



УНИВЕРСИТЕТ ПО БИБЛИОТЕКОЗНАНИЕ И
ИНФОРМАЦИОННИ ТЕХНОЛОГИИ

НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВО

БДС EN ISO 9001:2015 Amd.1:2024

Утвърдил,

РЕКТОР:

/ Проф. д.н. Ирена Петева /

НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВО ISO 9001:2015

Екземпляр:

☐ Контролиран

☐ Неконтролиран

☒ Оригинал

Директор Дирекция „Образователни политики“ и ГМСУК:

/ проф. д.н. Иван Гарванов /

Дата: 27.11.2024г.

Този Наръчник е собственост на „Университет по библиотекознание и информационни технологии“, чието ръководство единствено може да го разпространява и разрешава цялостното или частичното му копиране.



УНИВЕРСИТЕТ ПО БИБЛИОТЕКОЗНАНИЕ И
ИНФОРМАЦИОННИ ТЕХНОЛОГИИ

НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВО

БДС EN ISO 9001:2015 Amd.1:2024

СЪДЪРЖАНИЕ

НАИМЕНОВАНИЕ НА РАЗДЕЛА	Стр. №
ВЪВЕДЕНИЕ	7
Декларация на Ръководството на „Университет по библиотекознание и информационни технологии“	7
Представяне организацията	8
Организационна структура	9
1.ОБЕКТ И ОБЛАСТ НА ПРИЛОЖЕНИЕ	10
2.НОРМАТИВНИ ИЗИСКВАНИЯ	10
3.ТЕРМИНИ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ	12
4.КОНТЕКС НА ОРГАНИЗАЦИЯТА	15
4.1 Разбиране на организацията и нейният контекст	15
4.2 Разбиране на потребностите и очакванията на заинтересованите страни	17
4.3 Определяне на обхвата на Системата за управление на качеството	18
4.4 Система за управление на качеството и нейните процеси	18



УНИВЕРСИТЕТ ПО БИБЛИОТЕКОЗНАНИЕ И
ИНФОРМАЦИОННИ ТЕХНОЛОГИИ

НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВО

БДС EN ISO 9001:2015 Amd.1:2024

5. ЛИДЕРСТВО 20

5.1 Лидерство и ангажираност

5.1.1 Общи положения 20

5.2 Политика по качеството

5.2.1 Създаване на политика по качество 21

5.2.2 Оповестяване на политиката по качество

5.3 Роли, отговорности и пълномощия в организацията 23

6. ПЛАНИРАНЕ 25

6.1 Действия за овладяване на рисковете и възможностите 25

6.2 Цели по качеството и планиране на дейностите за тяхното постигане 25

6.3 Планиране на измененията 26



7. ПОДДЪРЖАНЕ 27

7.1 Ресурси 27

- 7.1.1 Общи положения
- 7.1.2 Човешки ресурси
- 7.1.3 Инфраструктура
- 7.1.4 Заобикаляща среда за изпълнение на
- 7.1.5 Ресурси за наблюдение и измерване
 - 7.1.5.1 Общи положения
 - 7.1.5.2 Проследимост на измерванията
- 7.1.6 Знания и опит в организацията

7.2 Компетентност 30

7.3 Осъзнаване 31

7.4 Обмен на информация 31

7.5 Документирана информация 31

- 7.5.1 Общи положения
- 7.5.2 Създаване и актуализиране
- 7.5.3 Управление на документираната информация

8. ДЕЙНОСТИ 33

8.1 Оперативно планиране и управление 33

8.2 Изисквания към продуктите и услугите 34

- 8.2.1 Обмен на информация с клиентите
- 8.2.2 Определяне на изискванията за продуктите и услугите
- 8.2.3 Преглед на изискванията за продуктите и услугите
- 8.2.4 Изменения на изискванията за продуктите и услугите



8.3 Проектиране и разработване на продуктите и услугите 37

8.3.1 Общи положения

8.3.2 Планиране на проектирането и разработването

8.3.3 Входни елементи за проектирането и разработването

8.3.4 Мерки за контрол на проектирането и разработването

8.3.5 Изходни елементи на проектирането и разработването

8.3.6 Изменения при проектирането и разработването

8.4 Управление на процеси, продукти и услуги от външни доставчици

8.4.1 Общи положения

8.4.2 Вид и обхват на управлението

8.4.3 Информация предназначена за външни доставчици

8.5 Производство и предоставяне на услуга 39

8.5.1 Управление на производството и предоставянето на услуга

8.5.2 Идентификация и проследимост

8.5.3 Собственост, принадлежаща на клиента или на външни доставчици

8.5.4 Предпазване

8.5.5 Дейности след доставка

8.5.6 Управление на измененията

8.6 Пускане на продукти и услуги 43

8.7 Управление на несъответстващи изходни елементи 43

9. ОЦЕНЯВАНЕ НА РЕЗУЛТАТНОСТТА

9.1 Наблюдение, измерване, анализ и оценяване 43

9.1.1 Общи положения

9.1.2 Удовлетвореност на клиента

9.1.3 Анализ и оценяване

9.2 Вътрешен одит 48

9.3 Преглед от ръководството 48

9.3.1 Общи положения

9.3.2 Входни елементи за прегледа от ръководството

9.3.3 Изходни елементи от прегледа от ръководството

10. ПОДОБРЯВАНЕ 50

10.1 Общи положения 50

10.2 Несъответствие и коригиращо действие 50

10.3 Постоянно подобряване 51



УНИВЕРСИТЕТ ПО БИБЛИОТЕКОЗНАНИЕ И
ИНФОРМАЦИОННИ ТЕХНОЛОГИИ

НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВО

БДС EN ISO 9001:2015 Amd.1:2024

ПРИЛОЖЕНИЯ

52

Приложение № 1 - Организационна структура на „Университет по библиотекознание и информационни технологии“ 53

Приложение № 2 - Схема на процесите в „Университет по библиотекознание и информационни технологии“ 54

Приложение № 3 – Списък на документираната информация на СУК на „Университет по библиотекознание и информационни технологии“. 55

Приложение № 4 – Опис на оперативните документи на СУК Произтичащи от Наръчник по качеството на „Университет по библиотекознание и информационни технологии“ – 4 листа. 56



УНИВЕРСИТЕТ ПО БИБЛИОТЕКОЗНАНИЕ И
ИНФОРМАЦИОННИ ТЕХНОЛОГИИ

НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВО

БДС EN ISO 9001:2015 Amd.1:2024

ДЕКЛАРАЦИЯ

от ръководство на „Университет по библиотекознание и информационни технологии“
относно политика и цели по качеството

Ръководството на „Университет по библиотекознание и информационни технологии“,
ДЕКЛАРИРА:

Системата за управление на качеството е предназначена да изгражда, поддържа и контролира качеството на обучението и академичния състав в университета. Тя цели да осигури образователен процес и научен продукт, задоволяващи изискванията на потребителя, включително непрекъснато подобрене и съответствие с изискванията.

ПОЛИТИКАТА ПО КАЧЕСТВОТО НА УНИБИТ Е НАСОЧЕНА КЪМ ОСИГУРЯВАНЕ КАЧЕСТВОТО НА ОБРАЗОВАТЕЛНИТЕ УСЛУГИ, НАУЧНАТА ДЕЙНОСТ И ОРГАНИЗИРАНЕТО НА СЪБИТИЯ В СФЕРИТЕ НА НАЦИОНАЛНА СИГУРНОСТ, КУЛТУРНО ИСТОРИЧЕСКО НАСЛЕДСТВО, ИНФОРМАЦИОННИ ТЕХНОЛОГИИ И БИБЛИОТЕЧНО ДЕЛО, В УСЛОВИЯТА НА ПЪЛНО СЪОТВЕТСТВИЕ С НОРМАТИВНИТЕ ИЗИСКВАНИЯ, ПОСТИГАЙКИ И ИЗПРЕВАРВАЙКИ ПОТРЕБНОСТИТЕ НА ЗАИНТЕРЕСОВАНИТЕ СТРАНИ, НА КОНКУРЕНТНИЯ МЕЖДУНАРОДЕН ПАЗАР НА ЗНАНИЯ, НАУКА И УМЕНИЯ!

За осъществяването на своята политика по качеството, ръководството на УниБИТ дефинира следните цели и задачи:

- да се постигне ново качество в обучението в съответствие с принципите на Болонската декларация на министрите на образованието на страните членки на ЕС от 1999 г. и с критериите, формулирани в Националната стратегия за развитие на информационното общество в Република България;
- да се усвоят бързо и пълноценно съвременните информационни и комуникационни технологии и тяхното използване в практиката, като се приложат европейските образователни стандарти и европейската квалификационна рамка;
- да се актуализират учебните планове и програми за пълното им хармонизиране с критериите на водещите в тази сфера български и чуждестранни висши училища;
- да се разкрият нови, перспективни специалности, за да се отговори на обществените потребности и интереси на българския и европейския пазар на труда;
- да се развива и утвърждава системата за продължаващо обучение като фактор за повишаване на професионалната квалификация на обучаемите

Изграждането и функционирането на Системата за управление на качеството, съгласно изискванията на ISO 9001:2015 Amd.1:2024, е насочено УНИБИТ да бъде гъвкава, предприемчива и социално отговорна институция, предлагаща образование подчинено на националния просперитет и ориентирано към европейските ценности.

В качеството си на РЕКТОР на УниБИТ Декларирам: ЛИЧНОТО СИ УЧАСТИЕ И ОТГОВОРНОСТ ЗА ПОСТИГАНЕ НА ОБЯВЕНАТА ПОЛИТИКА ПО КАЧЕСТВОТО

РЕКТОР:

Дата: 27.11.2024 год.

(Проф. д.н. Ирена Петева)

“СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО” ISO 9001:2015 Amd.1:2024			
НК	Версия:1/Дата: 27.11.2024	Изменение: / Дата:	Стр. 7/ 55



УНИВЕРСИТЕТ ПО БИБЛИОТЕКОЗНАНИЕ И
ИНФОРМАЦИОННИ ТЕХНОЛОГИИ

НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВО

БДС EN ISO 9001:2015 Amd.1:2024

ПРЕДСТАВЯНЕ НА ОРГАНИЗАЦИЯТА

„Университетът по библиотекознание и информационни технологии“ (УниБИТ) е държавен университет, преобразуван на 29.IX.2010 г. с решение на Народното събрание и е приемник на:

- Специализираното висше училище по библиотекознание и информационни технологии, гласувано от Народното събрание през 2004 г.;
- Държавния библиотечен институт, създаден през 1950 г.;
- Полувисшия институт по библиотечно дело (ПИБД);
- Колежа по библиотечно дело (КБД);
- Колежа по библиотекознание и информационни технологии (КБИТ).

„Университетът по библиотекознание и информационни технологии“ извършва обучение на специалисти по бакалавърски, магистърски и докторски програми за придобиване на образователните и научни степени, по които има акредитация, като осъществява научна и международна дейност за развитие на обучението.

УниБИТ разполага със съвременна материална база за подготовка на своите студенти. Специално проектираната и построена сграда включва тържествена зала; специализирани семинарни кабинети; аудитории; компютърна лаборатория „Джон Атанасов“ с модерни компютърни зали с локални мрежи и с постоянен достъп до Интернет, в които се изучават съвременни информационни и комуникационни технологии; Библиотечно-информационен център с читалня за 150 души, чийто специализиран библиотечен фонд е над 52 000 библиотечни единици, книгохранилище за 80 000 документа; IP Point – информационно-консултантски център по интелектуална собственост; Център за дистанционно обучение; Кариерен център за подпомагане на професионалната реализация на студентите; Учебно-демонстрационна музейна сбирка „Духовност и лидерство“; музейна сбирка на съвременната българска духовност; издателство „За буквите – О писмнехъ“; параклис „Св. Николай Чудотворец“; фонетичен кабинет; кабинети за преподавателите и за административния персонал; заседателна зала; модерен физкултурен комплекс със салон; тенис кортове; зала за фитнес и др.

Изграждан в продължение на над 70 години, УниБИТ удовлетворява много добре потребностите на около 5000 студенти и над 300 щатни и хонорувани преподаватели.

Продължителността на редовното и на задочното обучение в УниБИТ в образователно-квалификационната степен „Бакалавър“ е четири години.

Обучението в УниБИТ за получаване на образователно-квалификационната степен „Магистър“ е редовно и задочно, за някои програми – и дистанционно, с продължителност два или три семестъра за завършилите образователно-квалификационната степен „Бакалавър“ в УниБИТ и в други висши училища в страната и чужбина.

Университетът по библиотекознание и информационни технологии осъществява обучение и в образователната и научна степен „Доктор“ редовно, задочно и чрез самостоятелна подготовка. Предвидени са учебна практика и специализираща практика през последната година на обучението, които се провеждат в престижни институции, организации и фирми.



УНИВЕРСИТЕТ ПО БИБЛИОТЕКОЗНАНИЕ И
ИНФОРМАЦИОННИ ТЕХНОЛОГИИ

НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВО

БДС EN ISO 9001:2015 Amd.1:2024

Завършилите УниБИТ могат да работят в библиотеки, издателства, книготърговски фирми, в държавната администрация, в информационния бизнес, в информационни центрове и служби, в архиви, музеи, галерии и други културни институции.

УниБИТ има богата издателска дейност за научна продукция – издава монографии, годишника „Трудове на УниБИТ“, Кирило-Методиевския вестник „За буквите – О писменехъ“, научното списание „Издател“, съвместно с катедра „Библиотекознание и обществени науки“ на ВТУ „Св. св. Кирил и Методий“, сборници с доклади от ежегодно провежданата научна конференция на 1 ноември – Деня на будителите, който е официален празник на УниБИТ, доклади от семинари, както и учебници, учебни пособия и др.

Университетът притежава стандартна университетска харта „Erasmus“, която позволява на студентите мобилност по Програмата за учене през целия живот и да се обучават в различни университети в чужбина за определен период.

Университетът участва активно и в международния професионален живот, осъществява международно сътрудничество по двустранни договори с аналогични институции в Русия, Германия, Франция, Полша, Сърбия и Черна гора, Турция и др. Членува в IFLA – Международната федерация на библиотечните асоциации, в LIBER – Асоциацията на европейските научни и академични библиотеки, в ICOM – Международния съвет на музеите, в Националния технически комитет по стандартизация в архивната, библиотечната, информационната и издателската дейност (ТК 16), в Съюза на библиотечните и информационните работници (СБИР) и др.

Седалище и адрес на управление:

Наименование: „Университет по библиотекознание и информационни технологии“

Правна форма: Висше училище

ЕИК по БУЛСТАТ: 000670552

Регистрация: с Решение на 41-во народно събрание от 29.09.2010 г. за преобразува Специализирано висше училище по библиотекознание и информационни технологии в **Университет по библиотекознание и информационни технологии**.

Седалище: ПК 1784 град София, район „Младост“

Адрес на управление: бул. "Цариградско шосе", № 117

За контакти ГМСУК: i.garvanov@unibit.bg; телефон: 0879148389

ОРГАНИЗАЦИОННА СТРУКТУРА

Общата структура на организацията е представена в **Приложение №1** на НК.



1.ОБЕКТ И ОБЛАСТ НА ПРИЛОЖЕНИЕ

Системата за управление на качеството /СУК/ във организация УНИВЕРСИТЕТ ПО БИБЛИОТЕКОЗНАНИЕ И ИНФОРМАЦИОННИ ТЕХНОЛОГИИ, цялата документирана информация, отнасяща се до качеството са в съответствие с **ISO 9000:2015 „Системи за управление на качеството. Основни принципи и речник”, ISO 9001:2015 Amd.1:2024 „Системи за управление на качеството. Изисквания**”, както и изискванията на заинтересованите страни и на приложимите изисквания на нормативните актове. Обхваща дейностите на организацията а именно – учебната (образователната), научна и международна дейност с **изключение на:** финансово–счетоводната дейност, създаването на нови продукти и услуги.

2.НОРМАТИВНИ ИЗИСКВАНИЯ

Приложимите нормативни изисквания, касаещи Системата за управление на качеството и дейностите във организацията са:

2.1 ISO стандарти

- **ISO 9001:2015 „Системи за управление на качеството. Изисквания” и Amd.1:2024 Промени в действията свързани с климата;** (за краткост в НК ще се ползва ISO 9001:2015)

Както и приложимите версии на:

- ISO 9000 „Системи за управление на качеството. Основни принципи и речник”;
- ISO 9004 „Управление за дълготраен успех на всяка организация. Подход за управление чрез качеството”;
- ISO 19011 „Указания за извършване на одит на системи за управление”
- ISO 30000 „Управление на риска. Указания.”

2.2 Закони и наредби към тях:

- Конституция на Република България;
- Закон за висшето образование - основен нормативен документ;
- Закон за кредитиране на студенти и докторанти;
- Закон за развитието на академичния състав в Република България;
- Закон за собствеността;
- Закон за защита на личните данни;
- Административно-процесуален кодекс;
- Закон за административните нарушения и наказания;
- Кодекс на труда;
- Закон за задълженията и договорите;
- Наредба за държавните изисквания за приемане на студенти във висшите училища на Република България;



УНИВЕРСИТЕТ ПО БИБЛИОТЕКОЗНАНИЕ И
ИНФОРМАЦИОННИ ТЕХНОЛОГИИ

НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВО

БДС EN ISO 9001:2015 Amd.1:2024

- Наредба за държавните изисквания за признаване на придобито висше образование и завършени периоди на обучение в чуждестранни висши училища;
- Наредба за държавните изисквания към съдържанието на основните документи издавани от висшите училища;
- НАРЕДБА за държавните изисквания за придобиване на висше образование на образователно-квалификационните степени „бакалавър“, „магистър“ и „специалист“.
- Наредба №12 от 01.09.2016 година за статута и професионалното развитие на учителите, директорите и други педагогически специалисти;
- Наредба № 21 от 30 септември 2004 г. за прилагане на система за натрупване и трансфер на кредити във висшите училища;
- Наредбите за държавните изисквания за придобиване на различните специалности, които са обхвата на обучение в УНИБИТ и други.
- Указания, Заповеди и др. издадени от Министъра на образованието, с отношение към обучението и квалификацията на педагогически кадри;
- Данъчно, осигурително и търговско законодателство;

Като обхвата на законовите и подзаконови актове се актуализира при изменения и приемането на нови такива.

Правилници:

- Правилник за устройството и дейността на Университет по библиотекознание и информационни технологии София;
- Правилник за вътрешния ред на УниБИТ;

Както и всички валидни вътрешни документи описани вътрешни документи описани в „Списък на документи от СУК извън наръчника“.

УНИБИТ поддържа стройна система от вътрешни документи, които регламентират всички основни и спомагателни процеси в хода на извършването на дейности в сферата на учебната, научна и международна дейности.



3. ТЕРМИНИ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

3.1. Термини, свързани с качеството

3.1.1. Качество - възможността на съвкупност от присъщи характеристики на продукт, система или процес да изпълнява изисквания на потребители и други заинтересовани страни.

3.1.2. Изискване - потребност или очакване, което е заявено, обичайно, предполагаемо или задължително. Изискванията могат да бъдат поставени от различни заинтересовани страни.

3.1.3. Удовлетвореност на клиента - мнението на потребителя за степента, до която една сделка е изпълнила неговите потребности и очаквания.

3.1.4. Обратна връзка - комуникация с клиентите, с която се търси отговор или решение на възникнали проблеми и забележки относно качеството на продуктите.

3.1.5. Рекламация – оплакване от клиент за констатирано несъответствие на продукта с неговите очаквания/изисквания.

3.2. Термини, свързани с управлението

3.2.1. Система - набор от взаимно свързани или взаимодействащи си елементи.

3.2.2. Управление - координирани дейности за ръководене и контрол на една организация.

3.2.3. Политика по качеството - общи насоки и цели на организацията свързани с качеството, формално и официално изразени от нейното ръководство.

3.2.4. Цел по качеството - нещо, насочено към качеството и към постигането му.

3.2.5. Управление на качеството - координирани дейности за ръководене и контрол на една организация по отношение на качеството.

3.2.6. Планиране на качеството - част от управлението на качеството, насочена върху поставяне на цели по качеството и определяне на необходимите процеси и ресурси за тяхното изпълнение.

3.2.7. Контрол на качеството - част от управлението на качеството, насочена върху изпълнение на изискванията по качеството.

3.2.8. Осигуряване на качеството - част от управлението на качеството, насочена към създаване на доверие в това, че изискванията ще бъдат изпълнени

3.2.9. Подобряване на качеството - част от управлението на качеството, насочена към увеличаване на способността за изпълнение на изискванията

3.2.10. Ефективност - отношение между постигнатия резултат и използваните ресурси

3.2.11. Ефикасност - степен, в която се реализират планираните дейности и се постигат планираните резултати

3.3. Термини, свързани с процес и продукт

3.3.1. Процес - система от дейности, която използва ресурси за превръщане на входните елементи в изходни.



3.3.2. Продукт - резултат от процес.

3.3.3. Услуга - нематериален продукт, който е резултат от най-малко една дейност, изпълнявана при взаимодействието между доставчика и потребителя.

3.3.4. Процедура - определен начин за изпълнение на дейност или процес.

3.3.5. Проект - обособен процес, който се състои от редица съгласувани и управлявани дейности с определени дати за начало и край, предприети, за да се постигне цел, която съответства на специфични изисквания, включващи ограничения във времето, средствата и резултатите.

3.4. Термини, свързани с характеристики

3.4.1. Характеристика - отличителна черта.

3.4.2. Проследимост - възможност да се проследи миналото, приложението или местонахождението на това, което се разглежда.

3.5. Термини, свързани със съответствието

3.5.1. Съответствие - изпълнение на изискване.

3.5.2. Несъответствие - неизпълнение на изискване.

3.5.3. Превантивно действие - действие, предприето за отстраняване на причина за потенциално несъответствие или друга нежелана ситуация.

3.5.4. Коригиращо действие - действие, предприето за отстраняване на причина за открито несъответствие или друга нежелана ситуация.

3.6. Термини, свързани с документи

3.6.1. Документирана информация - носител на информация. Носителят може да бъде хартиен, магнитен, електронен, фотография или комбинация от тях. Комплект от документи се нарича документация.

3.6.2. Спецификация - документ, съдържащ изисквания.

3.6.3. Наръчник по качеството - документ, описващ системата за управление на качеството на организацията

3.6.4. План по качеството - документ, определящ кои процедури и съответните ресурси трябва да се използват, от кого и кога за определен проект, продукт, процес или договор

3.6.5. Ръководство - документ, съдържащ препоръки или указания.

3.6.6. Запис - документ, съдържащ достигнати резултати или предоставящ доказателства за извършени дейности.

3.7. Термини, отнасящи се до одит

3.7.1. Одит - систематичен, независим и документиран

3.7.2. Доказателства - записи, изявления за факт или друга информация, свързана с критериите за одит и която може да бъде проверена

3.7.3. Клиент на одита - организация или лице, което иска одит

3.7.4. Одитиран - организация, която бива одитирана



УНИВЕРСИТЕТ ПО БИБЛИОТЕКОЗНАНИЕ И
ИНФОРМАЦИОННИ ТЕХНОЛОГИИ

НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВО

БДС EN ISO 9001:2015 Amd.1:2024

3.7.5. Одитор - лице с необходимата компетентност за провеждане на одити

3.7.6. Компетентност - демонстрирана способност да се прилагат знания и умения.

Всички термини и определения са съгласно **ISO 9000:2015 „Системи за управление на качеството. Основни принципи и речник”**

3.8. Условни означения

В документацията на въведената във организацията Система за управление на качеството са използвани следните условни означения:

СУК	- Система за управление на качеството
НК	- Наръчник по качеството
ПК	- Процедура по качеството
ОД	- Оперативен документ (формуляр за запис)
ГМСУК	- Главен мениджър на системата за управление на качеството
ВО	- Вътрешен одит
ВР/Р	- Висше ръководство, Ректор
ПИ	- Подизпълнители
ДЛ	- Длъжностно лице
АП	- Административен персонал
НИРД	- Научно изследователска и развойна дейност



УНИВЕРСИТЕТ ПО БИБЛИОТЕКОЗНАНИЕ И
ИНФОРМАЦИОННИ ТЕХНОЛОГИИ

НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВО

БДС EN ISO 9001:2015 Amd.1:2024

4. КОНТЕКС НА ОРГАНИЗАЦИЯТА

4.1 Разбиране на организацията и нейния контекст

Университетът по библиотекознание и информационни технологии (УниБИТ) е динамично развиващ се държавен университет. Преобразуван на 29.IX.2010 г. с решение на Народното събрание, той е приемник на Специализираното висше училище по библиотекознание и информационни технологии (гласувано от Народното събрание през 2004 г.), на Държавния библиотечен институт (създаден през 1950 г.), на Полувисшия институт по библиотечно дело (ПИБД), на Колежа по библиотечно дело (КБД) и на Колежа по библиотекознание и информационни технологии (КБИТ).

УниБИТ обучава в бакалавърски, магистърски и докторски програми и е в челните позиции на рейтинговата система на МОН във всички професионални направления, за които има акредитация. В рамките на университета успешно взаимодействат и се допълват два факултета, един департамент, пет дирекции, пет научни института, пет центъра, шест лаборатории и една междуфакултетска катедра. УниБИТ разполага със съвременна и отлично оборудвана материална база, осигуряваща висококачествена подготовка на студентите и докторантите.

Обществената мисия на УниБИТ е да подготвя висококвалифицирани, социално и личностно мотивирани и адаптивни към работната среда и предизвикателствата на информационното общество специалисти с реални и приложими теоретични знания и практически умения за работа в различни области на общественно-икономическия живот, способни да общуват, да работят в екип и да поемат отговорността на граждани, призвани да допринесат за издигане на културното равнище на нацията и за интегрирането ни към европейските и световни ценности.

Университетът си поставя за основна стратегическа цел устойчивото развитие и доказването на своята нова идентичност като водеща институция в сферата на обучението по информационни технологии, информационна сигурност, национална сигурност, опазване и представяне на културно-историческото наследство, библиотечни и информационни технологии, информационно брокерство и печатни комуникации, както и пълноправното си участие във формирането и реализацията на държавните образователни политики.

От обществената мисия и стратегическата цел произтичат и следните **приоритети и задачи**:

- да се постигне ново качество в обучението в съответствие с принципите на Болонската декларация на министрите на образованието на страните членки на ЕС от 1999 г. и с критериите, формулирани в Националната стратегия за развитие на информационното общество в Република България;
- да се усвоят бързо и пълноценно съвременните информационни и комуникационни технологии и тяхното използване в практиката, като се приложат европейските образователни стандарти и европейската квалификационна рамка;
- да се актуализират учебните планове и програми за пълното им хармонизиране с критериите на водещите в тази сфера български и чуждестранни висши училища;
- да се разкрият нови, перспективни специалности, за да се отговори на обществените потребности и интереси на българския и европейския пазар на труда;

“СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО” ISO 9001:2015 Amd.1:2024

НК	Версия:1/Дата: 27.11.2024	Изменение: / Дата:	Стр. 15/ 55
----	---------------------------	--------------------	-------------



- да се развива и утвърждава системата за продължаващо обучение като фактор за повишаване на професионалната квалификация на обучаемите
- Цялата структура на целите по качеството са описани в този Наръчник.

Външните обстоятелства могат да бъдат определени в следната рамка: Предоставят се образователни услуги и научна дейност на българския пазар, в региона на Балканите и в рамките на общото Европейско пространство. Националната нормативна рамка, е хармонизирана в рамките на Европейския съюз и участието на УниБИТ в европейските мрежи за студентски и научен обмен, като Европейската система за натрупване и трансфер на образователни кредити (ECTS) и работата по международни проекти с над 100 университета и организации, създават динамична среда с много възможности и предизвикателства. Работата в широко сътрудничество с партньори се съчетава и с една силно конкурентна среда, дори на местно ниво. Откриването на сходни специалности в държавните и частни университети, създават висока конкуренция и са стимул за поддържането на конкурентоспособни условия на предоставянето на образователни услуги и продукти и научна дейност. Към външните обстоятелства може да добавим високата степен на навлизане на цифровите технологии, които дават възможност за дистанционна работа в много по-голяма степен и ползването на дистанционни ресурси, включително човешки. Влияние оказват регионалните военни конфликти в ивицата Газа и Украйна, но тяхното въздействие е незначително. **Промените в климата не са ключов външен фактор.**

Вътрешните обстоятелства се характеризират с традицията да се поддържа система за осигуряване на качеството на обучението и академичния състав. УниБИТ разполага с гъвкав като численост и профил преподавателски състав за осъществяване на обучение в осем професионални направления. Разработена е стройна вътрешна нормативна уредба, която създава ясни регламенти за заемане на определени длъжности, за кариерното развитие и атестиране на персонала, за стимулиране на персонала на база приноса в качеството и обема на работата. Материално техническата база е модерна, а информационната система на университета е на съвременно равнище, като е изградена и собствена платформа за дистанционно обучение.

Това се вижда и от **SWOT анализа**, който има тясна връзка със СУК за определяне на политиката и целите по качеството.

SWOT анализира четири категории и от него може да се прогнозира стратегическото развитие на организацията. Тези категории са:

1. **STRENGTHS / СИЛНИ СТРАНИ**
2. **OPPORTUNITIES / ВЪЗМОЖНОСТИ**
3. **WEAKNESSES / ОБЛАСТИ НА РАЗВИТИЕ**
4. **THREATS / ЗАПЛАХИ**

SWOT АНАЛИЗ на УНИВЕРСИТЕТ ПО БИБЛИОТЕКОЗНАНИЕ И ИНФОРМАЦИОННИ ТЕХНОЛОГИИ е изготвен по **Проект: EXCELLCITY: Повишаване на научния и иновационен капацитет в интелигентния град чрез изграждане на връзки (ТУИНИНГ) BG-RRP-2.005-000** и е неделима част от СУК на организацията.



4.2 Разбиране на потребностите и очакванията на заинтересованите страни

УниБИТ идентифицира заинтересованите страни и определя техните потребности и очаквания. Ръководството осигурява доказателства за тяхното изпълнение чрез поддържаните за целта документирана информация.

Заинтересованите страни са:

- **Клиентите**, това са студенти, академичен състав в рамките на развитието си, педагогически кадри нуждаещи се от допълнителна квалификация, всички потенциални обучаеми нуждаещи се от нови компетентности. За изпълнение очакванията на Клиентите, Ръководството идентифицира техните потребности, включително и на потенциалните клиенти, оценява тенденциите в сферата на образованието, както и определяне бъдещите предимства за клиентите за повишаване нивото на образованието.

- **Пазара на труда:** Ендогенно съществуващите микро, малки и средни и големи предприятия много по-често не дефинират изискванията си към квалификацията и подготовката на човешките си ресурси. Държавната администрация имаща отношение към националната сигурност и опазване на културно историческото наследство е заинтересована страна, защото ползва кадри на университета. Тенденциите и променящите се изисквания на пазара на труда са важен фактор в отразяване на специфичните изисквания и нови компетентности, които трябва да са факт в резултат на създаването на образователните продукти.

- **Академичен състав:** Това е целият колектив от преподаватели, асистенти, докторанти и хабилитирани лица, които участват в процесите на създаване на образователните услуги и извършването на научната работа. Като цяло рамката на отношенията с академичния състав е определен нормативно чрез Закон и подзаконовни актове. На негова основа са разработени вътрешни нормативни актове за осигуряване на правилно прилагане на нормативните изисквания. Очакванията и потребностите на тази група от заинтересованите страни е на фокуса на организацията;

- **Външни доставчици и Партньори.**

Организацията работи с утвърдени външни доставчици на продукти и услуги – производители и търговци на консумативи, необходими за осъществяването и предоставянето на всички видове услуги, които тя предлага. Важен сегмент от външните доставчици е изборът на лектори, които се привличат за разработване на програми за обучение и тяхното прилагане. Подборът и контролът върху външните доставчици се изпълнява съгласно изискванията на СУК.

- **Персонал на Организацията**, включващ висококвалифицирани кадри с дългогодишна практика в областта на предоставяне на обучителни услуги по повишаване квалификацията на педагогически кадри. Изготвяне и изпълнение на проекти в полза на обществото и развитието на човешките ресурси.

До момента заинтересованите страни не са дефинирали изисквания по повод промените в климата.



УНИВЕРСИТЕТ ПО БИБЛИОТЕКОЗНАНИЕ И
ИНФОРМАЦИОННИ ТЕХНОЛОГИИ

НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВО

БДС EN ISO 9001:2015 Amd.1:2024

4.3 Определяне на обхвата на Системата за управление на качеството

В СУК са регламентирани и управлявани всички взаимосвързани дейности и процеси, протичащи във организацията и влияещи върху качеството на продукта/услугата.

Обхвата на СУК съгласно БДС EN ISO 9001:2015 в УНИВЕРСИТЕТ ПО БИБЛИОТЕКОЗНАНИЕ И ИНФОРМАЦИОННИ ТЕХНОЛОГИИ е:

Създаване и предоставяне на образователни услуги като висше училище и научни продукти по научноизследователски или приложни договори. Организиране на национални и международни събития, свързани с услугите в сферите на национална сигурност, опазване на културно историческото наследство, информационните технологии и библиотечното дело.

Поради предмета на дейност на УНИБИТ и факта, че държавата в лицето на Министерството на образованието чрез нормативни актове определя изискванията към образователните продукти на висшите училища, от обхвата на изградената СУК **са изключени кл.8.3. “Проектиране и разработване на продуктите и услугите”**. Изключение от СУК правят и всички дейности свързани с управлението на финансовите ресурси, тъй като законово има изискване и създаване на Система за финансово управление и контрол и Оценка на риска при управление на финансите. Доставките се управляват съгласно ЗОП и/или правилата за малки обществени поръчки. Изключение в СУК се прави и от изискванията за привличане на подизпълнители/външни доставчици на преподаватели, тъй като този процес се управлява от законови и подзаконови норми.

4.4 Система за управление на качеството и нейните процеси

Описаната в този наръчник Система за управление на качеството е част от цялостната система за управление във организация УниБИТ. Тя е разработена и се основава на системата от стандарти БДС EN ISO 9001:2015 Amd.1:2024; БДС EN ISO 9000:2015; БДС EN ISO 19001:2018 и обхваща всички процеси, извършвани във организацията, с изключение на финансово – счетоводната дейност, избора на доставчици на материали и услуги от трети страни, поради законово определените процедури (ЗОП). В обхвата на СУК не влизат и разработването на нови продукти и услуги, тъй като изискванията към образователните услуги на висшите училища се определят от Закони и подзаконови норми, като държавни изисквания.

Освен комплектованата документация от Наръчник по качеството и процедури по качеството, към нея се включва и системата от вътрешни документи и правилници определящи начина на създаване на услугите.

4.4.1 Процеси на СУК

Организация Университет по библиотекознание и информационни технологии е избрала процесно-ориентирания подход за изграждане, документиране, въвеждане и подобряване на ефективността на СУК, тъй като по този начин се осигурява постоянно управление и контрол на процесите в Системата и взаимодействието между тях.



УНИВЕРСИТЕТ ПО БИБЛИОТЕКОЗНАНИЕ И
ИНФОРМАЦИОННИ ТЕХНОЛОГИИ

НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВО

БДС EN ISO 9001:2015 Amd.1:2024

За процес се приема всяка дейност, при която входната информация се преобразува в изходна. В много случаи изходът от един процес се явява същевременно вход на друг процес. При определяне на входните изисквания, основна роля играят държавните изисквания, както и потребностите на пазара на труда.

Основните процеси, протичащи в УниБИТ са:

- стратегическо управление: определяне на визията и мисията на организацията, както и на политиката и целите по качеството;
- управление на изпълнението на дейностите свързани с:
 - дейности, насочени към повишаване качеството на образователната (учебна) дейност;
 - дейности насочени към развитие и утвърждаване на нивото на научните дейности;
 - дейности насочени към утвърждаване на организацията като надежден, перспективен и предвидим партньор в международната дейност;
 - други дейности, насочени към постигане на обществено значими цели.

Спомагателните процеси обслужват нуждите на основните процеси и са:

- управление на наличната инфраструктура, в т.ч. ремонт, поддръжка и подобрения;
- управление на човешките ресурси;
- оценка и подбор на доставчиците на ресурси;
- други процеси, описани в документите на системата за управление на качеството.

По-голямата част от спомагателните процеси са извън обхвата на СУК, тъй като има ясни и точни Законов и подзаконов норми определящи реда за извършване на административно-финансовите дейности и основната дейност свързана със създаването на образователни услуги, научна и международна дейност.

Управлението на всички процеси в Организацията е регламентирано в наръчника и процедурите по качеството, Процедурите по качеството и в системата от вътрешни документи.

За правилното протичане на основните процеси изградената СУК обхваща и няколко **спомагателни процеси**, управлението на които гарантира високото качество на продуктите и услугите.

Тези процеси са: наблюдение и измерване на основните процеси; управление на документираната информация по качеството; набиране на данни за анализ на качеството и предприемане на необходимите коригиращи и превантивни действия; извършване на вътрешни одити за проверка адекватността, ефикасността и ефективността на изградената СУК и др.

Изградената СУК не може да действа без включените и управлявани от нея **управленски процеси**: Планиране на ресурсите, осигуряване на вътрешен обмен на информация, разпределяне на правомощията и отговорностите на персонала, стратегическото планиране (определяне на политиката, целите по качеството и бъдещото развитие на организацията), периодичните прегледи от ръководството на организацията за адекватността и ефективността на предприетите действия за подобряване.



УНИВЕРСИТЕТ ПО БИБЛИОТЕКОЗНАНИЕ И
ИНФОРМАЦИОННИ ТЕХНОЛОГИИ

НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВО

БДС EN ISO 9001:2015 Amd.1:2024

Управлението на всички процеси във организацията се извършва в съответствие с изискванията на международния стандарт БДС EN ISO 9001:2015 Amd.1:2024.

Детайлна Схема на процесите в УниБИТ е в **Приложение 2** към този наръчник.

Важна роля в управлението на процесите има и структурата на организацията, с която са създадени съответните факултети и звена, както и взаимовръзките между тях, осигуряващи функционирането на процесите на СУК. Отражена е в **Приложение 1** Организационна структура.

4.4.2. Документирана информация на Системата за управление на качеството

Политиката и целите по качеството са рамката на Декларацията на Управителя на организацията, която определя насоките и задължава целия персонал за постигане на високо качество в дейността на организацията.

Ректорът и ГМСУК имат основната отговорност за разработване, внедряване и поддържане на Системата по качеството.

Документацията на Системата за управление на качеството е разработена на три нива:

Наръчник по качеството (НК) – той е основен документ, който описва Системата по качеството в съответствие с обявената политика и цели по качеството и стандартите от серията ISO 9001:2015. Има задължителен характер за персонала на организацията и служи като постоянен справочник при управление на политиката по качество и постигането на целите по качеството. Наръчникът по качество съдържа общо описание на процесите и препраща към **Процедури по качеството (ПК) и вътрешните нормативни документи (Правилници, Наредби и др.)** на УниБИТ, които предоставят цялостна информация относно протичането на процесите и регламентират реда и отговорностите за изпълнението на отделните дейности.

Оперативни документи по качеството/записи (ОД) – съдържат *документираната информация* за изпълнение на определени процеси и дейности и доказателства по качеството.

Служителите на организацията са запознати със структурата и документите от Системата за управление на качеството, отнасящи се до тяхната дейност.

5. ЛИДЕРСТВО

5.1 Лидерство и ангажираност

Целта на този раздел е да представи организационната политика по качеството, да дефинира отговорностите и пълномощията за всички дейности при задоволяване изискванията и очакванията на клиентите и да представи начините за администриране и оценка на ефективността и ефикасността на Системата за управление на качеството.

5.1.1 Общи положения

Ректорът носи отговорността за провеждането на политиката и контролира ефективното действие на Системата за управление на качеството.

“СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО” ISO 9001:2015 Amd.1:2024			
НК	Версия:1/Дата: 27.11.2024	Изменение: / Дата:	Стр. 20/ 55



Своята ангажираност ръководството проявява като:

- създадена е документирана Система за управление на качеството в УниБИТ където е разписана политиката по качеството и са дефинирани глобалните цели по качеството;
- Създадени са органи с конкретни функции по отношение поддържане на качеството;
- запознава целия личен състав с необходимостта от поддържането на Системата за управление на качеството и важността на задоволяване изискванията на клиентите и нормативните изисквания;
- извършва периодични прегледи на Системата за управление на качеството за удостоверяване ефективността на функционирането ѝ и определяне необходимостта от актуализиране или изменения;
- осигурява необходимите материални, човешки и финансови ресурси, инфраструктура и работна среда за постигане съответствие с изискванията на стандарта БДС EN ISO 9001:2015;
- поддържа и повишава професионализма и квалификацията на персонала като организира участието му в различни обучения;
- гарантира спазването на нормативните изисквания за здравословни и безопасни условия на труд и опазване на околната среда;
- гарантира на своите служители адекватно заплащане за постигнатите резултати, пенсионно и здравно осигуряване, създава добър микроклимат във организацията.

Декларацията на ръководството (виж т.1.1) е доказателство за неговата ангажираност по отношение на изграждането, внедряването и ефективното развитие и подобряване на СУК.

5.1.2 Насоченост към клиента

Поставяйки изискванията и очакванията на клиента в основата на всеки процес, организацията се стреми да достигне основната цел по качеството – постигане на задоволство на клиентите по отношение обслужването и качествените характеристики на предлаганите продукти и услуги при изпълнението на проекти в обществена полза.

Дейностите и отговорностите, свързани с изучаване и определяне изискванията и потребностите на клиента, са подробно разгледани в раздел 8, точка 8.2.1 “Обмен на информация с клиента”, както и в документите:

5.2 Политика по качеството

Политиката по качество на организацията е основана на следните основни принципи:

- Непрекъснато удовлетворяване на изискванията на всички клиенти и заинтересовани от дейността на организацията страни.
- Пълно съответствие с приложимото законодателство и нормативни актове, свързани с продукта на дейността.
- Внедряване и поддържане на ефективна СУК, съответстваща на изискванията на EN ISO 9001:2015 Системи за управление на качеството. Изисквания.
- Непрекъснато търсене на възможности за подобряване на продуктите/услугите на организацията и на изградената СУК;
- Вземане на решения за подобряване на качеството на продукта/услугата и управлението на процесите, основани на документиранни данни и факти (документирана информация);



УНИВЕРСИТЕТ ПО БИБЛИОТЕКОЗНАНИЕ И
ИНФОРМАЦИОННИ ТЕХНОЛОГИИ

НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВО

БДС EN ISO 9001:2015 Amd.1:2024

- Ангажиране на целия персонал на организацията с отговорности по осъществяване на политиката по качество.

Основната линия на политиката на СУК в УниБИТ е предоставяне на качествени и в съответствие с нормативните изисквания образователни услуги, реализиране на научни постижения, както и при организиране и провеждане на събития за популяризирането им.

5.2.1 Създаване на политика по качество

Създаването на Политика по качество е една от първите стъпки при разработването на СУК. Политика по качество на УниБИТ се базира на следните принципи:

1. Гарантиране на предоставяне на качествени и в съответствие с нормативните изисквания услуги в областта на учебната, научна и международна дейност и провеждане на събития, с очакваното качество чрез документиране, внедряване, поддържане и ефективно функциониране на Система за управление на качеството, съответстваща на БДС EN ISO 9001:2015 Amd.1:2024.
2. Планиране на необходимите ресурси за ефективно функциониране на системата за управление на качеството и за нейното постоянно подобряване.
3. Осигуряване на приоритет на качеството при планирането и спазването на установените показатели и параметрите на процесите през всички етапи на предоставяне на обучителни услуги и организирането и провеждането на научна дейност.
4. Провеждане на максимално ефективен контрол по отношение качествените показатели на използваните външни доставчици чрез прилагане на строг контрол на качеството на работата им.
5. Създаване на комфорт на клиентите, студенти, докторанти и академичния състав по отношение условията и организацията на работа с тях.
6. Осигуряване на непрекъснат контрол на качеството и действието на Системата за управление на качеството чрез провеждане на вътрешни одити.
7. Провеждане на иновационна политика, насочена към повишаване надеждността на процесите и качеството на предлаганите услуги.
8. Осигуряване на необходимите ресурси за мотивацията и обучението на персонала, като възлов момент в политиката по качеството и осигурява квалифициран персонал за всички работни места.
9. Провеждане на ежегоден преглед на Системата за управление на качеството и вземане на решения за нейното подобряване на базата на резултатите от наблюденията и измерванията и анализа на данните и резултатите от тях.
10. Анализиране на постигнатите резултати по подобряване на качеството с цел добиване на увереност за нейната ефикасност и ефективност.
11. Осигуряване на контрол и преразглеждане, когато е необходимо, на политиката по качеството за постигане на непрекъснатото ѝ съответствие с целите по качеството.
12. Осигуряване на разгласяване и разясняване политиката на УниБИТ в областта на качеството сред целия персонал и заинтересовани страни и прилагането ѝ на всички равнища.

 УНИВЕРСИТЕТ ПО БИБЛИОТЕКОЗНАНИЕ И ИНФОРМАЦИОННИ ТЕХНОЛОГИИ	НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВО
	БДС EN ISO 9001:2015 Amd.1:2024

13. Гарантиране на спазване на приложимите закони, нормативни актове и стандарти, свързани с дейността на организацията, както и стриктно спазване на правилата по акредитация.

5.2.2 Оповестяване на политиката по качество

Политиката по качество е формулирана в „ДЕКЛАРАЦИЯ от висшето ръководство на УниБИТ, относно политиката по качество”, записана в Наръчника по качество, утвърдена от Ректора и поставена в организацията на видни места, достъпна за студентите и всички заинтересовани страни. Декларацията за политиката по качеството е достъпна и на сайта на УниБИТ. При встъпителното и ежегодните опреснителни обучения за СУК, целият персонал на организацията се запознава с Политиката и годишните цели по качеството, както и ако има настъпили промени.

5.3 Роли, отговорности и пълномощия в организацията

Служителите във организация УниБИТ имат права, отговорности и задължения, които отговарят на изпълняваната от тях в момента длъжност.

В Глава трета на СОПКО са определени органите които имат отношение към процесите на поддържане на качеството, а именно: Настоятелството, Академичният съвет, Учебно-научните съвети и Програмните съвети. С цел администриране на процесите по качеството са формирани Комисия по качеството към Академичният съвет, отговорници по центрове и програмни съвети и Отдел по качеството.

Правата, отговорностите и задълженията на персонала са описани в създадените Процедури по качеството и настоящият Наръчник, в Длъжностните характеристики и в системата от вътрешни документи:

- ПРАВИЛНИК за устройството и дейността на университета по библиотекознание и информационни технологии София;
- ПРАВИЛНИК за вътрешния ред на УниБИТ;
- ПРАВИЛНИК за дейността на контролния съвет при УниБИТ;
- ПРАВИЛНИК за структурата, дейността и организацията на Студентски съвет на УниБИТ;
- НАРЕДБА за състава и дейността на Библиотечния съвет при УниБИТ;
- ПРАВИЛНИК за устройството и дейността на Института за научни изследвания и обучение на докторанти към УниБИТ – София;
- ПРАВИЛНИК за устройството и дейността на Института за научни изследвания в областта на организацията, управлението и защитата на културно-историческото наследство;

И други, подробно описани в Приложение „Списък на документи на СУК извън наръчника по качество.“

“СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО” ISO 9001:2015 Amd.1:2024			
НК	Версия:1/Дата: 27.11.2024	Изменение: / Дата:	Стр. 23/ 55



УНИВЕРСИТЕТ ПО БИБЛИОТЕКОЗНАНИЕ И
ИНФОРМАЦИОННИ ТЕХНОЛОГИИ

НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВО

БДС EN ISO 9001:2015 Amd.1:2024

Ректорът (ВР) е отговорен за провеждане на цялостната политика по качеството на организацията и ръководи пряко процеса на предоставяне на образователни услуги, реализиране на научни постижения, както и при организиране и провеждане на международна дейност.

Създадена е организация за управлението на човешките ресурси на организацията - за подбора, назначаването и поддържане компетентността на служителите, както и за осигуряване на необходимата инфраструктура:

ПРАВИЛНИК за устройството и дейността на университета по библиотекознание и информационни технологии София;

- ПРАВИЛНИК за вътрешния ред на УниБИТ;
- ПРАВИЛНИК за дейността на контролния съвет при УниБИТ;
- ПРАВИЛНИК за структурата, дейността и организацията на Студентски съвет на УниБИТ;
- НАРЕДБА за състава и дейността на Библиотечния съвет при УниБИТ;
- ПРАВИЛНИК за устройството и дейността на Института за научни изследвания и обучение на докторанти към УниБИТ – София;
- ПРАВИЛНИК за устройството и дейността на Института за научни изследвания в областта на организацията, управлението и защитата на културно-историческото наследство;

Главният мениджър на системата за управление на качеството (ГМСУК) отговаря за Системата за управление на качеството. С цел ефективното функциониране на СУК ръководството на организацията е определило свой упълномощен представител, упълномощен да планира, организира, създава, документира, контролира и координира процесите, свързани с управлението на качеството. Същият периодично информира Ректора за състоянието и работата на Системата за управление на качеството.

Отговорностите и правомощията на ГМСУК са регламентирани в длъжностната му характеристика.

В този Наръчник за УниБИТ са създадени колективни органи, които имат точно дефинирани функции при поддържане на качеството. Органите за оценяване и управление на качеството са Общото събрание, Академичният съвет, Факултетен съвет, Ректорски съвет както и ГМСУК и неговия технически сътрудник.



6. ПЛАНИРАНЕ

6.1 Действия за овладяване на рисковете и възможностите

При оценката на рисковете и възможностите за СУК и за основните дейности на организацията – предоставяне на обучителни услуги по повишаване на квалификацията на педагогически специалисти и развитието на човешките ресурси, организиране и провеждане на събития, за комуникация с клиенти, контрагенти, партньори, външни доставчици, общински, държавни и контролни органи, УниБИТ е разработена „Методика за оценка на рисковете и възможностите” във т.4.5 от ПК 610 „Управление на дейностите по овладяване на рисковете и възможностите“ – и е създаден инструмента ОД 610-1 „Анализ на рисковете и възможностите“. По решение на Ръководството, тя се използва за конкретни случаи. На базата на извършен анализ за оценка на риска се планират мерки за възможностите за тяхното овладяване.

Методиката анализира четири категории рискове с под категории и те се оценяват по точкова система от 1т. /най-голям риск/ до 5т. /липса на риск/, като проекта може да събере от 18т. до 90 т. Колкото по-вече точки се съберат за даден проект, толкова по-малко рисков е той.

Въз основа на направения анализ се идентифицират потенциалните рискове и се взема решение за тяхното овладяване, минимизиране или отказ от проекта.

Начините за овладяване на риска са:

- избягване на риска;
- поемане на риска с цел използване на дадена възможност;
- премахване на източника на риска;
- промяна на вероятността или на последствията;
- споделяне на риска;
- задържане на риска на базата на разумно решение

Под «проект» се разбира всяка дейност на организацията, която се планира, анализира и оценява от гледна точка на рисковете и възможностите, свързани с изпълнение на конкретен договор или процес.

По-подробно процесът е описан в ПК 610 „Управление на действията за овладяване на рисковете и възможностите”

6.2 Цели по качеството и планиране на дейностите за тяхното постигане

6.2.1. Цели по качеството

Ръководството на Университет по библиотекознание и информационни технологии определя като част от системата за управление поставянето на цели по качеството и тяхното реализиране, създаване на вътрешен ред и условия за реализация на целите и ангажиране на всички служители за достигането на тези цели.



Общи цели по качеството на организацията са разписани в Политиката по качеството и периодично се преглеждат за актуалност. Ежегодно Ректорът утвърждава Цели по качеството за съответната година, като те са с фокус върху конкретни за годината приоритети. Формата е **ОД 620-1 „Цели по качеството за година“**

6.2.2. Планиране на системата за управление на качеството

Конкретни ежегодни цели по качеството се включват в годишните планове по качеството на организацията. Тези цели имат измерими показатели, срокове и определени отговорни лица за постигането им.

С утвърждаването на Наръчника по качеството, Процедурите по качеството и Оперативните документи се създават формалните рамки за действието на СУК. Всички предписания и изисквания в гореизброените документи трябва активно да се прилагат и изпълняват от персонала на организацията. Чрез провеждане на периодично планирани прегледи на системата по качеството, от страна на ръководството /минимум веднъж в годината/ и под формата на системни вътрешни одити, се проверява пълнотата, актуалността и ефикасността на изпълнение на СУК в това число на политиката и целите по качеството, както и проверката по изпълнението на коригиращите мерки при констатирани преди това несъответствия. Основния обобщаващ документ от Прегледа на ръководството е Годишния доклад на Ректора за съответната година, като той е подкрепен от изградената стройна система на отчитане:

- Обобщен доклад за образователната дейност (годишен)
- Резултатите от проведените вътрешни одити;
- Информация за състоянието на управление на качеството за съответната година по факултети;
- Годишен доклад на Комисията по научни изследвания;
- Годишен доклад за дейност Студентски център за кариера и развитие и др.

6.3 Планиране на измененията

Измененията в СУК и нейната документирана информация се извършват, като се вземат предвид следните фактори:

- Целта на измененията и евентуалните последствия от тях;
- Целостта на СУК;
- Наличието на ресурси
- Разпределянето и преразпределянето на отговорности и правомощия

Измененията в СУК може да се налагат при наличието на следните обстоятелства:

- Изменение в предмета на дейност на организацията – отпадане на някои видове дейности или добавянето на нови на базата на акредитационният процес;
- Промяна в организационната структура на УниБИТ;
- Промяна в стандартите, на които е базирана Системата за управление на качеството;
- Промяна в нормативните документи, касаещи дейността на организацията, с цел поддържане на нормативно съответствие.



Когато се налага промяна в СУК, организацията планира това в годишният **ОД 520-1 „План и цели по качеството за 20...-20...г”**. Извършването на промените става въз основа на „Заповед” от Ректора. Документирането на промените се отразява в **ОД 102-2 „Дневник за коригиращи/превантивни действия и изменения в СУК”**. Всяко Длъжностно лице в УНИБИТ може да направи предложение за изменение в СУК с цел подобряване функционирането на процесите и повишаване на ефективността.

По-подробно процесът е описан в **ПК 753 „Управление на документираната информация”**

7. ПОДДЪРЖАНЕ

7.1 Ресурси

7.1.1 Общи положения

Осигуряването на ресурсите се извършва съобразно планираните дейности по осигуряване на качеството. Необходимостта от осигуряване на определени ресурси се оценява въз основа на следните фактори:

- отчитане на необходимите средства и материали за изпълнение на сключени договори за предоставяне на обучителни услуги за повишаване квалификацията на педагогически специалисти и развитие на човешките ресурси;
- планиране на ресурсите, необходими за подобрене на процесите от Системата за управление на качеството.

Планирането на ресурсите е свързано с наемането на квалифицирани служители, осигуряване на необходимите финансови и технически средства, подобряване на инфраструктурата и работната среда.

7.1.2 Човешки ресурси

Целта на управлението на човешките ресурси е: чрез непрестанното обучение и квалифициране; чрез съответно мотивиране и осигуряване на персонала и назначаване на необходимите нови кадри, да се осигури адекватност на равнището на подготовката и уменията на всички служители, с дефинираните в документите на Системата за управление на качеството компетенции и отговорности.

Всички аспекти на управлението на човешките ресурси са разписани в следните документи утвърдени от Ректора:

- Правилник за прием на студенти в УниБИТ през съответната учебна година;
- Система за оценяване на знанията и уменията на студентите;
- Правилник за развитието на академичния състав в УниБИТ;
- Правилниците за атестиране на академичния състав и административния персонал в УниБИТ;
- Правилник за научната дейност в УниБИТ;



- Правилник за вътрешния ред в УНИБИТ;
- Правилник за административно обслужване на студенти;
- Етичен кодекс за академично единство;
- Етичен кодекс на служителите на УниБИТ и др.

7.1.3 Инфраструктура

Инфраструктурата е основата за осъществяване на дейността на УниБИТ. Тя е напълно съобразена с функционирането и постигането на целите по качеството на организацията. За нормалната и ползотворна работа на УниБИТ е създадена система от ръководни органи, отговорни за подпомагане на Ректора за вземане на решения за осигуряването на адекватна инфраструктура в рамките на обхвата на СУК. Това са:

- Ректорски съвет;
- Академичен съвет;
- Контролен съвет;
- Общо събрание;
- Съвет на настоятелите.

Всички потребности от обновяване, подобряване или създаване на нова инфраструктура се разглеждат на заседания на Академичния съвет, а онези които се отнасят до поддържане на качеството се отразяват в „Годишния обобщен доклад на Ректора“.

Академичният състав и служителите са оборудвани с необходимата техника за работа – мрежа от компютризирани работни станции, сървъри, лаптопи, интернет, принтери, скенер, телефони, факс, копирна машина и др. За осигуряване мобилността при комуникациите организацията е предоставя при необходимост на състава мобилни устройства. Осигурено е структурно звено което дава непрекъсната поддръжка на мрежовото и компютърно оборудване.

Когато се налага промяна в инфраструктурата, организацията планира това в годишният ОД 520-1 „План и цели по качеството за 20...-20...г“. Извършването на промените става въз основата Решение на АС и на „Заповед“ от Ректора. Документирането на промените се отразява в ОД 102-2 „Дневник за коригиращи/превантивни действия и изменения в СУК“.

Всеки един от колективните органи по факултети и научни направление/институти може да прави предложение за подобряване на инфраструктурата. Всяко Длъжностно лице в УниБИТ може да направи предложение за изменение инфраструктурата, с цел подобряване функционирането на процесите и повишаване на ефективността. Релевантността на предложенията се оценява от Ректора след консултиране със състава на АС.

7.1.4 Заобикаляща среда за изпълнение на процесите

Т ВР в лицето на Ректора и колективните органи на УниБИТ са оценили потребностите от материално-техническата база и предприемат адекватни действия за поддръжката, а при необходимост за обновяване или създаване на нова.

Заобикалящата среда за изпълнение на процесите включва различни типове фактори като:

“СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО” ISO 9001:2015 Amd.1:2024			
НК	Версия:1/Дата: 27.11.2024	Изменение: / Дата:	Стр. 28/ 55



- Социални (липса на дискриминация, спокойна среда за работа без конфронтация);
- Психологически (намаляване на стреса, предотвратяване на изтощаване, социална защита);
- Физически (температура, осветеност, горещина, влажност, шум, запрашеност и др.);
- Техническа/хардуерна и софтуерна обезпеченост и др.

Редица от вътрешните нормативни документи имат отношение по осигуряването на подходящата заобикаляща среда за изпълнение на процесите. Част от изискванията към средата произтичат от законови и подзаконови актове които определят Държавните изисквания или като Закона за здравословни и безопасни условия на труд и неговите подзаконови норми. Прилагането на същите е под контрола на отговорните държавни органи. В случай на направени предписания при отклонения, те подлежат на незабавно отстраняване.

Вътрешни нормативни документи осигуряващи подходяща заобикаляща среда са:

- Правилник за вътрешния трудов ред;
 - Вътрешни правила за защита при упражняване на правото на труд и осигуряване на равни възможности на пазара на труда и защита от дискриминация при упражняване правото на образование и обучение;
 - Етичен кодекс на служителите;
 - Правилник за развитието на академичния състав в УниБИТ.
- И други от вътрешните нормативни документи.

7.1.5 Ресурси за наблюдение и измерване

7.1.5.1 Общи положения

7.1.5.2 Проследимост на измерванията

Организацията не използва при изпълнение на основната си дейност Ресурси за наблюдение и измерване , поради което те не влизат в обхвата на СУК.

Ако възникне необходимост, измерванията се възлагат на външни доставчици - лицензирани фирми и/или от правоспособни физически лица с лиценз за работа с тях.

В хода на извършване на научна дейност, правилата са разписани в:

- Правилник за научноизследователската дейност в УниБИТ;
- Правилник за интелектуалната собственост.

Създадена е стройна система за измерване и наблюдение на процесите на предоставяне на образователни услуги, тъй като в рамките на Законите изисквания произтичащи от държавните изисквания по различните специалности тези процеси са задължителни. Те се провеждат на ниво факултети, институти, катедри и т.н. Правилата са определени от вътрешни нормативни документи транспониращи законовите изисквания. Редът за документиране също е определен в тях. Анализа от резултатите влиза в годишните доклади по факултети.



7.1.6 Знания и опит в организацията

В УниБИТ се назначават специалисти, които притежават необходимата квалификация, знания и опит.

Изградена е стройна система за запазване на знанията и опита в организацията, тъй като на знанията се базират предоставяните услуги. Основни документи в тази сфера са:

- Правилник за развитието на академичния състав в УниБИТ;
- Правилник за атестиране на академичния състав и административния персонал в УниБИТ;
- Правилник за научната дейност в УниБИТ;
- Правилник за работата на университетската библиотека;

В сферата на запазване и развитие на знанията и опита в организацията работят и Институтите в рамките на структурата на базата на своите правилници.

При идентифициране на необходимост от специализирани обучения, касаещи специфични знания и умения се извършва на базата на планиране по структурните звена/центровете. На годишна база се изготвя и утвърждава **712-1 “План за обучение за 20...-20...г.”**, в който се определят и времевите и финансови ресурси за осигуряването му. Повеждане на вътрешно обучение във организацията (например за запознаване с актуални промени в нормативната база) се документира с **ОД 712-2 “Дневник за обучение по СУК”**, в който се вписват участниците в проведеното обучение и резултатите от него.

Оценката на ефективността на проведените обучения се прави персонално, в рамките на атестирането, както на академичния, така и на административния състав. Външни учебителни организации издават документ за резултата от обучението.

Ежегодно Ръководството отчита данни за представянето и развитието на персонала, работил през текущата година, кариерното развитие и проследява реализацията на дипломираните студенти. При осъществяване на Прегледа от ръководството на СУК се прави оценка на проведените обучения и се анализира значението им за повишаване на общата ефикасност и ефективност на функциониране на университета.

7.2 Компетентност

Персоналът, на който организацията възлага отговорности, дефинирани в Системата за управление на качеството, притежава съответния образователен ценз и необходимите умения и опит за изпълнение на дейностите, влияещи на качеството на предлаганите от организацията услуги.

Органите, които имат функции в поддържането на качеството наблюдава работата на служителите с цел оценяване на компетентността им.

Политика на организацията е да има съответствие между компетентността на служителите/подизпълнителите и изискванията на клиентите, произтичащи от конкретните договори, по които се работи и от нормативната наредба.

Управлението на качеството на обучението и академичния състав синхронизира подготовката и компетенциите на преподавателите и студентите на УниБИТ с европейските образователни критерии и стандарти и дава възможност за сравнимост и съпоставимост на резултатите.



УНИВЕРСИТЕТ ПО БИБЛИОТЕКОЗНАНИЕ И
ИНФОРМАЦИОННИ ТЕХНОЛОГИИ

НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВО

БДС EN ISO 9001:2015 Amd.1:2024

При внедряване на СУК във организацията и при нейното функциониране, всички служители преминават встъпително, а след това – веднъж годишно опреснително обучение по СУК, което се провежда от ГМСУК.

7.3 Осъзнаване

Основната отговорност при изпълнение на процеса на управление на човешките ресурси се носи от Ректора на УниБИТ, който проверява компетентността, прави подбор на персонала, прави оценка и мотивира служителите на организацията чрез адекватно заплащане, подходящо кариерно развитие и други инструменти.

Дейността по оформянето на документите: длъжностни характеристики, лични досиета, воденето на дневниците за инструктаж и обучение и т. н се изпълняват от съответните длъжностни лица.

Важен момент в осъзнаването на процесите по поддържане на качеството и непрекъснатото подобряване на услугите е факта, че в хода на поддържане на акредитацията в процесите е въвлечен целият академичен и технически състав на университета.

7.4 Обмен на информация

Комуникацията в УНИБИТ осигурява координиране на дейността между отделните звена и специалисти, обмен на информация, решаване на проблеми и вземане на решения. Всички останали комуникационни връзки, подробно са описани в длъжностните характеристики на персонала, а конкретно по работата на системата – в действащите процедури, включени в системата на управление по качеството и системата от правилници.

В рамките на системата от органи свързани с управление и поддържане на качеството има взаимовръзки, които осигуряват комуникирането във всички центрове и звена. Вътрешните нормативни актове регламентират движението на информацията, нивата на вземане на решения и съвещателния характер на колективните органи подпомагащи Ректора при вземане на управленски решения.

В рамките на УНИБИТ неформалната комуникация се разглежда като начин за доразвиване на добрите колегиални отношения и за поддържане на активна работна среда.

7.5 Документирана информация

7.5.1 Общи положения

Документираната информация за описване и реализиране на Системата за управление на качеството се състои от 3 нива .

I ниво Наръчник на СУК (НК)

II ниво Процедури по управление на качеството /ПК/ Наредби, Правилници, Планове и други.

III ниво Оперативни документи (ОД)

7.5.2 Създаване и актуализиране



Системата за управление на качеството е общо описана в настоящия „Наръчник по качество“. В Наръчника се описват процесите в **УниБИТ**, определена е взаимовръзката между тях и същевременно се дава доказателства, че се изпълняват изискванията на цитираните стандарти.

Процедурите и системата от вътрешни правила (правилници) съдържат детайлно описание на планирането и протичането на процеси и подпроцеси, важни за качеството на продукта/услугата, в отделните организационни звена на организацията. Регулират се отговорностите и задълженията на участващия състав, както и областта на приложение в Организацията.

Оперативните документи представляват празни формуляри с въведени указания за попълване, които съпътстват всички процеси във организацията и (след попълване) съдържат доказателства за качеството на продукта/услугата или извършените дейности и резултати и данни от тях.

Подробности за начина на издаване, утвърждаване и изменение на Наръчника по качество, Процедурите и Оперативните документи са дадени в **ПК 753 „Управление на документираната информация“**.

7.5.3 Управление на документираната информация

Наръчникът описва начина на управление на цялата документирана информация, свързана със Системата за управление на качеството /документи/ - Наръчник по качество, Процедури за управление на качеството, Оперативни документи, Правилници и на Външните документи – закони, наредби и др. нормативни документи, входящо-изходяща кореспонденция и т.н., съдържащи изисквания по отношение на осигуряването на качеството. Целта е само валидни документи да служат за база при работа на тези места, на които се извършват важни за качеството дейности.

Попълнените Оперативни документи /записи/ служат като доказателство за ефективността и поддържането на СУК, както и за спазване на изискванията на цитираните стандарти.

Създадената процедура **ПК 753 „Управление на документираната информация“** определя как се документира обработката на документите, как те се издават и как се проследяват въведените изменения, описва регламентите, касаещи идентификацията, събирането, достъпа, картотекирането, съхранението, поддържането и унищожаването на записите в организацията и отговорностите за отделните дейности по управлението на документите на СУК. Всички служители са длъжни да попълват коректно и съхраняват записите, за които отговарят. Основна отговорност за контролиране и спазване на процедурата има Упълномощения представител на ръководството.

В **ОД 753-1 „Дневник за регистрация на абонатите“** са записани всички абонати на документираната информация и чрез подпис се гарантира, че те са запознати с нея.

В **ОД 753-2 „Списък на актуалните нормативни документи“** са описани всички актуални нормативни документи, касаещи дейността на организацията.

В Приложение №4 на НК е описана цялата валидна Документираната информация на СУК с наименование и индексация.



8. ДЕЙНОСТИ

8.1 Оперативно планиране и управление

8.1.1 Планиране на създаването на продукта

Планирането е съвкупност от координирани действия по осигуряване качеството на продукта/услугата и удовлетворяване изискванията на клиента при отчитане на специфичните условия във организацията.

След определяне на изискванията към продукта/услугата и сключване на договор с клиента, се пристъпва към планиране създаването му, като се спазва последователността:

8.1.2 Определяне на целите по качеството и изискванията към продукта

Планират се критериите, на които трябва да отговаря дейността, съгласно изискванията на нормативните документи, които я регламентират или конкретните изисквания на клиента.

8.1.3 Планиране на ресурсите

Планират се финансовите средства, осигуряването на необходимия персонал или Подизпълнители за извършване на процесите, които предварително са определени. Планира се, при необходимост, обучение на персонала за добиване на нужната квалификация. Планират се договори с доставчици и др. в зависимост от конкретния договор за продукта/услугата.

Планирането на ресурсите е отговорност на Ректора на УНИБИТ.

Планирането на финансовите ресурси, тяхното управление и контролът са организирани съгласно законовите изисквания чрез утвърдена и влезнала в сила СФУК, която произтича от Закона за финансово управление и контрол в публичния сектор.

8.1.4 Планиране на процеса на предоставяне на услуги по повишаване на квалификацията на педагогически кадри и развитието на човешките ресурси, както и организиране и провеждане на събития.

Тъй като процесът е нормативно определен, то той е уточнен по структурни единици в Правилниците им:

- ПРАВИЛНИК за устройството и дейността на Центъра за продължаващо обучение;
- ПРАВИЛНИК за дейността на Центъра за дистанционно обучение към УниБИТ;
- ПРАВИЛНИК за устройството и дейността на библиотечно-информационния център при УниБИТ;
- ПРАВИЛНИК за устройството и дейността на Института за научни изследвания и обучение на докторанти към УниБИТ – София;
- ПРАВИЛНИК за устройството и дейността на Института за научни изследвания в областта на организацията, управлението и защитата на културно-историческото наследство;
- ПРАВИЛНИК за устройството и дейността на библиотечно-информационния център при УниБИТ;
- ПРАВИЛНИК на компютърна лаборатория „Джон Атанасов“ при УниБИТ;



- ПРАВИЛНИК на „ORACLE“ лаборатория при УниБИТ;
- ПРАВИЛНИК за устройството и дейността на научноизследователска лаборатория за кибернетична сигурност;
- ПРАВИЛНИК за устройството и дейността на издателство „За буквите – О писменехъ“;
- Правилник за организация на учебната дейност в УниБИТ;
- Система за оценяване на знанията и уменията на студентите;
- Правилник за прием на студенти в УниБИТ през учебната (съответната) година;
- Правилник за развитието на академичния състав в УниБИТ;
- Правилник за атестиране на академичния състав и административния персонал в УниБИТ;
- НАРЕДБА за прием на студенти в образователно-квалификационна степен в университета по библиотекознание и информационни технологии за учебната година;
- ПРАВИЛА за организиране на студентската мобилност и за признаване на образователни кредити и периоди на обучение в УниБИТ;
- НАРЕДБА за обучение на студентите по втора или нова специалност в рамките на образователна степен в УниБИТ;
- НАРЕДБА за предсрочното завършване на висшето образование на студентите от УниБИТ;

8.1.5 Планиране на закупуването на продукти/услуги

Оперативното планиране на закупуваните продукти за извършване на основната дейност се извършва на база ОД 840-1 “Заявка за доставка”, която се попълва от ДЛ, минава на съгласуване от Декана и се утвърждава от Зам.Ректора по учебната част, и се изпълнява съгласно:

- ПРАВИЛНИК за административно-стопанската дейност;

Закупуването на продукти / услуги е описано в т.8.4 от настоящия Наръчник по качеството.

8.2 Изисквания към продуктите и услугите

Създаване и предоставяне на образователни услуги и научни продукти, извършвано от УниБИТ е предназначено да отговоря на изискванията на клиентите и се извършва в съответствие нормативните изисквания с:

- Закон за висшето образование – основен нормативен документ;
- Закон за кредитиране на студенти и докторанти;
- Закон за развитието на академичния състав в Република България;
- Наредба за държавните изисквания за приемане на студенти във висшите училища на Република България;
- Наредба за държавните изисквания за признаване на придобито висше образование и завършени периоди на обучение в чуждестранни висши училища;
- Наредба за държавните изисквания към съдържанието на основните документи издавани от висшите училища;
- Наредба №12 от 01.09.2016 година за статута и професионалното развитие на учителите, директорите и други педагогически специалисти;



УНИВЕРСИТЕТ ПО БИБЛИОТЕКОЗНАНИЕ И
ИНФОРМАЦИОННИ ТЕХНОЛОГИИ

НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВО

БДС EN ISO 9001:2015 Amd.1:2024

- Наредба № 21 от 30 септември 2004 г. за прилагане на система за натрупване и трансфер на кредити във висшите училища;
- и други
- НАРЕДБА за държавните изисквания за придобиване на висше образование на образователно-квалификационните степени „бакалавър“, „магистър“ и „специалист“.
- Наредбите за държавните изисквания за придобиване на висше образование по съответните специалности;

8.2.1 Обмен на информация с клиентите

Работата на Ръководството е насочена изцяло към всички групи клиенти. Създадена е и се поддържа система от вътрешни документи, които регламентират ясно и точно взаимоотношенията на всички групи клиенти, както между тях, така и в хода на предоставяне на обучителни услуги или провеждане на научна работа.

Органите, които реализират този процес са Деканите на факултетите, Факултетния съвет, Ръководителите на катедри и правилата са определени в:

- Комисията по акредитация;
- Комисията по учебната дейност;
- Комисията по качеството;
- Комисията по научноизследователската дейност;
- Атестационната комисия;
- Комисиите по приема.

Документите определящи комуникацията с клиентите са:

- ПРАВИЛНИК за устройството и дейността на университета по библиотекознание и информационни технологии София;
- ПРАВИЛНИК за вътрешния ред на УниБИТ;
- НАРЕДБА за прием на студенти в образователно-квалификационна степен в университета по библиотекознание и информационни технологии за учебната година;
- ПРАВИЛА за организиране на студентската мобилност и за признаване на образователни кредити и периоди на обучение в УниБИТ;
- НАРЕДБА за обучение на студентите по втора или нова специалност в рамките на образователна степен в УниБИТ;
- НАРЕДБА за предсрочното завършване на висшето образование на студентите от УниБИТ;

В рамките на тези си компетенции ръководството на университета анализира ефективността на горепосочените нормативи и прави подобрения в тях.

8.2.2 Определяне на изискванията за продуктите и услугите

Изискванията към продуктите и услугите, които създава и предоставя на своите клиенти УНИБИТ са нормативно определени.

Те произтичат от:

Закон за висшето образование - основен нормативен документ;

- Закон за кредитиране на студенти и докторанти;
- Закон за развитието на академичния състав в Република България;

“СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО” ISO 9001:2015 Amd.1:2024

НК	Версия:1/Дата: 27.11.2024	Изменение: / Дата:	Стр. 35/ 55
----	---------------------------	--------------------	-------------



УНИВЕРСИТЕТ ПО БИБЛИОТЕКОЗНАНИЕ И
ИНФОРМАЦИОННИ ТЕХНОЛОГИИ

НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВО

БДС EN ISO 9001:2015 Amd.1:2024

- Наредба за държавните изисквания за приемане на студенти във висшите училища на Република България;
- Наредба за държавните изисквания за признаване на придобито висше образование и завършени периоди на обучение в чуждестранни висши училища;
- Наредба за държавните изисквания към съдържанието на основните документи издавани от висшите училища;
- Наредба №12 от 01.09.2016 година за статута и професионалното развитие на учителите, директорите и други педагогически специалисти;
- Наредба № 21 от 30 септември 2004 г. за прилагане на система за натрупване и трансфер на кредити във висшите училища;
- и други
- НАРЕДБА за държавните изисквания за придобиване на висше образование на образователно-квалификационните степени „бакалавър“, „магистър“ и „специалист“.
- Наредбите за държавните изисквания за придобиване на висше образование по съответните специалности;

1.Проучване и анализ на потребностите.

Създадена е система от наблюдение и комуникация със заинтересованите страни за изучаване на потребностите на пазара на труда и работодателските организации.

В резултат на отчитане на промени, органите отговорни за създаване на учебното съдържание предприемат действия за покриване на тези потребности. Това са:

- Колективните съвещателни органи, създавани със Заповед на Ректора с конкретен състав, което по структурни звена работят за подобряване анализа на потребностите.

В годишните отчетни документи по факултети се дават точните параметри на проведените наблюдения и се правят конкретни изводи от измененията на потребностите и предложените действия. Окончателните изводи са в годишния доклад на Ректора за изтеклата година.

2.Участие в търгове за обществени поръчки или по Оперативни програми

За достъп до публично финансиране в зависимост от източниците му са приложими правилата заложи в Закона за обществени поръчки и Закона за управление на средствата от Европейския съюз и се спазва от организацията. Етапите са: закупуване, подготовка и подаване на тръжни документи, изчакване на положителен резултат за класиране, печелене на договор и преминаване към сключване на договор с конкретни параметри. Изискванията на възложителя по тази схема са включени в тръжните документи. При други различни източници на финансиране, като Фонд „Научни изследвания“ се спазват специфичните правила за кандидатстване.

3.Участие в други търгове или международни програми – етапите са същите, както в т.2

8.2.3 Преглед на изискванията за продуктите и услугите

Прегледът на изискванията включва на първо място запознаване на клиентите с изискванията на нормативните документи, които трябва да се спазват. Структурните звена

“СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО” ISO 9001:2015 Amd.1:2024

НК	Версия:1/Дата: 27.11.2024	Изменение: / Дата:	Стр. 36/ 55
----	---------------------------	--------------------	-------------



отговорни за прием на студенти и Информационния отдел са предоставят публичен достъп на приложимите правила чрез сайта на УниБИТ.

8.2.4 Изменения на изискванията за продуктите и услугите

При необходимост от промяна на параметри или условия по договора по искане на клиента/възложител или Оперативна програма, възникнала по време на изпълнението му, Ръководството предприема действия съгласно клаузите за изменение, и отразяване в самия договор.

8.3 Проектиране и разработване на продуктите и услугите

8.3.1 Общи положения

8.3.2 Планиране на проектирането и разработването

8.3.3 Входни елементи за проектирането и разработването

8.3.4 Мерки за контрол на проектирането и разработването

8.3.5 Изходни елементи на проектирането и разработването

8.3.6 Изменения при проектирането и разработването

Предоставяните от УниБИТ образователни услуги, са регламентирани от законодателството на Република България и поради това не влизат в обхвата на СУК.

По отношение на научната и международна дейност е създадена нормативна база от документи определящи реда за изпълнението им и това са:

- Правилник за научната дейност в УНИБИТ;
- НАРЕДБА за организацията и дейността на международното сътрудничество на УниБИТ;
- ПРАВИЛНИК за устройството и дейността на библиотечно-информационния център при УниБИТ;
- ПРАВИЛНИК на компютърна лаборатория „Джон Атанасов“ при УниБИТ;
- ПРАВИЛНИК на „ORACLE“ лаборатория при УниБИТ;
- ПРАВИЛНИК за устройството и дейността на научноизследователска лаборатория за кибернетична сигурност;

8.4 Управление на процеси, продукти и услуги от външни доставчици

8.4.1 Общи положения

По отношение на външните доставки на материали, консумативи, машини и съоръжения или услуги, включително доставките на комунални услуги и услуги по



УНИВЕРСИТЕТ ПО БИБЛИОТЕКОЗНАНИЕ И
ИНФОРМАЦИОННИ ТЕХНОЛОГИИ

НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВО

БДС EN ISO 9001:2015 Amd.1:2024

поддържане на материалната база, са процеси които са извън обхвата на организацията Университет по библиотекознание и информационни технологии.

Процесите на избор на изпълнители и за строителство, доставки или услуги са предмет на управление под правилата на ЗОП и ЗФУК, които са извън обхвата на СУК. Те се управляват на базата на СФУК.

Разработени и утвърдени са „Правилник за административно-стопанската дейност“ и „Вътрешни правила за реда за организация за възлагане на обществени поръчки“, които определят дейността.

От процеса за доставка от външни доставчици в обхвата на СУК влиза подбора и ангажирането на хабилитиран състав като преподаватели и тяхното кариерно развитие. За управлението на тези процеси са отговорни Ректорат и са определени в следните вътрешни документи:

НАРЕДБА за атестиране на академичния състав на УниБИТ;

- НАРЕДБА за атестиране на академичния състав на УниБИТ;
- ЕТИЧЕН КОДЕКС на служителите в УниБИТ;
- НАРЕДБА за нормативите за аудиторната и извънаудиторната заетост академичния състав в учебния процес в УниБИТ;
- ПРАВИЛНИК за устройството и дейността на университета по библиотекознание и информационни технологии София; и др. Правилник за дейността на комисията по етичен кодекс и академично единство и др
- Атестационните комисии;

В тях са определени задълженията на различните длъжностни лица в структурите на УниБИТ.

На базата на потребностите и при спазване на правилата на вътрешните документи се набира привлечен човешки ресурс, като в зависимост от предоставяните услуги се оформя подходящата правна форма за ангажиментите.



8.5. Производство и предоставяне на услуга

8.5.1 Управление на производството и предоставянето на услуга

Ректорът на УниБИТ е делегирал права и отговорности на Заместник-ректорите, Помощник-ректора и Деканите на факултети (всеки за своето направление) да организират и оперативно да управляват учебния процес, като е възложил общата координационна дейност на Учебен отдел и ЦДО.

Ръководителят на Учебен отдел/Директорът на ЦДО отговаря за оперативното планиране и контрол за изпълнение и отчитане на оперативните планове.

Деканите на факултети отговарят за оперативното управление на учебния процес по съответните специалности, реализирани от факултета.

Ръководителите на катедри отговарят за оперативното управление и контрола на учебния процес по съответните дисциплини, изпълнявани от преподаватели от катедрата.

Помощник-ректорът организира планирането, отговаря за организацията и изпълнението на централизираното закупуване на материали и услуги, необходими за адекватна реализация на обучението. Той отговаря и за административно-стопанското обслужване на учебния процес, включително за осигуряване на комуникационно-информационната система и оборудване.

Ръководителят на звеното „Управление на човешките ресурси“, подпомаган от Ръководителите на катедри, Деканите на факултети и Ръководителите на административни звена, организира договарянето и назначаването по трудови договори на академичен и административен персонал (основен и спомагателен персонал), гарантиращ изпълнението на утвърдените учебни планове и програми. Изискванията към предоставяните образователни услуги са нормативно определени за всички висши училища.

Очакваният краен резултат от изпълнението на учебния процес е удовлетворяване на изискванията на учебните планове и програми. Тази цел се достига чрез изпълнение на следните дейности в УниБИТ:

Първоначален и периодичен анализ на състоянието на факторите, необходими за изпълнение на изискванията към учебния процес. При тези анализи се оценяват:

- наличните документи, определящи правилното изпълнение (ред/ план за протичане) на предвидените обучения (лекции, упражнения, практики, стажове и др.);
- състоянието на учебно-материална база (инфраструктура/ аудитории/ кабинети, комуникация, ИКТ, мултимедийни средства и др.), които да гарантират правилното изпълнение на занятията;
- състоянието на учебните пособия (литература) или достъп до такива посъответните дисциплини;
- наличието на преподавателски персонал с необходимата квалификация да е на разположение по време на планираното обучение;
- наличието и състоянието на предвидените средства и методи за мониторинг и измерване на степента на усвояване на знанията.



- При необходимост и възможност на катедрено и факултетно ниво се разработват предложения, които подлежат на утвърждаване като решения на университетско ниво от Академичния съвет. Те са свързани с желано и възможно подобряване на факторите за реализация на обучението и са в изпълнение на реда, описан в раздели QM-06.01 (за управление на персонала) и QM-06.02 (за управление на инфраструктурата и работната среда) и във връзка с другите процеси от СУКО;
- Учебният отдел/ЦДО подготвя и обявява График на учебния процес за учебната година, който ще осигури адекватно изпълнение на учебния процес в съответствие с утвърдените учебни планове и учебни програми. Разработеният график се подлага на преглед и утвърждаване в изпълнение на Правилника на УниБИТ. В Графика се отразяват предвидените в плановите и програмите лекции, упражнения и други учебни дейности, както и предвидения контрол (изпити, тестове и др.). Разработваният График се отразява във форма F-07.05/01.
- Проектът за График се подлага на съгласуване от включените в него и заинтересованите от изпълнението лица и ръководители – основно членове на Факултетен съвет за:
- Изпълнение на изискванията на учебния план и програма;
- Осигуреност с преподаватели в определеното време;
- Осигуреност със зали, кабинети и учебно-технически средства;
- Готовност на учебните и контролни пособия (въпросници, тестове и др.).
- При установено съответствие и осигуреност на изпълнението на Графика се пристъпва към неговото утвърждаване и публикуване.
- Утвърденият График се предоставя (осигурява се достъп до него) на всички участници (обучаващи и обучаеми). На негова база започва и се изпълнява учебният процес в условията на оперативно управление.

При констатиране на отклонение от усвояването на учебния материал – получаване на слаби оценки от конкретни обучаеми, отклонението се записва в изпитни протоколи, индивидуални протоколи, в студентските книжки и в главната книга, поддържана от Учебен отдел/ЦДО. В хода на обучението за обучаемите е достъпна **ОД 820-1 Дневник за обратна връзка**. Чрез него се приемат всякакви предложения за подобрене, оплаквания и жалби или конкретни предложения по съдържанието на обучението.

На обучаемите се предоставя право на поправителен в определено време и място и при установени условия. Получените слаби оценки се обобщават и подлагат на периодичен анализ, като резултатите от него стават основа за решение за подобрене на факторите, които определят качеството на обучението.

8.5.2 Идентификация и проследимост

Организацията е определила реда и начините за идентификация и проследимост на услугите, процесите, документите, ресурсите и др., които са обект на дейността на организацията.



УНИВЕРСИТЕТ ПО БИБЛИОТЕКОЗНАНИЕ И
ИНФОРМАЦИОННИ ТЕХНОЛОГИИ

НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВО

БДС EN ISO 9001:2015 Amd.1:2024

Идентификацията и проследимостта на продукти и услуги се извършва като се прилагат правилата с които се управляват процесите.

Тези процеси са определени във валидните версии на:

ПРАВИЛНИК за устройството и дейността на университета по библиотекознание и информационни технологии София;

- ПРАВИЛНИК за устройството и дейността на Института за научни изследвания и обучение на докторанти към УниБИТ – София;
- ПРАВИЛНИК за устройството и дейността на Института за научни изследвания в областта на организацията, управлението и защитата на културно-историческото наследство;
- ПРАВИЛНИК за устройството и дейността на Центъра за чуждоезиково обучение (ЦЧО) към департамента по общообразователни дисциплини на УниБИТ;
- ПРАВИЛНИК за устройството и дейността на Центъра за продължаващо обучение;
- ПРАВИЛНИК за дейността на Центъра за дистанционно обучение към УниБИТ;
- ПРАВИЛНИК на компютърна лаборатория „Джон Атанасов“ при УниБИТ;
- ПРАВИЛНИК на „ORACLE“ лаборатория при УниБИТ;
- ПРАВИЛНИК за устройството и дейността на научноизследователска лаборатория за кибернетична сигурност;
- НАРЕДБА за прием на студенти в образователно-квалификационна степен в университета по библиотекознание и информационни технологии за учебната година;
- ПРАВИЛА за организиране на студентската мобилност и за признаване на образователни кредити и периоди на обучение в УниБИТ;
- НАРЕДБА за обучение на студентите по втора или нова специалност в рамките на образователна степен в УниБИТ;
- НАРЕДБА за предсрочното завършване на висшето образование на студентите от УниБИТ;
- Наредба №12 от 01.09.2016 година за статута и професионалното развитие на учителите, директорите и други педагогически специалисти;

Дейностите по международно сътрудничество се изпълняват на базата на:

- НАРЕДБА за организацията и дейността на международното сътрудничество на УниБИТ;

Идентификация и проследяване на документирана информация:

• Идентификация и проследяване на документи по качеството

Всички документи по качеството или документираната информация, се оформят съгласно **ПК 753 “Управление на документираната информация”**, която определя индексацията им, външният му вид, съдържанието и приложенията към него.

Документираната информация може да се изменя, преработва, отпада и т. н., като за всички документи във всеки момент трябва да е възможно идентифицирането на състоянието, в което се намират.

Състоянието на документите по качество се идентифицира и проследява по начин определен в ПК.

• Идентификация и проследимост на другите видове документирана информация

“СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО” ISO 9001:2015 Amd.1:2024

НК	Версия:1/Дата: 27.11.2024	Изменение: / Дата:	Стр. 41/ 55
----	---------------------------	--------------------	-------------



УНИВЕРСИТЕТ ПО БИБЛИОТЕКОЗНАНИЕ И
ИНФОРМАЦИОННИ ТЕХНОЛОГИИ

НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВО

БДС EN ISO 9001:2015 Amd.1:2024

Техническите, търговските и финансовите документи се идентифицират и проследяват в съответствие с нормативните актове, на които се подчиняват.

Изискванията към документите които се издават на обучаемите от Висшите училища също са определени с нормативен акт и е гарантирана проследимост.

• Идентификация и проследимост на персонала

Идентификацията и проследимостта на персонала, участващ в основните процеси (изработване на програми, преподаване и т. н.) и на документи се извършва по име и подпис на длъжностното лице, извършило съответното документирано действие. В наредбите определящи реда за атестиране, кариерно развитие и хабилитация на академичната общност има ясна проследимост.

Отговорност за идентификацията и създадените условия за проследимост на материали и документи носят всички длъжностни лица, които участват в изпълнение на конкретните дейности и процеси.

Контрол върху управлението на процеса осъществява Ректорът и УПР, чрез Отдела по качеството.

8.5.3 Собственост, принадлежаща на клиента или на външни доставчици

Организацията управлява интелектуална собственост на клиенти и външни доставчици в процеса на предоставяне на услуги и спазва задълженията си по отношение на предпазването ѝ от увреждане и неправомерен достъп. Записите се съхраняват по изискванията на БДС EN ISO 9001:2015.

Конкретни правила по отношение на интелектуалната собственост са определени чрез:

- Правилник за интелектуалната собственост;
- НАРЕДБА за състава и дейността на Библиотечния съвет при УниБИТ;
- ПРАВИЛНИК за устройството и дейността на библиотечно-информационния център при УниБИТ;
- Правилник за дейността на комисията по етика и академично единство в УниБИТ.

8.5.4 Предпазване

Организацията не управлява складове за продукти по време на основната си дейност. Предпазването на оригиналите на документацията от увреждане се осигурява чрез архивиране в електронен вид на електронните системи и активи, който се осигурява от независима структура под управлението на Кабинета на Ректора.

8.5.5 Дейности след доставка



УниБИТ управлява процеси на предоставяне на след продажбени услуги – като прави мониторинг на реализацията на получените висше образование и координиране на потребности и бъдещи нужди от обучение, потребности от нови проекти и т.н. Тези дейности са описани в вътрешните нормативни документи, както и в:

- Резултатите от атестиране на академичния състав и административния персонал;
- Годишните доклади за дейността на Студентския център за кариера и развитие на УниБИТ за съответната година.

Във всяка една структурна единица Факултети, Катедри, Департаменти, Институты, Лаборатории - се поддържа **ОД 820-1 Дневник за обратна връзка**, който позволява да се получи обратна връзка по отношение на съдържанието на обучението, препоръки, оплаквания и т.н. На основание на изразените мнения се генерират предложения за превантивни или коригиращи действия.

8.5.6 Управление на измененията

В процесите на предоставяне на обучителни услуги, в случай на настъпване на промени в нормативните актове, може се налага промяна на условия на предоставяне на услугите. В тези случаи се адаптират вътрешните правила към нормативните изисквания и се информират заинтересованите лица.

8.6 Пускане на продукти и услуги

Продуктите и услугите на УниБИТ не се пускат на пазара. Те се предоставят на клиенти, съгласно акредитацията и съгласно сключените договори.

8.7 Управление на несъответстващи изходни елементи

Организацията е определила ред за идентифициране, проследяване и управление на продукти и услуги, неотговарящи на определени изисквания, така че да се предотврати тяхното непреднамерено ползване. Процесът е описан подробно в **ПР 870 „Управление на несъответстващи изходни елементи“**.

9. ОЦЕНЯВАНЕ НА РЕЗУЛТАТНОСТТА

9.1 Наблюдение, измерване, анализ и оценяване

9.1.1 Общи положения

Процесите на измерване, анализ и подобряване са съпътстващи всички процеси в организацията. Осъществяването на дейността по измерване и анализ на качеството е в компетенциите и отговорностите на ГМСУК и Ректора на УниБИТ.

Анализ на данните се прави най-малко веднъж годишно – на Преглед от Ръководството на СУК.

Адекватни мерки за подобряване на качеството се предприемат при самото протичане на процесите.



На Прегледите от ръководството се планират общи коригиращи и превантивни действия с цел подобряване на качеството. Тези действия могат да бъдат насочени към подходящо обучение за подобряване квалификацията на персонала, към преоценка на доставчиците на продукти и услуги на организацията, към предприемане на повишени мерки за контрол при планирането на процесите и т. н.

Контрол върху протичането на процесите по измерване, анализ и подобряване на качеството се извършва от ръководството на организацията чрез планиране и провеждане на Прегледи от ръководството. За целта Ректора издава заповед, с която се определят целите, задачите и конкретните длъжностни лица за извършване на Прегледите.

9.1.2 Удовлетвореност на клиента

Резултатността на СУК се измерва на първо място с проучване удовлетворението на клиентите по отношение на доставените от организацията обучителни услуги, проекти или управление на събития. Организацията е определила вътрешните и външни източници на информация, които основно са:

- Референции от клиентите
- Рекламации от клиентите.
- Директна комуникация с клиентите (Анкетни карти).
- Информации в различни медии.
- От клиенти или дадени препоръки от тях към други организации.
- Оценката и анализът от Вътрешните одити.
- Анализи след сертификационни /контролни/ одити.

Удовлетвореността на клиентите на организацията се проучва и анализира чрез получените „Референции” и постъпили рекламации от клиенти. Проучването на удовлетвореността на клиентите на организацията е задължение на ГМСУК и органите определени по структурните единици в Университета.

9.1.3 Анализ и оценяване

9.1.3.1 Наблюдение и измерване на процесите

Организацията е определила методите и показателите, реда, компетенциите и отговорностите при наблюдението и измерването ефективността на процесите.

Всеки процес има специфични показатели за измерване и оценка на ефективността.

В следващата Таблица №1 са дадени показателите за измерване на ефективността на процесите, както и документите, които съдържат необходимата информация.

ТАБЛИЦА 1

ПРОЦЕС	Параметър/ показател за качество	Начин за измерване	Документ, съдържащ доказател- ства
УПРАВЛЕНСКИ ПРОЦЕСИ			
Планиране на СУК	Изпълнени цели по	Анализ на Преглед от	ОД 520-1
“СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО” ISO 9001:2015 Amd.1:2024			
НК	Версия:1/Дата: 27.11.2024	Изменение: / Дата:	Стр. 44/ 55



УНИВЕРСИТЕТ ПО БИБЛИОТЕКОЗНАНИЕ И
ИНФОРМАЦИОННИ ТЕХНОЛОГИИ

НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВО

БДС EN ISO 9001:2015 Amd.1:2024

	качеството/планирани цели	Ръководството	
Управление на процесите по наблюдение, анализ и контрол	Определяне на показатели за всеки процес; Навременен и достоверен анализ на данни	Анализ на Преглед от Ръководството	Кариерни резултати
Преглед от ръководството на СУК	Протокол, съдържащ адекватни мерки за подобряване, срокове и отговорници	Документиран Преглед от Ръководството	Доклад

ОСНОВНИ ПРОЦЕСИ

Управление на процеса на предоставяне на обучителни услуги	Максимален брой обучаеми за годината. Пълно и точно документиране на процесите /Възложителя/	Бр. студенти за годината Бр. докторанти; Брой договори за научна/развойна дейност; Брой сключени Договори за проекти;	Обобщен доклад за резултатите от образователната дейност.
Управление на процесите, свързани с външни доставчици	За материали, консумативи и комунални услуги – неприложимо. За осигуряване на хабилитирани преподаватели	Анализ на Преглед от Ръководството	Годишни доклади: образователната дейност, Развитие на акад. състав и др.
Управление на процеса на създаване на продукта/изпълнение на договори за НИРД	Спазване на изискванията на клиентите, договорите и нормативните изисквания Спазване на срокове за изпълнение	Изпълнение на сроковете и качеството за предоставяне на обучителни услуги и управление на събития.	Доклади от ВО Годишни отчети за НИРД

СПОМАГАТЕЛНИ ПРОЦЕСИ

Вътрешни одити на СУК	Редовно провеждане на ВО Осигуряване на независимост на одиторите; Точно фиксиране на	Анализ на Преглед от Ръководството	Доклад от Преглед от Ръководството
-----------------------	---	------------------------------------	------------------------------------

“СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО” ISO 9001:2015 Amd.1:2024

НК	Версия:1/Дата: 27.11.2024	Изменение: / Дата:	Стр. 45/ 55
----	---------------------------	--------------------	-------------



УНИВЕРСИТЕТ ПО БИБЛИОТЕКОЗНАНИЕ И
ИНФОРМАЦИОННИ ТЕХНОЛОГИИ

НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВО

БДС EN ISO 9001:2015 Amd.1:2024

	несъответствията		
Управление на несъответстващи изходни елементи	Липса на рекламации от клиенти; Ефикасни корекции и коригиращи действия	Бр. несъответствия при управление на процесите/акредитация. Анализ на данни на Преглед от Ръководството	ОД 820-1 ОД 870-1
Управление на човешките ресурси	Повишаване квалификацията на служителите; Правилен подбор на външни доставчици/изпълнители	Протоколи, сертификати	Сертификати ОД 712-1 ОД 712-2 Годишни доклади
Оценка удовлетвореността на клиентите	Достатъчен брой „Референции” и записи за рекламации	Брой положителни оценки / Брой изпълнени договори, рекламации - анализ на данни	Референции ОД 820-1 Проучване завършили студенти по години.
Действия за подобряване	Предложения за КД и ПД и анализ за ефективността им	Анализ на данни на Вътрешни одити и Преглед от Ръководството	ОД 102-1 ОД 102-2
Управление на документираната информация	Брой изменения в документите на СУК; Акуратно попълване на записите; Осигуряване на актуалност и спазване на нормативната база	Анализ на данни от Вътрешни одити и Преглед от Ръководството	ОД 423-2 ОД 852-2 Годишни Доклади

Наблюдение и измерване на процеса на управление на качеството

Подробно е описан в този Наръчник и процедурите по качество към него. Наблюдават се и се отчитат резултатите по прилагането на нормативните изисквания и спазването на изискванията по качеството във вътрешните Правилници и Наредби.

Наблюдение и измерване на процесите по управление на ресурсите

Управлението на процесите свързани с материалните ресурси са извън обхвата на СУК.

Ефективността на управлението на човешките ресурси се преценява по:

- ❖ Прилагане на регламентите за компетентност и назначаване на персонал;
- ❖ Наличие на редовни трудови договори, длъжностни характеристики на персонала и спазването им.
- ❖ Наличие на планове и удостоверения за обучение на персонала и др.
- ❖ Прилагане на Правилниците за атестации и кариерно развитие;
- ❖ Анализи на базата на кариерното развитие и инструментите за обратна връзка.

“СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО” ISO 9001:2015 Amd.1:2024

НК	Версия:1/Дата: 27.11.2024	Изменение: / Дата:	Стр. 46/ 55
----	---------------------------	--------------------	-------------



Наблюдение и измерване на процесите, свързани с клиентите

Ефективността на процеса се определя от:

- ❖ Наличието на Референции/Анкетни карти и обратна връзка за проучване и анализ на удовлетворението на клиенти на организацията;
- ❖ Наличието на регламентиран ред за уреждане на оплаквания;
- ❖ Наличие на анализи на конкурентни държавни и частни университети.

Методи за наблюдение и измерване

Методите за наблюдение и измерване на процесите могат да бъдат: визуални, аналитични, статистически и др. (например чрез измерване на време, производителност, надеждност, сигурност и т.н.) и на практика нямат ограничение в ползването им.

Университет по библиотекознание и информационни технологии натрупва статистически данни за протичането на процесите в организацията, анализира ги на Прегледите от ръководството/Годишен доклад на Ректора или текущо и предприема мерки за подобряването им.

Данните, използвани за наблюдение и подобряване на основните процеси са:

- Предоставяне на образователни услуги, научни продукти и международна дейност – брой регистрирани несъответствия при предоставянето на услуги (в резултат на неспазване на нормативни изисквания и др.)

9.1.3.2 Наблюдение и измерване на продукта и услугата

Контрол на дейността

Отговорни за набирането на данните за наблюдение и контрол са Ректора и Заместник ректора по учебната част и ГМСУК, както и колективните органи по структурните звета, които има конкретни функции по отношение на качеството. ГМСУК отговаря за подготовката на данни и анализи за протичането на всеки процес и предоставянето им на Прегледите от ръководството/Годишен доклад на Ректора.

Контрол при управление на предоставянето на продукти и услуги

Наблюдението и измерването (контрол) на предоставянето на услуги се изпълнява от съответните органи координирано от ГМСУК, който следи за изпълнение на изискванията на нормативната база и акредитационните изисквания.

Контрол на външни доставчици

При доставки се следи за качеството на доставените продукти/услуги, като при проблеми се информира отдела за Административно-стопанска дейност УниБИТ.

Организацията е регламентирила ред за избор на външни преподаватели при необходимост, с което да се гарантира покриването на нормативните изисквания и тези на акредитацията чрез вътрешните нормативни документи.

Отговорности и правомощия

Отговорни за качеството на изпълнение на основните дейности на организацията са конкретните изпълнители. На всяко ниво на колективните органи са дефинирани отговорностите и правомощията, ГМСУК контролира спазването на всички изисквания.



9.1.3.2 Анализ на данните.

Ред за събиране и предаване на данни за анализ на качеството

Статистически данни за анализ на качеството на протичане на процесите се събират посредством регламентираните записи под контрола на ГМСУК.

Статистическите данни се предават на ГМСУК преди всеки Преглед от Ръководството на СУК.

ГМСУК подготвя доклад, съдържащ обработените данни за анализ на качеството на процесите и продуктите или изисква от компетентни длъжностни лица да подготвят свои доклади за анализ. Изготвят се на годишна база:

- a) Годишен доклад на Ректора;
- b) Обобщен доклад от резултатите от образователната дейност за година.
- c) Доклад от проведените вътрешни одити по плана за академична година в УНИБИТ.
- d) Годишен доклад за развитието на академичния състав за годината.
- e) Годишен доклад по етика и академично единство;
- f) Годишен доклад за изпълнение на програмата за научни изследвания за година;
- g) Годишен доклад на Комисията по етика;

9.2 Вътрешен одит

Организация Университет по библиотекознание и информационни технологии поддържа и проверява ефективността и ефикасността на внедрената СУК чрез провеждане на планирани вътрешни одити.

Вътрешните одити имат за цел да осигурят на ръководството на организацията необходимата информация с оглед усъвършенстване на Системата за управление на качеството и повишаване на ефективността от прилагането ѝ.

Редът, документите и органите отговорни за провеждане на Вътрешен одит са определени в **ПК 920 Вътрешни одити по качеството**, където са приложени изискванията и принципите на **ISO 19011:2018 „Указания за извършване на одит на системи за управление”**. Там са определени длъжностните лица и отговорностите им. От провеждането на Вътрешните одити се изготвя годишен доклад, който се взема предвид при Прегледа от ръководството. Спазва се изискването за компетентност, като във всяка Комисия за вътрешен одит има поне един член преминал обучение за Вътрешен одитор съгласно изискванията на **ISO 9001:2015 Amd.1:2024**. При необходимост се прилагат превантивни и коригиращи мерки съгласно **ПК 102 “Коригиращи и превантивни действия”**. Тези действия се планират и отчитат на Преглед от ръководството на СУК. Констатациите на външните одити са основен показател за оценка ефективността на процеса.

9.3 Преглед от ръководството

9.3.1 Общи положения

Прегледите от ръководството на СУК включват разглеждане текущото състояние и функционирането на Системата за управление на качеството. Те се извършват с цел да се провери адекватността и ефективността на системата, да се оцени нуждата от промени и постигането на целите по качеството. Прегледи от ръководството се провеждат



първоначално при въвеждане на Системата за управление на качеството и след това веднъж годишно. При необходимост, или по заповед на Ректора, могат да се извършват и извънредни прегледи от ръководството.

Ректорът определя със заповед датата на всеки преглед. Той се провежда в присъствието на всички ангажирани с управлението на качеството служители.

Упълномощеният представител на ръководството по качеството организира изпълнението на прегледа.

9.3.2 Входни елементи за прегледа от ръководството

- a) Състояние на изпълнение на Решенията на предходен преглед от Ръководството;
- b) Изменения във външните или вътрешните обстоятелства за организацията (контекста)
- c) Информация за резултатността и ефективността на СУК включително тенденции по отношение на:
 - 1. Удовлетвореност на клиентите и обратна информация от съответните заинтересовани страни;
 - 2. Ниво на изпълнение на целите по качеството;
 - 3. Изпълнение на процесите и съответствие на продукти и услуги;
 - 4. Несъответствие и коригиращи действия;
 - 5. Резултатите от наблюдението и измерването;
 - 6. Резултатите от одита;
 - 7. Изпълнението от външни доставчици;
- d) Адекватност на ресурсите;
- e) Ефективността на действията за овладяване на рисковете и възможностите;
- f) Възможности за подобряване.

9.3.3 Изходни елементи от прегледа от ръководството

Прегледът от ръководството на СУК се явява основен източник на информация относно степента на постигане на целите по качество и общата ефективност на политиката по качество. Изходните елементи включват:

- a) Възможности за подобряване;
- b) Всяка необходимост от изменения в системата за управление на качеството;
- c) Потребности от ресурси.

Прегледът от ръководството се провежда веднъж годишно с Решение на Ректора, с което се запознават органите по качеството. ГМСУК на базата на статистическите данни подготвя Входните данни на Прегледа от ръководството

Съставя се Протокол за Прегледа от ръководството за оценката за ефективността на СУК и взетите решения, планират се годишните цели по качеството в ОД 520-1 “План и цели по качеството” и ресурсите, които са необходими. Протоколите от Прегледите на Ръководството се съхраняват от ГМСУК, като изходните данни се преглеждат за изпълнение в следващата година.



10. ПОДОБРЯВАНЕ

10.1 Общи положения

УниБИТ е определил възможностите за подобряване и предприема всички необходими действия за удовлетворяване на изискванията на клиентите си и заинтересованите страни. Те включват:

- подобряване на продуктите и услугите, отчитайки изискванията и бъдещи очаквания;
- коригиране, намаляване или предотвратяване на нежелани въздействия;
- подобряване на резултатността и ефикасността на СУК;

10.2 Несъответствие и коригиращо действие

Когато възникне несъответствие, организацията реагира на него, според конкретния случай, като предприема действия за контрол, коригирането му и справяне с последствията. След което се оценява необходимостта за предприемане на действия за отстраняване на причините за несъответствието, като:

- извършва се преглед и анализ на несъответствието;
- определят се причините за несъответствието;
- проучва се дали съществуват други подобни несъответствия;
- изпълняват се всички изисквани действия;
- извършва се преглед на ефикасността на всяко предприето коригиращо действие;
- актуализират се рисковете и възможностите определени по време на планирането;
- внасят се изменения в СУК при необходимост;

Несъответствията, както и тяхното отстраняване се документират в **ОД 870-1 „Сигнал/Доклад за несъответствие“**.

Управлението на несъответствията са регламентирани в **ПК 870 „Управление на несъответстващи изходни елементи“**

Важна част от предприеманите действия за подобряване на качеството на изградената СУК и на продукта като цяло са регулярно предприеманите коригиращи и превантивни действия.

Тези действия се планират на Прегледи от ръководството след предварително проучване и анализ на голямо количество данни, които съзнателно се набират в процеса на ежедневната работа във организацията.

Всеки служител на организацията може да даде предложение за коригиращо/превантивно действие чрез **ОД 102-1 „Предложение за коригиращо/превантивно действие“**.

Ръководството на **УниБИТ** разбира важността на дейността и за целта е разработила документирана процедура по качеството **ПК 102 „Коригиращи и превантивни действия“**, в която е регламентирала реда за проучване, анализиране и предприемане на коригиращи и превантивни действия, без които е невъзможно възходящото развитие на изградената СУК и постоянно подобряване на нейната ефективност.



10.3 Постоянно подобряване

Процесите на измерване, анализ и подобряване са съпътстващи всички процеси в организацията и всички етапи при създаването на продукта/услугата. Целта е, чрез анализ на постигнатите резултати, да се формулират, планират и извършват действия за подобряване на ефикасността на действащата СУК при реализацията на приетата политика и цели на качеството.

Като входни данни за извършване на тази непрекъсната дейност служат:

- ◆ Резултатите от проведените вътрешни одити на СУК, съгласно правилата разписани **ПК 920 „Вътрешни одити по качеството“**;
- ◆ Изводите и заключенията, направени при анализа на данните на Прегледите от ръководството на СУК;
- ◆ Предприетите конкретни коригиращи и превантивни действия и анализ на тяхната ефикасност, съгласно **ПК 102 ”Коригиращи и превантивни действия”**;
- ◆ Постъпилите предложения за промяна на документите на СУК, обсъдени и приети на Прегледи от ръководството;
- ◆ Разпоредените със заповеди на Ректора мерки и действия за подобряване на действащата СУК, когато се налагат бързи и неотложни решения.

Дейността по подобряване се извършва по следния регламентиран ред:

- ◆ При решения на Ръководството за промени в документите на СУК се извършват действия, съгласно **ПК 753 ”Управление на документираната информация”**.
- ◆ Обсъждането и приемането на решения за подобряване на действащата СУК се извършва най-малко ежегодно на Прегледи от Ръководството. Приетите решения се включват в **ОД 520-1 “План и цели по качеството за 20... г”**.
- ◆ Висшето ръководство, Ректорът и ГМСУК осъществяват непрекъснат контрол върху изпълненията на решенията по подобряване на СУК и изпълнението на планираните действия по подобряване на качеството, като санкционира неизпълненията и мотивира положителните действия и резултати на всяко структурно звено или длъжностно лице в посока повишаване на качеството.

Данните и решенията на Прегледите от ръководството се протоколират и съхраняват от ГМСУК.



УНИВЕРСИТЕТ ПО БИБЛИОТЕКОЗНАНИЕ И
ИНФОРМАЦИОННИ ТЕХНОЛОГИИ

НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВО

БДС EN ISO 9001:2015 Amd.1:2024

ПРИЛОЖЕНИЯ



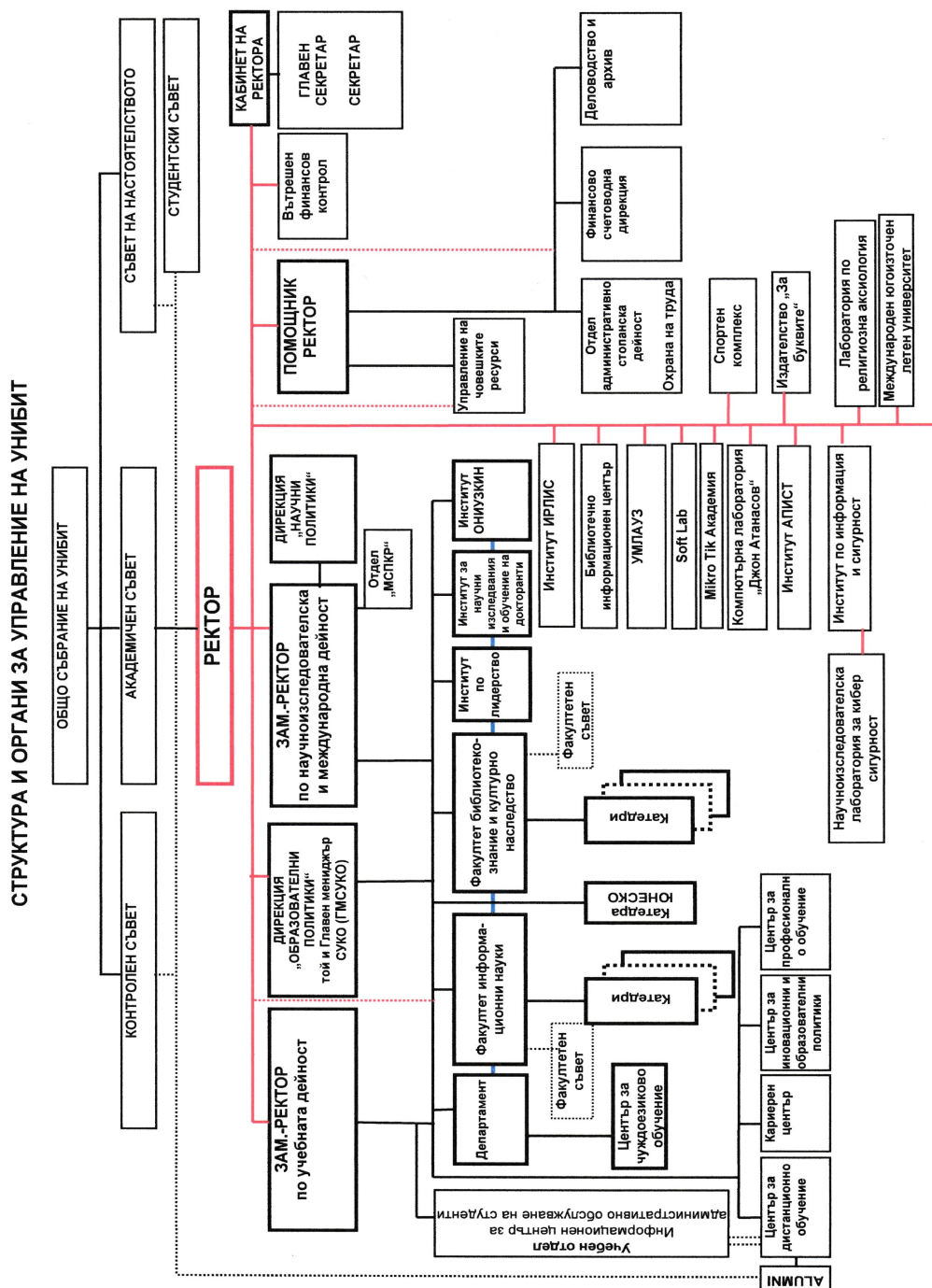
УНИВЕРСИТЕТ ПО БИБЛИОТЕКОЗНАНИЕ И
ИНФОРМАЦИОННИ ТЕХНОЛОГИИ

НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВО

БДС EN ISO 9001:2015 Amd.1:2024

Приложение №1

ОРГАНИЗАЦИОННА СТРУКТУРА НА УНИВЕРСИТЕТ ПО БИБЛИОТЕКОЗНАНИЕ И ИНФОРМАЦИОННИ ТЕХНОЛОГИИ в обхвата на СУК



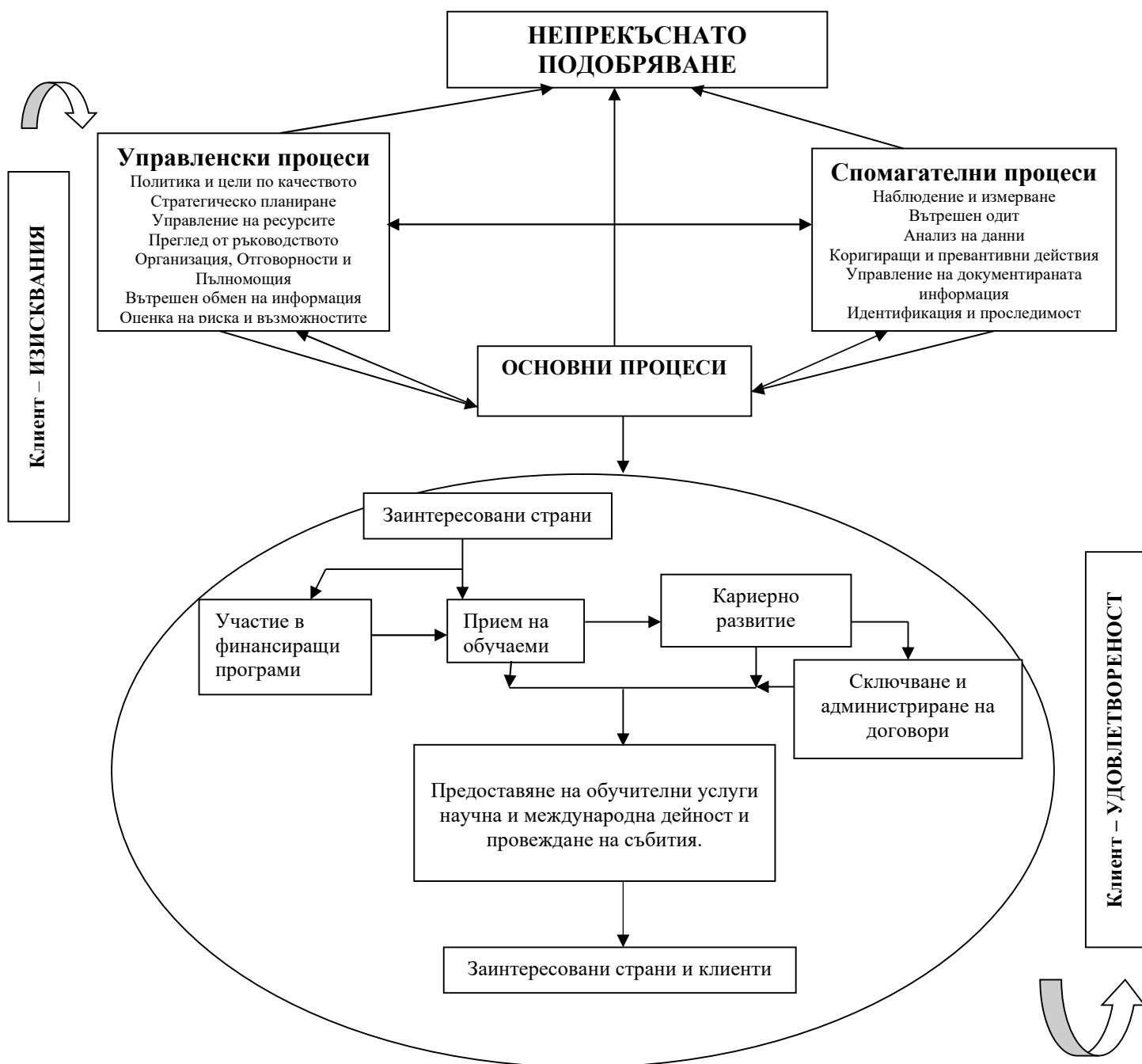
“СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО” ISO 9001:2015 Amd.1:2024

НК	Версия: 1 / Дата: 27.11.2024	Изменение: / Дата:	Стр. 53/ 55
----	------------------------------	--------------------	-------------



Приложение №2

СХЕМА НА ПРОЦЕСИТЕ
В УНИВЕРСИТЕТ ПО БИБЛИТЕКОЗНАНИЕ И ИНФОРМАЦИОННИ
ТЕХНОЛОГИИ



Приложение № 3

СПИСЪК НА ДОКУМЕНТИРАНАТА ИНФОРМАЦИЯ НА СУК

ДОКУМЕНТИ НА СУК

КОД	НАИМЕНОВАНИЕ
НК	НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВО
ПК 610	Процедура по качеството „Управление на действията за овладяване на рисковете и възможностите”
ПК 753	Процедура по качеството „Управление на документираната информация”
ПК 870	Процедура по качеството „Управление на несъответстващи изходни елементи”
ПК 920	Процедура по качеството „Вътрешни одити по качеството“
ПК 102	Процедура по качеството „Коригиращи и превантивни действия”

ОПЕРАТИВНИ ДОКУМЕНТИ НА СУК

№ по ред	Означение	Наименование
1.	ОД 520-1	План и цели по качеството
2.	ОД 610-1	Анализ на рисковете и възможностите по проект
3.	ОД 712-1	Годишен план за обучение
4.	ОД 753-1	Дневник за регистрация на абонатите
5	ОД 753-2	Списък на нормативни документи
6	ОД 753-3	Регистър на записите
7	ОД 820-1	Дневник за обратна връзка
8	ОД 870-1	Сигнал/Доклад за несъответствие
9	ОД 920-1	Годишен план за провеждане на вътрешните одити
10	ОД 920-2	План за вътрешен одит
11	ОД 920-3	Обобщен отчет от вътрешен одит №...
12	ОД 102-1	Предложение за коригиращи/превантивни действия и изменение на СУК
13	ОД 102-2	Дневник за регистрация на коригиращи/превантивни действия и изменения на документите на СУК



УНИВЕРСИТЕТ ПО БИБЛИОТЕКОЗНАНИЕ И
ИНФОРМАЦИОННИ ТЕХНОЛОГИИ

НАРЪЧНИК ПО КАЧЕСТВО

БДС EN ISO 9001:2015 Amd.1:2024

Приложение № 4

ОПИС НА ОПЕРАТИВНИТЕ ДОКУМЕНТИ

Произтичащи от Наръчник по качеството – 4 листа

ОД 520-1	План и цели по качеството
ОД 712-1	Годишен план за обучение
ОД 820-1	Дневник за обратна връзка

КРАЙ