



Европейски съюз



СОФИЙСКИ УНИВЕРСИТЕТ „СВ. КЛИМЕНТ ОХРИДСКИ”

Проект № BG051PO001-3.1.08-0010 Усъвършенстване на системите за управление в Софийския университет „Св. Кл. Охридски” като ключ за повишаване качеството на университетските дейности и услуги
Ключ към качеството

Утвърдил:
Ректор (чл. кор. проф. дин ИВАН ИЛЧЕВ)

ИНДИКАТОРИ ЗА КАЧЕСТВО НА ОСНОВЕН ПРОЦЕС „АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ НА СТУДЕНТИТЕ”

1. Обяснителна част

Настоящите индикатори са определят и отчитат по реда на Методика за определяне и отчитане на индикатори за качество. За основен процес „Административно обслужване на студентите”, във факултетите, в отдел "Студенти", са определени следните критерии и съответно индикатори за отчитане на изпълнението:

- ◆ **резултат от рейтинговата система на висшите училища** – следенето и отчитането на резултатите на индикаторите по изпълнението на този критерий служат за съпоставка на Университета с други висши училища, както и за развитието на процеса на „Административно обслужване на студентите” спрямо предходни години;
- ◆ **осигуряване на свободен достъп до административното обслужване** – критерият е основна предпоставка за изпълнението на процеса от гледна точка навременност и качество на неговото изпълнение;
- ◆ **публикуване и достъп до съобщения във връзка с предстоящи събития и на информация за задължение на студентите във връзка с тях** – този критерий служи за отчитане на информираността на студентите във връзка със спазване на срокове и данни, които трябва да бъдат представени от тях с цел издаване или получаване на документи от Университета;
- ◆ **съответствие на издадените документи със законовите изисквания и изискванията на Университета** – критерият отчита качеството на предоставените документи.

Планирането и отчитането на индикаторите се документира в Приложение № 1 – План-отчет за изпълнение на индикаторите за качество на основен процес „Административно обслужване на студенти”. Попълването на План-отчета се извършва съгласно Указания за попълване на План-отчет за изпълнение на индикаторите за качеството.



Европейски съюз



СОФИЙСКИ УНИВЕРСИТЕТ „СВ. КЛИМЕНТ ОХРИДСКИ”

Проект № BG051PO001-3.1.08-0010 Усъвършенстване на системите за управление в Софийския университет „Св. Кл. Охридски” като ключ за повишаване качеството на университетските дейности и услуги
Ключ към качеството

2. Критерии и индикатори за качество

| Кр. № | Критерии | Инд. № | Индикатор за качество | Измерител |
|-------|--|---------|--|---|
| АОС-1 | Резултат от рейтинговата система на висшите училища (оценка на студентите за административното обслужване) | АОС-1.1 | Звената за административни услуги имат удобно за студентите работно време, което се спазва. | от 0 до 10 |
| | | АОС-1.2 | В звената за административни услуги не се чака, за да бъде приет студента. | |
| | | АОС-1.3 | Наличие на онлайн административни услуги (записване за курсове, проверяване на оценки, програми и други.). | |
| | | АОС-1.4 | Повечето административни услуги са достъпни по интернет. | |
| | | АОС-1.5 | Служителите, които предоставят административни услуги са любезни и отзивчиви. | |
| | | АОС-1.6 | Студентите получават услугата, от която имам нужда, в разумен срок | |
| АОС-2 | Осигуряване на свободен достъп до административното обслужване | АОС-2.1 | Пълно работно време на администрацията и свободен достъп до административните служби. | Спазване на заповеди на Ректора за работното време |
| | | АОС-2.2 | Атестиране на служителите от администрацията. | Кarti за оценка на работата на служителите от администрацията |



Европейски съюз



СОФИЙСКИ УНИВЕРСИТЕТ „СВ. КЛИМЕНТ ОХРИДСКИ“

Проект № BG051PO001-3.1.08-0010 Усъвършенстване на системите за управление в Софийския университет „Св. Кл. Охридски“
като ключ за повишаване качеството на университетските дейности и услуги
Ключ към качеството

| Кр. № | Критерии | Инд. № | Индикатор за качество | Измерител |
|-------|--|---------|--|---|
| АОС-2 | Осигуряване на свободен достъп до административното обслужване – продължение | АОС-2.2 | Атестиране на служителите от администрацията – продължение | Брой на получените награди и отличия |
| | | АОС-2.3 | Контрол върху дейността на служителите. | Доклад от Главният секретар на Университета |
| | | АОС-2.4 | Дял на уеб-поддържаните административни услуги в общия обем от административни дейности. | От 0 до 100 % |
| АОС-3 | Публикуване и достъп до съобщения във връзка с предстоящи събития и на информация за задължение на студентите във връзка с тях | АОС-3.1 | Срокове за записване за следващ семестър/курс. | Наличие на публикации в интернет и съобщения поставени на видни места |
| | | АОС-3.2 | Срок за получаване на заверки | |
| | | АОС-3.3 | Документи и срок за тяхното подаване за издаване на дипломи. | |
| | | АОС-3.4 | Срок за подаване на молби за защита на дипломна работа. | |
| | | АОС-3.5 | Срок и условия за кандидатстване за стипендии. | |
| | | АОС-3.6 | Срок за заплащане на семестриални такси. | |
| | | АОС-3.7 | Условия и ред, за желаещите студенти да придобият втора специалност по избор във факултета, в който учат, или в друг факултет. | |

„ИНВЕСТИРА ВЪВ ВАШЕТО БЪДЕЩЕ!“



Европейски съюз



СОФИЙСКИ УНИВЕРСИТЕТ „СВ. КЛИМЕНТ ОХРИДСКИ”

Проект № BG051PO001-3.1.08-0010 Усъвършенстване на системите за управление в Софийския университет „Св. Кл. Охридски”
като ключ за повишаване качеството на университетските дейности и услуги
Ключ към качеството

| Кр. № | Критерии | Инд. № | Индикатор за качество | Измерител |
|-------|---|---------|--|---|
| АОС-4 | Съответствие на издадените документи със законовите изисквания и изискванията на Университета | АОС-4.1 | Издаване на дипломи за завършено образование | Наличие на всички необходими документи за издаването на диплома |
| | | | | Пълнота и коректност на данните |
| | | АОС-4.2 | Издаване на академична справка | Спазване на срока за издаване на документа |
| | | | | Пълнота и коректност на данните |
| | | АОС-4.3 | Издаване/ заверка на студентска книжка | Спазване на срока за издаване на документа |
| | | | | Наличие на всички необходими документи |
| | | АОС-4.4 | Издаване на Уверение за студентското положение | Пълнота и коректност на данните |
| | | | | Спазване на срока за издаване на документа |



СОФИЙСКИ УНИВЕРСИТЕТ „СВ. КЛИМЕНТ ОХРИДСКИ”

Проект № BG051PO001-3.1.08-0010 Усъвършенстване на системите за управление в Софийския университет „Св. Кл. Охридски” като ключ за повишаване качеството на университетските дейности и услуги
Ключ към качеството

| Кр. № | Критерии | Инд. № | Индикатор за качество | Измерител |
|-------------------------------|---|---------|---|--|
| АОС-4 | Съответствие на издадените документи със законовите изисквания и изискванията на Университета – продължение | АОС-4.5 | Поддържане на Главната книга на висшето училище | Пълнота и коректност на данните |
| | | | | Спазване на срока за попълване на необходимите данни в документа |
| | | АОС-4.6 | Поддържане на Книгата за регистриране на издаваните дипломи за висше образование. | Пълнота и коректност на данните |
| | | | | Спазване на срока за попълване на необходимите данни |
| | | АОС-4.7 | Издаване на Декларация за здравно осигуряване. | Наличие на всички необходими документи за издаването на декларацията |
| | | | | Пълнота и коректност на данните |
| Спазване на срока за издаване | | | | |



Европейски съюз



СОФИЙСКИ УНИВЕРСИТЕТ „СВ. КЛИМЕНТ ОХРИДСКИ“

Проект № BG051PO001-3.1.08-0010 Усъвършенстване на системите за управление в Софийския университет „Св. Кл. Охридски“
като ключ за повишаване качеството на университетските дейности и услуги
Ключ към качеството

| Кр. № | Критерии | Инд. № | Индикатор за качество | Измерител |
|-------|---|---------|--|---|
| АОС-4 | Съответствие на издадените документи със законовите изисквания и изискванията на Университета – продължение | АОС-4.8 | Издаване на Индивидуален протокол за явяване на изпит. | Наличие на всички необходими документи за издаването на протокола |
| | | | | Пълнота и коректност на данните |
| | | | | Спазване на срока за издаване |

3. Позовавания и приложения

3.1 Позовавания

Методика за определяне и отчитане на индикатори за качество;
Указания за попълване на План-отчет за изпълнение на индикаторите за качеството.

3.2 Приложения

Приложение № 1 – План-отчет за изпълнение на индикаторите за качество на основен процес „Административно обслужване на студенти“.

Дата: 31.05.2014 г.

Съставил: Боян Ганев
(име, фамилия, подпис)