

**ДОКЛАД**

**НАДЗОРЕН ОДИТ**

**ISO 9001:2008**

**Великотърновски университет  
”Св. св. Кирил и Методий”**



**DQS GmbH**  
**Deutsche Gesellschaft zur Zertifizierung**  
**von Managementsystemen**

August-Schanz-Straße 21  
60433 Frankfurt am Main  
[www.dqs.de](http://www.dqs.de)

**април 2009**

# 1 Препоръка за сертификация

## Поздравления!

Ви избрахте да бъдете одитирани от независими и квалифицирани одитори на DQS. В този доклад са документирани резултатите от одита, които вече Ви представихме при заключителния разговор на одита. Съвместно с Вас ние разкрихме силни страни, потенциални възможности за подобряване и рисковете, и Вие можете да използвате тези резултати за постигане на устойчив успех. Ние с готовност ще продължим да Ви съдействаме.

Одиторският екип препоръчва на DQS за ISO 9001:2008:

- издаване на сертификат
- издаване на сертификат, след като бъде доказано ефикасно прилагане на коригиращи действия
- продължаване на сертификата
- продължаване на сертификата, след като бъде доказано ефикасно прилагане на коригиращи действия
- не е приложимо, тъй като това 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 запазване на Вашата сертификация.

## **2 Система за управление. Нейните силни страни и възможности (резюме)**

- *Потенциалите за подобряване са форматираны с "bullet" и курсив*

### **2.1 Структура и подобряване на системата за управление**

През надзорния период Великотърновския университет е запазил процесноориентираната структура на системата за управление на качеството (СУК). Тя се указва подходяща и актуална при управлението и организацията на учебния процес и научноизследователската дейност в университета. Благодарение на натрупания опит и установените традиции, университетът запазва темповете си на развитие и признание в системата на висшето образование и общественото пространство, със съвременна организация на учебния процес и водещи научни изследвания. Това определя повишения интерес на младите хора за обучение във университета и на фирмите за реализация на завършилите специалисти на различни образователно квалификационни нива. Доказателство за развитието на университета са разкритите процедури пред НАОА за структуриране на самостоятелни и юридически и исторически факултети, а също така и основно звено факултет по математика и информатика. Обособени са два допълнителни корпуса.

През надзорния период е актуализиран наръчника по качеството на СУК съгласно изискванията на ISO 9001:2008, преработена и утвърдена е политиката по качеството, разработена е и приета от академичния съвет Стратегия за развитие на университета.

### **2.2 Отговорност на ръководството**

Преглед от ръководството за функционирането и развитието на СУК е проведен на 30.03.2009 г. Входни елементи за прегледа са били функционирането на СУК, външни и вътрешни одити, превенция срещу корупцията за утвърждаване авторитета на университета в обществото, удовлетвореност на клиентите, семинари и обучение, информационно осигуряване на СУК и други специфични университетски въпроси. Изходни елементи са приетите вътрешни нормативни документи, регламентиращи функционирането на процесите в съответствие със законовата база за висше образование, ресурсното осигуряване на системата, формулирането на стратегическите задачи на ръководството през мандатния период и др.

По време на одита ръководството на университета демонстрира висока компетентност по изискванията на стандарта и познаване на структурата на СУК. Проявената ангажираност и контрол на процесите са изиграли решаваща роля за развитието и подобряването на СУК. Финансиран е три годишен научноизследователски проект за развитие и подобряване на СУК, което е от съществено значение за развитието и усъвършенствването на процесите в СУК и университета. Извършените кадрови промени в Координационното звено по акредитация са спомогнали за успешното справяне с голямата по обем и значима по съдържание дейност. Като познаващ функционирането на СУК и в други университети смятам че разработената и внедрена СУК в университета ще спечели, ако се структурира самостоятелно звено по управление на качеството с отговорник хабилитирано лице, което ще подпомогне работата на заместник ректора по акредитация и качество проф. Байков.

### **2.3 Ефикасност и постигане на целите**

В университета съществува много добре организирана система за анкетиране и проучване на мнението на студентите за качеството на обучение по учебна дисциплина, специалност и преподавател. С решение на академичния съвет от 07.07.2008 г. са приети правила и процедури за проучване мнението на студентите за качеството на обучение. Разработени и приложени на практика са въпросници – анкетни карти за проучване на мнението на студентите за функционирането на различните дейности в университета. Резултатите от провежданите анкети се обобщават от кариерния център. Те дават възможност за откриване на редица слабости и несъответствия в университета и спомага за предприемане на корегирани и превантивни действия и подобряване качеството на учебния процес. Чрез кариерния център се поддържа непосредствена връзка с редица фирми и институции в

страната. Трябва да се разшири техния брой, което е свързано със широкия профил от специалности поддържани в университета.

Разработен е годишен план за вътрешните одити. Планираните вътрешни одити до месец април са изпълнени. Обхванати са всички факултети, центрове и звена, извършена е голяма по обем работа, което е дало непосредствени резултати за контрола и функционирането на процесите в университета.

## **2.4 Практическо прилагане на системата за управление, процеси.**

Констатираните резултати в предишния одит, се потвърждават и при настоящия надзорен одит. Университетската СУК обхваща всички процеси, които се извършват съгласно разработените процедури и това дава възможност за постигането на реални резултати и успехи във всички форми на обучение, научни изследвания и развитие на кадровия потенциал. Значима по обем е работата по международните програми и международно сътрудничество. Пряко доказателство за това са успешните програмни акредитации и разкриването на нови основни звена.

Семинарите и научните конференции са спомогнали за професионалното развитие и израстване на кадровия потенциал в университета. Планираните вътрешни обучения са проведени. За запознаване с новата версия на стандарта ISO 9001 е проведено обучение във външна специализирана организация.

### 3 Резултати от одита

#### 3.1 ISO 9001:2000

Обхват на сертификацията:  
(поделения – виж формуляр "Проект за сертификат")

Обучение по степени специалист, бакалавър, магистър и доктор; голямо разнообразие от специалности; интердисциплинарни програми и дистанционно обучение.

Бранш по EA/IAF:

37

Обосновано изключени изисквания:

7.5.4

(Само в случай на изключени изисквания):

- не е засегната
- е засегната – виж коригиращи действия

Способността или отговорността за доставяне на продукт, който съответства на изискванията на клиента и приложимите изисквания на нормативните актове

(Само при на надзорен или повторен одит):

- приложени ефикасно
- не са приложени ефикасно
- тази оценка не е приложима.

Договорените коригиращи действия от предходния одит са

Документацията на системата за управление на фирмата е

- напълно адекватна
- адекватна, но е необходимо подобряване
- все още не е адекватна

Системата за управление е ефикасна и удовлетворява изискванията на стандарта

- да
- непълно – виж коригиращи действия
- не – виж коригиращи действия

Брой планове за коригиращи действия :

- съществени несъответствия
- несъществени несъответствия

## 4 Данни за договора и процеса на одит

### 4.1 Данни за договора

Име на предприятието:	Великотърновски университет „Св. Св. Кирил и Методий“
Основен адрес:	ул. "Теодосий Търновски" 2 5003 Велико Търново
Регистрационен номер:	290801
Регистрационен номер на поръчка:	
Дата на одита:	21/22.04.2009
Общ брой човекодни:	1
Дата на анализа на системата:	-

### 4.2 Лица за контакт

Управител / Висше ръководство:	проф. дпн Пламен Легкоступ
Телефон:	+359 62 618 2221 / 620 189
Факс:	+359 62 628 023
E-Mail:	<a href="mailto:rector@uni-vt.bg">rector@uni-vt.bg</a>
Представител на ръководството:	доц. дпн Байко Байков
Телефон:	+359 62 618 236
Факс:	+359 62 628 023
E-Mail:	<a href="mailto:b.baikov@uni-vt.bg">b.baikov@uni-vt.bg</a>
Водещ одитор:	доц. д-р инж. Илия Немигенчев
Телефон:	+359 66 801144
Факс:	+359 66 801144
E-Mail:	<a href="mailto:nemig@tugab.bg">nemig@tugab.bg</a>
Други одитор(и):	доц. д-р инж. Илия Железаров
Телефон:	+359 66 804758
Факс:	+359 66 804758
E-Mail:	<a href="mailto:izhel@tugab.bg">izhel@tugab.bg</a>
Отговорник за клиента от DQS:	Maria Trochopoulou
Телефон:	+30 210 6233493-5
Факс:	+30 210 8083925
E-Mail:	<a href="mailto:Maria.Trochopoulou@dqshellas.gr">Maria.Trochopoulou@dqshellas.gr</a>

### 4.3 Одитирани поделения и база за интервюта

290801\_Велико Търново\_Обучение по степени специалист, бакалавър, магистър и доктор; голямо разнообразие от специалности; интердисциплинарни програми и дистанционно обучение

	Действителен брой	Брой интервюирани	%
Ръководители	9	4	44.44
Други служители	951	2	0.2
Общо	960	6	0.62

### 4.4 Данни за одита

Изпълнение на одита

- Одитът беше проведен по плана
- Планът за одита беше променен както следва:

Коригиращи действия, предприети по време на одита:

- няма
- виж План за коригиращи действия №:

Употребата на символите и сертификатите на DQS и IQNet е в съответствие с правилата

- да
- не – виж коригиращи действия
- не е приложимо

Заклучителен разговор:

По време на заключителния разговор бяха представени и разяснени, а където бе необходимо бяха дискутирани резултатите от одита. Където бяха необходими коригиращи действия, те бяха договорени със съответно отговорните лица. Разяснени бяха следващите стъпки, включително подготовката и утвърждаването на доклада от одита.

## 5 Следващи стъпки

### 5.1 Дейности от страна на Великотърновски университет „Св. Св. Кирил и Методий”

Коригиращи действия:  не са необходими коригиращи действия  
 планираните коригиращи действия ще бъдат приложени, както е уговорено, и ще бъдат проверени по документи до

Потенциали за подобряване: Идентифицираните потенциални възможности за подобряване ще бъдат оценени от предприятието и ще бъдат включени в процеса на непрекъснато подобряване

### 5.2 Дейности на DQS

Вид на следващия одит:  надзорен одит  
 повторен одит (ресертификация)  
 друг вид одит

Данни за следващия одит:  
(необвързваща оценка за брой човекодни)

Планова дата за следващия одит:  
Дата (седмица или месец): април 2010 г.  
За 2 човекодни  
от 2 одитори

Предвидени места (поделения) за одит: -

Основни моменти за следващия одит: Управленски процеси, производство и предоставяне на услуги, наблюдение и измерване, непрекъснато подобряване

Планиране на одита:  
Водещият одитор ще състави план за одит преди одита, съгласувано с предприятието.

Променени основни данни:  не  
 да, брой персонал:  
 да, име на лица за контакт:  
 да, данни на лица за контакт:  
 да, обхват на системата:  
 да, поделения:  
 да, други:  
Подробности – виж по-долу в “Допълнителни бележки”

Клиентът желае  информация за .....  
 оферта за .....  
 телефонен разговор с отговорника за клиента

Допълнителни бележки :



## 6 Приложения към доклада

### Само за вътрешна употреба в DQS:

- |    |  |             |
|----|--|-------------|
| .. | Планове за кор. действия [ако е необходимо]                        | Брой:       |
| .. | Ф-р „Основни данни“  | Брой:       |
| o  | Ф-р „Основни данни“<br>[за специфичен стандарт - ако е необходимо] | Брой:       |
| p  | План за одит   | (P)         |
| p  | Контролен план за стандарт ISO 9001:                               | (P) Брой: 1 |
| p  | Констатации / записки от одита                                     | (P)         |
| o  | Други специфични за стандарта документи<br>[ако са приложими]      |             |
| p  | Списък на участниците – заключ. разговор                           |             |
| o  | Утвърден "Проект за сертификат"<br>(ако е приложимо)               | Брой: 1     |
| o  | Други  |             |
- P) : Задължителен документ, прилага се винаги

Дата на изготвяне на доклада: 30.05.2009

Илия Немигенчев, водещ одитор

Докладът е проверен и утвърден

**DQS GmbH**  
**Deutsche Gesellschaft zur Zertifizierung**  
**von Managementsystemen**

10/7/2009

Dr. C. Nunn

Дата

Експертна проверка от DQS

### **Поверителност**

Съдържанието на този доклад и цялата информация, получена във връзка с одита на одитираното предприятие, се третират като стриктно поверителни от страна на членовете на одиторския екип и от DQS в съответствие с договорите.

### **Получатели**

DQS

Великотърновски университет „Св. Св. Кирил и Методий“