

	<b>ИНТЕГРИРАНА СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО</b>	<b>ПР 09 01</b>
	<b>ПРОЦЕДУРА</b>	Версия: 3 Изменение: 0
БДС EN ISO 9001:2015/A1:2024	<b>УНИВЕРСИТЕТСКИ АНКЕТИ</b>	<b>ЛИСТ: 1 от 4</b>
Разработил: Проф. д-р Цветелина Валентинова, д.м. Зам.-Ректор „Качество и акредитация“	Дата: 01.02.2026 г.	Утвърдил: Проф. д-р Добромир Димитров, д.м. Ректор на МУ-Плевен

### 1. Цел:

Целта на тази процедура е определяне на правилата за провеждане на университетски анкети, съдържанието на анкетните въпросници, проверката и използване на резултатите от тях.

### 2. Област на приложение:

Процедурата се прилага във всички структурни звена на Университета и обхваща всички служители.

### 3. Отговорности:

Отговорностите и пълномощията в дейностите по провеждане на университетските анкети са регламентирани в дадената по-долу таблица.

## МАТРИЦА ЗА ДЕЙНОСТИ, ОТГОВОРНОСТИ И ПЪЛНОМОЩИЯ

№	ДЕЙНОСТИ	ОТГОВОРНОСТИ И ПЪЛНОМОЩИЯ			
		Р	О	С	И
1.	Планиране / инициране на университетска анкета	ЗР	ЗР	УПР	Рек
2.	Въпросни листа	ЗР	ЕА	УПР, ПК	Рек
3.	Организация на анкетите	ЗР	ЕА	УПР, ПК	Рек
4.	Проверка на резултатите и съставяне на протокол	ЗР	ЕА	УПР	Рек
5.	Разгласяване на резултатите	ЗР	ЗР	ЕА	Рек
6.	Използване на резултатите от анкетите	Рек.	ЗР	УПР	Рек

### ЛЕГЕНДА

<b>Р (РЕШЕНИЕ)</b>	Ръководителят на посоченото звено или длъжностно лице е упълномощен да взема решение по дадената дейност и носи отговорност за същото
<b>О (ОСЪЩЕСТВЯВАНЕ)</b>	Посоченият ръководител на звено или длъжностно лице е упълномощен и отговорен за осъществяването на дадената дейност
<b>С (СЪДЕЙСТВИЕ)</b>	Посоченият ръководител на звено или длъжностно лице сътрудничи, съгласува и подкрепя осъществяването на дадената дейност
<b>И (ИНФОРМИРАНЕ)</b>	Посоченият ръководител на звено или длъжностно лице трябва да бъде информиран от длъжностното лице, осъществило дадената дейност
<b>Рек.</b>	Ректор
<b>УПР</b>	Упълномощен представител на Ръководството

	<b>ИНТЕГРИРАНА СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО</b>	<b>ПР 09 01</b>
	<b>ПРОЦЕДУРА</b>	Версия: 3 Изменение: 0
БДС EN ISO 9001:2015/A1:2024	<b>УНИВЕРСИТЕТСКИ АНКЕТИ</b>	<b>ЛИСТ: 2 от 4</b>
Разработил: Проф. д-р Цветелина Валентинова, д.м. Зам.-Ректор „Качество и акредитация“	Дата: 01.02.2026 г.	Утвърдил: Проф. д-р Добромир Димитров, д.м. Ректор на МУ-Плевен

ЗР	Зам. Ректор по КОА
ПК	Пълномощник по качеството на катедра/сектор
ЕА	Екип анкетъори

### **Анкетъорски екипи**

Организирант и осъществяват безпристрастно провеждане на университетските анкети.

#### **4. Термини и определения:**

За целите на тази процедура се използват определенията съгласно БДС EN ISO 9000:2015/A1:2024 „Системи за управление на качество. Основни принципи и речник”

#### **5. Осъществяване на дейността:**

##### **5.1. Университетските анкети позволяват да се определи обективно:**

- състоянието на качеството на обучение на студентите;
- материалната база и организация на учебния процес;
- състоянието на качеството на обучение на докторантите;
- организацията и качеството на обучение на специализантите;
- качеството на произведения продукт /реализираните лекари и ветеринарни лекари в лечебната мрежа/.

##### **5.2. Обхват и изисквания към анкетите**

Анкетите се провеждат за проучване мнението на :

- студенти;
- кандидат-студенти;
- докторанти;
- завършили МУ- Плевен студенти;
- преподаватели;
- служители;
- потребители на кадри.

Анкетите са доброволни и анонимни. Анкетираните не са задължени да отговорят на всички въпроси.

##### **5.3. Изисквания към съдържанието и оформлението на въпросните листи за анкетите**

Въпросните листи следва да бъдат съставен по подходящ начин, че да способстват за извличане на обективна и достатъчна по обем информация за предмета на анкетата – процес, дейности и лица.

Получените при анкета отговори трябва да могат да се използват като факти, които да служат като основа за вземане на ефективни, конструктивни и обективни управленски решения.

Въпросите трябва да бъдат формулирани по начин показващ уважение и добронамереност както към обекта на анкетиране, така и към анкетираните.

	<b>ИНТЕГРИРАНА СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО</b>	<b>ПР 09 01</b>
	<b>ПРОЦЕДУРА</b>	<b>Версия: 3 Изменение: 0</b>
<b>БДС EN ISO 9001:2015/A1:2024</b>	<b>УНИВЕРСИТЕТСКИ АНКЕТИ</b>	<b>ЛИСТ: 3 от 4</b>
Разработил: Проф. д-р Цветелина Валентинова, д.м. Зам.-Ректор „Качество и акредитация“	Дата: 01.02.2026 г.	Утвърдил: Проф. д-р Добромир Димитров, д.м. Ректор на МУ-Плевен

При необходимост и финансова възможност разработката на въпросните листа може да се възложи на специализиран изпълнител.

Желателно е при разработването да се ползва примерния макети представени в ОД 09 01 01 и ОД 09 01 02. Съдържанието на въпросните листа за общоуниверситетските тематични анкети се разглежда и утвърждава от Зам. Ректора по качество на образованието и акредитацията. Съдържанието на въпросните листа за анкети в рамките на основните звена /факултетите и катедрите/ се приемат от съответните ръководства , в рамките на обслужващите звена – от техните колективи, а за общоуниверситетските тематични анкети - от УК-КОА.

Разработена е и примерна номенклатура на въпросните листа – *Приложение 9.3.*

#### **5.4. Организация на анкетите**

Общоуниверситетските анкети се иницират, планират, организират и провеждат от Университетското ръководство. Анкетите в основните звена /факултети и катедри/ и обслужващите звена иницират, планират, организират и провеждат от съответните висши ръководители на тези звена.

Анкетите се провеждат в съответните планови периоди на календарната година.

За обективност и достоверност на резултатите се изисква участие в анкетите на повече от половината на числения състав на анкетираните административни групи, потоци, специалности, колектив.

Анкетите могат да се провеждат присъствено - на хартиен носител или дистанционно – онлайн. При присъственото провеждане групите, провеждащи анкетите включват:

- висшестоящ ръководител или определено от него лице;
- двама студенти или двама представители на анкетираната структура.

Анкетата се реализира в съответните работни помещения. Анкетираните обясняват целта и условията за провеждане на анкетата, раздават въпросните листа, изчакват попълването им и ги поставят в пликове, които се залепват.

Попълните и поставени в пликове въпросни листа се съхраняват в канцелариите на съответните структурни звена, и след това се предават в Кабинета по качество или Центъра за кариерно развитие.

Проверката на резултатите се извършва от комисия, която попълва протокол - *Приложение 9.2.*

В случаите, когато анкетните листа са подготвени и попълнени съгласно изискванията на Автоматизираната система „Университетски анкети“ могат да се предадат на експерта по качеството на образованието, който ги обработва и представя резултатите в табличен вид. Зам. Ректорът по КОА подготвя и внася в Ръководството отчет за резултатите от проведените анкети – Приложение 9.1.

#### **5.5. Разгласяване и използване на резултатите от анкетите**

Резултатите от проведените анкети се разгласяват :

- на преподавателите се съобщават лично от ръководителя на катедрата или от ръководителя на съответното основно звено оценките и препоръките;
- на служителите от обслужващите звена се съобщават лично от ръководителя на съответното звено оценките и препоръките;

	<b>ИНТЕГРИРАНА СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО</b>	<b>ПР 09 01</b>
	<b>ПРОЦЕДУРА</b>	Версия: 3 Изменение: 0
БДС EN ISO 9001:2015/A1:2024	<b>УНИВЕРСИТЕТСКИ АНКЕТИ</b>	<b>ЛИСТ: 4 от 4</b>
Разработил: Проф. д-р Цветелина Валентинова, д.м. Зам.-Ректор „Качество и акредитация“	Дата: 01.02.2026 г.	Утвърдил: Проф. д-р Добромир Димитров, д.м. Ректор на МУ-Плевен

- на студентите и докторантите се съобщават обобщени резултати ако не засяга авторитета, академичната и административна позиция и личността на лицето – обект на анкетата;
- резултатите от общоуниверситетските анкети се обявяват в Web сайта на МУ–Плевен;
- на медиите и на външни организации и структури данни от анкетите, оформени като справки се предоставят само в писмен вид, подписани от Ректора.

Резултатите от анкетите се обсъждат и анализират на съответните нива /университетско, факултетно и катедрено/ в зависимост от обхвата на проучването.

Оценките, препоръките и евентуални коригиращи и превантивни действия се отразяват в протоколи.

За улеснение при обработката и анализа на резултатите от анкетите е разработена и въведена автоматизирана система „Университетски анкети“.

Хардуерът на системата е самостоятелен и включва: собствена компютърна мрежа със специализирани работни станции, мрежов принтер и скенер.

Анкетните проучвания сред студентите на ВУ се осъществяват основно онлайн, чрез **Google Forms** и системата **Survey** /специално разработеното от МУ-Плевен приложение StudentCompanion за студенти/. На хартиен носител се провежда единствено анкетата за кандидат-студенти (03-01), която се обработва с MS Excel.

Записите с данни от анкетите /попълнени въпросни листа, протоколи с обобщени резултати, таблични данни от обработката, протоколи от обсъжданията/ представляват служебна тайна и за опазването им отговарят провеждащите анкетите.

Записите се съхраняват съгласно раздел 07 от Наръчника

#### **5.6. Съпровождащи документи:**

*Приложение 9.1. Отчет на Зам. Ректора по КОА за резултатите от анкетите*

*Приложение 9.2. Протокол от проведено анкетно проучване*

*Приложение 9.3. Примерна номенклатура на въпросните листа*