	СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО	ПР 09 01
	ПРОЦЕДУРА	Версия:1 Изменение:0
БДС EN ISO 9001:2015	УНИВЕРСИТЕТСКИ АНКЕТИ	Стр. 1 от 5
Разработил: Доц. д-р Цветелина Валентинова, д.м. Зам.-Ректор „Качество и акредитация“	Дата: 01.01.2022 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

Р (РЕШЕНИЕ)	Ръководителят на посоченото звено или длъжностно лице е упълномощен да взема решение по дадената дейност и носи отговорност за същото
О (ОСЪЩЕСТВЯВАНЕ)	Посоченият ръководител на звено или длъжностно лице е упълномощен и отговорен за осъществяването на дадената дейност
С (СЪДЕЙСТВИЕ)	Посоченият ръководител на звено или длъжностно лице сътрудничи, съгласува и подкрепя осъществяването на дадената дейност

	СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО	ПР 09 01
	ПРОЦЕДУРА	Версия:1 Изменение:0
БДС EN ISO 9001:2015	УНИВЕРСИТЕТСКИ АНКЕТИ	Стр. 2 от 5
Разработил: Доц. д-р Цветелина Валентинова, д.м. Зам.-Ректор „Качество и акредитация“	Дата: 01.01.2022 г.	Утвърдил: Проф. д-р Добромир Димитров, д.м. Ректор на МУ-Плевен

И (ИНФОРМИРАНЕ)	Посоченият ръководител на звено или длъжностно лице трябва да бъде информиран от длъжностното лице, осъществило дадената дейност
------------------------	--

Рек.	Ректор
УПР	Упълномощен представител на Ръководството
ЗР	Зам. Ректор по КОА
ПК	Пълномощник по качеството на катедра/сектор
ЕА	Екип анкетьори

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 „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 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.

	СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО	ПР 09 01
	ПРОЦЕДУРА	Версия:1 Изменение:0
БДС EN ISO 9001:2015	УНИВЕРСИТЕТСКИ АНКЕТИ	Стр. 3 от 5
Разработил: Доц. д-р Цветелина Валентинова, д.м. Зам.-Ректор „Качество и акредитация“	Дата: 01.01.2022 г.	Утвърдил: Проф. д-р Добромир Димитров, д.м. Ректор на МУ-Плевен

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

Въпросните листи следва да бъдат съставени 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 служат 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.

При необходимост и финансова възможност разработката на въпросните листи 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 листи за общоуниверситетските тематични анкети се разглежда и утвърждава от Зам. Ректора по качество на образованието и акредитацията.

Съдържанието на въпросните листи 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 анкет - от УК-КОА.

Разработена е и примерна номенклатура на въпросните листи – *Приложение 9.3*

5.4. Организация на анкетите

Общоуниверситетските анкети се инициират, планират, организират и провеждат от Университетското ръководство.

Анкетите в основните звена /факултети и катедри/ и обслужващите звена инициират, планират, организират и провеждат от съответните висши ръководители на тези звена.


Анкетите се провеждат предимно в края на съответните планови периоди – семестри, учебни години, периоди за обучение в съответната образователно-квалификационна степен или научна е образователна степен, календарни години.

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 листи,

	СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО	ПР 09 01
	ПРОЦЕДУРА	Версия:1 Изменение:0
БДС EN ISO 9001:2015	УНИВЕРСИТЕТСКИ АНКЕТИ	Стр. 4 от 5
Разработил: Доц. д-р Цветелина Валентинова, д.м. Зам.-Ректор „Качество и акредитация“	Дата: 01.01.2022 г.	Утвърдил: Проф. д-р Добромир Димитров, д.м. Ректор на МУ-Плевен

изчакват попълването им и ги поставят в пликове, които се залепват. На гърба на плика ,в мястото на залепването, анкетиращите записват имената си, поставят датата и анкетираната структура и се подписват. Попълните и поставени в пликове въпросни листа се съхраняват в канцелариите на съответните структурни звена. Проверката на резултатите се извършва от комисия, назначена от съответния ръководител, която след нея 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;
- 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.

Специализираният софтуер съдържа софтуерния пакет „Университетски анкети“, базиран на продукта за оптично разпознаване на текст /обработка на формуляри/ „ABBYY Fine Reader 7.0 Professional“. Продуктът е записан на специален диск с уникален сериен номер и се съхранява от експерта по качеството и акредитацията.

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 анкети.

Записите се съхраняват съгласно раздел 07 от Наръчника

	СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО	ПР 09 01
	ПРОЦЕДУРА	Версия:1 Изменение:0
БДС EN ISO 9001:2015	УНИВЕРСИТЕТСКИ АНКЕТИ	Стр. 5 от 5
Разработил: Доц. д-р Цветелина Валентинова, д.м. Зам.-Ректор „Качество и акредитация“	Дата: 01.01.2022 г.	Утвърдил: Проф. д-р Добромир Димитров, д.м. Ректор на МУ-Плевен

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

Приложение 9.4. Компакт диск със софтуерен продукт за оптично разпознаване на текст /обработка на формуляри/ „ABBYY Fine Reader 7.0 Professional“, съдържащ допълнителния продукт „ABBYY Form Reader“.