



Доклад от одит на система за управление

**Клиент: ИКОНОМИЧЕСКИ УНИВЕРСИТЕТ -
ВАРНА**

Стандарт: ISO 9001:2015

Рег. № на клиент: 0569

Изготвен от: Милена Минкова

Дата: 19.12.2024г.

Всеки одит се извършва на базата на процес на вземане на извадка от наличната информация и не всяка дейност и всеки запис във Вашата система за управление ще бъдат проверени по време на одита. Възможно е да съществуват несъответствия в системата за управление, които да не бъдат идентифицирани от одиторския екип. Сертификацията не Ви освобождава от отговорност да наблюдавате действието на системата и да предприемате действия, когато установите несъответствия, отстранявате несъответствия, за да се гарантира, че съответствието с изискванията на стандарта се поддържа непрекъснато.

Този доклад е собственост на органа за сертификация на системи за управление на „ИНСЕРТ“ ЕООД.

www.incert.bg

Съдържание

Указания	3
I. Информация за одита	4
II. Наблюдения от одита и препоръки	6
III. Забележки и възможности за подобрене	32
IV. Проучване на удовлетворението на клиентите	33

Приложение 1. Програма за одити

Указания

Този доклад е изготвен от екип за одит на органа за сертификация на системи за управление на „ИНСЕРТ“ ЕООД. Одитът се провежда на основание на договор за сертификация между одитираната организация и органа за сертификация. Подробна информация за процеса на сертификация и отговорностите на страните се съдържа в Правилата за сертификация, които са неразделна част от договора. Актуалната версия е публикувана на интернет страницата на органа за сертификация www.incert.bg.

Докладът представя резултатите от проведения одит на системата за управление, внедрена във Вашата организация.

Всички несъответствия, констатирани по време на одита, се категоризират като незначителни или значителни.

Незначителното несъответствие е неспазване на изискване, в резултат от което:

- Ефектът от неспазването на изискването е вероятно да има слабо въздействие върху дейностите и ефективността на системата за управление, процесите или резултатите от процесите, дейностите, продуктите, отпадъците и източниците на замърсяване (при СУОС), системите и процедурите.
- Е малко вероятно да се намали способността да се гарантира ефективно управление на процесите;
- Е малко вероятно да доведе до доставяне на клиента на несъответстващ продукт/услуга.

Значителното несъответствие е неспазване на изискване, при което:

- Липсва или изцяло не се спазва документ на системата, не се изпълняват/поддържат изискванията на една или повече от клаузите на стандарта за система за управление, по който се одитира.
- Ефектът от неспазването на изискването е вероятно да доведе до намаляване на възможностите за използване на продукта или безопасната употреба на продукта или услугата.
- Има силно въздействие върху дейностите и ефективността на системата за управление, процесите или резултатите от процесите, дейностите, продуктите, отпадъците и източниците на замърсяване (при СУОС), системите и процедурите.
- Е много вероятно да доведе до доставяне на клиента на несъответстващ продукт/услуга.
- Няколко незначителни несъответствия спрямо една и съща клауза на стандарта, които разгледани в цялост, сочат, че изискванията на клаузата не се спазват.

Всички несъответствия, освен в този доклад, се документират и в последната секция на F 05-01 Програма за одити. Вие трябва да предприемете действия по всички констатирани несъответствия като извършите причинно-следствен анализ с цел да определите най-подходящото коригиращо действие, както и да гарантирате, че коригиращото действие е изпълнено и то е ефективно.

За всички незначителни несъответствия трябва да направите предложения за коригиращи действия, които да бъдат одобрени като подходящи от водещия одитор, за да се пристъпи към решение за предоставяне или подновяване на сертификация. Всички значителни несъответствия трябва да бъдат намалени по значимост до незначителни или напълно закрити, за да се пристъпи към решение за предоставяне или подновяване на сертификация (приложимо за първоначални одити и одити за подновяване на сертификацията). За всички надзорни одити всички значителни несъответствия трябва да бъдат закрити или значимостта им да бъде намалена до „незначителни“ до три месеца след одита.

Повечето корекции и коригиращи действия могат да бъдат приети за ефективни на базата на преглед на документи. Ако за целите на проверката на изпълнението на коригиращо действие, е необходимо допълнително посещение, ще се свържем с вас, за да определим удобно за двете страни време.

Възможно е докладът да съдържа забележки и възможности за подобряване, които са свързани с области, в които въпреки че е постигнато съответствие с изискванията на съответния стандарт, могат да бъдат постигнати допълнителни подобрения.

Молим да ни уведомявате за всякакви промени, които могат да засегнат вашата сертификация, както и да ни информирате за промени в данните и лицата за контакт, така както се изисква от Правилата за сертификация, които са неразделна част от договора за сертификация.

Ако имате въпроси във връзка с доклада, можете да се свържете с Водещия одитор, провел одита.

E-mail: office@incert.bg

I. Информация за одита

Вид на одита:	<input type="checkbox"/> Първоначален Етап 2 <input type="checkbox"/> Надзорен <input checked="" type="checkbox"/> За подновяване <input type="checkbox"/> Специален
Номер на одита и пояснения:	6.0

Клиент:	ИКОНОМИЧЕСКИ УНИВЕРСИТЕТ - ВАРНА	Номер на клиента:	0569
Лице за контакт:	Евгени Станимиров Милена Пенева		
Обхват на одита:	Провеждане на обучение във всички степени и форми на висше образование (професионален бакалавър, бакалавър, магистър и доктор), продължаващо и допълнително обучение, управление и поддържане на качеството на академичния състав и научно-изследователската дейност.		
Вид на одита:	<input type="checkbox"/> Съвместен <input type="checkbox"/> Комбиниран <input type="checkbox"/> Интегриран <input checked="" type="checkbox"/> Не е приложимо		
Одитиран(и) стандарти:	ISO 9001:2015		

Водещ одитор ¹ :	Милена Минкова (ISO 9001:2015)		
Одитор(и) ² :	Димитър Павлов (ISO 9001:2015)		
Технически експерт(и) ³ :	Милена Минкова (NACE 72 и 85 за СУК) Светослав Арнаудов (NACE 85 за СУК)		
Наблюдаващи:	Не е приложимо		
Език на одита:	Български		
Площадки, на които се провежда одитът ⁴	Дата (и) на одита:	Време на одита:	
бул. „Княз Борис I“ № 77, гр. Варна	16-17.12.2024	3,5	

¹ Две имена и схемите за сертификация, за които е одобрен

² Две имена и схемите за сертификация, за които са одобрени

³ Две имена и технически области по схеми за сертификация, за които са одобрени.

⁴ В скоби след адреса се посочва постоянна или временна.

Цели на одита

Одит за подновяване на сертификацията

Да се потвърди постоянното съответствие и ефикасността на системата за управление като цяло и нейната постоянна адекватност и приложимостта на обхвата на сертификацията.

Обобщение на несъответствията

Всички констатирани несъответствия и очакваните последващи действия по тях са подробно описани в приложение 1 на доклада „Програма за одити“.

Брой нови значителни несъответствия	0
Брой нови незначителни несъответствия	0
Брой закрити несъответствия при този одит	0
Брой незакрити несъответствия (от предходен одит)	0
Причини за незакриване на несъответствия от предходния одит (ако е приложимо):	

Отклонения от плана за одит и причините за тях (ако е приложимо)

Няма отклонения. Планът за одит е изпълнен.
Постигнати са целите на одита.

Използвани методи за одит

- Наблюдение на дейности Преглед на документирана информация
- Интервюта с ръководството и персонала Друго (моля опишете, ако е приложимо, напр. конкретни техники/методи за одит от разстояние).

Планирани индикативни дати за следващия одит

09.12.2025г.

II. Наблюдения от одита и препоръки

1. Представяне на клиента и информация за промени в обхвата, ключов персонал, данни за контакт, процеси или други промени, свързани с бизнеса.

ИКОНОМИЧЕСКИ УНИВЕРСИТЕТ - ВАРНА (ИУ-Варна) е акредитирана образователна и научна институция, с утвърден през годините висок авторитет. Същият е потвърден с получената оценка (9,49) при институционалната акредитация на университета от Националната агенция за оценяване и акредитация (НАОА) през 2024 г. като институционално признание за качеството на обучението и неговото съответствие със Закона за висшето образование. Към момента в ИКОНОМИЧЕСКИ УНИВЕРСИТЕТ - ВАРНА се обучават над 6 000 български и чуждестранни студенти. Подготвят ги над 230 редовни преподаватели, над 100 от които са хабилитирани. UniRank – независимата световна информационна търсачка за висше образование, го класира на първо място сред висшите училища във Варна за 2024 г. и го позиционира в Топ 10 от общо 48 наблюдавани в страната. Уеб метриката за класирането е базирана на валидни и безпристрастни веб показатели, предоставени от независими източници. ИУ- Варна е първият български университет в престижната международна мрежа Dukenet, обединяваща държавни и частни висши училища от над 15 страни в Европа. Включен е в авторитетната рейтингова система Impact Rankings на Times Higher Education. ИУ – Варна е един от четирите български университета и единственият от град Варна, намерили място в класацията за 2024 г., оценяваща представянето на висшите училища в областта на Целите на ООН за устойчиво развитие.

ИУ-Варна предлага обучение в 4 професионални направления: 3.7. „Администрация и управление“; 3.8. „Икономика“; 3.9. „Туризъм“ и 4.6. „Информатика и компютърни науки“. В ИУ – Варна се обучават студенти в ОКС „Бакалавър“; ОКС „Магистър“ и ОНС „Доктор“, в т.ч. в редовна, задочна и дистанционна форма.

Налице са убедителни обективни доказателства, че организацията успешно прилага и ефективно развива Система за управление на качеството (СУК) в съответствие с изискванията на ISO 9001:2015. Висшето ръководство управлява процесите на СУК с демонстрирана ангажираност и професионализъм. То участва пряко в процесите на управление като планира, осигурява ресурси, контролира дейността и подкрепя непрекъснатото подобряване, демонстрирайки висока степен на разбиране на изискванията на приложимия стандарт по отношение на идентификацията на ключовите резултати или значими рискове и възможности, осъществяването на процесите, реализирането на целите и цялостното функциониране на системата за управление. За този успех в значителна степен допринасят отговорните за развитието на СУК длъжностни лица.

Обхватът на сертификация е определен както следва: „Провеждане на обучение във всички степени и форми на висше образование (професионален бакалавър, бакалавър, магистър и доктор), продължаващо и допълнително обучение, управление и поддържане на качеството на академичния състав и научно-изследователска дейност.“ Той е документиран и е в съответствие с изпълняваните дейности и приложимите нормативни изисквания. Границите на СУК обхващат цялостната дейност на организацията. Обхватът на СУК с посочения предмет е в съответствие с изискванията на стандарта. Не са дефинирани изключения от клаузите на ISO 9001:2015 в обхвата на СУК. Целите на одита са постигнати.

2. Ефективност на системата за управление и съответствие с приложимия стандарт(и)

ИУ-Варна ефективно поддържа и развива СУК в съответствие с изискванията на ISO 9001:2015 с предмет на дейност провеждане на обучение във всички степени и форми на висше образование (професионален бакалавър, бакалавър, магистър и доктор),

продължаващо и допълнително обучение, управление и поддържане на качеството на академичния състав и научно-изследователската дейност.

СУК съответства на критериите на одита и е ефикасна. Тя удовлетворява приложимите нормативни и други изисквания и съдейства за постигане на планираните резултати. Доказателствата при одита, събрани посредством документален одит на предоставената актуална документирана информация, наблюдения и интервюта с представители на организацията, демонстрира действащи ефективно процеси на управление на риска и непрекъснато подобрене при развитието на СУК.

След предходен одит са настъпили промени в документацията на СУК- Актуализиран Наръчник по качеството – рев 7 от 11.12.2024г. Промените са извършени съгласно реда на 01 РР „Управление на документите и записите по качеството“ и 01.02 WP “Управление на архивите“, съдържащ регламентите, касаещи създаването, прегледа, одобрението, разпространението, управлението, архивирането и унищожаването на документите по качеството. Документираната информация (документи и записи) на СУК обхваща:

- Политика по качеството от 17.10.2024 и цели по качеството от 02.12.2024,
- Наръчник по качеството, рев 7 от 11.12.2024- орг. Структура,
- 17 Основни процедури (РР), списък на ревизиите наличен,
- Работни процедури (WP),
- Работни инструкции (WI),
- Формуляри (FM) и записи по качеството.

Документацията на СУК е публикувана на електронната платформа suk.ue-varna.bg, достъпна за всички членове на академичния и административен състав, и действащи докторанти. През 2024 г. е реализиран проект за модерна, отговаряща на изискванията на акредитационни и сертификационни процедури за дигитализация на работния процес и лесен достъп до необходимата документация на вътрешните заинтересовани страни в ИУ – Варна. Документираната информация, свързана с контекста, съответства на изискванията на ISO 9001:2015. Рисковете и възможностите се анализират задълбочено и са съобразени с контекста на Организацията и изискванията на дефинираните заинтересовани страни.

Обхватът е определен и документиран в НК точка 4.3. както следва: „Провеждане на обучение във всички степени и форми на висше образование (професионален бакалавър, бакалавър, магистър и доктор), продължаващо и допълнително обучение, управление и поддържане на качеството на академичния състав и научно-изследователска дейност.“ Физическите граници на СУК обхващат цялостната дейност на организацията. След предходен одит, през последната година не е регистрирана промяна в обхвата на СУК. СУК изпълнява всички изисквания на ISO 9001:2015.

Всички процеси в обхвата на системата са идентифицирани и се управляват ефективно в контролирани условия. ИУ-Варна е определил процесите, необходими за СУК, тяхната последователност и взаимодействие. Същите са документираны в 16 РР „Процеси и взаимодействия между тях“, регламентираща определянето на взаимодействието между процесите от СУК, входните и изходните елементи на процесите, ключовите индикатори за резултатност, рисковете и възможностите за всеки процес и действията по отношение на тях, ресурсите, отговорностите и правомощията за тяхното реализиране. Системните процеси са дефинирани в детайли, които на оперативното ниво разписват входните и изходни елементи на процесите, последователността, ресурси, разпределените отговорности и др. Налични са съответните записи. Разписани са критерии за оценка на ефикасността на функциониране на процесите са и съответни критерии, които подпомагат наблюдението и измерването на ефикасността на процесите. Плановите и отчетните стойности на ключовите индикатори по отделни процеси се документират посредством Система от индикатори за анализ и оценка на качеството на процесите в ИУ – Варна (по учебни години), които се отчитат в рамките на всяка академична година и се изчислява процентното отношение на резултатността спрямо поставените цели и задачи. Резултатът показва, че

академичната 2023/2024 г. плановете стойности с неизпълнение са 12%, с пълно изпълнение са 29%, а тези с преизпълнение - 59%.

Действа препотвърдена от Академичен съвет на ИУ – Варна, с Решение №10 от Протокол №17/17.10.2024 г., Политика по качеството, разработена в съответствие с мисията на учебното заведение и актуализираната Мандатна програма на Икономически университет - Варна за периода 2023-2027 г. с Решение №17 на АС от Протокол №15/27.06.2024 г. Тя е в стратегически синхрон с Политиката за развитие на Икономически университет – Варна (утвърдена със Заповед РД09-328/09.02.2023 г. на министъра на образованието и науката), като са интегрирани в нея и целите, произтекли от прилагането на Политиката за развитие на ИУ – Варна. Академичният съвет на ИУ – Варна приема отчета за първата година от изпълнението на Политиката за развитие на ИУ – Варна за периода 2023 - 2027 г. с Решение №6 от Протокол № 15/27.06.2024 г. Тя е достъпна за заинтересованите страни посредством публикация в сайта на организацията. Политиката е подходяща за целите, предоставя рамка за определяне на целите, включва ангажимент за спазване на приложимите нормативни и други изисквания, ангажимент за непрекъснато подобрене на системата за управление. Налице са доказателства за нейната непрекъсната актуалност. На проведения на 02.12.2024 г. Преглед от ръководството политиката се оценява като адекватна и актуална. Политика е разпространена сред служителите на ИУ – Варна посредством: електронната платформа suk.ue-varna.bg, уеб-сайта на университета, както и на хартиен носител из съответните звена.

Одитните резултати ясно демонстрират, че Висшето ръководство демонстрира лидерство и ангажимент за поддържане и подобрене на СУК чрез лично участие в управлението, създаване на политика, цели, осигуряване на ресурси, ефективен мониторинг и контрол. Насърчават се интегрирането на изискванията на системата за управление в бизнес процесите на организацията и прилагането на процесния подход. Налице е фокус върху клиентите, като се гарантира, че рисковете, които могат да повлияят на съответствието на услугите и удовлетвореността са идентифицирани и управлявани. Изискванията на заинтересованите страни се оценяват и удовлетворяват, както е подходящо.

Разбрани и оценени са вътрешните и външни обстоятелства/контекст, като са отчетени средата, целите и връзките със заинтересованите страни. Външните и вътрешни обстоятелства, които биха въздействали на дейностите на организацията, са идентифицирани. Определянето на контекста на организацията и потребностите и очакванията на заинтересованите страни са регламентирани в 17 ПР „Контекст на организацията. Заинтересовани страни“ с отговорността на сектор УАРС. Последната актуализация на Контекста е във връзка с идентифицирането на нови заплахи и уязвимости, които биха възникнали при промени на климатичните условия и вероятна загуба на функционалност. Посочените направления в анализа са съобразно измененията на ISO 9001:2015 Изменение 1: Действия, свързани с изменението на климата (ISO 9001:2015/Amd 1:2024), засягащи действия, свързани с изменението на климата, регламент 2020/852 на Европейския парламент, и Съвета и Програмата до 2030 г. за устойчиво развитие. Според данните в изготвения SWOT анализ на ИУ – Варна за 2024 г. преобладават силните страни, като усилията следва да бъдат насочени именно към тяхното поддържане и доразвиване с цел извличане на максимална полза от потенциалните външни възможности и неутрализиране действието на външните заплахи. На база анализа и заключението от него, може да се определят рисковете и възможностите в ИУ – Варна. Те са идентифицирани, оценени и са предложени мерки, които се обсъждат на заседанията на КООК, състояло се през м. октомври 2024 г., и ще се представят като входни данни на планирания за 02.12.2024 г. преглед от ръководството със заповед на ректора РД14-232/13.11.2024 г. Системно, през планирани интервали висшето ръководство наблюдава и проверява информацията, свързана със заинтересованите страни и съответните им изисквания и я актуализира при необходимост видно от ПР от 02.12.2024г .

Контекстът и изискванията на заинтересованите страни са обвързани с процесите на управление на риска и цялостното целеполагане. В резултат на направения анализ на

изискванията са планирани действия за адресиране на заплахите и възможностите. Същите са част от внедрената е СФУК.

Управлението на рисковете и възможностите, свързани с качеството, е регламентирано в документирана процедура 15 РР „Управление на рисковете и възможностите“. За срока на действие на Мандатната програма 2023-2027 г. със заповед на ректора № РД 06-44/22.03.2024 г. е сформирана експертна група с цел изпълнение на изискванията на стандарт ISO 9001 и внедрената СУК, която да идентифицира риска и възможностите, свързани с целите по качеството на ИУ – Варна. На база прегледана документация за SWOT анализ и извършения анализ, оценка и преоценка на риска, се фокусира върху извършване на цялостна оценка на средата. На тази основа са изведени основните рискове: 1) мерки, действия и фактори по отношение на влиянието върху изменението на климата и устойчиво развитие на организацията (в социално, икономическо и екологично естество) чрез предлагане на продукти и услуги в условия, гарантиращи щадящо използване на ресурси през целия жизнен цикъл; 2) възможности за оптимизиране на комуникацията със заинтересованите страни, в т.ч. по отношение на изпълнение на целите на ООН за устойчиво развитие и поддържане на социално и екологично отговорно функционира. Посочените направления са съобразно измененията на ISO 9001:2015, засягащи действия, свързани с изменението на климата, регламент 2020/852 на Европейския парламент и Съвета и Програмата до 2030 г. за устойчиво развитие. По отношение на идентифицираните и преоценени рискове за 2025 година са планирани мерки за овладяването им в посока подобряване качеството на обучение (както в дигитална среда, така и в присъствена форма); развитие на университетската информационна система с цел допълнителна дигитализация на информационното обслужване на учебния процес, включително издаване на електронна студентска книжка; стимулиране на обучаваните лица да продължат образованието си, в рамките на ИУ – Варна, в по-висока квалификационна степен; реализирането на пазара на труда на завършилите студенти, чрез контакти с бизнеса и кариерно консултиране; стимулиране на академичния състав за публикуването на научни публикации, писане на монографии, статии и др.

Дефинирани са мерките за адресиране на идентифицираните и оценени рискове. Уточнен е редът за определяне на възможностите, като рисковете се управляват така, че да се намали вероятността от тяхната поява или да се сведе до минимум тяхното въздействие. Възможностите се управляват така, че да се увеличи вероятността от тяхната поява или да се увеличат максимално облагите от тях. Планирани са действия за овладяване на риска и проверка на ефективност на приложените действия. Определените мерки за овладяване и редуциране на значимите рискове за периода на академичната 2024/2025 година са насочени към овладяване на въздействието на факторите на външната и вътрешна среда съобразно икономическите, демографски, политико-правни, социо-културни, технологични и екологични фактори. Тези фактори допринасят за установяване на общия икономически, политически, социален, технологичен и образователен климат в страната като цяло, а по отношение на дейността на ИУ – Варна, подпомагат процеса на адаптация към заобикалящите условия на функциониране.

Отчита се периодично изпълнението на контролните дейности, което се документира в ежегодни доклади. Прегледани са съответни записи. Процесите на управление на риска са интегрирани в СУК и свързани с определянето на целите по качеството; решенията на прегледа от ръководството, съгласно т. 9.3 от НК; както и при въвеждане и/или промяна на оперативни контроли, съгласно т. 8 от НК. Прегледани записи: Регистър на рисковете, свързани с качеството 2024/2025, последна актуализация към 02.12.2024г. Климатичните промени са адресирани – запис 4.1.В. Отразени са 4 слаби страни, 25 силни страни, 19 потенциални заплахи на база на анализа на контекста за 2024г. Преоценените рискове и включени нови рискове заедно с планираните мерки са обсъдени на заседание на КООК, като взетите предложения и решения са да се действа в посока към минимизиране

въздействието им върху дейността на Университета (Протоколи от проведени заседания на 16.10.2024 г. и на 25.10.2024 г.).

СФУК се прилага и развива в контекста на прилаганата Стратегия за управление на риска- (Прегледани записи: Проект за актуализирана Стратегия за управление на риска 2024-2026, планирано приемане на 19.12.2024 г., съдържаща методика за оценка на риска, Риск регистър по СФУК- последна актуализация към ян.2024 г., Комитет за управление на риска- КУМАР- протоколи от 21.11.2024г.)

3. Напредък по реализиране на целите

Организацията демонстрира ефективен процес на планиране, осигуряване на изпълнението и мониторинг и отчитане на изпълнението на целите. Процесите на целеполагане се развиват на централно и териториално ниво, в рамките на националната стратегическа рамка, съответно хармонизирана с Европейските стандарти и приоритети. Налице са доказателства за стратегическа обвързаност и оперативна координираност на всички приложими нива. Отговорностите, свързани с утвърждаването на целите по качеството, са регламентирани в 02 РР „Отговорност на ръководството“.

В мандатна програма за периода 2023-2027 г в ИУ – Варна и поставените цели на висшето училище за периода на втората академична година са заложили мерки в шест направления: 1. „Общо управление на университета“; 2. „Образователен процес и осигуряване на качеството на обучение“; 3. „Научни изследвания, иновации и развитие на кадрите“; 4. „Международни връзки и партньорства“; 5. „Проектна дейност“ и 6. „Финанси“. Те целят адаптиране на управленския стил и организационната структура към изискванията и промените на вътрешната и външната среда; подобряване на административния капацитет на университета; изграждане на интегрирана информационна система (ИИС) с интерфейс в реално време със синхронизирани данни (Пилотна фаза: НИДД); повишаване на качеството на предлаганите програми за обучение във всички ОКС и осигуряване на актуалност; съответствие и интегралност на придобиваните знания, умения и компетенции; повишаване на качеството на обучението чрез използване на образователни форми, методи и технологии в съответствие с международните стандарти за академично образование; осигуряване на надеждни и леснодостъпни ресурси за обучение и подпомагане на студентите; развитие на публикационната дейност и провеждането на научни събития в ИУ – Варна; развитие на проектна научна дейност; увеличаване относителния дял на чуждестранните студенти във всички ОКС в ИУ – Варна; интернационализация на образователния процес; развитие на взаимноизгодно сътрудничество и партньорства с бизнес организации, представители на публичната администрация и възпитаници на университета (алумни); подобряване на разпознаваемостта на ИУ – Варна в национални и международни платформи за търсене на партньори; увеличаване на абсолютния размер на бюджетните приходи, повишаване на относителния дял на собствените приходи и др.

Висшето ръководство периодично извършва преглед на стратегическите и краткосрочните цели по качеството и анализира получените резултати за постигане степента на съответствие. Изпълнението на целите и количествените индикатори са публично оповестени към заинтересованите страни чрез уеб-сайта на ИУ – Варна. Като обобщение е представено, че в процентно съотношение може да се твърди, че заложените цели за изтеклия период са преизпълнени. На прегледа от ръководството от 02.12.2024г. са приети целите за 2025 година. Същите са насочени в посока дигитализиране на учебното съдържание и осигуряване на висока степен на интерактивност на процеса на обучение в електронна среда, съобразно с особеностите на обучаваното поколение студенти, популяризиране на възможностите за публикуване в световно признатите бази данни Scopus и/или Web of science.

Налице е стратегическа обвързаност между целите и Политиката по качеството.

Служителите са детайлно запознати с поставените цели, видно от проведените интервюта в различните одитирани звена. Целите се съобщават на въвеждащото обучение за новопостъпили служители, както и на съответните формати за поддържане на компетентност. Те са налични във вътрешната информационна система, като общите стратегически ангажименти са публикувани на сайта.

Цялостният процес на целеполагане, организация на изпълнението и отчитане на изпълнението на целите, развит в рамките на сложна стратегическа обвързаност по нива и процеси демонстрира организационна зрялост, адекватна степен на документираност, систематичност и играе роля на двигател на процеса на подобрене в ИУ- Варна.

4. Съответствие с приложимите нормативни и други изисквания

ИУ- Варна осъществява дейността си в комплексна нормативна среда, детайлно регламентирана от актове със стратегически и нормативен характер, включващи както национални регламенти, така и такива на ниво ЕС. Ключовите нормативни актове с приложение към дейността включват: Закон за висшето образование (ЗВО) като основен закон, който урежда структурата, управлението и дейността на висшите училища в България, регламентира акредитацията на висшите училища, качеството на обучението, автономията на университетите и тяхното финансиране и определя изискванията за обучение в различните степени: бакалавър, магистър и доктор; Закон за развитието на академичния състав в Република България; 4. Наредби на Министерски съвет и Министерството на образованието и науката, в т.ч. Наредба за държавните изисквания за приемане на студенти – определя условията и реда за прием във висшите училища; Наредба за държавните изисквания за завършване на образователно-квалификационните степени – регламентира минималните изисквания за придобиване на бакалавърска, магистърска и докторска степен; Наредба за акредитация на висшите училища – определя критериите и процедурите за акредитация от Националната агенция за оценяване и акредитация; Закон за научните изследвания и иновациите – подкрепя интеграцията на научната дейност с висшето образование; Кодекс на труда – регламентира трудовите отношения на преподавателите.

На ниво СУК и поети стратегически ангажименти, приетата Политика по качеството за периода 2023-2027 демонстрира поет ангажимент за спазване на приложимите нормативни и други изисквания. Системата е насочена към осигуряване на съответствие посредством спазване на всички приложими правни, регулаторни и договорни изисквания, свързани със сигурността на информацията и качеството на основната дейност. Налице са доказателства, че приложимите нормативни изисквания са идентифицирани, подлежат на актуализация, и са обект на мониторинг от съответните отговорни лица. Оценката на съответствието е потвърдена на прегледа от ръководството от 02.12.2024г.

5. Ефективност на процесите и дейностите

Към момента на одита е в сила Устройствен правилник на Икономически университет – Варна, който урежда структурата, дейността и управлението на университета, като последното изменение е от 15 ноември 2024 г. За изпълнение на дейностите, Висшето ръководството е разработило и утвърдило Организационна структура. Академичният съвет на ИУ – Варна утвърждава организационно-управленска структура с Решение №16 от Протокол №15/27.06.2024 г. Актуализираната организационната структура на ИУ – Варна е налична на сайта на ИУ – Варна (https://www.uevarna.bg/uploads/filemanager/303/images/Struktura_UE.png). Организационно-управленска структура включва основни и обслужващи звена.

Основни звена в ИУ – Варна са факултетите и колежите. Органи за управление на факултетите са: общо събрание, факултетен съвет и декан. Обучението в образователно-квалификационната степен "бакалавър" в ИУ – Варна се осъществява в 4 факултета - "Финансово-счетоводен", "Стопански", "Управление" и "Информатика". Факултетите обединяват катедри, които осигуряват обучението по една или група сродни специалности. Катедрата е звено на факултетите, колежите и департаментите, което осъществява учебна и научноизследователска дейност по една или група сродни дисциплини. Органи за управление на катедрата са катедреният съвет и ръководителят на катедрата.

Колежът по туризъм е основно звено на Икономически университет – Варна. Колежът провежда обучение на изпълнителски и средни ръководни кадри по три специалности: "Мениджмънт в туризма", "Мениджмънт на свободното време" и "Мениджмънт на хотели и ресторанти".

Университетски центрове

- Център за електронно и дистанционно обучение - организира обучението в дистанционна форма в ОКС "бакалавър" и ОКС "магистър".
- Център за професионално обучение - администрира професионално, продължаващо, допълнително обучение, обучение по чужди езици и квалификационни курсове за учители.
- Център "Кариери, предприемачество и маркетинг"
- Център за качество на обучението (ЦҚО)
- Университетски център по медиация (УЦМ) е обслужващо звено в структурата на ИУ – Варна за извършване на процедури по медиация като алтернативен способ за разрешаване на спорове свързани с образователния, научно-изследователския и учебен процес.
- Център за изследване и прилагане на нови информационни и комуникационни технологии (ЦИПНИКТ)

Административни офиси в ИУ – Варна са: отдел "Ректорат", отдел "Учебна дейност и студенти" (УДС), отдел "Международно сътрудничество" (МС), отдел "Научноизследователска дейност и докторантура" (НИИД), отдел "Комуникационни, информационни и осигурителни системи" (КИОС), отдел "Човешки ресурси", отдел "Правно обслужване", отдел "Обслужване на информационни системи", отдел "Стопанска и инвестиционна дейност" (СИД), Финансово-счетоводен отдел, сектор за оценяване, поддържане и следакредитационен контрол на качеството на обучение, сектор "Деловодство", сектор "Обществени поръчки и контрол на договорите", сектор "Компютърни системи и мрежи" (КСМ), сектор "Аудио-визуални, телекомуникационни и осигурителни системи" (АВТОС), сектор "Управленски анализи и рейтингова система", сектор "Връзки с обществеността", сектор "Реклама", сектор "Управление на проекти", сектор "Алумни и кариери", звено "Кариерен център", звено "Учрежденски архив", звено "Университетски сайт и информационни екрани", "Студентски стипендии и общежития", университетска библиотека, университетско издателство "Наука и икономика", изследователски центрове, университетски спортен комплекс (УСК), лаборатории и други административно обслужващи структури.

Обслужващите звена на ИУ – Варна подпомагат органите за управление, основните звена, осигуряващи учебния процес и научноизследователската дейност.

През периода от предходен одит са отчетени промени относно щатното разписание и организационната структура на ИУ - Варна за периода от 2023/2024 г., като са прегледани следните записи от протоколи на Академичен съвет: Академичният съвет на ИУ – Варна приема в състава на Съвета на настоятелите да бъде включен Емил Цанков на мястото на

Валентин Банев; нов състав на Централна атестационна комисия: председател; нов състав на Централна конкурсна комисия за конкурсната сесия през 2024 г.; нов състав на Издателски съвет; нов състав на редакционната колегия на монографична библиотека „Цани Калянджиев“; номиниране на доц. д-р Стоян Димов Киров за член на Постоянната комисия по стопански науки и управление към Националната агенция за оценяване и акредитация; нов състав на Оперативна комисия по координация и контрол (ОККК); състав на редколегията на списание Business & Management Compass от академичния състав на Икономически университет - Варна; нов състав на Комисията по осигуряване и оценяване на качеството (КООК) в Икономически университет – Варна; състав на Постоянна комисия по кариерно развитие за мандат 2023-2027 г.; закриване на Център за международна образователна дейност (ЦМОД); състав на редколегия за подготовка и публикуване на алманах „Животописни и книгописни сведения за преподавателите на ИУ – Варна“ (2015-2025); освобождава от длъжност „заместник-ректор по финанси“ доц. д-р Божидар Чапаров; приема броят на зам.-ректорите да се намали на три, като се премахне длъжността „заместник-ректор по финанси“; изменения в състава на Комисията по социални-битови въпроси на учащите, ново направление (ресор): Студентски политики и дигитализация; зам.-ректор по студентски политики и дигитализация доц. д-р Владимир Досев;

Процесите на СУК и тяхното взаимодействие са определени и документирани. Методите и критериите за измерване на ефективността на процесите са определени. Към тези процеси се включват планирането на дейностите, екипите и сроковете по изпълнение на задачите, определянето и прегледът на изискванията и потвърждаване на възможностите за тяхното изпълнение, етапите на реализиране, контрол, идентификация, проследяване и отчитане, предпазването на документите и информацията, собственост на клиентите. Процесите са ресурсно обезпечени с необходимите човешки ресурси, инфраструктура и работно оборудване, за да осигури изпълнението на процесите. Изискванията за правилното протичане са регламентирани в СУК, приложимите Регламенти, процедури, инструкции и съответните нормативни документи. Критериите за оценка на ефективността на процесите са определени от ръководството и периодично се отчитат резултатите от дейността. Няма промяна в процесите в периода от предходен одит.

Процесите са класифицирани като:

- Управленски процеси, касаещи определяне курса на Висшето ръководство по отношение на качеството и методите за неговото управление;
- Процеси по планиране, отнасящи се до планиране на предоставяните образователни услуги и необходимите за тяхното осъществяване ресурси;
- Основни процеси по създаване на продукта и услугата, имащи отношение към осъществените от учебното заведение присъщи дейности по провеждане на обучение, управление и поддържане на качеството на академичния състав и научно-изследователската дейност;
- Поддържащи процеси, чието основно предназначение е осигуряването на благоприятни условия за осъществяването на основните процеси от СУК. Касаят осигуряването и поддържането на необходимата материално-техническа база, на съвременни информационни ресурси, на подходяща работна среда, на качествени кадри в обслужващите звена и др.
- Процеси, свързани с оценяване на резултатността и подобряването, чието предназначение е да наблюдават и да назначават мерки за подобряване на ефективността и ефикасността на функциониращата СУК. Имат отношение към провеждането на контролни и проследяващи резултатите от осъществяването на процесите мероприятия, планирани и извънпланови вътрешни одити, назначаването и извършването на коригиращи и превантивни действия.

Висшето ръководство демонстрира лидерство и ангажираност по отношение на фокуса върху клиентите, като гарантира, че рисковете, които могат да повлияят на съответствието на стоките и услугите и удовлетвореността на клиентите са идентифицирани и изискванията на клиентите са определени и изпълнени.

Прилага се документирана процедура PP 02 „Отговорност на ръководството“, регламентираща задълженията на Висшето ръководство относно СУК. В допълнение, процедура 09 PP „Процеси, свързани с клиента“, определя изискванията, реда и отговорностите за проучване и уточняване изискванията на клиентите и управлението на взаимоотношенията с държавата като пряк възложител на ИУ – Варна, който възлага и заплаща обучението на студентите на държавна поръчка.

Очакванията на клиентите към качеството на предоставяните образователни услуги са формулирани и посредством процедура 17 PP „Контекст на организацията. Заинтересовани страни“. На база изготвения SWOT анализ са отчетени външните и вътрешни фактори на средата, основа за оценяване на риска (15 PP „Управление на рисковете и възможностите“). Резултатите от извършения анализ демонстрират, че ИУ-Варна е един от 4-те университета в България, който е включен в класацията Impact Ranking 2024 г. за представяне приноса на университетите за постигане целите на ООН за устойчиво развитие.

Ролите, отговорностите и правомощията на длъжностните лица с отношение към СУК са дефинирани, разпределени, регламентирани, оповестени и е осигурен реда за актуализацията им. Те са описани в длъжностните характеристики, Устройствения правилник на НСИ, както и частично в документацията на СУК.

Висшето ръководство на ИУ – Варна е определило със заповед № РД 06-4749/17.11.2016 г. Представител на ръководството по качеството - доц. д-р Антоанета Стоянова, която, независимо от другите си отговорности, има отговорности и пълномощия да: организира, координира и контролира функционирането на СУК в съответствие с изискванията на ISO 9001:2015 с Изменение 1: Действия, свързани с изменението на климата (ISO 9001:2015/Amd 1:2024; организира, координира и контролира дейностите по планиране, извършване и документиране на вътрешните одити на СУК; извършва преглед и внася предложения за изменения на обхвата на СУК; информира периодично Висшето ръководство за състоянието и резултатността на СУК и дава предложения за нейното подобряване; отговаря за връзките с външните организации по въпросите на СУК с оперативното съдействие на Центъра за качество на обучението (ЦКО). Дейността на ЦКО е регламентирана с Правила за структурата, дейността и управлението на Център за качество на обучението в Икономически университет – Варна.

Отделни колегиални органи са натоварени с отговорността за проследяване на различни аспекти на СУК. Примери: За срока на действие на Мандатната програма 2023-2027 г. със заповед на ректора № РД 06-44/22.03.2024 г. е сформирана експертна група с цел изпълнение на изискванията на стандарт ISO 9001. Комисия по осигуряването и оценяването на качеството за мандат 2023-2027 г. (състава на комисията е утвърдената със Заповед на Ректора №РД06-240/19.12.2023 г.). Прегледани са Протокол от заседание на КООК от 16.10.2024 г).

Измененията в СУК се извършват планирано. При внедряване на изменения в СУК, съобразно оперативното изменение на дейностите или изменения в нормативните изисквания, Представителят на ръководството по качеството, съвместно с ЦКО, следи за запазването на нейното съответствие спрямо изискванията на стандарт ISO 9001:2015 с Изменение 1: Действия, свързани с изменението на климата (ISO 9001:2015/Amd 1:2024 и критериите за институционална и програмни акредитации. Посочените изисквания са включени в извършения SWOT анализ, като изведените оценки от изменението на климата са допълнени в анализа и оценката на риска. Мерките за овладяване на риска от климатичните промени са представени в риск-регистъра, като някои от тях са: Наличие на контейнери за разделно събиране на отпадъци на двора на университета и на етаж 1 в основната сграда, с което се възпитават навици у студентите за екологично отговорно поведение и

рециклиране. Подмяна на оборудването на санитарните възли в корпус 2, което е предпоставка за намаляване изразходването на вода. Окабеляване и поддържане на хардуера за работа в електронна среда и съхранение на електронни бази данни.

Необходимите човешки ресурси, инфраструктура и заобикалящата среда за осъществяване на процесите, включително на системните процеси по СУК са определени и осигурени. Общата регламентация се съдържа в т.7.1. Ресурси в НК, като същата се допълва от редица вътрешни регламенти, насочени към отделните типове ресурси и техните елементи.

Висшето училище е идентифицирало, осигурява и предоставя необходимите човешки, материални, информационни и финансови ресурси за разработване, внедряване, поддържане и подобряване на СУК и за изпълнение на изискванията на клиентите и останалите заинтересовани страни, с цел повишаване на удовлетвореността им.

Привличането на средства за финансиране на научни изследвания и консултантска дейност в ИУ-Варна се осъществява основно от няколко източника: чрез Европейските рамкови програми за научни изследвания и иновации; чрез национални проекти и програми и по реда на Наредбата за условията и реда за оценката, планирането, разпределението и разходването на средствата от държавния бюджет за финансиране на присъщата на държавните висши училища научна дейност. Академичният състав на ИУ – Варна работи активно по изпълнението на проекти за фундаментални и приложни изследвания, като субсидията от МОН за научноизследователска дейност за 2024 година е в размер на 224 762 лв., от които към момента са получени 70% (157 333 лв.).

Одитът показва, че общият брой на ресурсите и дейностите в платформата eLearn към края на учебната 2023/2024 година е 116291. Относителният дял на новосъздадените интерактивни дигитални ресурси за 2024 г. е 24%, спрямо същия период на 2023 г.

През отчетния период ИУ – Варна е споделил ресурси с множество национални организации и институции, за да допринесе за развитие в образованието; развитие на кадри; развитие на кластерната бизнес екосистема и колаборации; развитие на регионален бранд на ИКТ Клъстер – Варна; развитие на административен капацитет.

Човешки ресурси: Управлението на човешките ресурси се осъществява в съответствие с реда, регламентиран в СУК, СФУК и нормативните изисквания. Подборът и назначаването на служители (административен и академичен състав) са регламентираны в процедура 06.01 WP „Човешки ресурси“ и подсистема „Оценяване и поддържане качеството на академичния състав“. В допълнение, се прилагат вътрешни правила: Правилник за развитие на академичния състав в ИУ – Варна, Вътрешни правила за организация на работната заплата; Вътрешни правила за защита на личните данни в ИУ-Варна - на 13.03.2024 г. Правилник за атестиране на академичния състав на ИУ-Варна, др. Дейностите, свързани с управление и развитие на човешките ресурси в ИУ-Варна са в компетенциите на отдел „Човешки ресурси“ (ЧР).

Досиетата на служителите се съхраняват в помещение с ограничен достъп – само за служителите от отдела, изпълняващи функции по управление на човешките ресурси. Досието съдържа определените от вътрешните правила списък с документи, като дипломи, декларации, заповеди и други, удостоверяващи съществуването и изменението на правоотношението. Процесът на оценяване на изпълнение се провежда в законоустановените срокове. Прегледани са следните записи:

- Досие на служител с инициали Д.Д. Позиция: Експерт ЧР. Договор от 21.10.2024 г., постъпил на 22.10.24 г., Формуляр лични данни, Дл. характеристика от 21.10.2024 г., Копие от диплома за завършено висше образование ОКС Министър №017189 издадена на 11.03.2013 г., Диплома за бакалавър рег. № 48267 от 30.10.2003 г., свидетелство за съдимост, сертификати.
- Досие на служител с инициали С.К. Г. Позиция: Асистент към Колеж по туризъм. Договор от 22.07.2024 г., постъпил на 02.09.24 г., Формуляр лични данни, Дл.

характеристика от 22.07.2024 г., Копие от диплома за завършено висше образование магистър Англ. филология рег. № 46817, свидетелство за съдимост, мед свидетелство.

- Досие на служител с инициали А.П.Ж - С Позиция: Доцент ВУ в катедра Стокознание. Договор от 23.02.2015 г., постъпил на 23.02.2015 г., Формуляр лични данни, Дл. характеристика, диплома за завършено висше образование специалност серия ВД-95 номер 0020212 от 01.1996 г-, свидетелство за съдимост, мед свидетелство.

За осигуряване на по-висока степен на обвързване на научната дейност със системата на възнагражденията вътрешните актове на ИУ – Варна периодично се актуализират. През 2023/2024 г. са направени две актуализации с тази цел. Правилникът за планиране и отчитане на натовареността на академичния състав на ИУ – Варна е изменен и допълнен с решение на АС по Протокол №14/30.05.2024 г. Неговото съдържание е съгласувано с направените изменения и допълнения на Правилника за вътрешния трудов ред в ИУ – Варна, утвърдени със заповед № РД06-60/24.04.2024 г. на ректора на ИУ – Варна. В чл. 16 е добавена ал.5, според която научноизследователската дейност обхваща фундаменталните и приложните научни изследвания и е регламентирана в Правилника за научноизследователската дейност на академичния и преподавателски състав, докторанти и постдокторанти на ИКОНОМИЧЕСКИ УНИВЕРСИТЕТ – ВАРНА.

Съгласно правилата на процедура 09 РР „Процеси, свързани с клиента“, всеки докторант, който заплаща обучението си, сключва следните договори (09.00.03 РР Договор за подготовка на докторант в ИУ-Варна, двуезичен за чуждестранни граждани или 09.00.05 РР Договор за подготовка на докторант редовна/задочна форма).

Съгласно Заповед РД№14-125/11.07.2023 г. и Правилник за атестиране на академичния състав на ИУ-Варна са преминали успешно атестация 62 хабилитирани и нехабилитирани преподаватели на постоянен трудов договор в университета. Съгласно Правилник за атестиране на служители и работници в ИУ – Варна и Заповед РД14-17/19.01.2024 г. през учебната 2023/2024 г. е проведено атестиране на целия административен персонал в учебното заведение.

Инфраструктура: Дейностите по управление на инфраструктурата се регламентирани в документацията на СУК. Инфраструктурата, необходима за функционирането на СУК, гарантиране на съответствие с изискванията към дейността и удовлетвореността на клиентите е определена и ресурсно обезпечена в Плана за капиталовите разходи за съответната година. Определената инфраструктура включва основно: сграден фонд (3 корпуса, 3 общежития, 2 почивни бази), оборудване и обзавеждане, транспортни средства, ИКТ и други. Подсистема „Материална и информационна база“ определя обхвата на инфраструктурата, както и правила и отговорности за нейното управление. Осигуряването на технически средства, обезпечавачи учебния процес и дейностите в административните звена в процедура 06.02 РР „Инфраструктура и оборудване“. Сектор АВТОС (к-т 129) осигурява учебния процес с необходимите учебно-технически средства и зали по предварително изготвен график за деня. Осигуряват се необходимите ресурси за поддръжка, ремонт, модернизация и обновяване. Няма данни за значими промени в общата инфраструктура след предходен одит. Автомобилен парк - 4 броя служебни автомобили и 1 товарен, съгласно Опис на МПС. Поддържат се записи с разпределението на автомобилите. Планирани са обслужванията, смяна на масла, гуми (зимни/летни), застраховки. Документират се и планирането и изпълнението на дейностите. Води се картотека с технически паспорти на всички автомобили (смяна на масло, гуми, ремонти, застраховки, технически прегледи, винетни такси). Ежегодно се въвеждат лимити и разходни норми за всеки автомобил. Прегледани записи: Дневник Текущи ремонти 060202, експлоатационен картон на автомобили.

Ръководството е осигурило подходяща заобикалящата среда за изпълнение на процесите, като комбинация от човешки и физически фактори влияе върху мотивацията и удовлетвореността на служителите и върху цялостното функциониране на СУК. Заобикалящата среда е адекватна на процесите, в съответствие с изискванията и

потребностите на ЗС. Заобикалящата среда във ВУ отговаря на изисквания за здравословни и безопасни условия на труд, като периодично се извършва оценка на риска в съответствие с нормативните документи (контролирани параметри на работната среда, ЛПС и работно облекло). Поддържа се среда, създаваща условия за нетърпимост към неетично поведение и прояви на дискриминация. Действат утвърден и актуализиран от АС на 09.05.2024 г. Етичен кодекс и Етична комисия, осигуряваща неговото прилагане в организацията, както и актуална процедура 09.05 WP Управление на жалбите от обучаваните лица. Не са отчетени по време на одита вписани в регистъра жалби, подадени от обучавани лица за отчетния период. Прегледани записи: Договор със „СТМ-ЛТМ“ ООД от РД 15 94 от 19.11.2024г. виза в сила от 04.11.2024г. Извършена оценка на риска на ИУ-Варна- Звено ЧР от юни 2021г. СТМ – ЛТМ ООД-Варна. Оценка на риска на ИУ- Звено СИД от септември 2022г. Обобщен анализ на здравословното състояние на работниците и служителите за 2023г. от 07.2024г., изготвен от СТМ –ЛТМ ООД-Варна, Заповед РД-14-224 от 30.10.2024 за определяне на лицата извършващи инструктаж. Записи от последна проиграна ситуация- пожар от септ. 2024г. по Плана за евакуация. На определени периоди от време (нормативно зададени) се извършват замервания на работната среда. Прегледани записи.

Ресурсите за наблюдение и измерване на процесите включват: специализиран софтуер; информационни системи; технически и комуникационни средства; технически средства за наблюдение и измерване в процеса на обучение при специалности, ползващи лабораторните площи на университета. Същите са идентифицирани и описани. Записи: проверка на Сертификат за контрол издаден от ф-ма ЕТ „Димитър Михайлов“ за извършена проверка към началото на учебната 2023/2024г. на газовата инсталация във всички корпуси на ИУ – Варна, във връзка с Наредба УБЕПРГ и на инсталациите и уредите на пренос на газ на Министерство на енергетиката - проверка на изправно действие на клапани; монтаж и демонтаж на прибори за измерване на налягането; проверка на газ сигнализаторите.

Компетентност: Организацията е определила необходимата компетентност на лицата, работещи под неин контрол. Изискваната компетентност и квалификация е регистрирана в длъжностните характеристики за всяка позиция. Налице са множество и разнообразни доказателства за осигурена компетентност на категориите персонал, на база основа на подходящо образование, обучение и опит. Поддържа се съответната документирана информация като доказателство за компетентност /Досиета на служителите/.

Използват се:

- Вътрешни източници – придобиване, натрупване и споделяне на документиран и недокументиран знания и опит; проведени вътрешни обучения; самообразование в процеса на осъществяване на образователните и научните дейности; действия, съпътстващи придобиването на научни степени и длъжности; поуки от успешни и неуспешни проекти; резултати от подобряване на процеси, продукти и услуги; актуализиране на платформите за дистанционно обучение и административно обслужване на обучавани лица; усъвършенстване на уменията на административния персонал в различни насоки, с цел оптимално качество на обслужването и др.
- Външни източници – участия в конференции и семинари; обмен по програми; сътрудничества с университети-партньори и предоставяне на съвместни образователни програми; външни обучения; събиране на знания от клиенти/ обучавани лица, представители на бизнеса, външни доставчици и други заинтересовани страни; стандарти; критерии за институционална и програмни акредитации и др.

Осъществяваните образователни и научни дейности във висшето училище, се съдържат и в унифициран вид на учебната документация, в съответствие с приетия и утвърден компетентностен подход – учебни планове по отделни специалности и учебни програми по съдържащите се в тях дисциплини; научни публикации на академичния състав и др.

Доказателствата от одита потвърждават систематичен, документиран и оценен като ефективен процес на развитие на човешките ресурси. Необходимата компетентност на академичния състав е определена, на база изискванията на нормативната база. В „Правилник за развитие на академичния състав в Икономически университет – Варна“, актуализиран и приет от АС 27.06.2024 г., Протокол №15, се съдържат общите изисквания за заемане на отделните академични длъжности и процедурите 08.03 WP Развитие на академичния състав, 06.01 WP „Човешки ресурси“, подсистема „Оценяване и поддържане качеството на академичния състав“. За повишаване квалификацията на академичния състав и достигане при нужда на необходимата компетентност се планират обучения - 06.01 WP „Човешки ресурси, 08.03 WP „Развитие на академичния състав“, 08.01 WP „Прием и обучение на докторанти“.

Прегледани записи:

- Обучение за академичния и административен състав на теми: „Защита на личните данни в сферата на висшето образование“ и „предизвикателства при прилагането на закона за защита на лицата, подаващи сигнали или публично оповестяващи информация за нарушения“. Съгласно Договор за сътрудничество между ИУ-Варна и Комисия за защита на личните данни; Протокол 1/13.03.2024 г. от 14.03.2024 г. - 52 служители.
- Обучения за повишаване на общите цифрови компетентности на преподавателите от ИУ – Варна, вкл. за създаване на интерактивно учебно съдържание, проведени от Центъра за електронно и дистанционно обучение: хибридно обучение на 12.12.2023 г. с участие на 40 преподаватели; присъствено обучение на 20.03.2024 г. с участието на 31 преподаватели; присъствено обучение на 18.04.2024 г. с участието на 20 преподаватели.
- Програма за проведено обучение по ЗБУТ, съгласно Наредба РД-07-2 от 16.12.2009 г., проведено от „СТМ- ЛТМ“ ООД 2024 г. Книга за инструктаж начален посл. запис Даниела Кочева от 11.12.2024г. проведен от СТМ ЗБУТ- РД 14-154 от 20.08.2024 г. за обучение по утвърдена програма 42 Програма присъствали Удостоверение на Д.И. от 13-09-2024 г.
- Удостоверение за участие на Ива Игнатова – Актуални въпроси на гражданския процес от 15.03.2024г.
- Сертификат Иван Михайлов - обучение- Килайн-мрежово оборудване от 14.06.2024г.
- Сертификат за поведено обучение Практическа работа с Централизирана система за електронни обществени поръчки- ЦАС- ЕОП от 19.09.2024 г.

Резултатите от процесите по развиване на компетентност се докладват в рамките на Годишен доклад за дейността по отчитане на мандатната програма. Основен механизъм за оценяване компетентността и квалификацията и определяне на нуждите от обучения е оценяването на изпълнението. Оценка на ефикасността на проведените обучения се извършва по време на прегледа на системата от ръководството, както и посредством положени изпити, издадени удостоверения и сертификати, оценки на преките ръководители по време на атестацията. Системата за атестиране на академичния състав за преподавателската и научноизследователската дейности се управляват чрез Правилник за атестиране на академичния състав. Процедура 08.02 WP „Атестиране и отчети по НИДД“ определя реда и необходимата документация за провеждане атестирането на преподаватели, като график за това се утвърждава ежегодно със заповед на ректора на ИУ – Варна. За академичната 2023/2024 г. успешно са преминали атестация 62 общо хабилитирани и нехабилитирани преподаватели в учебното заведение.

Осъзнатост: Висшето ръководство полага системно усилие лицата, работещи под негов контрол да осъзнават важността на своите действия, да дават своя принос за постигане на целите по качеството и да осигуряват съответствие на осъществяваните от него дейности по създаване и реализиране на образователните услуги, и научно-изследователска дейност с изискванията. По отношение на академичния състав, административния и помощно-техническият персонал е въведена система от стимули, в зависимост от степента на поддържане на качеството на обучението (Система за стимулиране на труда в ИУ – Варна

и Вътрешни правила за организация на работната заплата, актуализирани на 30.05.2024 г. на АС, Протокол № 14 и влизат в сила след утвърждаването им от ректора със Заповед РД14-114/03.06.2024 г.). Осъзнатост се развива посредством разнообразни канали за информирание, в т.ч. раздел „Новини“ в платформа suk.ue-varna.bg; информационни табла, както и кореспонденция чрез електронна поща между ЦКО и всички заинтересовани.

Лицата, извършващи дейност под контрола на организацията са запознати с политиките, свързани с управление на качеството и информационната сигурност, съответните цели, с важността на приноса им към ефективността на системата за управление, последиците от неспазване на определените изисквания на СУК. Редовно се провеждат обучения и инструктажи по ЗБУТ и пожарна и аварийна безопасност, които се организират съгласно изискванията на приложимите нормативни документи, действащи в Р България. Прегледани записи: Книга за инструктаж по безопасност и здраве при работа (начален инструктаж); Книга за инструктаж по безопасност и здраве при работа (инструктаж на работното място, периодичен инструктаж, извънреден инструктаж).

Вътрешен и външен обмен на информация относно СУК се извършва регламентирано съгласно НУ. Начините и подходящите средства за вътрешен и външен обмен на информация са определени и документирани. ИУ – Варна осигурява условия за ефективен вътрешен и външен обмен на информация, чрез: документация за осъществяване на вътрешно и външнофирмена комуникация (01.01 WP „Комуникация и деловодна дейност“, „Правила за движението, класифицирането и съхраняването на деловата кореспонденция в ИУ – Варна“ и „Правила за организация на работа и документооборота в Икономически университет – Варна“ - Електронната система за документооборота – входящо-изходяща кореспонденция, се поддържа и осъществява дейност с ангажимента на деловодителите, под прякото ръководство на секретаря на ректора и помощник-ректора. Административния и академичен състав на ИУ – Варна осъществяват достъп до разпределените им документи и се запознават с ангажиментите си по тях, като достъпват до системата с институционален имейл и създаден профил. Проведените заседания на катедри, факултетни и академичен съвети, на които се извършва обмен на информация на съответните нива на отговорност и взети решения, се изпълняват по реда на приетия „Правилник за дейността на Икономически университет – Варна“, „Правила за устройството и дейността на Академичния съвет на Икономически университет – Варна“, „Правила за работата на катедрите при Икономически университет – Варна“ –извадки от одита (към датата на одита се сформира работна група за актуализиране на правилата, съгласно назначено коригиращо действие от предходен одит, с удължен срок за изпълнение, поради настъпилите структурни промени).

Управлението на документираната информация се извършва в контролирани условия, регламентирано от PR-01 Управление на документираната информация. Процесите за определяне, одобряване на адекватност, преглед и актуализиране, при необходимост, идентификация, съхранение, защита, извличане и др. на документацията са разписани.

Документацията на СУК включва:

- Политика по качеството от 17.10.2024 г. и цели по качеството от 02.12.2024 г.,
- Наръчник по качеството, рев 7 от 11.12.2024 г. – организационна структура
- 17 Основни процедури (PP), списък на ревизиите наличен
- Работни процедури (WP),
- Работни инструкции (WI),
- Формуляри (FM) и записи по качеството.

01 PP „Управление на документите и записите по качеството“ и 01.02 WP “Управление на архивите“ съдържа регламентите, касаещи създаването, прегледа, одобрението, разпространението, управлението, архивирането и унищожаването на документите по качеството. Документите на СУК се поддържат в актуален вид и всички служители на ИУ – Варна имат осигурен достъп до платформата на СУК чрез институционалните си имейли. Прегледани записи: Актуализиран съгласно изисквания, Наръчник по качеството – Предложение за изменение - 11.2024 г. Регистър на документите от СУК с дата на последна

актуализация 10.10.2024 г.- 516 записи; Регистър на вътрешните нормативни документи с дата на последна актуализация 15.10.2024 г. За академичната 2023/2024 г. са актуализирани 22 вътрешни акта на ИУ – Варна, приети от висшият орган на АС.

Новосъздадени са 5 акта, за които е произтекла необходимост от ЗС или са били изискани от проверяващи органи дейността на ИУ – Варна – 1М: Правилник за условията и реда за планиране, разпределение и разходване на средства за научна дейност, финансирани целево от държавния бюджет (АС 11.04.2024 г., Протокол №11); Критерии за оценка и класиране на проекти, приети на АС от 29.02.2024 г. ; Правила за вътрешно подаване на сигнали за нарушения и последващи действия по тях в ИУ – Варна, утвърдени със заповед на ректора №РД14-212/21.10.2024 г; План за равнопоставеност между жените и мъжете в ИУ – Варна, приет на АС от 24.05.2024 г., Протокол №32; Вътрешни правила за предоставяне на достъп до обществена информация, утвърдени със заповед на ректора РД14-191/26.09.24 г.

Управление на процеси, продукти и услуги от външни доставчици: Закупуването на продукти и услуги е обект на регламентация в 06.03 WP „Закупуване“. Процесите биват реализирани съгласно процедурите за обществени поръчки, изключително от одобрени външни доставчици, регламентирани в СФУК. Дейността, свързана с обществените поръчки е изцяло дигитализирана и се управлява чрез Централизирана автоматизирана информационна система „Електронни обществени поръчки“ (ЦАИС ЕОП). Чрез нея се осъществява мониторинг на публичните разходи и се постига по-добра отчетност, насочена към оптимизиране на процесите. По този начин се намалява възможността за манипулиране на документите от обвързаните страни по пръчката (ИУ – Варна е регистриран като възложител в административната система с партиден номер 1).Към датата на одита процедурата е в процес на актуализация, определена от организационно-структурните промени в ИУ – Варна. 06.06 WP „Техническо осигуряване на учебния процес и административните звена“. Проверени записи: формуляр 06.06.01 FM – Дневник УТС. Записите се създават своевременно от отговорните лица. 06.07 WP „Софтуерно осигуряване“. Прегледани са записи от протичането на процесите (осигуряване хардуерната поддръжка на компютърната техника и периферия, комуникационното оборудване и компютърните кабелни и безжични системи за достъп до локални мрежови ресурси и глобалната мрежа; осигуряване софтуерна поддръжка на компютърната техника, конфигурира и администрира комуникационното оборудване; отговаря за изграждането, развитието и модернизиранието на компютърната техника, комуникационното оборудване и структурното окабеляване).

Критериите за подбор, оценка и преоценка на външни доставчици са установени, документирани и използвани. Освен най-ниска цена, критериите за избор на доставчик включват лицензи, технически оферти, условия за плащане, комуникация, начин на доставка, наличие на сертификация по стандарт, както и специфични други изисквания в зависимост от доставяния продукт. и др.

Контролът върху закупените продукти/услуги се извършва децентрализирано от съответните отговорници за изпълнение на сключения с доставчика договор. Резултатите от контрола се записват в приемо-предавателен протокол. При установяване на несъответствия със спецификацията на доставяния продукт се процедира по реда на процедурите за управление на несъответствия. На извадков принцип, са прегледани следните записи:

- Осигуряване на физическа охрана и охрана със сигнално-охранителни известителни системи (СОИС) и мобилни охранителни групи на имущество и недвижими имоти, в управление на Икономически университет – Варна № 00001-2024-0008 Пряко договаряне, Предмет: извършване на охранителни услуги -охрана на имущество, охрана на обекти-недвижими имоти, в управление на Икономически университет - Варна, описани в Техническа спецификация, чрез физическа невъоръжена охрана и сигнално-охранителни известителни системи (СОИС), както и такива по осигуряване на контрол на достъпа и спазване на пропускателния режим, установен в обектите. Решение по чл. 22, ал.1 от ЗОП (F-610483)20 ноември 2024 г.;

- Изработка на специализиран дизайн и доставка на информационно-образователни издания и материали, свързани с учебния процес за нуждите на Икономически университет – Варна, за срок от 1 година 00001-2024-0007 Събиране на оферти с обява Протокол вх. № РД 20-1314 от 25.09.2024 г. Избран изпълнител ДИ ЕМ АЙ ДИВЕЛОПМЪНТ ЕООД;
- „Изработване на инвестиционен проект във фаза „Технически проект“ за саниране, ремонт и обзавеждане на студентско общежитие, авторски надзор по време на строителството в обхват съгласно чл. 162 от ЗУТ, изготвяне и заверяване на екзекутивна документация.“ 00001-2024-0006 Публично състезание Техн. спецификация Обявление за възложена поръчка (ЗОП) (F-579258) Прекратена на 21 септември 2024.

За всеки доставчик се води досие. Информацията, предназначена за Външните доставчици е съобразена с важността на материалите /услугите, сроковете на доставката, изисквания за цени, точна идентификация на продуктите, съпътстващи документи, изискване за внедрена СУК по възможност. Изискванията към Външните доставчици са определени в Договорите, сключени с тях. Няма данни за нарушения, констатирани при одити от Сметна палата за 2023 и 2024. План за актуализация на ОП за 2024- 11 запис от юли 2024.

Определен е ред за оперативното планиране и изпълнение, като са определени изискванията за услугите; критериите за процесите, приемането на продукти и услуги, ресурсите, необходими за постигането на съответствие с определените изисквания; необходимите контроли на процесите в съответствие с критериите; съответната документирана информация. Правилата, свързани с оперативното планиране и управлението на процесите, са документираны посредством 16 РР „Процеси и взаимодействия между тях“, процедури от СУК, СОПКОАС и други вътрешни нормативни документи. Прегледани записи:

- 12 РР „Създаване и актуализиране на учебна документация“ учебната документация се обсъжда на различни форуми: катедрени заседания с участието на студенти, представители на бизнеса и при необходимост на други заинтересовани страни (регистрирано участие на 48 представители на бизнеса и/или публичната администрация за 2024г.), заседания на Специализираните комисии по учебна дейност към факултетите (СКУД) (За осъществяването на ДИС (държавни изпитни сесии) за текущия период в ИУ – Варна е осигурено участие на представители на практиката в 24 Държавни изпитни комисии.
- 12.01 WP Създаване и актуализиране на учебна документация в ОНС "Доктор" и 12.02 WP Процедура за създаване и актуализиране на учебна документация при програми за професионално, продължаващо и допълнително обучение, където са описани нейните основни структурни параметри и характеристики.
- През учебната 2023/2024 г. е преминал – процес по пълно актуализиране на учебната документация за всички специалности по ОКС и форми на обучение в ИУ – Варна. Актуализирани Правила за усъвършенстване и актуализиране на учебната документация, съгласно утвърдената Политика за развитие на ИУ – Варна за периода 2023-2027 г.
- Изменения и допълнения в Правилата за усъвършенстване и актуализиране на учебната документация и утвърдена промяна в наименованието на вътрешния акт - Правилник за учебната документация.
- Утвърдени са фундаменталните, университетските специални и факултативните дисциплини за ОКС „професионален бакалавър“, „бакалавър“ и „магистър“; утвърдени са макетите на учебните планове по ОКС, разработени в съответствие с компетентностния подход съгласно утвърдената Политика за развитие на Икономически университет - Варна за периода 2023-2027:

Обменът на информация с клиентите и свързаните с него отговорности и правомощия са регламентирани в 09 РР „Процеси, свързани с клиента“. Предоставя се информация относно предлагани специалности, учебни планове, учебни програми и графика за провеждане на учебните занятия в сайта на университета, относно плановете за учебните

години в съответните страници по катедри, проекти, в които могат да се включат всички заинтересовани страни се оповестяват както на сайта на университета, така и в социалните мрежи чрез създадени групи от членовете на административния персонал, студентски съвет, академичен състав и др.

Предоставяне на образователни услуги: Планирането и изпълнението на образователната услуга, предлагана в ИУ – Варна, е регламентирана от една основна процедура и 6 работни процедури: РР 07 Обучение на студенти; 07.01 WP Обучение в ОКС „Професионален бакалавър“ - документирана процедура и работна инструкция 07.01.01 WI Административно обслужване на студенти в ОКС "Професионален бакалавър", 07.02WP Обучение в ОКС „Бакалавър“ - документирана процедура и работна инструкция 07.02.01 WI Административно обслужване на студенти в ОКС "Бакалавър"; 07.03 WP Обучение в ОКС „Магистър“ “ - документирана процедура и работна инструкция 07.03.01 WI Административно обслужване на студенти в ОКС "Магистър".

Действа вътрешна „Система за оценка и поддържане на качеството на обучение и на академичния състав“ /СОПКОАС/ в ИУ – Варна и прилежащите ѝ подсистеми, определящи специфичните правила за планиране и изпълнение на учебния процес. Прегледаните записи потвърждават, че документацията е водена стриктно и точно, налична е идентификация и проследимост за статуса на обучаваните лица. Прегледана е електронна система „Студентско състояние“, съдържаща статуса на обучаваните лица, резултати от проведени изпити, избор на дисциплини и др.

При одита, на извадков принцип беше направен преглед на следните структури, управляващи основни работни процеси:

Посетен е фронт-офис в основната сграда на университета.

Прилагани са процедури 07.01.01 WI Административно обслужване на студенти в ОКС "професионален бакалавър", 07.02.01 WP Административно обслужване на студенти от ОКС "бакалавър" и 07.03.01 WP Административно обслужване на студентите от ОКС „магистър“. Висшето ръководство е утвърдило ежегодно проучване на студентското мнение по отношение административното обслужване - резултатите показват висока удовлетвореност и качество на предлаганите услуги. За подобряване качеството на обслужване, на територията на университета работи и платформата „Web student“, която предлага на обучаваните лица постоянно и адекватно състояние на всички дейности, които ги касаят по отношение на обучението. Студентите разполагат с личен профил, където могат да се информират за личните си данни, които са подали, изпитно състояние, графици, планирани събития, студентски стол и общежития, методи за плащане на семестриални такси, комуникация с преподаватели, подаване на жалби, достъп до анкетни проучвания и др. Тази платформа се поддържа в актуалност с постоянен мониторинг от ЦИПНИКТ.

Информационен център: Процедура 09.02.01 WI Оповестяване на информация. Уеб-сайта на ИУ – Варна на адрес <https://ue-varna.bg/bg>. Установена е наличност на следните типове документирана информация: вътрешни актове на ВУ, касаещи жизнения цикъл на студента; професионалните направления; предлаганите форми на обучение, действащите квалификационни характеристики, учебни планове и програми по отделни специалности; предвидените форми и методи за оценяване и график на изпитните сесии; данни за успеваемостта на студентите и заетостта на завършилите ВУ студенти; резултати от други проучвания, касаещи обучението в ИУ – Варна; информация за контакт и обратна връзка с администрацията на университета, както достъп до профилите на преподавателите; анонси на предстоящите събития, които касаят студентите и партньорите на университета; актуални новини, свързани с живота на студентите, докато се обучават и качеството на обучение, което им се предоставя. Прегледаните вътрешни актове (нормативни документи) са с актуален ревизионен статус. С развитието на дигитализацията се идентифицира тенденция все по-голяма част от документите за обслужване на обучавани лица да се обработват, изготвят и финализират в електронен вариант в системата WSDb, която работи на всички нива сред административния персонал. Документите са по образец от Документацията на СУК в ИУ – Варна и след изготвянето им в системата, се разпечатват на

хартиен носител. В профила на всеки студент може да бъде проследен статусът на издадените заповеди и изведени документи. Прегледани са профили на студенти с инициали: Д.Д- магистър, Ф.М. бакалавър. Прегледани записи: График, записи електронна поща- актуален от 16.12.2024г., проведени разговори- 3, студентски карти издадени.

Охрана: Видеонаблюдение, Книга за инструктаж – последни записи от 16.12.2024г.

Център "Кариери, предприемачество и маркетинг" като процесите са регламентирани от „Правилник за устройството, дейността и управлението на „Център кариери, предприемачество и маркетинг“ и работна процедура, 09.04 WP Управление на дейностите на „Център кариери, предприемачество и маркетинг(ЦКПМ)“, актуализирана през месец март 2024 г. ЦКПМ е координирал маркетинговите дейности, свързани с обявяване, обновяване и създаване на мултимедийно, аудиовизуално, графично и текстово съдържание за целите на кандидатстудентските кампании в ИУ – Варна; създаването на мултимедийно, аудиовизуално, графично и текстово съдържание с цел популяризиране на ползотворни партньорства, добри практики в образователния процес и др.; поддържа мрежа от контакти с вътрешни и външни експерти по отношение на организирането и провеждането на предприемачески инициативи и др.

Факултет "Информатика", катедра „Информатика“. Факултетът включва катедрите "Информатика", "Статистика и приложна математика" и "Езиково обучение и спорт". В бакалавърската степен обучението на студентите се провежда в две професионални направления: "Информатика и компютърни науки" (по специалности „Информатика и компютърни науки“, „Мобилни и уеб технологии“, "Data Science") и "Икономика" (по специалности "Дигитални технологии в бизнеса" и "Бизнес информационни системи"). Магистърска степен включва специалностите "Информатика (с преподаване на английски език)", "Информационен мениджмънт в бизнеса" и "Мобилни и уеб технологии". Обучение по докторски програми се предлага в професионално направление "Информатика и компютърни науки" – докторска програма "Информатика" и в професионално направление "Икономика" – докторски програми "Приложение на изчислителната техника в икономиката", "Статистика и демография" и "Оптимално управление на икономически системи". Прегледани записи: Разписание за зимен семестър, предоставяне на информация по електронна поща - последен запис от 16.12.2024г., Протоколи за организация на катедрен съвет на Катедра „Информатика“- последен протокол от проведено заседание от 28.11.2024г., Гр. Договор ДР 23 364/09.09.2024г. с хоноруван лектор С.К. преди започване на зимен семестър, Отчитане на часове: Хонорарен лист на Х.К. от 09.12.2024г., Отчети на докторант С.В.- тримесечен, за периода 01.07.2024г.-30.09.2024г., 13 докторанта към момента, прегледано досие на С.В. Заповед за зачисление от 02.02.2023г.

Стопански факултет, Катедра „Стокознание“: осъществява обучение на студенти: в ОКС „бакалавър“ специалност „Стокознание и митническа дейност“ и в ОКС „магистър“ - в специалност „Качество и експертиза на стоките“. Студентите получават актуални знания за: състава, свойствата, качеството и безопасността на стоките; стандартизацията на стоките; системите за управление на качеството; стоковия и митническият контрол; митническата дейност; управлението на търговския бизнес. Единствен национален център за подготовка на специалисти с висше образование в областта на качеството, контрола и експертизата на стоките. Прегледани записи: учебни планове и програми; протоколи за организация на катедрен съвет, документирана информация, свързана с материално-техническа база. Посетена е лабораторията на катедра „Стокознание“ и са одитирани процесите по осигуряване на подходяща среда за протичане на процесите с акцент върху осигуряването на ЗБУТ.

Отдел "Научноизследователска дейност и докторантура" (НИДА): Работи се в следните направления: Дейности по прием и обучение на докторанти : Регламентация в Правилник за развитие на академичния състав на ИУ – Варна, 08.01 WP „Прием и обучение на докторанти“, Стандарт за структура на академичния състав в ИУ – Варна, Подсистема

„Оценяване и поддържане на качеството на академичния състав. Прегледани записи: Регистър на докторанти, Заповед на Ректора за преобявен конкурс за докторантски прием за учебната 2023/2024 г. – Заповедта е от зам.-ректор по НИИРК; Текст на публикацията в ДВ за обявения конкурс; Заповеди за назначаване на комисии по допускане на кандидатите за докторанти; Заповед за назначаване на комисии за провеждане на конкурсни изпити; Заповед за назначаване на квестори на изпит за докторанти; Документи на кандидат за докторант. Заповед за зачисляване на докторант И.С.Х от 31.01.2024г., Изпитна работа от 12.12.2023г., автобиография, документи за зачисляване, Заявление за кандидатстване в специалност „Информатика“, Индивидуален план от 31.01.2024г., Протокол от изпити от 24.04.2024г. Атестиране и отчети по НИДД: Работи се по 08.02 WP Атестиране и отчети по НИДД. Прегледани записи: работа по картографиране на процесите по атестиране на академичния състав и академично развитие; Писмо от зам.-ректор по НИИРК относно попълване на индивидуални отчети в Регистър „Научна дейност“ към ИУ – Варна; Справка, извлечена от Регистър отчети научна дейност на ИУ – Варна, съдържаща обобщени данни – Отчет за НИДД на катедра за академичната 2023/2024, верифициран от ръководител катедра. Отчет за научно-изследователската дейност на академичния и преподавателски състав на ИУ – Варна за 2023/2024 г. от зам.-ректор по НИИРК. Доклад по отчетите за научноизследователската дейност на преподавателите от факултет „Управление“ за учебната 2022/2023 г. Отчет за научноизследователската дейност на преподавателите от факултет „Управление“ за учебната 2022/2023 г., приет с протокол. Развитие на академичния състав: Работи се по 08.03 WP „Развитие на академичния състав“. През отчетния период академична длъжност „главен асистент“ са придобили 3-ма членове на академичния състав на ИУ – Варна (в катедрите МИО, ИОТ и „Финанси“), академична длъжност „доцент“ са придобили 4-ма членове (в катедрите „Индустриален бизнес и логистика“, „Статистика и приложна математика“, „Бизнес, инвестиции, недвижими имоти“ и ОИТ) и академична длъжност „професор“ са придобили 3-ма членове на академичния състав на ИУ – Варна (в катедрите „Правни науки“, „Аграрна икономика“ и „Информатика“). Управление на проекти по наредби: Работи се по 08.04 WP „Проекти по наредби“ - При планирани за 2023/2024 г. 20 преподаватели и служители, участващи в екипи за разработване на проектни предложения, са отчетени 28 участници в работни групи. Имената на участниците в разработването на проектни предложения са посочени в заповеди на Ректора на ИУ – Варна за сформирание на работни групи за подготовка и подаване на проектни предложения: РД06-31/26.02.2024 г., РД06-215/21.11.2023 г., РД06-22/05.02.2024 г., РД06-36/06.03.2024 г., РД06-29/19.02.2024 г. РД06-37/28.02.2024 г., РД06-115/21.08.2023 г., РД06-133/01.09.2023 г. При планирани 5 студенти и докторанти, в екипи за разработване на проектни предложения са се включили 7 студенти и докторанти, включващи научните проекти, целево финансирани от държавния бюджет. Имената на студентите и докторантите са посочени в заповед на Ректора на ИУ – Варна за сформирание на работни групи за подготовка и подаване на проектни предложения: РД06-133/01.09.2023 г., а тези, които са участвали в разработването на проектни предложения. Прегледани са записи за вътрешен проект за НИ на А.Ж. Проектно предложение от 25.05.2023 г., автобиография, доклади от двама рецензенти, договор от 06.02.2024г., годишен финансов отчет от 07.07.2024г.

Сектор "Управление на проекти": Прилага се процедура 11 РР „Управление на проекти“ и 08.04 WP „Проекти по наредба“. Прегледани са записи за изпълнението на два научни проекта с национално финансиране: проект „Модернизация на висшето образование за постигане на интердисциплинарно и иновативно обучение в условията на цифрова трансформация“ (EDUTransform – 427 497 лв.), по договор за АДФП № ВG05M2OP001-2.016-0002-С01 от 14.07.2021 г.; проект „Развитие на селските територии в условията на трансформираща се към устойчивост икономика“ по споразумение за обединение РД15-40/06.07.2021г. по проект КП-06-ПН55/25 от 15.11.2021 г., финансиран от ФНИ. От участие в действащи международни научни проекти през първата отчетна година в ИУ – Варна са

привлечени 1 303 017,29 лв., които включват средства, получени от общо 11 проекта в процес на изпълнение. Сектор „Управление на проекти“ отчита 7 подадени проектни предложения за проекти (вкл. научни) с национално финансиране при планирани 6 броя.

Център за електронно и дистанционно обучение - организира обучението в дистанционна форма в ОКС "бакалавър" и ОКС "магистър". Прилагат се следните процедури: 07.04 WP Дистанционно обучение, 07.04.01 WI, 07.04.02 WI Подготовка на електронни тестове, 07.04.03 WI Разработване на учебна програма за дисциплина в ДФО, 07.04.04 WI Действия по възстановяване на информационната инфраструктура на дистанционното обучение по време на повреда и срив, 07.04.05 WI Препоръчителни указания за разработване на електронни учебни материали и ресурси, При направената в началото на календарната 2024 г. пълна актуализация на учебните програми за всички специалности и форми на обучение в ИУ – Варна (общо 61 специалности) е постигнато съществено увеличаване (в сравнение с изискванията на правилника за оценяване) на дела на заданията с практическа насоченост при семестриалното оценяване на знанията и уменията на студентите – средната стойност на дела на заданията с практическа насоченост е 63.6%. Одитираната документация е предоставена във вид, отговарящ на изискванията и се води редовно.

Център за професионално обучение - администрира професионално, продължаващо, допълнително обучение, обучение по чужди езици и квалификационни курсове за учители. Правилник за устройството и дейността на Център за продължаващо обучение, приет на АС от 16.03.2023 г. (Протокол № 43). Работи се по следните процедури: 07.05 WP Процедура за професионално, продължаващо и допълнително обучение и работни инструкции 07.05.01 WI Инструкция за оценяване знанията, уменията и компетенциите на специализантите при Центъра за професионално обучение (ЦПО) и 07.05.02 WI Инструкция за провеждане на практическо обучение при Центъра за професионално обучение. За периода на учебната 2023/2024 г. чрез ЦПО към ИУ – Варна се провежда третото съвместно обучение по квалификацията „Педагогика“, в което заедно с преподаватели от ИУ – Варна участват трима преподаватели от ШУ „Епископ Константин Преславски“. Обучението е финализирано със защита на дипломни работи, проведена на 26.02.2024 г. с 13 успешно дипломирани курсисти. Прегледани записи: заповеди за стартиране на обучението за учители по икономика, туризъм и информатика; заповед за лектори, вкл. трима преподаватели от ШУ; заповед за комисия и дата за провеждане на защити на дипломни работи.

ИУ-Варна е идентифицирал собствеността на клиента или на външни доставчици, през времето през което тя се намира под контрола на организацията или се използва от него. Налице са данни, че тази собственост се защитава адекватно. В случай на изгубване или увреждане на собственост на потребител/външен доставчик, незабавно се уведомяват потребителя/доставчика и съгласува с него последващите действия. Особено внимание се отделя на защитата на личните данни.

ИУ-Варна съхранява документирана информация, свързана с крайния контрол, която включва: доказателство за съответствие с критериите за приемане; проследимост до длъжностните лица, имащи правомощие за предоставяне на услугите. Оценка на резултатите и постигане на съответствие с входните изисквания за услугите, зададени от клиентите се осъществява чрез активното поддържане на обратна връзка с тях, както и анализ на постъпилите предложения и жалби. Тези оценки се извършват от висшето ръководство. Определен е реда за управление на несъответстващ продукт- 04 PP „Несъответствия и коригиращи действия“, 09.05 WP „Управление на жалбите“ от обучаваните лица“ и правилата за работата на Етична комисия към ИУ – Варна.

Протичат процеси на наблюдение, измерване, анализ и оценка на резултатите. Измерват и анализират се следните показатели: удовлетвореността или неудовлетвореността на потребителя; изпълнението на потребителските изисквания; характеристиките на процесите и техните тенденции за подобряване; състоянието на управлението на сигурността на информацията; доставчиците и други. Прилага се 05 PP „Измерване, анализ и подобряване

на качеството“ и предвидените към нея работни процедури, както и чрез 16 РР „Процеси и взаимодействия между тях“. Прегледани записи: Годишен отчет за дейността на ЦКО през учебната 2023/2024 г. от 04.10.2024 г., Годишен план за дейността на ЦКО за учебната 2024/2025 г. от 05.10.2024 г.

Ключово място заема анализът на информация за удовлетвореността на клиентите. Дейността се извършва от Център за социални изследвания; Сектор УАРС; Център за качество на обучението; от самите звена за обратна връзка с бизнеса при провеждането на обсъждане на учебна документация, по отношение на които се налага измерване и анализи. Прегледани записи: Проучване качеството на обучение за студенти БС от 2,3,4 курс, извършено от ЦСИ в периода февруари-март 2024 г.; Проучване на мнението на преподавателите за процеса на обучение в ИУ – Варна, извършено от ЦСИ в периода февруари-март 2024 г.; Отчет за кандидатстудентски прием за 2024 г.; Доклад с обобщени резултати от анкета сред студенти и работодатели относно удовлетвореността им и ефективността на задължителното практическо обучение след 3 курс, Доклади от проучване на студентското мнение за преподавателите, за целите на атестиране на академичния състав, за учебната 2023/2024 г. Отчита се висока степен на удовлетвореност от страна на респондентите по направените проучвания.

Извършването на проучване студентското мнение при атестиране е възложено на Център за качество на обучението, в изпълнение на процедура 05.02 WP Проучване на студентското мнение за академичния състав, подлежащ на атестиране. Докладите се изготвят от експерт ЦКО, съгласно утвърдения график за атестиране за съответната академична година, като се извличат данни за натрупани анкети от електронната система, обслужваща административната дейност. Анкетата е достъпна до студентите през техните профили в платформата „Web student“, веднага след тяхното сесийно оценяване и може да бъде попълнена по всяко време от периода на обучение на студента.

Резултатите от анализите от наблюдението и измерването се използват от висшето ръководство с цел определяне съответствието на услугите; степента на удовлетвореност на клиентите; резултатността и ефикасността на СУК; ефикасността на внедреното планиране; ефикасността на предприетите действия за овладяване на рисковете и възможностите; изпълнението от външни доставчици; необходимостта от подобряване на СУК. Резултатите от анализа и оценката се използват като входни елементи на прегледа за ръководството.

Организацията демонстрира стремеж към непрекъснато подобряване на системата за управление на качеството, като инструментариумът на подобряването включва преди всичко оценка на политиката и целите на управлението, оценка на изпълнението на предприетите мерки, анализ на резултатите от одити, коригиращи действия, преглед на ръководството и др. Определят се конкретни количествени и качествени критерии и показатели за оценка на данните. Извършват се периодични анализи на дейностите. Ръководството демонстрира ангажираност да поддържа и подобрява системата за управление.

6. Ефективност на прегледите от ръководството

Регламентация в т.9.3. от НК и в РР 02 „Преглед от ръководството“. Определена е периодично на извършване на прегледи от ръководството - най-малко веднъж в рамките на календарната година. С прегледите се цели формулиране на заключение за пригодността и ефикасността на СУК, степента на удовлетворяване на изискванията на приложимите стандарти и реализиране на политиките и целите.

Последен актуален преглед от ръководството е проведен на 02.12.2024 г., съгласно Заповед на Ректора на ИУ – Варна за провеждане на преглед от ръководството спрямо изискванията на стандарта ISO 9001:2015 (РД 14-232/13.11.2024 година), определяща отговорностите на персонала за докладване на прегледа от ръководството. Присъстват лица на ръководни позиции, проф. д-р Евгени Станимиров – Ректор на ИУ – Варна, доц. д-р Силвия Благоева -

заместник-ректор по учебна дейност и осигуряване на качеството, доц. д-р Владимир Досев - заместник-ректор по студентски политики и дигитализация, проф. д-р Бистра Василева - заместник-ректор по научни изследвания, иновации и развитие на кадрите, доц. д-р Радан Мирянов - заместник-ректор по международни връзки и партньорства, Свилен Столаров - помощник-ректор, доц. д-р Антоанета Стоянова - представител на ръководството по качеството.

Входните елементи са в съответствие с изискванията на ISO 9001:2015 – Доклад за преглед от ръководството от 26.11.2024г. Той съдържа входните елементи за ПР. Обсъждани са въпросите, свързани с действия и резултати от тях, инициирани от предишни прегледи на ръководството; контекста и неговите промени, динамиката на изискванията на заинтересованите страни, като са определени тези от тях, които се приемат за изисквания на организацията, информация и анализ за удовлетвореността на потребителите; анализ на изпълнение на целите; изпълнението на процесите и съответствието на предоставяните услуги, състоянието на управлението на несъответствията и коригиращи действия; резултати от наблюдение и измерване; резултати от одити (доклад от проведените вътрешни одити, резултати от сертифициращи и надзорни одити); изпълнението от външните доставчици; адекватността на ресурсите; ефикасността на действията, предприети за овладяване на рисковете и възможностите; промените във външни и вътрешни спорни въпроси, които имат отношение към управлението на качеството; обратната връзка, включително тенденции в: несъответствия и коригиращи действия; резултати от мониторинг и измерване; резултати от оценяването на риска, възможности за подобряване.

Резултатите от прегледа от ръководството са документирани в Протокол от преглед от ръководството от 02.12.2024г., обхващащ обсъжданите аспекти и взетите решения. Изходните елементи съответстват на ISO 9001:2015 и включват идентифицираните възможности за подобряване, потребностите от ресурси. Взети са решения за подобряване на ефикасността на СУК и нейните процеси посредством подобряване и усъвършенстване на предлаганите образователни услуги във всички форми и степени на висшето образование за задоволяване на потребностите на клиентите и всички заинтересовани страни, в съответствие с нарастващите им потребности и изисквания, като отчита всички произтичащи обстоятелства, с пряко и косвено въздействие върху дейността. Потвърдени са актуалността и адекватността на политиката и целите. Сроковете и отговорностите за изпълнение на планираните действия и решения са определени и документирани. В своята цялост, входните и изходните елементи са в съответствие с изискванията на ISO 9001:2015. Цялостният процес на прегледа от ръководството е доказателство за целенасоченото и успешно прилагане на инструмента като средство за оценка на изпълнението и двигател за непрекъснатото подобряване на СУК.

7. Ефективност на вътрешните одити

Планирането и провеждането на вътрешен одит е регламентирано в PP 03 „Вътрешни одити“, рев. 3 от 01.04.2016 г. Организацията извършва ежегодно вътрешни одити на СУК. Одитите се планират съгласно предварително утвърден годишен График за вътрешни одити за 2024 г., утвърден от Ректора на ИУ – Варна на 20.03.2024 г.

Със Заповед от Ректора на ИУ – Варна РД14-194/04.10.2024 г. и 03.01.02 FM „Програма за провеждане на вътрешни одити“ за 2024 година е проведен пълен вътрешен одит на 15 – 17.10. 2024 г. Одитът цели проверка за съответствие на СУК спрямо ISO 9001:2015, ефективното прилагане на документираните правила в практиката и готовност за провеждане на ресертификационен одит от независима сертифицираща организация.

Обхванати структурни звена са: Висше ръководство на ИУ – Варна; отдел "Учебна дейност и студенти", сектор „Бакалаври“, сектор „Магистри“ сектор „Учебна дейност“, Учебен отдел в Колеж по туризъм, ЦЕДО, отдел НИДД, отдел КИОС, отдел „Правно обслужване“, ЦПО, отдел „Международно сътрудничество“, ЦИПНИКТ, ЦКПМ, Сектор "Управление на проекти", Университетска библиотека, първични звена (ИУ – Варна и Колеж по туризъм), Факултетни съвети, Академичен съвет, Постоянна комисия по учебна дейност към ИУ – Варна,

Централна конкурсна комисия, отдел „Ректорат“ и сектор „Деловодство“, ЦКО, ЦСИ, сектор УАРС, Отдел „Човешки ресурси“, Отдел „Стопанско-инвестиционна дейност“, склад, Сектор АВТОС, Сектор КСМ, Издателски комплекс.

Одитът е проведен от екип от собствени за организацията вътрешни одитори с необходимата компетентност при спазване на принципите за липса на конфликт на интереси и гарантирани независимост и безпристрастност на одита. Одиторският екип включва: доц. д-р Антоанета Стоянова; Милена Пенева; гл.ас.д-р Александрина Панчева; гл.ас.д-р Недялка Александрова; доц. д-р Пламена Милушева; гл. ас. д-р Атанас Атанасов; гл. ас. д-р Влади Куршумов; гл. ас. д-р Петър Петров; гл.ас.д-р Величка Маринова. Тяхната компетентност е потвърдена: Сертификати: Сдружение Клуб 9001 Сертификат IA -24-24-43/ 11.06.2024 Милена Пенева,NQA Атанас Атанасов 79103 fj 2017,Влади Куршумов 79105 от 2017, Петър Петров 79113 от 2017Недялка Александрова 79111.

Резултатите са документирани в Доклад от одит от 22.10.2024г. в който са регистрирани всички наблюдения. Констатира се, че разработената и внедрената СУК отговаря в степената на изпълнение и е постигнато съответствие съгласно изискванията на стандарта ISO 9001:2015. При одита не са установени несъответствия. Резултатите от одита са обсъдени на преглед от ръководството на 02.12.2024г. В своята цялост, одитните доказателства говорят за ефективен, систематичен и документиран процес на вътрешни одити.

8. Ефективност на системата за корекции и коригиращи действия и как се управляват несъответствията и оплакванията

Редът за управление на несъответствията и приемане на коригиращи действия са съответно регламентирани в 04 РР „Несъответствия и коригиращи действия“, работна процедура 09.05 РР „Управление на жалбите“ от обучаваните лица“ и правилата за работата на Етична комисия към ИУ – Варна. Процедурата включва реда за предприемане на действия при установени реални несъответствия. Информация за несъответствия би могла да се получи от: одити на системата по качеството; резултати от прегледи на системата от ръководството; информация от служители; жалби, сигнали, възражения и др. Въведен е Дневник на коригиращите действия - към датата на одита са налице незакрити коригиращи действия, назначени от предходен вътрешен одит, на които не е изтекъл срокът за изпълнение. Процесът е проследим.

През 2024 г. се е работило по установени от предходен одит за 2023г. Прегледани са записи- 11 Доклада за несъответствия/предложение за подобрене 04.00.05 FM, всички от 10.01.2024г. 8 от тях са ефективно закрити, 3 в процес на изпълнение поради неприключил срок. Забавянето на сроковете на предписаните коригиращи действия е продиктувано и от промените на управленската структура на ИУ –Варна, което е свързано и с промяна на съподчинеността и обхвата на дейност на редица структурни звена, както и променената отговорност по ресори (направления) на Зам. Ректорите в дейността на ИУ – Варна.

Не се забелязва повторяемост на констатирани несъответствия в настоящия вътрешен одит, което е индикатор за ефективно предприети и поетапно прилагане на идентифицираните коригиращи действия.

9. Доказателства на проверката на ефективността на корекциите и коригиращите действия от предишни одити

Не са предприемани коригиращи действия от последния одит в рамките на сертификационен цикъл поради липса на идентифицирани несъответствия и искания за коригиращи действия.

10. Доказателства за непрекъснато подобряване

Налице са доказателства, че организацията прилага процеси за управление на риска, вкл. СФУК, като адаптира политиките и ресурсите си към динамиката на развитие на нормативните и други изисквания, изискванията на заинтересованите страни, контекста, включително климатичните промени.

Доказателства за постоянно подобряване са: съобразяването с промените от февруари 2024г. в ISO 9001:2015, свързано с климатичните промени; децентрализацията на ролите и отговорностите по нива и функции, свеждането на инструментариума на СУК по нива в организацията, ангажираността на отговорните за СУК лица, постигнатите нива на компетентност относно СУК сред голяма част от служителите и други. Организацията поддържа и развива СУК, като: планира целите и стратегическите насоки за развитие, определя мерките и ресурсите за тяхното постигане и показатели за оценяване на постиженията, отчитайки контекста и изискванията на заинтересованите страни; измерва резултатността от функционирането на СУК и анализира данните по показатели (съгласно т. 9.1.3. от РУ), анализира реално постигнатите резултати спрямо планираните; проучва и анализира причините за постигане или не-постигане на планираните резултати. На база на анализите на данните от наблюденията и измерванията се определя съответствието с изискванията към услугите, и възможностите за развитие, в това число необходимостта от коригиращи действия (действия, срокове и отговорници за отстраняване на установени несъответствия и предотвратяване на повторното им възникване) – съгласно т. 10 от РУ. Използват се инструментите на прегледа от ръководството и вътрешните одити. Посоките на подобряване се изразяват с планиране на мерки относно:

- подобряване на предоставяните образователни и административни услуги, като се удовлетворят изискванията и да се отчетат бъдещите потребности и очаквания;
- подобряване на резултатността и ефикасността на системата за управление на качеството чрез включване на всички електронно базирани платформи за осигуряване и подпомагане на образователната услуга;
- осигуряване на съответствието на действащата СУК с изискванията на стандарта ISO 9001:2015 и непрекъснато подобряване на ефикасността на СУК;
- подобряване резултатите от акредитационни процедури и рейтингови системи;
- подобряване на отношенията със заинтересованите страни на ИУ – Варна;

Доказателствата за съответствие с критериите за оценка и приемане се документират и служат за обективни доказателства, както и са основание за извършване на анализи и предприемане на коригиращи действия в посока подобряване на СУК.

11. Използване на сертификата, знаците или др. позоваване на сертификацията (не е приложимо за етап 2 на първоначален одит)

Знаците на сертификация са използват съгласно правилата.

12. Валидност на декларираните като неприложими изисквания на стандарта за система за управление

Неприложимо.

13. При одити за подновяване на сертификация – преглед на основните наблюдения за предишния тригодишен период

В ИУ-Варна е налице внедрена и сертифицирана система за управление на качеството, съгласно изискванията на стандарт ISO 9001:2015, с обхват на дейност: „Провеждане на обучение във всички степени и форми на висше образование (професионален бакалавър, бакалавър, магистър и доктор), продължаващо и допълнително обучение, управление и поддържане на качеството на академичния състав и научно-изследователска дейност.“

В периода на предходен сертификационен цикъл са проведени одити както следва:

Ресертификация на СУК 2021г.: положителни констатации: „Продължава успешната реализация на приетата Мандатната програма за развитие на Икономическия Университет за периода 2019-2023 във всички планирани направления: Общо управление на Университета, Образователен процес; Научноизследователска дейност и развитие на кадрите, Интернационализация; Кариерно развитие и студентско предприемачество; Проектна дейност; Финанси и материално осигуряване на университетските дейности; Маркетинг и комуникации; Основното предназначение на Мандатната програма – да осигури устойчиво развитие на Икономическия Университет - Варна за периода 2019 – 2023 година, се спазва стриктно.; Ръководство планира и осъществява системен контрол за изпълнение на основните постановки на Мандатната Програма. “Области за подобрене: „Не са констатирани съществени забележки и/или потенциал за подобрене на процесите от СУК, включени във фокусната област.“ – одит, проведен на 01-03.12.2021 г. от акредитираната сертифицираща организация DNV, с водещ одитор г-н Стоян Симов.

Контролен одит 2022 г.: Положителни констатации: „Постигнат много висок процент на изпълнение и преизпълнение на планираните цели по качеството за изтеклия отчетен период.“, „При планирането и реализирането на текущите цели по качеството се спазва стриктно утвърдената Мандатна програма за развитие на Университета и стратегията на Политиката по качеството.“, „Всички одитирани процеси се изпълняват в пълно съответствие с утвърдените предписания на СУК и спазване на изискванията на приложимия стандарт ISO 9001:2015.“ Области за подобрене: „Цели по качеството, съответно приеманите задачи за тяхното изпълнение, които са с реално по-дълъг период на изпълнение от една година, могат да се планират с по дълги крайни срокове за изпълнение.“ – Доклад от одит от 06-07.12.2022 г. от акредитираната сертифицираща организация DNV, с водещ одитор г-н Стоян Симов. Препоръката е адресирана адекватно.

Контролен одит 2023 г.: положителни констатации: „Разработена, утвърдена и изпълнявана на най-високо професионално ниво е Мандатна Програма на Икономическия Университет за периода 2023-2027 г., която включва постановки за: Предназначение и обхват, Ценности и принципи при изпълнение на Мандатната Програма, Визия и мисия на Икономическия Университет, Основни цели и задачи на Мандатната Програма по основни направления.“, „Всички постановки на утвърдената Мандатна Програма на Икономическия Университет за периода 2023-2027 г. са заложили в основните управленски документи на Университета за периода на нейната валидност, в т.ч.: Политика за развитие на Икономическия Университет – Варна за периода 2023-2027 г., Политика по качеството и предписания на Системата за управление на качеството. “Области за подобрене: „Не са констатирани съществени забележки и/или потенциал за подобрене на процесите от СУК.“ – Доклад от одит от 24-25.01.2024 г. от акредитираната сертифицираща организация DNV, с водещ одитор г-н Стоян Симов.

Потвърждава се, че организацията системно и целенасочено върви по пътя на подобрието. Редовно се извършват вътрешни одити и прегледи от ръководството, процесите за управление на риска на база контекст и заинтересовани страни се развиват успешно в рамките на СФУК и СУК. СУК демонстрира континуитет и развитие. Важен фактор за успех са действията и ангажираността на ръководството на всички нива: висше ръководство и собственици на процесите на СУК.

14. Заключение на екипа за одит⁵

- Системата за управление съответства на изискванията и е в състояние да постига очакваните резултати.
- Обхватът на сертификация е правилно определен.
- Целите на одита са изпълнени.

В допълнение само за одити на интегрирани системи:

- Потвърждава се нивото на интеграция на системата:%

15. Препоръка на екипа за одит

Екипът за одит препоръчва организацията за:

- Първоначална сертификация;
- Продължаване на съществуващата сертификация;
- Подновяване на сертификация;
- Продължаване на съществуващата сертификация, но с ограничен обхват;
- Продължаване на съществуващата сертификация, но с разширен обхват;
- Сертификация след предприемане на действия по установени несъответствия съгласно Правилата за сертификация;
- Временно прекратяване на сертификацията;
- Отнемане на сертификацията;

⁵ Отбележете, както е приложимо. За неотбелязаните - дайте пояснения и допълнителна информация.

III. Забележки и възможности за подобрене

Забележките и възможностите за подобрене не трябва да насочват към конкретни решения или предложения за действие, които да имат характер на консултация.

1. Предвид промените в състава на човешките ресурси и с оглед необходимостта от ново одиторско попълнение, е идентифицирана възможност за подобрене, включваща разширяване на състава на обучените одитори по приложимия стандарт ISO 9001 посредством участие в специализирано обучение с подходящ обхват.
2. Предвид настъпилите промени в контекста, в т.ч. изменения във вътрешната структура и нормативна рамка, е идентифицирана възможност за подобрене за структурно звено "Научноизследователска дейност и докторантура" (НИДД) по отношение на своевременното синхронизиране на използваните 08.01 WP „Прием и обучение на докторанти“, 08.02 WP Атестиране и отчети по НИДД. и 08.03 WP „Развитие на академичния състав“ с измененията в контекста.
3. Идентифицирана е възможност за отнасяне на управлението на жалбите към реда, предвиден в 04 PP „Несъответствия и коригиращи действия“. Към момента, въпреки, че отправянето на жалба инициира процедура по управление на несъответствие, реакцията по отношение на подадените жалби остава фактически извън общия ред.
4. Идентифицирана е възможност за подобрене по отношение на цялостния процес по управлението на процесите на ЗБУТ в лаборатория на Катедра „Стокознание“ (оценка на риска, оперативни контроли, ЛПС, сигнализация, др.).

IV. Проучване на удовлетворението на клиентите

Ние оценяваме високо Вашата обратна връзка. Помогнете ни да подобрим услугите, които Ви предлагаме, като попълните тази кратка анкета. Можете да разпечатате тази страница от доклада, да я попълнете и да я изпратите на имейл: office@incert.bg.

Име на клиент(не е задължително):

Попълнено от (не е задължително):

1. Какво е общото ви впечатление от работата с нас?

Доволен съм. Нямам мнение. Не съм доволен.

2. Бихте ли препоръчали нашите услуги на Ваши партньори?

Да. Не знам. Не.

3. Получихте ли навреме плана за одит (т.е. до пет дни преди одита)?

Да. Не.

4. Екипът за одит пристигна ли навреме?

Да. Не.

5. Екипът за одит проведе ли одита професионално?

Да. Не мога да преценя. Не.

6. Наблюденията от одита бяха ли разяснени достатъчно ясно на закриващата среща?

Да. Не мога да преценя. Не.

7. Получихте ли навреме доклада от одита и програмата за одити (до пет дни след одита)?

Да. Не.

8. Заключениета от одита бяха ли Ви полезни?

Да. Не мога да преценя. Не.

Ако желаете да споделите допълнителна информация или имате предложения, можете да ги опишете в имейл или придружително писмо. Всички ваши предложения ще бъдат разгледани и ако се налага да предприемем коригиращи действия за нашата дейност, те ще засегнат процесите ни, а не конкретен клиент или одитор.