

## МЕХАНИЗЪМ ЗА ПРОСЛЕДЯВАНЕ НА КАЧЕСТВОТО НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ СИСТЕМА ЗА ЕЖЕГОДЕН ПРЕГЛЕД ПО КАЧЕСТВОТО

Анотация: Това предложение се основава върху резултатите от дейност 1.5.2 – Методология и апробирана методика за проследяване качеството на административното обслужване.

Ежегодният преглед по качеството е заложен в Наръчник по качеството - [http://www.uni-sofia.bg/index.php/bul/universitet\\_t/centrove/universitetski\\_cent\\_r\\_za\\_upravlenie\\_na\\_kachestvoto/dokumenti](http://www.uni-sofia.bg/index.php/bul/universitet_t/centrove/universitetski_cent_r_za_upravlenie_na_kachestvoto/dokumenti) (в съответствие с изискванията на БДС EN ISO 9001:2008).

В раздел **0. СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО** е записано, че „Системата обхваща обучение, научна дейност, осигуряващи процеси.“ Административното обслужване следва да се отнесе към осигуряващите процеси. Записите в Наръчника по качеството, свързани с управлението на качеството на административното обслужване, следва да намерят своето систематично място в разделите / записите, свързани именно с управлението на осигуряващите процеси.

В раздел 4 на Наръчника по качеството са описани критериите за оценяване на качеството на обучение (подраздел 4.2.) и научните изследвания (подраздел 4.3.), индикаторите (подраздел 4.4.), както и данните, използвани за извършване на оценката и техните източници (подраздел 4.5.). С оглед регулярна оценка на административното обслужване следва този раздел да бъде разширен и да включва критерии (нов подраздел 4.4.), индикатори за оценяване на административното обслужване (допълнение към нов подраздел 4.4.), както и данните и техните източници (нов подраздел 4.6.).

### 4.4. Критерии за оценка на административното обслужване

- |                                                                                                                                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Начин на работа на административните служители (професионализъм, любезност, отзивчивост...)                                       |
| 2. Пространствени и времеви характеристики (удобно работно време, необходимост от лично присъствие за получаване на дадена услуга..) |
| 3. Предоставяне на информация (достъп до навременна, качествена, изчерпателна информация, вкл. през сайта на СУ/съответния факултет) |

|                                                                                    |
|------------------------------------------------------------------------------------|
| 4. Работни процеси и процедури (ясно описани процедури, комуникация..)             |
| 5. Електронна система за обучение (e-Learn) и за административно обслужване (SUSI) |

Индикатори за оценка на административното обслужване

4.6. Данни за качеството и техните източници:

- Резултати и анализ от цялостно проучване (студенти, преподаватели, служители), извършвано на всеки три години, възложено със заповед на Ректора. За целите на това проучване се използва разработения инструментариум; при необходимост инструментариумът се актуализира.
- Резултати и анализ от Тематично проучване, извършвано ежегодно в рамките на Ежегодния преглед по качеството. Конкретните теми, които ще бъдат включвани, ще са идентифицираните проблемни области при предходното цялостно проучване. Тези области изискват конкретни мерки и ежегодния мониторинг ще проследява дали тези мерки са взети и дали дават резултат.

Раздел 6 разглежда системата за управление на качеството, като описва документацията. При промяна на Наръчника по качеството и включването на оценка на административното обслужване в неговия обхват следва да се актуализират и съответните документи на II ниво (Процедури по управление на качеството) и III ниво (Работни инструкции), които се отнасят до административното обслужване. Към подраздел 6.5. (ПР 1-04 Управление на несъответствия, коригиращи и превантивни действия) е необходимо да се добавят записи, отнасящи се до коригиращи и превантивни действия по отношение несъответствия при предоставянето на административно обслужване.

Качеството на административното обслужване се проучва, както следва:

- Веднъж на три години се извършва цялостно проучване на удовлетворението от административното обслужване в университета сред студенти, преподаватели и служители. Резултатите се използват за набелязване на конкретни проблемни области, които изискват мерки. След запознаване на ръководството на университета с резултатите от проучването, отговорните ръководители (по компетентност) правят предложения и вземат решения за мерки за подобряване на административното обслужване.
- С цел проследяване резултатите от взетите мерки, в рамките на ежегодния преглед по качеството, по така идентифицираните проблемни области се извършва ежегоден мониторинг.

В раздел 7 на Наръчника по качеството, е отделено място на: 7.1 Осигуряване на ресурси; 7.2 Управление на човешките ресурси; 7.3 Инфраструктура; 7.4 Работна среда. Предлагаме като подраздел 7.5 да се включи – 7.5 Административно обслужване.<sup>1</sup>

1. Учебният процес в Софийски университет се подпомага от административни служители, които предоставят необходимите административни услуги на студенти, преподаватели и други административни звена, в зависимост от необходимостта на работните процеси. Работните процеси на административните служители са регламентирани в документа „Административно обслужване в Софийския университет – правила и процедури“.

2. Осигуряването на качествено, навременно и професионално административно обслужване е важно както за нормалното протичане на академичния процес, така и за удовлетвореността на заетите в него.

---

<sup>1</sup> Ако това предложение се приеме, 7.5 Административно обслужване следва да се запише и в съдържанието на Наръчника.