

ПРАВИЛНИК

**ЗА УСТРОЙСТВОТО И ДЕЙНОСТТА
НА ЦЕНТЪРА ЗА КАЧЕСТВО НА ОБУЧЕНИЕТО**

**Свищов
2017**

Глава първа

ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл. 1. (1) С настоящия правилник се уреждат функциите, устройството, дейността и структурата на Центъра за качество на обучението на СА „Д. А. Ценов“, наричан по-нататък „центъра“.

(2) Настоящият правилник е разработен на основание Закона за висшето образование и Правилника за дейността на СА „Д. А. Ценов“.

Чл. 2. (1) Центърът е обслужващо звено на СА „Д. А. Ценов“ по смисъла на Закона за висшето образование, осъществяващо оперативни функции по администриране на системата за управление на качеството.

(2) Пълното наименование на Центъра е “Център за качество на обучението” към Стопанска академия “Д. А. Ценов” – Свищов. Съкратеното наименование е ЦКО. Англоезичното му наименование е “Education Quality Center”.

Глава втора

ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ

Чл. 3. Основните цели на центъра са:

1. Осигурява административното, технологичното и организационното функциониране на СУК на СА “Д. А. Ценов”.

2. Популяризира политиката на Ръководството по качеството сред преподавателите и служителите в СА “Д. А. Ценов” с цел осигуряване на ефективност от функциониране на СУК.

3. Предлага обосновани методични и организационни решения пред Ръководството на СА “Д. А. Ценов”, с цел подобряване управлението на качеството на обучение и качеството на предлаганите образователни продукти от Висшето училище.

4. Участва в развиването на съвременни, високоефективни и конкурентни технологии, свързани с осигуряване на високо качество на обучението в СА “Д. А. Ценов”.

5. Осигурява организационно, информационно и документално процесите по институционална/програмна акредитация и следакредитационен контрол, съгласно приложимото законодателство и процедурите на НАОА и САНК.

Чл. 4. Основните задачи на центъра са:

1. Планира, организира и ръководи дейностите по управление на качеството на обучение в рамките на определените му в този правилник правомощия.

2. Подпомага ръководните органи в СА при изпълнение на функциите им, свързани с управление на качеството на обучение.

3. Осъществява управлението на ИСУ и процесите в нейния обхват на СА “Д. А. Ценов”, съгласно изискванията на БДС EN ISO 9001:2015.

4. Ръководи и координира дейностите, свързани с информационната сигурност и вътрешно-информационния обмен в СА “Д. А. Ценов”, съгласно свързан стандарт ISO/IEC 27001:2014.

5. Планира, организира и извършва проучвания и анализи на студентското мнение за качеството на обучение и на академичния състав и докладва на Ръководството резултатите от тях.

6. Организира оповестяването на резултатите от проучванията на студентското мнение от качеството на обучение и на академичния състав.

7. Администрира процесите, свързани с оценяване качеството на академичния състав, осъществявани чрез системата за кариерно развитие и атестиране.

8. Администрира дейностите по управление на рисковете по процеси в СА “Д. А. Ценов”.

9. Планира, организира и извършва дейностите по вътрешен одит на СУК в СА “Д. А. Ценов”, включително одитите от втора страна на доставчици на услуги/изнесени процеси.

10. Координира дейностите по извършване на външни одити на СУК в СА “Д. А. Ценов”.

11. Оперативно ръководи и координира дейностите по институционална/програмна акредитация и следакредитационен контрол, съгласно процедурите на НАОА.

12. Осигурява обучението на длъжностните лица по отношение на техните ангажменти, свързани с функциониране на СУК.

Чл. 5. При осъществяване на функциите и задачите си центъра си партнира с основните, обслужващите и обособените звена на СА “Д. А. Ценов” във връзка с осигуряване на качеството на обучение във Висшето училище.

Глава трета

СТРУКТУРА И УПРАВЛЕНИЕ

Чл. 6. Организационно-управленската структура на центъра включва: Директор на ЦКО, Сектор “Вътрешен одит”, Сектор “Информационна сигурност и вътрешно-информационен обмен”, Сектор „Поддържане на интегрирана система за управление“, Сектор “Измерване, анализ и оценка на клиентската удовлетвореност”, Сектор „Атестиране, акредитиране и САНК”, Сектор „Управление на информация в публични информационни канали“, Инспектор към

ЦКО (виж Приложение № 1).

Чл. 7. (1) Цялостното управление на Центъра за качество на обучението се осъществява от Директор ЦКО.

(2) Директорът на ЦКО е необходимо да притежава познания и да има сертификати за мениджър и вътрешен одитор на системи за управление на качеството, съобразно принципите и изискванията на стандарт БДС EN ISO 9001:2015.

(3) Директорът на ЦКО е Мениджър по качество в СА.

Чл. 8. (1) Директорът на ЦКО е хабилитиран преподавател на основен трудов договор в СА "Д. А. Ценов" и се назначава от Ректора на СА по чл. 110 от КТ.

(2) Инспекторът към ЦКО е щатен служител на основен трудов договор в СА "Д. А. Ценов" и се назначава от Ректора на СА по предложение на Директора на ЦКО.

Чл. 9. Секторите към ЦКО могат да се ръководят от щатни сътрудници към центъра (главни координатори, координатори и експерти), които се назначават със заповед на Ректора, съгласувано с ресорен Зам.-ректор и по предложение на Директора на ЦКО.

Глава четвърта **НЕЗАВИСИМОСТ И ОБЕКТИВНОСТ**

Чл. 10. За осъществяване на своята дейност Директорът на ЦКО притежава организационна независимост от гледна точка на спецификата на функциите, които изпълнява по отношение на управлението и контрола на качеството в СА. Организационната независимост означава, че:

1. Директорът на ЦКО докладва за съществени проблеми, свързани с качеството на обучение в СА или неговото управление, функционално пред Академичния съвет, а административно пред Ректора на СА и ресорният заместник-ректор.

2. Директорът на ЦКО се назначава и освобождава от длъжност със заповед на Ректора на СА.

3. При изпълнение на своите функции Директорът на ЦКО се ръководи от принципите и политиките, определени във вътрешните и външните нормативни актове, регламентиращи дейността на СА и политиката на Ръководството, определена в неговата Мандатна програма.

4. При осъществяването на своите функции и при ръководенето на дейностите на ЦКО, Директорът на ЦКО е длъжен да докладва на Ръководството на СА за всички ситуации, при които е възможно да се получи накърняване на независимостта.

Чл. 11. При изпълнение на своите функции Директорът и сътрудниците към ЦКО трябва да прилага принципите на индивидуалната обективност. Индивидуалната обективност означава, че:

1. Директорът и сътрудниците към ЦКО трябва да изпълняват задълженията си така, че да допринасят за подобряване на дейностите по управление на качеството в СА.

2. Данните във всички доклади, които Директорът на ЦКО внася пред Ръководството на СА, трябва да отразяват обективно ситуацията или процесите, за които се докладва.

3. Директорът на ЦКО трябва да приеме такава политика, която да позволи дейностите на Центъра да се осъществяват като се избягват всички възможни конфликти на интереси.

4. При осъществяването на своите функции и при ръководенето на дейностите на ЦКО, Директорът на ЦКО е длъжен да докладва на Ръководството на СА за всички ситуации, при които е възможно да се получи конфликт на интереси, който би застрашил обективността.

Чл. 12. (1) За докладване от страна на Директора на ЦКО към Ръководството на СА се организират следните линии – функционална и административна.

(2) Линията на функционално докладване е организирана към Академичния съвет на СА, а на административно докладване – към Ректора на СА или ресорния Зам. ректор.

Чл. 13. Линията на функционално докладване означава, че:

1. Академичният съвет приема и променя със свое решение Статута и структурата за управление на ЦКО и функциите на Директора на ЦКО, описани в този Правилник.

2. Академичният съвет се информира за работата на ЦКО, като приема отчета за дейността на Центъра за всеки отчетен период.

3. Академичният съвет приема всички документи, свързани със стратегията за управление на качеството в СА.

Чл. 14. Линията на административно докладване означава, че:

Директорът на ЦКО докладва на Ректора на СА или на съответния ресорен Зам.-ректор всички проблеми, свързани с функционирането на СУК и ЦКО.

2. Директорът на ЦКО докладва на Ректора на СА или на съответния ресорен Зам.-ректор всички резултати от извършени външни и вътрешни одити на СУК, включително одитите от втора страна.

3. Директорът на ЦКО докладва на Ректора на СА или на съответния ресорен Зам.-ректор всички необходими промени, свързани с управлението на качеството на обучение в СА с цел неговото подобряване и за които е необходимо

предприемане на мерки с административно решение на органите за управление в СА.

4. Директорът на ЦКО докладва на Ректора на СА или на съответния ресорен Зам.-ректор като ги информира текущо за прилагането всички вътрешни политики и процедури, свързани с управление на качеството в СА.

Глава пета **ФУНКЦИИ И ДЕЙНОСТИ**

Чл. 15. Директорът на ЦКО административно е подчинен на Зам.-ректора „Акредитация и управление на качеството” и изпълнява следните функции:

1. Ръководи, координира и носи отговорност за дейността на ЦКО.
2. Изготвя Правилника за устройството и дейността на органите за управление на качеството на обучение в СА “Д. А. Ценов” и прави предложения за изменения и допълнения в него и ги внася за утвърждаване от АС.
3. Организира и координира дейностите по управление на риска, управлението и контрола на качеството в СА.
4. Координира и контролира дейностите, свързани с функциониране на вътрешната Система за управление на качеството в СА.
5. Организира, ръководи и контролира правилното водене, разпространението, движението, съхраняването и архивирането на документацията, свързана с функциониране на СУК в СА.
6. Обобщава и взема решения за изменения в съществуващи или разработване на нови документи по СУК в СА.
7. Взема решения за отстраняване на несъответствията, свързани с функциониране на СУК.
8. Предлага на Ръководството на СА коригиращи мерки за подобряване на ефективността от функциониране на СУК, спрямо резултатите от оценката на риска.
9. Предлага на Ръководството на СА за одобрение промени в действащата СУК.
10. Планира, организира и координира дейностите по вътрешен одит на СУК, включително одитите от втора страна.
11. Координира дейностите по осъществяване на външни и сертификационни одити на СУК.
12. Докладва на Пълномощника по качеството резултатите от проведените одити на СУК в СА.
13. Участва пряко в дейностите по организиране и провеждане на прегледите

на СУК от Ръководството на СА.

14. Контролира съответствието със стандартите и прилагането на процедурите, свързани с информационната сигурност съгласно ISO/IEC 27001:2014 и вътрешния информационен обмен съгласно БДС EN ISO 9001:2015 в СА.

15. Съдейства при разработване на процедури и инструментариум за събиране на обективни данни за качеството на обучение в СА.

16. Следи за спазване на процедурите за точното оценяване на изискванията на клиентите на СА и измерване на клиентската удовлетвореност.

17. Съдейства на Ръководството за регулиране на съответствието с външните изисквания (на НАОА и БДС EN ISO 9001:2015) за качество на обучението.

18. Участва в изготвянето и перманентното актуализиране на нормативната база на СА, свързана с качеството на обучение.

19. Участва в състава на Съвета по качеството към СА.

20. Осъществява контакти с други организации и институции по въпроси, свързани с управление на качеството на обучение.

21. Отговаря пряко за качеството и контролира работата на ръководителите на сектори, сътрудниците и Инспектора към ЦКО.

22. Отчита се за своята дейност пред Ректора на СА и отчита дейността на центъра пред АС.

23. Извършва и други дейности и инициативи, свързани с управлението на качеството и дейността на ЦКО в рамките на своите компетенции и правомощия.

Чл. 16. (1) Сектор „Вътрешен одит“ осъществява цялостната организация и координира дейностите по вътрешен одит на СУК, включително одитите от втора страна, съгласно разписаните процедури в действащия Наръчник на СУК в СА. Основни функции на сектора са:

1. Осъществяване на дейностите по планиране на вътрешните одити на СУК в СА.

2. Определяне на обхвата, задачите и ресурсите за извършване на отделните одитни ангажименти.

3. Организиране на изготвянето на предварителните въпросници за изпълнение на одитните ангажименти и уведомяването на ръководителите на звената, които попадат в обхвата на ангажимента.

4. Координиране работата на вътрешните одитори по качеството при изпълнение на техните функции по одитния ангажимент.

5. Обобщаване на резултатите от одитните ангажименти и изготвяне на обобщени одитни доклади.

6. Обобщаване на всички предложения за промени на СУК, получени в

резултат на осъществени одитни ангажименти.

(2) Координирането, контролирането и изпълнението на основните дейности в сектора се осъществяват. Дейностите по вътрешен одит на качеството се планират, организират, оперативно ръководят и координират от „Главен координатор вътрешен одит“.

(3) Главният координатор се отчита и докладва за своята дейност пред Директора на ЦКО.

(4) Вътрешният одит се осъществява от подготвени, преминали обучение, вътрешни одитори, които притежават сертификат за „Вътрешен одитор по качеството“, издаден от лицензирана организация.

(5) При осъществяване на дейностите по вътрешен одит вътрешните одитори имат следните права и задължения:

1. имат право на достъп до всички помещения, документи и друга формализирана информация, свързани с целите и задачите на одитния ангажимент;

2. имат право да правят копия на документи или да изискват да им бъдат предоставени такива, когато е необходимо да формират доказателства във връзка с изпълнение на одитен ангажимент;

3. длъжни са да спазват изискванията за професионална етика и почтеност при изпълнение на одитните ангажименти;

4. длъжни са да избягват всички ситуации, при които е възможно да се получи конфликт на интереси;

5. длъжни са да откажат поемане на конкретен одитен ангажимент, който е свързан с проверка на процеси, дейности или операции, за които в рамките на предходната година те са носели отговорност;

6. длъжни са да опазват професионалната и служебна тайна, като не разгласяват факти и обстоятелства, които са им станали известни при тяхната работа;

7. трябва да бъдат обективни при формиране на своите оценки и заключения.

(6) В своята работа главният координатор вътрешен одит и вътрешните одитори са длъжни да се ръководят от принципите и изискванията на Стандартите за международна практика по вътрешен одит на The IIA.

(7) Дейностите по вътрешен одит се осъществяват на основата на разписани процедури в Интегрираната система за управление.

Чл. 17. (1) Сектор „Измерване, анализ и оценка на клиентска удовлетвореност“ осъществява цялостната организация и координира дейностите по измерване на удовлетвореността на студентите, съгласно разписаните процедури в СУК в СА. Основни функции на сектора са:

1. Осъществява дейностите по измерване на клиентската удовлетвореност в СА чрез анкетни проучвания и други форми, подходящи за тази цел.

2. Осъществяване на дейностите по подготовка, анализа на данните и обобщаване на резултатите от проучванията.

3. Подготвяне на доклад за резултатите от проучванията.

4. Обобщаване на всички предложения за усъвършенстване на системата за измерване на клиентска удовлетвореност.

(2) Дейностите по измерване, анализ и оценка на клиентска удовлетвореност се планират, организират и оперативно ръководят от „Експерт измерване, анализ и оценка на клиентска удовлетвореност“.

(3) Експертът се отчита и докладва за своята дейност пред Директора на ЦКО.

Чл. 18. (1) Сектор „Информационна сигурност и вътрешно-информационен обмен“ осъществява цялостната организация и координира дейностите по информационна сигурност, съгласно изискванията на свързан стандарт БДС ISO/IEC 27001:2014 и вътрешния информационен обмен, съгласно БДС EN ISO 9001:2015. Основни функции на сектора са:

1. Координиране на дейностите по информационната сигурност в СА и вътрешния информационен обмен в рамките на действащата СУК.

2. Разработване на Политика за информационна сигурност в СА.

3. Разработване и внедрява процедури за информационна сигурност като елемент на СУК в СА.

4. Организиране и осъществяване на текущ мониторинг на дейностите, свързани с информационната сигурност в СА и спазването на разписаните процедури.

5. Разработване и внедряване на мерки за предотвратяване на нарушения в информационната сигурност в СА, основани на оценката на риска.

6. Организиране и осъществяване на дейностите по предотвратяване и/или отстраняване на инциденти, свързани с информационната сигурност.

7. Планиране, организиране на вътрешни одити, свързани с информационната сигурност и вътрешния информационен обмен в СА, като част от плана за вътрешните одити на СУК.

(2) Дейностите по информационна сигурност и вътрешно-информационен обмен се планират, организират и оперативно ръководят от „Главен координатор информационна сигурност и вътрешно-информационен обмен“.

(3) Главният координатор се отчита и докладва за своята дейност пред Директора на ЦКО.

Чл. 19. (1) Сектор „Поддържане на интегрирана система за управление“ отговаря за описание и поддържане в актуално състояние на процесите, свързани

с: обучението, научните изследвания, управлението на академичния състав, проучването на студентското мнение и оповестяване на резултатите от него; защита на интелектуалната собственост при реализацията на резултатите от научните изследвания и другите обекти на интелектуална собственост; управлението на рисковете, управлението и контрола на основните и спомагателните дейности; финансовото управление и контрол. Основни функции на сектора са:

1. Организиране и подпомагане на дейностите по описване на процесите, включени в интегрираната система за управление на СА „Д. А. Ценов“

а) в контекста на външните и вътрешните обстоятелства;

б) на база изискванията на заинтересованите страни;

в) на база оценката на риска по процеси в СА „Д. А. Ценов“.

2. Организиране и осъществяване на дейностите по провеждане на анализи на основните и спомагателните процеси на висшето училище.

3. Организиране и осъществяване на дейностите по провеждане на анализи на информационните потоци, свързани с процесите в интегрираната система за управление и документите, описващи тези процеси.

4. Организиране и осъществяване на дейностите по оценяване на степента на регламентация и описание на процесите във вътрешната нормативна база и тяхната обвързаност с оценката на риска в СА „Д. А. Ценов“.

5. Подпомагане на дейностите по разработване и внедряване на стандарти за управление на информацията, свързана с основните, управленските и поддържащите процеси във висшето училище.

6. Поддържане и актуализиране на раздела от сайта на СА, свързан с документацията на процесите от интегрираната система за управление.

7. Разработване и внедряване на специализиран софтуер за обработка на документи.

(2) Дейностите по поддържане на интегрирана система за управление се планират, организират и оперативно ръководят от „Координатор интегрирана система за управление“.

(3) Координаторът се отчита и докладва за своята дейност пред Директора на ЦКО.

Чл. 20. (1) Сектор „Атестиране, акредитиране и САНК“ администрира и координира процесите, свързани с организационното, информационното и документалното осигуряване на процедурите по акредитация и следакредитационен контрол в СА, съгласно изискванията на НАОА, както и процесите по атестирането на академичния състав, съгласно изискванията на Закона за висшето образование и вътрешните нормативни документи. Основни

функции на сектора са:

1. Организиране на дейностите по атестиране на академичния състав в СА, съгласно изискванията на Закона за висше образование и Вътрешните правила за атестиране на академичния състав.

2. Организиране и поддържане на архива с материали, свързани с атестирането на академичния състав.

3. Организиране на дейностите по акредитация и следакредитационен контрол в СА, по които СА има ангажимент.

4. Осъществяване на дейностите по изготвяне и внасяне на корекции във вътрешните процедури в СУК по повод институционална/програмна акредитация.

5. Координиране на процеса по изготвянето на всички доклади-самооценки за институционална/ програмна акредитация, съгласно критериалните системи на НАОА.

6. Осъществяване на дейностите по анализ, обобщаване на резултатите, и изготвяне на доклад от предприятиите и въведени мерки по изпълнение на препоръките след решение на Акредитационен съвет.

7. Организиране, координиране и осъществяване на дейностите по изготвянето на докладите-самооценки за изпълнението на препоръките от институционална/ програмна акредитация и функционирането на вътрешната система за осигуряване и поддържане на качеството в СА, съгласно процедурите по САНК.

8. Организиране на поддържането на архив от всички доклади-самооценки с приложенията към тях, съгласно процедурите на НАОА.

9. Координиране на процесите по създаването и поддържането на вътрешноакадемична база-данни с информация по критериите за акредитация.

(2) Дейностите по атестиране, акредитиране и САНК се планират, организират и оперативно ръководят от „Координатор акредитация и следакредитационно наблюдение и контрол“.

(3) Координаторът се отчита и докладва за своята дейност пред Директора на ЦКО.

Чл. 21. (1) Сектор „Публични информационни канали“ отговаря за управлението на средите и съдържанието в публичните информационни канали на СА „Д. А. Ценов“ – Свищов в Интернет. Основни функции на сектора са:

1. Осъществяване на дейности по публикуване на информационни материали, свързани с представяне на СА „Д. А. Ценов“ в социалните мрежи.

2. Осъществяване на дейности по мониторинг на публикациите и коментарите в публичното онлайн пространство, свързани със Стопанска

академия.

3. Информирание и предоставяне информация на потребителите от социалните мрежи, интересуващи се и/или дискутиращи теми, свързани със Стопанска академия и нейната дейност.

4. Осъществяване на дейности по проучване и разработване на добри практики в сферата на управление на съдържанието и неговото публикуване и крос-препубликуване в сайта и основните социални канали, форуми, блогове, директории и др. на СА „Д. А. Ценов“ – Свищов.

5. Консултиране на процесите по внедряване и разработване на електронни технологии за управление и автоматизация на процесите по публикуването.

6. Наблюдение и консултиране при изпълнението на дейностите по разработването и внедряването на приложения и бази данни с отношение към публичното информационно съдържание на Академията в Интранет и Интернет мрежите.

7. Подпомагане на процесите по създаването и провеждането на правила за публикуване на електронно съдържание за публичен и вътрешноакадемичен достъп.

8. Подпомагане на процесите по разработката на технически и програмни решения, подпомагащи процесите по публикуване.

(2) Дейностите по управлението на средите и съдържанието в публични информационни канали на СА „Д. А. Ценов“ се планират, организират и оперативно ръководят от „Главен координатор управление на информация в публични информационни канали“.

(3) Главният координатор се отчита и докладва за своята дейност пред Директора на ЦКО.

Чл. 22. Инспекторът към ЦКО е пряко подчинен на Директора на ЦКО и изпълнява следните функции:

1. Осигурява организационното, административното и техническото функциониране и поддръжка на дейностите в ЦКО.

2. Осъществява техническото разработване на документацията на СУК в СА.

3. Отговаря за вътрешния документооборот, свързан със СУК, в съответствие с разписаните правила и процедури по Системата.

4. Отговаря пряко за техническата поддръжка на документацията на СУК в следните направления:

- завежда и поддържа всички вътрешни регистри на документацията на СУК;
- поддържа актуални версии на действащите документи в звената на СА;
- отговаря за изтегляне на невалидни и/или остарели документи по СУК от звената в СА;

- отговаря за поддържане на документацията, свързана с вътрешните одити на СУК;
- събира, обобщава, придвижва и съхранява листовите за несъответствия по СУК;
- отговаря за съхранението и поддържането на архива на документацията на СУК;
- отговаря за унищожаване на невалидни и остарели документи по СУК.

5. Отговаря пряко за вътрешна и външна кореспонденция на центъра и Съвета по качеството.

6. Следи за докладването при провеждане на одобрените превантивни и коригиращи действия по СУК и докладва за резултатите от тях и/или възникналите несъответствия на Директора на ЦКО.

7. Отговаря за техническата обработка на документацията, свързана с оценяване на изискванията на клиентите, съгласно процедурите по СУК и вътрешната информационна система на СА.

8. Отговаря за воденото и текущото поддържане на регистъра на атестираните членове на академичния състав, архива на досиетата на атестираните преподаватели и информационно обслужване на членовете на академичния състав.

9. Отговаря за уведомяване на участниците и подготвя материалите за заседанията на Съвета по качеството.

10. Води протоколите от заседанията на Съвета по качеството.

11. Организира и поддържа архива на Съвета по качеството.

12. Изпълнява и други задачи, възложени му от Директора на ЦКО.

13. Отчита се за своята дейност пред Директора на ЦКО.

Преходни и заключителни разпоредби

§ 1. Настоящият правилник е приет с Решения № 7/29.03.2017 г., т. на АС и влиза в сила от датата на неговото приемане.

§ 2. Внасянето на изменения и допълнения в настоящия правилник се извършва по реда на неговото приемане.

