



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

Приложение № 1
към Индикатори за качество на основен процес „Административно обслужване на студенти”

ПЛАН-ОТЧЕТ ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ИНДИКАТОРИТЕ ЗА КАЧЕСТВО НА ОСНОВЕН ПРОЦЕС „АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ НА СТУДЕНТИ” за отчетен период (от месец.година до месец година)

Инд. №	Индикатор за качество	Измерител	Показател за резултатност	Отчетена/ измерена стойност	Източник на информация	Констатация
Индикатор № 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.					



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

Инд. №	Индикатор за качество	Измерител	Показател за резултатност	Отчетена/ измерена стойност	Източник на информация	Констатация
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					
Индикатор № 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				

„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

Инд. №	Индикатор за качество	Измерител	Показател за резултатност	Отчетена/ измерена стойност	Източник на информация	Констатация
АОС-2.2	Атестиране на служителите от администрацията.	Карти за оценка на работата на служителите от администрацията				
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 %				
Индикатор № 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				
АОС-3.2	Срок за получаване на заверки					

„ИНВЕСТИРА ВЪВ ВАШЕТО БЪДЕЩЕ!”



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

Инд. №	Индикатор за качество	Измерител	Показател за резултатност	Отчетена/ измерена стойност	Източник на информация	Констатация
АОС-3.3	Документи и срок за тяхното подаване за издаване на дипломи.	поставени на видни места				
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.					
Индикатор № АОС-4: СЪОТВЕТСТВИЕ НА ИЗДАДЕНИТЕ ДОКУМЕНТИ СЪС ЗАКОНОВИТЕ ИЗИСКВАНИЯ И ИЗИСКВАНИЯТА НА УНИВЕРСИТЕТА						



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

Инд. №	Индикатор за качество	Измерител	Показател за резултатност	Отчетена/ измерена стойност	Източник на информация	Констатация
АОС-4.1	Издаване на дипломи за завършено образование	Наличие на всички необходими документи за издаването на диплома		★		
		Пълнота и коректност на данните		★		
		Спазване на срока за издаване на документа		★		
АОС-4.2	Издаване на академична справка	Пълнота и коректност на данните		★		
		Спазване на срока за издаване на документа		★		
АОС-4.3	Издаване/ заверка на студентска книжка	Наличие на всички необходими документи				
		Пълнота и				

„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

Инд. №	Индикатор за качество	Измерител	Показател за резултатност	Отчетена/ измерена стойност	Източник на информация	Констатация
		коректност на данните				
		Спазване на срока за издаване на документа				
АОС-4.4	Издаване на Уверение за студентското положение	Пълнота и коректност на данните				
		Спазване на срока за издаване на документа				
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	Пълнота и коректност на данните				

6

„ИНВЕСТИРА ВЪВ ВАШЕТО БЪДЕЩЕ!”

Този документ е създаден с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси” 2007-2013, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд. Цялата отговорност за съдържанието на документа се носи от Софийския университет „Св. Климент Охридски” и при никакви обстоятелства не може да се приема, че този документ отразява официалното становище на Европейския съюз и Договарящия орган.



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

Инд. №	Индикатор за качество	Измерител	Показател за резултатност	Отчетена/ измерена стойност	Източник на информация	Констатация
	образование.	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		★		
АОС-4.8	Издаване на Индивидуален протокол за явяване на изпит.	Наличие на всички необходими документи за издаването на протокола		★		
		Пълнота и коректност на		★		

„ИНВЕСТИРА ВЪВ ВАШЕТО БЪДЕЩЕ!”



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

Инд. №	Индикатор за качество	Измерител	Показател за резултатност	Отчетена/ измерена стойност	Източник на информация	Констатация
		данните				
		Спазване на срока за издаване				
ЗАКЛЮЧЕНИЕ ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ИНДИКАТОРИТЕ ЗА КАЧЕСТВО						

		Съставил		
		Длъжност	Име и фамилия	Подпис
Дата на планиране				
Дата на отчитане				

„ИНВЕСТИРА ВЪВ ВАШЕТО БЪДЕЩЕ!”