията на студентите и потребностите на пазара на труда. Политиката на ръководството на университета е съобразена с възникващите проблеми при кандидатстудентския прием, динамиката на образователните потребности на обществото, акредитацията и поддържането на висок рейтинг на ВТУ.

## 2.6 Други силни страни и потенциални възможности за подобряване

Силни страни, така както са представени на заключителния разговор:

- Отговорност на ръководствата на всички нива - университет, факултети, катедри и центрове за подготовка на висококвалифицирани кадри и удовлетворяване потребностите на обществото;
- Своевременно актуализиране на документацията на СУК в съответствие с приети нови вътрешни и външни нормативни документи;
- Развитие на структурата на университета и разкриването на нови специалности съобразно потребностите на обществото;
- Високи резултати при акредитациите на ВТУ.

Потенциални възможности за подобряване, така както са представени на заключителния разговор:

- Би могло да се прецизира доклада на ПР съобразно входните елементи на стандарта и конкретизират постигнатите резултати, което ще позволи формулирането на конкретни решения за следващия надзорен период.

## 2.7 DQS Best

- По-долу е дадена детайлна оценка на зрелостта на Вашата система за управление по скала от 1 до 10.

		Assessed criteria	Result	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Plan	1	Management by objectives and planning	<p><i>Този детайлен анализ не е приложен, тъй като организацията не е участвала в инициативата DQS-Best.</i></p> <p><i>По желание, следващият одит може да включи този анализ, включително важна DQS-Best информация.</i></p>											
	2	Management system and processes												
	3	Organisation and resources												
	4	Human resource management												
Do	5	Operational processes												
	6	Communication with customers												
	7	Design, development and purchasing												
Check	8	Measurement and analysis of results												
	9	Evaluation of results												
Act	10	Corrective action												
	11	Continuous improvement												
<b>Average result:</b>														

### 3 Резултати от одита

#### ISO 9001:2008

Обхват на сертификацията:

Обучение по степени: голямо разнообразие от специалности в ОКС "бакалавър", ОКС "магистър", редовно, задочно и дистанционно обучение: ОНС "доктор", научноизследователска, художествено-творческа дейност и спорт.

Наръчникът на висше ниво и свързаните документи на системата за управление бяха прегледани и бе констатирано съответствие с приложимите изисквания на стандарта относно документацията.

Актуална версия на наръчника: 06/14.04.2014

да  не

Бележки:

Системата за управление е ефикасна и удовлетворява изискванията:

да  
 непълно – виж коригиращи действия  
 не – виж план за коригиращи действия

Брой несъответствия:

съществени несъответствия: 0  
несъществени несъответствия: 0

Необходима проверка на несъответствията с допълнителен одит на място / специален одит:

да  не

Коригиращите действия от предходния одит

са приложени ефикасно  
 не са приложени ефикасно

Бележки:

не е приложимо

Валидният към момента сертификат бе проверен и е адекватен.

да  не

Валиден до: 02.05.2016

Бележки:

Употребата на регистрираните знаци на сертификационния орган и акредитационните знаци е адекватна.

да  не

Бележки:



## 4 Данни за договора и процеса на одит

### 4.1 Данни по договора

Име на предприятието:	ВТУ "СВ. СВ. КИРИЛ И МЕТОДИЙ"
Основен адрес:	гр. Велико Търново
Регистрационен номер:	290801
Дата на одита:	15.04.2014 до 17.04.2014
Общ брой одиторски дни (PD):	4,5
SIC / IAF / EA / NACE код: (основен)	37
Исключени изисквания, ако са приложими:	<input checked="" type="checkbox"/> няма <input type="checkbox"/> - да (моля да се посочат)
Брой на персонала в основното местоположение, включен в сертификацията.	828

### 4.2 Ръководство и лица за контакт

Ръководител:	проф. Пламен Легкоступ
Телефон:	+359 62 618354
E-mail:	<a href="mailto:rector@uni-vt.bg">rector@uni-vt.bg</a>
Представител на ръководството:	проф. Петко Петков
Телефон:	0887 875235
E-mail:	<a href="mailto:dr_pstpetkov@abv.bg">dr_pstpetkov@abv.bg</a>
Ръководител на одиторския екип:	Илия Немигенчев
Телефон:	+359 66 806 216
E-mail:	<a href="mailto:dqs-bg@mbox.contact.bg">dqs-bg@mbox.contact.bg</a>
Одитор:	Илия Железаров
Телефон:	+359 66 806 216
E-mail:	<a href="mailto:dqs-bg@mbox.contact.bg">dqs-bg@mbox.contact.bg</a>
Отговорник за клиента от DQS:	Веселин Шопов
Телефон:	+359 66 806 216
E-mail:	<a href="mailto:dqs-bg@mbox.contact.bg">dqs-bg@mbox.contact.bg</a>



### 4.3 Данни за одита

#### Одитирани местоположения и извадкова база

Местоположение: ВТУ " Св.Св.Кирил и Методий" Рег. №.: 290801

Смени: 1

Основна дейност/процеси в местоположението (моля да се посочат): Обучение, НИ, ХТД и спорт

	Действителен брой	Брой интервюирани	В %
Ръководители	1	1	100
Други служители	827	41	5
Общо	828	42	5

Местоположение: Филиал в гр. Враца

Рег. №.: 501711

Смени: 1

Основна дейност/процеси в местоположението (моля да се посочат): Обучение по степени

	Действителен брой	Брой интервюирани	В %
Ръководители	1	1	100
Други служители	22	2	9
Общо	23	3	13

Местоположение: Колеж в гр. Плевен

Рег. №.: 501710

Смени: 1

Основна дейност/процеси в местоположението (моля да се посочат): Обучение-професионален бакалавър

	Действителен брой	Брой интервюирани	В %
Ръководители	1	1	100
Други служители	17	2	12
Общо	18	3	17



### Изнесени поделения и допълнителни местоположения:

В обхвата на сертификацията към момента са включени следните допълнителни местоположения и изнесени поделения:

Местоположение № 2  местоположение  изнесено поделение  
Адрес: гр. Враца

Основна функция: Обучение

Честота на одитиране:  ежегодно  на 6 месеца друго:

Брой персонал: 23

Одитирано ли е този път?  да  не

Има ли промени?  да  не Ако да, какво е променено?

Местоположение № 3  местоположение  изнесено поделение  
Адрес: гр. Плевен

Основна функция: Обучение

Честота на одитиране:  ежегодно  на 6 месеца друго:

Брой персонал: 18

Одитирано ли е този път?  да  не

Има ли промени?  да  не Ако да, какво е променено?

Дата на изпращане на плана за одит до клиента: 07.04.2014

Изпълнение на одита:  Планът за одит бе спазен  
 Планът за одит бе променен както следва:

### Заклучителен разговор:

Проведен бе заключителен разговор с ръководството на организацията. Представени и разяснени бяха, а където бе необходимо бяха обсъдени, резултатите от одита. Констатациите за несъответствия и планове за коригиращи действия бяха съгласувани със съответно отговорните лица, където бе необходимо.



## 5 Следващи стъпки

### 5.1 Дейности от страна на клиента

Коригиращи действия:

- не са необходими коригиращи действия
- планираните коригиращи действия ще бъдат приложени и проверени за ефикасност, както бе договорено, до

Потенциали за подобряване:

Идентифицираните потенциални възможности за подобряване трябва бъдат оценени вътрешно от предприятието, и според случая да бъдат включени в процеса на непрекъснато подобряване, ако бъде преценено че са полезни.

Несъответствията, констатирани по време на одита, трябва да бъдат приключени с доказателства и ефикасно в определения срок. В противен случай може да последва временно прекратяване или отнемане на сертификата.

### 5.2 Дейности от страна на DQS

Вид на следващия одит:

- надзорен одит
- ресертификационен одит
- друг вид одит

Данни за следващия одит:  
(необвързваща оценка за брой одиторски дни)

Планова дата за следващия одит: 04.2015  
(седмица или месец)  
за 4.5 човекодни  
от 2 одитори

Основни теми за следващия одит:

Клиентът желае:

- информация за
- оферта за
- телефонен разговор от отговорника за клиента

Допълнителни бележки:

### 5.3 Идентифицирана необходимост от промени

Променени основни данни ?

- да
- не

## 6 Допълнителни документи

Планове за коригиращи действия брой:

### Само за вътрешна употреба:

Формуляр „Основни данни” брой:

Формуляр „Основни данни” брой:  
[за специфичен стандарт - ако е приложимо]

Записки на одиторите 2

Специфични документи за други стандарти  
[ако са приложими]

Списък на участниците – заключ. разговор 1

Утвърден "Проект за сертификат"  
[ако е приложимо] брой:

Други

Дата на изготвяне на доклада  
19.4.2014 г.

Водещ одитор Илия Немигенчев  
Стандарт ISO 9001:2008

За комбинирани одити

Одитор Илия Железаров  
Стандарт

21.05.2014

Дата



Dr. Beate Wagner

Експертна проверка от DQS

### **Конфиденциалност**

Съдържанието на този доклад и всички информации за одитираното предприятие, получени във връзка с одита, се третират от страна на членовете на одиторския екип и от DQS, като стриктно поверителни в съответствие с договорите.

### **Получатели**

DQS  
ВТУ "СВ. СВ. КИРИЛ И МЕТОДИЙ"