



ДОКЛАД ОТ ВЪТРЕШЕН ОДИТ

ДОКЛАД № 10

Номер на проверката:	10 - част 1
Вид на проверката:	Вътрешен одит
Стандарти:	ISO 9001:2008
Дата на проверката:	29 и 30.06.2016 година
Одитори:	гл. ас. д-р Антоанета Стоянова, доц. д-р Донка Желязкова, доц. д-р Михал Стоянов, гл. ас. д-р Иван Куюмджиев, ас. д-р Доника Стоянова, ас. Величка Маринова, Антонио Хаджиколев (студент).
Обхват на проверката:	Проверка на поддържането на СУК и нейното съответствие с изискванията на ISO 9001:2008

ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ И ПОЛОЖИТЕЛНИ КОНСТАТАЦИИ

Вътрешният одит се проведе в съответствие с:

- РР 03 „Вътрешни одити“;
- FM 03.01.01 „График за провеждане на вътрешни одити“ и FM 03.01.02 Програма за провеждане на вътрешни одити;
- Заповед от Ректора на ИУ-Варна;

Датата на вътрешният одит е предварително съгласувана със засегнатите звена и служители.

Одитът се проведе от екип от одитори на ИУ-Варна, гр. Варна, с което е спазено изискването на стандарта одиторите да не работят в проверяваните единици.

Обект на одита бяха следните структурни звена:

Сектор „Секретариат“ Заместник-ректор по учебна дейност и акредитация, Отдел „Учебна дейност и студенти“, Заместник-ректор по учебна дейност и акредитация, Център „Магистърско обучение“, Център „Дистанционно обучение“, Програми за краткосрочно обучение, Заместник-ректор по научноизследователска дейност, Отдел „НИДД“, Сектор „Управленски анализи и рейтингова система“, Заместник-ректор по международно сътрудничество и проектна дейност, Отдел „Международно сътрудничество“, Сектор „Алумни и кариери“, Заместник-ректор по финанси и материална база, Отдел „Стопанско-инвестиционна дейност“, Закупуване, Сектор „Управление на техническите средства“, Сектор „Вентилация и климатизация“, Сектор АВТОС, Склад, Отдел „ИТО“, Отдел „Човешки ресурси“, Управление на проекти, Център за социални изследвания
Университетска библиотека, Издателски комплекс и Печатна база, ЦИПНИКТ, Изследователски център по глобализация и ПЧИ

Този доклад обобщава резултатите от одита и цели да потвърди изпълнението на планирания обхват на одита.

Докладът посочва всички открити несъответствия или области за подобрения в проверените звена, както и положителните констатации относно внедрената СУК.

НЕСЪОТВЕТСТВИЯ И ПРЕПОРЪКИ

01 РР „Управление на документи и записи“ - Да се идентифицират и структурират в регистър,



ДОКЛАД ОТ ВЪТРЕШЕН ОДИТ

всички приети на академичен съвет вътрешни нормативни правила за информация и изпълнение. Същите да се публикуват в СУК съгласно правилата определени в документираната процедура.

01.01 WP „Комуникация и деловодна дейност“. Да се разработят и разпишат правила в процедура за работата на звеното, като добре би било дейностите, свързани с деловодната дейност на ниво факултети да се включат като документираните правила. Да се разработят правила за изготвяне и издаване на заповеди, които да са разписани в процедурата. Да се изготви отделна бланка на комуникация на хоризонтално ниво между различните структурни звена, за да не се налага използването на бланка „Писмо, която е за целите на изходящата кореспонденция от ИУ-Варна.

04 PP Несъответствия, коригиращи и превантивни действия и 04.01 WP Управление на рекламициите. Процедурите се нуждаят от доработване и прецизиране.

05 PP „Измерване, анализ и подобрене“

Център за социални изследвания: да бъде разработена процедура или процедури, които да регламентират осъществяването от центъра процеси. В тях да се включат в оригинален или модифициран вид записите, които се извършват към настоящия момент, както и записи от извършени контролни мероприятия по изпълнението на проектите.

Сектор УАРС:

- Подготвеният първоначален вариант на процедура, регламентираща дейностите на сектора, да бъде допълнен и прецизиран.
- По преценка на ръководителя на звеното, разработваният план за дейността му и график към него е възможно да бъдат обединени в един документ, тъй като съдържат една и съща информация;
- В процедурата е необходимо да се включат и извършваните дейности по проследяване позицията на ИУ-Варна в рейтинговите системи;
- Да се регламентират и дейностите, касаещи извършването на управленски анализи.
- Добре би било, ако е налице запис от валидирането на събираната за нуждите на рейтинговите системи информация, поради важността на подаваните данни и тяхното отражение върху рейтинга и финансирането на университета.
- Добре би било, ако по отношение на записите на хартиен носител, свързани с осъществявания процес, се предвиди място за съхранение, ограничаващо достъпа им от неоторизирани лица.
- Добре би било да се предвиди регламент за периодично архивиране на събраните електронни записи на външен носител, с цел избягване загуба на информация при технически проблем.

06.01 WP „Човешки ресурси и работна среда“ – Ръководителят на отдела отправя предложение в процедурата да се опишат регламенти за създаването и актуализирането на длъжностните характеристики.

06.01.01 FM “План за обучение“ Да се включи към процедурата план програмата за обучение да влезе и към първичните звена за да се планират обучения и на преподаватели по отношение на СУК при настъпили изменения или актуализация на процедурите и инструкциите.

07.01 WP ОКС Професионален бакалавър

Звеното е поставено пред някои затруднения, които са рисков фактор за намаляване ефективността на осъществяването от него дейности:

- Всички записи, касаещи администрирането и обслужването на обучаваните студенти, се водят единствено на хартиен носител. Работата на служителите би била значително облекчена, ако за целта се използва специализиран софтуер.
- Предстоящото преместване на звеното в сградата на втори корпус на ИУ-Варна и предвиденото последващо преместване в ремонтация се трети корпус. В тези условия са



ДОКЛАД ОТ ВЪТРЕШЕН ОДИТ

пенсионирани ключови за звеното служители.

- На този етап е затруднен и процесът на закупуване, осъществяван в КТ, поради необходимостта от съгласуването на всеки разход с ръководството на ИУ-Варна и отдалечеността на сградата, в която е поместен.
- Липсва лице за поддръжка на техническите средства и материалната база на територията на колежа.
- Констатирани са налични формуляри и записи, които не са включени в документацията на СУК: Правилата за безопасност по време на практическите занятия не са налични в самите места на извършването им, макар че студентите се запознават с тях предварително;
- Актуалните записи се съхраняват на място в Колежа на хартиен носител, като отговорни за това са инспектор "Учебна дейност" и ръководители катедри;
- В звената не се използва специализиран софтуер, с изключение на програмата, използвана в счетоводството – АЖУР и складов отдел. Разписана е „Докладна записка“ за разработването на такъв за студентското състояние, но работата се извършва на ръка – липсва електронно досие на студента. Програмни продукти за обучение се предлагат само в специализиран за това кабинет;
- Липсва лице, отговарящо за техническите средства и материалната поддръжка на базата в Колежа.
- Налице са организационни проблеми, предизвикани от редуциране броя на персонала по време на активна КСП, нуждата от съвместяване на няколко длъжности от едно лице, сроковете за дейностите по преместване на сградния фонд и работата на Колежа.

07.03 WP ОКС Магистър

- Към действащата процедура да се добавят следните формуляри и дейности: Анкета за проучване на мнението на студентите; Сведение за отчитане на участие и заплащане на членовете на държавни изпитни комисии; Индивидуален план за обучение на магистри; Декларация (за студентите от форми ДНДО и СПН, които имат право на държавна поръчка); дейностите по признаване на участието по програма „Еразъм+“.
- Да отпадне FM 07.03.01 – График за прием, поради дублиране на записи с приетите правила за прием от АС.
- Формира се общата констатация, че правилата на Центъра имат нужда от обновяване, тъй като действащите са приети през 2009 г. Възможно е да се формализира и конкретизира връзката на Център за магистърско обучение с ИТО.

07.04 WP ОКС Дистанционно обучение – към действащата процедура да се разработят и включат следните формуляри: „Справка за проявена активност на студенти и преподаватели“, „Декларация за запознаване с особеностите на дистанционната форма на обучение за новоприетите студенти“, „Заявление за разкриване на специалност в ДФО“, „Справка за проведени онлайн консултации на преподаватели“.

08 РР „НИДД“.

- Да се разпишат работните процедури по процесите, като добре би било общата процедура да прави препратки към всички останали процеси;
- Карти за оценка на проекти, разработени и използвани в звеното, както и други подобни формуляри, касаещи 08.04 WP - Проекти по Наредба 3, да се включат като част от документацията по СУК;
- По процедура 08.02. WP Атестиране и отчети по НИДД: да се помисли върху документацията, касаеща: писмо до катедрите за атестиране, писмо на декана за графика за атестиране, заповед за атестиране във всеки факултет, заповед за мандат на атестационната комисия за всеки факултет.

08.04 WP Библиотека.

- Добавяне на наличните формуляри, касаещи осъществяваните процеси в документацията на



ДОКЛАД ОТ ВЪТРЕШЕН ОДИТ

СУК и поддържане на актуални записи;

- При необходимост, разработване на допълнителни формуляри за документиране на процеса и включването им в платформата на СУК;
- Включване на използваната нормативна база (закони, наредби, правилници, инструкции), регламентираща процесите, в платформата на СУК;
- Осигуряване на достъп до СУК на отговорното лице.
- Предложение за разработване на институционална политика по отношение поддържането на университетските сървъри, с възможност за осигуряване на външен носител за съхранение на архивите, както и квалифицирано лице, което да ги поддържа;
- Актуализиране на нормативната база за поддържане на микроклимата за съхранение на архивния фонд и работата на техническите средства.

09.01 WP "Краткосрочно обучение"

- Да се допълнят и актуализират в платформата по СУК, използваните формуляри - Именник, Личен формуляр, Индивидуален протокол, Заявление, Декларация, Справка за изплащане на възнаграждения, Главни книги, Изпитни протоколи, Протоколи от държавен изпит, както и файловете от системата на СУК, които са: Изпитен протокол; Протокол – Държавен изпит; График за учебния процес през учебната 20.. /20.. г.; Разписание за изпитите на студентите за ... семестър на учебната 20.. /20.. г. Да се осигури пълен достъп до СУК на отговорното лице.;
- Да се формулира и съгласува процедура за осъществяване на процеса - Да се актуализират правилата за работа на ПКО и да се публикуват в платформата на СУК, както и извадки от тях да се публикуват на сайта на Университета - Правилата, които регламентират дейността на ПКО имат нужда от обновяване, тъй като действащите, публикувани в кн. 37 на „Университетски вестник“, се отнасят за Център продължаващо обучение, на който ПКО е правопреемник. Звено то осъществява активно взаимодействие, със зам. ректор по финанси и материална база, със сектор ИТО, Уебмастер. ПКО активно си взаимодейства с ръководители на специалности и водещи катедри в ИУ – Варна.
- Възможно е да се формализира и конкретизира връзката на ПКО с ИТО и други звена в Университета.
- Да се осигури пълен достъп до СУК на отговорното лице.
- Актуалните записи се съхраняват на място в ПКО и на хартиен носител в архив, намиращ се във Втори корпус на ИУ – Варна. ПКО не използва специализиран софтуер, но има разработена платформа под Excel за отпечатване на дипломи – да се гарантира регистрацията на издаваните дипломи и да се определи реда за тяхното идентифициране.

09.03 „Международно сътрудничество“ - да се завърши допълнената и прецизирана работна процедура за управление на процесите в отдела и да се публикува в платформата на СУК; да се добавят разработените нови формуляри; прецизиране и актуализиране на Правилника за дейността на отдел „Международно сътрудничество“, тъй като към момента действащият е от 1997 г.

09.04 WP „Алумни и кариери“.

Действащата процедура да бъде допълнена и прецизирана. В нея да се опишат и поддържаните от отдела досиета, касаещи организирани от него събития, както и правилника, който регламентира дейността на отдела.

Към документацията от СУК да бъде добавен новоразработения формуляр - План-график за организиране на събитие;

Добре би било да се предприемат управленски действия за повишаване ангажираността на първичните звена при събирането на данни чрез формуляр 09.04.01 FM „Анкетна карта завършили от първичните звена“.

Необходимо е да се обърне внимание на всички отговорни лица, които имат отношение към иницирането на форум „Кариери“, че за целта е предвиден формуляр 09.04.10 FM: Заявление



ДОКЛАД ОТ ВЪТРЕШЕН ОДИТ

за организиране на форум „Кариери“.

Отправено е предложение за изготвяне на регламент относно правомощията и задълженията на служителите на ИУ-Варна при ползването на информационните табла на университета – кой има право да лепи материали по тях, къде може да ги помества, в какъв срок трябва да отстрани неактуалните от тях и има ли право да отстранява материали, закачени от друго звено.

10 РР „Издателски комплекс“

- Разработване на предвидените в процедурата формуляри за процеса и включването им в платформата на СУК.
- Добавяне на наличните документи по процесите и поддържане на актуални записи в системата на СУК.
- Актуализиране и публикуване на Правилата за работа на Издателския комплекс.
- Включване на използваната нормативна база (закони, наредби, правилници, инструкции), регламентираща процесите в платформата на СУК.
- Осигуряване на достъп до платформата на СУК на отговорното лице.
- Предложение за разработване на Методологически критерии за изработване на печатен материал.
- Предложение за изготвяне на регламент със срокове за работа на предпечатна подготовка и документ за планиране на печатната продукция.
- Спазване на нормативната база за поддържане на микроклимата за работа на машините в сектор „Печат“.

11 РР „Управление на проекти“ - добре би било разработените процедури да се обединят в една обща, касаеща всички активности, свързани с управление на проекти.

Необходимо е използваните от звеното формуляри да се интегрират в документацията на СУК. Добре би било да се поддържат систематизирани записи относно мястото на съхранение на документацията от реализираните проекти.

КОНСТАТАЦИИ

4.1. Общи изисквания

Организацията има разработена, внедрена, поддържана и документирана Система за управление на качеството в съответствие с изискванията на международния стандарт EN ISO 9001. **Същата е публикувана на електронна платформа.**

Към датата на одита е констатирана актуализация на част от вътрешните правила, процедурите и инструкциите от СУК.

4.2. Изисквания към документацията и записите

РР, WР са документи от СУК. Организацията е разработила и внедрила всички процедури, чието документиране е изискване на стандарта. Такива процедури са разработени и внедрени за:

- управление на документите (параграф 4.2.3 от EN ISO 9001:2008);
- управление на записите (параграф 4.2.4 от EN ISO 9001:2008);
- планиране и провеждане на вътрешни одити на СУК (параграф 8.2.2 от EN ISO 9001:2008)
- управление на несъответстващ продукт (параграф 8.3 от EN ISO 9001:2008);
- коригиращи действия (параграф 8.5.2 от EN ISO 9001:2008);
- превантивни действия (параграф 8.5.3 от EN ISO 9001:2008).

WР Комуникация и деловодна дейност. Констатации в сектор „Секретариат“: не е налице документирана процедура, чрез която осъществяваните в звеното процеси да бъдат управлявани. Налични са номера на издаваните заповеди с класификационна схема за формиране на номерата (РД, УД, ФД).

5. Отговорност на Ръководството. Политика по качеството.

Преглед от ръководството.



ДОКЛАД ОТ ВЪТРЕШЕН ОДИТ

Утвърдената организационна структура публикувана в НК обхваща всички структурни звена и е променена от датата на последния вътрешен одит, проведен през 2016 година.

Политиката по качеството е актуализирана съобразно приетата стратегия за развитие на ИУ-Варна и е утвърдена от Ректора на ИУ-Варна на 01.03.2016 година. Същата е сведена до знанието на служителите на Университета и е разпространена до всички структурни звена.

Целите по качеството показват желаното, достижимо състояние, което се търси и стреми Университета по отношение на качеството. Целите по качество са винаги в измерима форма, за да могат да бъдат обективно оценявани, а тяхното изпълнение постигано в рамките на определените срокове и очакван обем. Целите са разгледани и ще бъдат оценени за ефективност на Преглед от ръководството. Целите са съобразени със стратегията за развитие на ИУ-Варна. *Конкретните времеви периоди* за измерване на процесите, осигуряващи изпълнението на поставените цели, както и отговорните фактори, са конкретизирани в актуализираната Мандатна програма на Академичното ръководство и в Стратегията за развитие на ИУ-Варна за периода 2015-2020 г.

Ръководството на ИУ-Варна извършва преглед на СУК най-малко веднъж в рамките на календарната година със заповед на Ректора, като за целта има определена процедура РР 02 „Преглед от ръководството“.

С прегледите се цели удостоверяване на пригодността, актуалността и ефективността на СУК, степента на съответствие с изискванията на БДС EN ISO 9001 и оценка за реализиране на политиката и целите по качеството както и предприемане на действия за непрекъснато подобряване.

Последният проведен преглед от ръководството е извършен месец октомври 2015 (представен протокол от проведен преглед), а за 2016 година е планиран да се проведе – месец октомври след отчитане на изтеклата академична година пред Общото събрание на Университета.

6. Управление на ресурсите

6.1. Човешки ресурси

Дейностите, осъществявани в отдел „Човешки ресурси“, касаят изпълнението на клаузи 6.2. от стандарт БДС EN ISO 9001:2008. Дейността на звеното е регламентирана посредством 06.01 WP Човешки ресурси и работна среда. Осъществяването на процеса е във взаимовръзка със следните вътрешни правила: *Правила за условията и реда за придобиване на научни степени и заемане на академични длъжности в Икономически университет – Варна, Наредба за определяне заетостта на преподавателите и формиране на работната заплата, Вътрешни правила за защита на личните данни в Икономически университет – Варна.* При осъществяването на процеса се съблюдават множество нормативни документи с външен произход – Кодекс на труда, ЗЗБУТ и други приложими актове в областта на трудовите правоотношения. Отговорни лица по осъществявания процес са ръководителят на отдел „Човешки ресурси“, Отговорник охрана на труда и помощник-ректора. Цялостният контрол се осъществява от Ректора на ИУ – Варна; Записите свързани с осъществяването на процеса в отдела се водят стриктно и своевременно. При осъществяването на процеса звеното си взаимодейства с: първичните звена, Финансово – счетоводен отдел, отдел „НИДД“, „Деловодство“ на ИУ – Варна;

6.2. Компетентност, обучение и осъзнаване

Необходимата компетентност на персонала, който изпълнява дейности, имащи влияние върху съответствието с изискванията на продукта, е определена и документирана в длъжностните характеристики на заетите лица. Добре би било да бъдат разписани правила, съдържащи информация за последователността, задълженията и отговорностите за тяхната актуализация при необходимост.

По отношение на постигане на нужната компетентност на персонала, в ИУ-Варна се планират и провеждат обучения, основно насочени към покриване на изисквания от действащата нормативна



ДОКЛАД ОТ ВЪТРЕШЕН ОДИТ

база. Установен е пропуск в WP 06.01 Човешки ресурси и работна среда, що се отнася до постигането на необходимата квалификация за академичния състав. Съгласно направената препратка, тяхното обучение е регламентирано в 08.00 PP "Научно-изследователска дейност и докторантура", но самата процедура касае само тяхното академично развитие, без да засяга други необходими компетенции, касаещи преподавателската им дейност.

Също така не е достатъчно изяснена процедурата за планиране и провеждане на обучение по инициатива на служител на ИУ-Варна.

По време на провеждането на одита не са открити доказателства за извършване на обучения на новоназначени служители с разработената и функциониращата СУК, съгласно изискванията на клауза 3.8.1.

Резултатите от извършените обучения е предвидено да се оценяват непосредствено след тяхното провеждане, чрез 06.01.03 FM Протокол за резултатите от обучението (при вътрешни обучения) и документи, издадени от обучаващата организация (външни обучения). Установи се объркване при ползването на посочения формуляр и същият е ползван за оценка на външни обучения, което е довело до неговата неадекватност и затруднения в попълването му.

Записите, касаещи образованието, професионалното обучение, уменията и опита на персонала се поддържат стриктно и отговорно. В досиетата на служителите липсват записи от някои планирани и в следствие проведени обучения, тъй като служителите не са ги предоставили. Добре би било в процедурата да бъде включено изрично изискване подобни да бъдат предавани в отдел „Човешки ресурси“ в предвиден за целта срок.

Проверените записи, касаещи настоящата клауза от стандарта, са представени в параграф 6.1.

6.3 Инфраструктура и Работна среда

Изискванията по отношение на предоставяните от Университета ЗБУТ са в частност дефинирани и се спазват в съответствие с изискванията на нормативната уредба. Тези, които са свързани с управленските и контролни дейности по протичането на процесите, не са ясно документирани.

7.2. Договорно-продажбени процеси

• 09.01 WP Продължаващо обучение.

Проверени са следните документи и записи по формуляри:

Налични документи: Именник, Личен формуляр, Индивидуален протокол, Заявление, Декларация, Справка за изплащане на възнаграждения, Главни книги, Изпитни протоколи, Протоколи от държавен изпит, както и файловете от системата на СУК, които са:

- Изпитен протокол;
- Протокол – Държавен изпит;
- График за учебния процес през учебната 20../20.. г.;
- Разписание за изпитите на студентите за ... семестър на учебната 20../20.. г.

• 09.03 WP Международно сътрудничество.

В звеното е налице документация, регламентираща осъществяваните в него дейности, но тя е неактуална и непълна. Разписаният правилник за дейността на отдела се нуждае от актуализация, предвид извършените изменения във функциите на звеното. Утвърдената процедура 09.03 WP Международно сътрудничество се нуждае от допълване и прецизиране.

Към настоящия момент, с отговорността на ръководителя на отдела, се извършва значителна преработка на съществуващата работна процедура. Основна цел е в нея да се интегрират всички осъществявани в звеното дейности, както и свързаните с тях формуляри и записи: Nomination Letter (бланка); Уверение за прием обучение (бланка); Въпросник за посреднически организатори (бланка) за сектор „Чуждестранни студенти“; Предложение за партньорство (бланка); Договор за партньорство; Регистър на подписаните договори за партньорство с организатори – посредници (запис); Електронен дневник за активността на организациите – посредници (запис); Договор за



ДОКЛАД ОТ ВЪТРЕШЕН ОДИТ

обучение (бланка); Договор за студентска мобилност с цел обучение по програма Еразъм +; Удостоверение за издържани изпити (бланка); Регистър на издадените удостоверения за издържани изпити (запис); Декларация по студентска мобилност; Удостоверение от МОН (запис).

• 09.04 WP Алумни и кариери.

Дейностите в отдела се регламентират посредством:

Правила за устройството, дейността и управлението на Центъра за кариерно развитие при Икономически университет – Варна; Работна процедура 09.04 WP Алумни и кариери, публикувана в платформата на СУК; Документация, касаеща работата с UEVN платформата и по повод проекта, чрез който е реализирана. Работна процедура 09.04 WP се нуждае от допълване и прецизиране. С малки изключения, записите по качеството се водят пълно и своевременно. Установени са затруднения със събиране на предвидените записи, що се отнася до формуляр 09.04.01 FM: Анкетна карта на завършили, поради недостатъчно съдействие от първичните звена. Необходимо е да се обърне внимание на всички отговорни лица, които имат правомощия да инициират провеждането на форум „Кариери“, че за целта е предвиден формуляр 09.04.10 FM: Заявление за организиране на форум „Кариери“.

7.3. Проектиране.

Клауза 7.3 от стандарта не е изключена от действащата в ИУ-Варна система за управление на качеството. Необходимо е този факт да бъде отразен в Наръчника по качеството и да се допълни с процедура.

7.4. Закупуване, оценка и избор на доставчици, проверка на закупен продукт

7.5. Създаване на продукта

По отношение на образователната услуга предлагана в ИУ-Варна са разработени една основна процедура и 4 работни процедури, които определят правилата на работа свързана с планиране и осъществяване на учебната дейност във всички степени и форми на висшето образование.

• **PP 07 Обучение на студенти.** Процедурата определя вход и изход на процеса свързан с обучение на студенти в различни степени и форми на висшето образование. За осъществяването на процеса на обучение в Университета е разработена действащата вътрешна „Система за оценка и поддържане на качеството на обучение и на академичния състав“ /СОПКОАС/ в ИУ-Варна и прилежащите и подсистеми определящи специфичните правила за планиране и изпълнение на учебния процес.

• **07.01 WP Документацията по СУК за ОКС „професионален бакалавър“.** Записите по качеството се водят своевременно и прецизно. Налице са вътрешни правила и документирана процедура, които да регламентират осъществяването в звеното процеси. Необходимо е по-пълно и прецизно разписване на действащата процедура, що се отнася до осъществявани дейности, препратки към вътрешни правила и външни документи, както и включване на съществуващи, но неинтегрирани в СУК записи по качеството (Главна книга; Отчет за летен стаж и базова практика на студентите; Обобщен отчет за практическото обучение на студентите, изготвен от всяка катедра с представяне пред Съвета на колежа; Отчет за работата на катедрата, съдържащ по – подробна информация; Вътрешна анкета за мнението на студентите по отделна дисциплина и преподавател.).

• **07.02 WP - Документацията по СУК на ОКС бакалавър** не е напълно актуална и има нужда от прецизиране. Налице е и се прилага документирана процедура на осъществявания процес. Действащите правила не са налични с техния актуален статус. Към днешна дата е в ход нова промяна на процедурата, която да отчете актуални моменти в технологията на процеса и



ДОКЛАД ОТ ВЪТРЕШЕН ОДИТ

промените във вътрешните правила на ИУ-Варна и се очаква те да бъдат приети от АС през м. юни 2016 г. Планира се да се обвържат дейностите на фронт офис и учебен отдел с единни стандарти за различните форми на обучение. Проверена е действащата нормативна база относно учебната дейност – Постановление 25/12.08.2004 за Наредбата за държавните изисквания към съдържанието на основни документи издавани от Висшите училища и Постановление 16/26.01.2009; Наредба за държавните изисквания за признаване на придобития образ. и завърш. обучение в чуждестранни висши училища – Постановление 168/14.08. Съобразно определените нормативни актове са разработени стандарти за работа във фронт офис. В процедурата да се направят препратки към актуалната нормативна база, която регламентира изискванията към технологията на процеса.

Прегледана документация: Досие на студент за издържан изпит – СИН 1590, спец. „Информатика“, редовно обучение; Вх. № 30468 Кандидат-студент Александър Василев Ставрев, ЕГН: 9207171020, общ успех: 4.43, спец. „Туризъм“.

• **07.03 WP – Документацията на СУК за ОКС магистър.** Налице е документирана процедура, която регламентира осъществяването на процесите в Център за магистърско обучение: прием по ежегодно актуализирани от АС правила, организация на обучението, осигуряване на учебния процес, признаване на изпити, прехвърляне и др. Документацията по СУК е актуална и се води изрядно, като се формира необходимост от нейното системно актуализиране и съгласуване с академичното ръководство и допълване на вътрешната нормативна уредба. Необходимо е правилника на ЦМО да бъде дигитализиран и достъпен в платформата по СУК, както и своевременно да се отразяват настъпилите промени в платформата по СУК.

Процедурата са прилага, като съществуват възможности за нейното допълване и уточняване чрез по-адекватни препратки, посредством включване на:

- о Анкета за проучване на мнението на студентите;
- о Дейностите по признаване на участието по програма „Еразъм+“;
- о Сведение за отчитане на участие и заплащане на членовете на държавни изпитни комисии.

Формира се общата констатация, че правилата на Центъра имат нужда от обновяване, тъй като действащите са приети през 2009 г. и са публикувани в сборник от нормативни актове на ИУ-Варна. Ежегодно Центърът подготвя, предлага и се приемат от АС правила за прием на студенти в ОКС „магистър“, като последните такива са приети през м. април 2016 г. и в тях се съдържа графика за прием на студенти. От това положение произтича препоръката да отпадне FM 07.03.01 – График за прием – магистри за учебната 20../20.. г.

В повечето от използваните форми в звеното са необходими актуализации и по-основно на общата визия и включване на новото лого на ИУ-Варна, което може да се реализира след изчерпване на настоящите наличност или посредством подмяна. В обхвата на тази ревизия попадат:

- о Заявление до директора;
- о Заявление за държавен изпит;
- о Индивидуален протокол;
- о Заявление за признаване на изпити

В настоящето се прилага въведената нова форма на Академична справка, съдържа названието Център за магистърско обучение.

• **07.04 WP - Документацията по СУК на Центъра за електронно и дистанционно обучение** е актуална, точна и се води изрядно, като формираната необходимост от системно актуализиране и съгласуване с академичното ръководство е осъществена своевременно. Спецификата на работа на звеното позволява и използването на специализирана софтуерна платформа с различни нива на достъп, която дава възможност за ефективно интегриране със системата по СУК. Налице е и се прилага документирана процедура на осъществявания процес. Действащите правила са своевременно актуализирани към м. ноември/декември 2015 г. Действащите правила са приети на АС на 17.12.2015 г. и пълно и точно описват работата на



ДОКЛАД ОТ ВЪТРЕШЕН ОДИТ

Центъра. Към днешна дата е в ход нова промяна на процедурата, която да отчете актуални моменти в технологията на процеса. Целта е във всички подсистеми да се отрази спецификата на дистанционното обучение и се очаква да бъде приета от АС през м. юни 2016 г. Новите правила са разработени в абсолютни детайли и дават висока степен на конкретизация и спецификация. Звеното има ясно и точно оформена йерархична субординираност, която съгласува дейностите със зам.-ректор по УДА. По тази вертикална връзка се осъществява своевременно информиране и отчитане на различни аспекти от дейността на Центъра. При осъществяването на процеса звеното контактува и си взаимодейства с всички останали звена: катедри, предлагащи дистанционна форма, ЦМО, Сектор „Студенти“, ИТО и др. Записите на звеното се съхраняват:

- първо, е разработен регистър на издателски комплекс с отговорно лице, което съхранява протоколи и цялостната документация по издаването на електронни учебници и учебни помагала;
- второ, администратор на платформата Мудъл има функционалната осигуреност да генерира различни архиви, които се съхраняват и в писмена, но основно в дигитална форма.

Звеното прилага активно софтуерна платформа Мудъл, която е външна разработка по проект за дистанционно обучение и е адаптирана за нуждите на Университета. Платформата предлага възможност и е разширена посредством споделена директория за достъп до електронни ресурси и архиви в облачна услуга Google Disk.

Развитие на академичния състав и научно-изследователската дейност

● **08 РР - НИДД.** В звеното има утвърдени правила за дейността, които се спазват както и обективни доказателства по процесите.

● **08.04 WP Библиотека.**

До настоящия момент звеното не е било включено в обхвата на СУК, поради което одитираното лице няма достъп до платформата. Не е налице документирана процедура за управление на процесите, осъществявани в него. Необходимо е подобна да бъдат разписана, утвърдена и публикувана в платформата на СУК. Дейностите в университетската библиотека се регламентират посредством:

- Правилник на ИУ – Варна;
- Правила за дейността на Университетската библиотека при Икономически университет – Варна
- Пътеводител на Библиотеката, издаван всяка година;
- Наредбата за запазване на библиотечните фондове;
- Правилник за междубиблиотечното заемане от 1983 г.;
- работни стандарти и актуални споразумения между библиотеките.

Отговорните лица, които имат отношение към осъществявания процес са: АС, ректорът, заместник – ректорът, отговарящ за дейността й, ръководителят на библиотеката и библиотечният съвет. Дейността на университетската библиотека се планира в съответствие с мандатната програма за развитие на ИУ – Варна;

Основните процеси са свързани с формиране, съхраняване и предоставяне за ползване фондове от учебна, фундаментална, научна и друга литература, а също и достъп до информационни материали и ресурси, съобразно академичния профил на ИУ – Варна. Периодично се организират обучения по информационна грамотност, работа с библиотечните и абонираните електронни ресурси и бази, след предварително записване;

Съгласувано с библиотечния съвет и библиотечната политика, УБ извършва абонамент за най-актуалната българска и чужда периодика;

Получените резултати от осъществявания процес са необходими за: студенти, преподаватели, научни работници, специалисти и други граждани;



ДОКЛАД ОТ ВЪТРЕШЕН ОДИТ

При осъществяването на процеса звеното си взаимодейства с: АС, ресорен заместник – ректор, отдел „НИДД“, отдел „ИТО“ и др.;

Организационната структура на УБ включва:

- сектор „Комплектуване, обработка и каталози“;
- сектор „Периодични издания“;
- сектор „Обслужване и книжни фондове“;
- сектор „Информационно-библиографски“;
- център за дигитализация.

Ресурсите на библиотеката се състоят от библиотечен фонд, технически средства и библиотечно обзавеждане, управлявани от ректора, заместник – ректора и ръководителя на библиотеката в съответствие с мандатната програма на ИУ – Варна, определената библиотечна политика и съгласувано с библиотечния съвет.

Налична е разнообразна документация, обслужваща отделните процеси в отдела, която прецизно се съхранявана.

Библиотеката създава архивен фонд за ръкописи, книги и лични документи на преподаватели, работили в ИУ – Варна.

В звеното се работи със специализиран софтуер – АБ. Липсва регламент за поддържане на университетските сървъри и квалифицирано за това лице. Съхранение на информацията на външен носител не се извършва.

За поддръжката на архива и техническите средства няма действаща нормативна база, но се спазват изискванията за климатизация и вентилация, разписани в стари нормативно – технически документи.

10 РР Издателски комплекс.

Към момента звеното не е включено към обхвата на СУК, поради което одитираните лица нямат достъп до платформата. Не е налична документирана процедура за управление на процесите, управлявани в него. Процесите касаят вътрешни и външни потребители.

Работата на звеното се регламентира посредством Правила за издателската дейност, утвърдени в „Университетски вестник“ на ИУ – Варна, неналични в момента на одит.

Отговорните лица, които имат отношение към осъществявания процес, са: ръководителите на отдели, директорът на Издателския комплекс. Цялостният процес се контролира от заместник – ректора по НИДД. Основните процеси в комплекса са свързани с: редакторска работа, предпечатна подготовка и печат на книги, учебници, рекламни материали и др.;

Процесът се инициира от различни заявки, утвърдени от директора на издателския комплекс, а получените резултати от него са необходими за: студенти, преподаватели, научни работници, специалисти и други външни потребители. При осъществяването на процеса звеното си взаимодейства с: Издателски съвет, отдел „НИДД“, Университетска библиотека, Университетска книжарница, отдел „Стопанско – инвестиционна дейност“, „Финансово – счетоводен отдел“, ресорни ректори.

Ресурсите на звеното се състоят от: офсетни машини и модерна дигитална линия за отпечатване на къси тиражи. Поддръжката на офсетните машини се извършва от варненски фирми без постоянен договор. Дигиталните машини са с договор за поддръжка, ремонт и доставка на консумативи от фирма Santek (договорът изтича тази година).

График за профилактика на машините не се прави. Извършва се на брой отпечатани материали, като протокол от тази профилактика се издава само за дигиталната линия на база общ брой „кликвания“. Протоколът завършва със заключение за състоянието на машината;

Изисквания за спазване на микроклимат за наличната техника има, но не се спазват (температурните изисквания в момента са над допустимата норма);



ДОКЛАД ОТ ВЪТРЕШЕН ОДИТ

Обемът на използваните консумативи се определя и планира в края на месеца на база обема планирана предпечатна продукция. Работи се с консумативи на доставчика на машините, съгласно сертификати и отправено искане според фактура.

В звеното са налични два виртуални склада за вътрешни и външни поръчки. Стоката, която влиза в тях се заприходява с експедиционна бележка в сектор „Печат“ и складова разписка в отдел „Счетоводство“. Излизането от склада на консумативите се извършва съгласно отправена и разписана от ресорен ректор оферта за отпечатване и разписана калкулация към нея.

В сектор „Редакция и предпечат“ се работи съгласно одобрен от Издателски съвет издателски план. Поръчките за печат са съгласно Докладна разписка до ректора на ИУ – Варна, като тези от ръководството на университета са приоритетни. Периодиката, Годишника и Монографичната библиотека на университета са самостоятелна структура.

Не са налични методологически критерии за изработване на печатен материал, липсва планиране за печат;

В сектор „Редакция и предпечат“ не се спазват наличните стандарти като технология. Редакционните бележки не се протоколират.

Работният процес в сектор „Печат“ протича в рамките на 2 часа, след предоставяне на материалите от сектор „Редакция и предпечат“.

Налична е разнообразна документация, обслужваща отделните процеси в отдела, която не е част от платформата на СУК:

- Контролна карта за параметрите на издателския процес;
- Университетска поръчка за....;
- Разписка за получаване на поръчка за...;
- Оферта за отпечатване на.....;
- Калкулация за разходите за...;
- Дневник за отчитане на поръчките в звено „Печатна база“ на ИУ – Варна;
- Дневник за отчитане на вложените материали в звено „Печатна база“ на ИУ – Варна;
- Констативен протокол за профилактика на машини (външен документ);
- Спецификация с параметри на използваната хартия;
- Складова разписка;
- Експедиционна бележка;

В звеното се работи със специализиран софтуер за генериране на процеса, доставен от фирма Santek, настроен от сектор „Редакция и предпечат“ и сектор „Печат“.

11 РР Управление на проекти.

Основният документ, регламентиращ дейността на звеното, е „Правила за организация на дейността на сектор „Управление на проекти“. Разработен е проект за процедури с висока степен на готовност, които е желателно да се обединят в един общ документ. Препоръчва се скорошното финализиране на процедурата и съпътстващите я формуляри, утвърждаване от ръководството и публикуване в платформата на СУК.

Отговорните лица, които имат отношение към осъществявания процес, са: ръководител на сектор „Управление на проекти“ и експерт „Програми и проекти“ и участниците в разработването и реализирането на отделните проекти. Контролът на процеса се осъществява от Заместник-ректора по международно сътрудничество и проектна дейност в ИУ – Варна. При осъществяването на процеса звеното си взаимодейства с отдел „Международно сътрудничество“, ресорни заместник-ректори, юрисконсулт, Финансово – счетоводен отдел в ИУ – Варна.

В звеното са идентифицирани редица записи по качеството, невключени до този момент в документацията на СУК:

- Регистър на проекти и проектни предложения;
- Покана за партньорство по разработването на проектно предложение;
- Резюме на покана;



ДОКЛАД ОТ ВЪТРЕШЕН ОДИТ

- Докладна записка за определяне на ръководител на проект и на лице, което да подписва и заверява „вярно с оригинала“;
- Заповед за определяне на ръководител на проект;
- Писмена покана до потенциалните работни екипи, Докладна записка за определяне на екип за управление и изпълнение на проект;
- Заповед за членове на екип за изпълнение на проект;
- Декларация на член на екип по проект;
- Докладна записка за съхранение на досие;
- Заповед за съхранение на досие;
- Протокол от работна среща;
- Доклад с констатации от проверка на място;
- Месечна справка за напредъка по изпълнение на проект,
- Отворена покана за набиране на проектно предложение и др.;

Записите по качеството се съхраняват на хартиен и електронен носител в отдела и по отделни звена и бенефициенти, имащи отношение към осъществяваните проекти.

7.6 Управление на техническите средства за наблюдение и измерване

Не са налични документирани правила и обективни доказателства относно ТСНИ.

8. Измерване, анализ и подобряване

8.1 Наблюдение и измерване. Анализ на данните.

В ИУ-Варна е предвидено провеждането на мероприятия, свързани с измерване и анализ на удовлетвореността на клиентите, процесите и предоставяните образователни услуги. Те се осъществяват от следните структурни единици: Център за социални изследвания; Сектор УАРС; Център за качество на обучението; от самите звена, по отношение на които се налага измерване и анализи.

• **Център за социални изследвания.** В звеното не е налице документирана процедура, която да регламентира осъществяването от него процеси. Дейността на центъра се управлява въз основа на „Правила за устройството, дейността и управлението на Центъра за социални изследвания към Икономически университет – Варна“ и установени неписани правила. Необходимо е подобна процедура да бъде разработена, утвърдена и публикувана в платформата на СУК.

В процеса на работа се извършват следните записи и се ползват следните формуляри: Регистър на възложените проучвания на ЦСИ; Протокол №... от заседание на експертен съвет към ЦСИ; График за осъществяване на проекта (не е регулярен документ); Оферти към клиенти; договори с клиенти; Приемо-предавателен протокол; Докладна записка за предложение за проучване; Докладна записка с предложение за разширяване на експертния състав при осъществяването на даден проект; копия от предадените на клиента резултати от извършените проучвания; обмен на оперативна информация по планирането и осъществяването на проекта чрез електронна поща.

Сектор УАРС. Не е налице документирана процедура за осъществяването на дейностите в сектора. Разработен е проект на работна процедура, но той е непълен и има нужда от прецизиране. Не интегрира извършваните записи, касаещи осъществяването на процеса, и предвидените за техните нужди формуляри. Не е утвърдена от ръководството.

8.2 Вътрешни и външни одити

В СУК на ИУ-Варна е налице документирана процедура за провеждане на вътрешни одити. Описаните в нея регламенти отговарят на изискванията на стандарта. Констатираните