

НАЦИОНАЛЕН СТУДЕНТСКИ ДОМ



РЕГЛАМЕНТ ЗА УПРАВЛЕНИЕ

НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО

Основан на изискванията на стандарта
ISO 9001:2015

ОРИГИНАЛ!
Версия: 1/ 22.12.2015 г.

Утвърдил:.....

Николай Иванов
Директор

СЪДЪРЖАНИЕ

1. **Въведение.**
 - 1.1. Обект и област на приложение
 - 1.2. Представяне на Национален Студентски дом
 - 1.3. Организационна структура
2. **Позовавания**
3. **Термини и определения**
4. **Контекст на НСД**
 - 4.1 Разбиране на НСД и на неговия контекст
 - 4.2 Разбиране на потребностите и очакванията на заинтересованите страни
 - 4.3 Определяне на обхвата на СУК
 - 4.4 Система за управление на качеството и нейните процеси
5. **Лидерство**
 - 5.1 Лидерство и ангажираност
 - 5.1.1 Общи положения
 - 5.1.2 Насоченост към студентите
 - 5.2 Политика на Ръководството
 - 5.3 Роли, отговорности и правомощия в НСД
6. **Планиране**
 - 6.1 Действия за овладяване на рисковете и възможностите
 - 6.2 Цели по качеството и планиране на дейностите за тяхното постигане
 - 6.3 Планиране на измененията
7. **Поддържане**
 - 7.1 Ресурси
 - 7.1.1 Общи положения
 - 7.1.2 Човешки ресурси
 - 7.1.3 Инфраструктура
 - 7.1.4 Заобикаляща среда за изпълнението на процесите
 - 7.1.5 Ресурси за наблюдение и измерване
 - 7.1.6 Знания и опит в НСД
 - 7.2 Компетентност
 - 7.3 Осъзнаване
 - 7.4 Обмен на информация
 - 7.5 Документирана информация
 - 7.5.1 Общи положения
 - 7.5.2 Създаване и актуализиране
 - 7.5.3 Управление на документираната информация
8. **Дейности**
 - 8.1 Оперативно планиране и управление
 - 8.2 Изисквания за продуктите и услугите
 - 8.2.1 Обмен на информация със студентите и студентските организации
 - 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 продукти и услуги
 - 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
 - 8.5.1 Управление на предоставянето на услугите: Организиране и подпомагане дейности на студентите в областта на европейската интеграция, изкуството, културата, образованието и науката; Предоставяне на информация и съдействие на

студентите за намиране на работа, за упражняване на спортни занимания, отдих и туризъм.

8.5.2 Идентификация и проследимост

8.5.3 Собственост принадлежаща на студентите 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

8.7 Управление на несъответстващи изходни елементи

9. **Оценяване на резултатността**

9.1 Наблюдение, измерване, анализ и оценяване

9.1.1 Общи положения

9.1.2 Удовлетвореност на студентите

9.1.3 Анализ и оценяване

9.2 Вътрешен одит

9.3 Преглед от Ръководството

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**

10.1 Общи положения

10.2 Несъответствие и коригиращо действие

10.3 Постоянно подобряване

1. Въведение.

1.1. Обект и област на приложение

Целта на настоящия регламент е да обедини документираната информация свързана със системата за управление на качеството (СУК) в Национален Студентски Дом, в съответствие с изискванията на международния стандарт ISO 9001:2015, както и създаване на увереност във всички заинтересовани страни, че ръководството на НСД е ангажирано с разработването, документирането, внедряването, поддържането и непрекъснатото подобрене, в съответствие с изискванията на този международен стандарт.

Регламента за управление (РУ) на СУК съдържа в себе си регламенти за управление на процесите, както и препратки към вътрешните правила на Национален Студентски Дом, относно управлението на отделни процеси и отговорности на служителите.

1.2. Представяне на Национален Студентски Дом

Националният студентски дом е разположен в София на пл. "Народно събрание" №10 - в сърцето на българската столица, сред сградите на Народното събрание, на Софийския университет "Св. Климент Охридски", на Българската академия на науките и Храм-паметника "Александър Невски". Намира се на площада, в центъра на който е паметникът на Цар Освободител.

Сградата на Студентския дом е издигната през 1933 г. Две години преди това - на 30 май 1931 г. - тържествено е положен основния камък на Дома и със солидарните усилия на всички студенти, на университетски преподаватели и на активната част от обществото се осъществява една дългогодишна идея - българското студентство да има свой дом. Днес в Националния студентски дом функционират публични центрове, предоставящи различни видове услуги, има просторни зали за репетиции и публични изяви на студентите, интернет-център и др.

Предлагат услуги и извършват дейности популярни художествено-творчески академични формации и национални студентски организации - Академичен фолклорен ансамбъл, Академичен хор "Ангел Манолов", Регионален център на Балканите за студентски театър, Студентско общество за компютърно изкуство, Национална асоциация на студентите-икономисти, Български студентски съюз, Национална студентска конфедерация, Национален научен експедиционен клуб "ЮНЕСКО" и др.

Контактна информация:

1000 София

пл. Народно събрание №10

тел.: 02/987 22 86 ; факс: 02/987 74 77

Директор на НСД - Николай Иванов: deltahold@yahoo.com

1.3. Организационна структура – [ПРИЛОЖЕНИЕ 1](#)

2. Позовавания

Настоящият регламент се позовава на изискванията на

- ISO 9000:2015 Системи за управление на качеството. Основни принципи и речник
- ISO 9001:2015 Системи за управление на качеството. Изисквания
- Нормативните изисквания, свързани с предоставяните услуги от обхвата на СУК.

3. Термини и определения

За целите на документираната информация се използват термините и определенията, дефинирани в

- ISO 9000:2015 Системи за управление на качеството. Основни принципи и речник

3.2. СЪКРАЩЕНИЯ

СУК – система за управление на качеството

ДИ – документирана информация

РУ - регламент за управление

ПР – процедура (по качество)

РИ – работна инструкция

ф – формуляр (бланка)

Вер. – версия

4. Контекст на НСД

4.1 Разбиране на НСД и на неговия контекст

Ръководството на НСД е определило външните и вътрешни обстоятелства, които са от значение за неговите цели и които влияят на неговите способности за постигане на очакваните резултати на СУК.

Външните и вътрешни обстоятелства на Национален Студентски Дом са представени в [Приложение 2 към РУ](#).

4.2 Разбиране на потребностите и очакванията на заинтересованите страни

В [Приложение 3 към РУ](#) Ръководството на НСД е идентифицирало заинтересованите страни, както и техните потребности и очаквания.

При изпълнение на услугите от обхвата на СУК Ръководството задължително се ангажира с удовлетворяване на потребностите и очакванията на студентите и студентските организации, както и на потребностите и очакванията на заинтересованите страни, посочени в [Приложение 3 към РУ](#), т.2.

4.3 Определяне на обхвата на СУК

Обхвата на СУК на Национален Студентски Дом включва управление на качеството при осъществяване на:

- **Организиране и подпомагане дейности на студентите в областта на европейската интеграция, изкуството, културата, образованието и науката;**
- **Предоставяне на информация и съдействие на студентите за намиране на работа, за упражняване на спортни занимания, отдих и туризъм.**

Обхвата на СУК се прилага в цялата организация и включва горепосочените дейности, изпълнявани в сградата на Национален Студентски Дом и при контактите със студентите и

доставчиците.

Всички услуги, предоставяни от НСД на студентите и техните организации са безплатни.

Дейностите на НСД се осъществяват основно чрез изпълнението на договори за съвместна некомерсиална дейност с националните студентски организации. На основата на договорите се формират центрове, които предоставят безвъзмездно услуги на студенти, студентски групи и студентски организации с нестопанска цел. Организацията предоставя необходимия персонал и финансиране за дейността на централите, и осигуряват технически дейността им и спазването на работното време.

4.4 Система за управление на качеството и нейните процеси

Описаната в този регламент Система за управление на качеството (СУК) е част от цялостната система за управление в Национален Студентски Дом. Тя е разработена и се основава на ISO 9001:2015.

В Системата са регламентирани всички взаимосвързани процеси, протичащи във НСД и влияещи върху качеството на продукта, а така също съответните отговорности, свързани с определянето на нуждите и очакванията на потребителя до крайното задоволяване на неговите изисквания.

Ръководството на Национален Студентски Дом е избрало процесно-ориентиран 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.

В [Приложение 4 към РУ: "Схема на процесите в Национален Студентски Дом"](#) са показани процесите, реализирани в НСД и тяхната взаимовръзка.

В СУК се открояват следните видове процеси:

Процеси, свързани с планиране:

- Идентифициране на рисковете и възможностите при управление на процесите;
- Определяне на целите по качество.

Процеси, свързани с поддържане на СУК:

- Управление на човешките ресурси;
- Управление на инфраструктурата;
- Управление на заобикалящата среда;
- Управление на ресурси за наблюдение и измерване;
- Управление на знания и опит;
- Компетентност, осъзнаване и обмен на информация;
- Управление на документираната информация;

Процеси, свързани с управление на дейностите:

- Оферирание, договаряне, приемане на поръчки;
- Закупуване и управление на доставчиците;
- Организиране и подпомагане дейности на студентите в областта на европейската интеграция, изкуството, културата, образованието и науката; Предоставяне на информация и съдействие на студентите за намиране на работа, за упражняване на спортни занимания, отдих и туризъм.

Процеси, свързани с оценяване на резултатността

- Контрол на дейностите

- Вътрешен одит
- Преглед от ръководството

Лидерство и подобряване

- Лидерство;
- Несъответствие, коригиращо действие;
- Постоянно подобряване.

Ръководството на Национален Студентски Дом е определило методите и критериите за измерване ефикасността на процесите ([Приложение 5 към РУ.](#))

5. Лидерство

5.1 Лидерство и ангажираност

5.1.1 Общи положения

Ръководството на Национален Студентски Дом (в лицето на Директора) е декларирало своя ангажимент, свързан с разработването, внедряването и поддържането на ефективна система за управление на качеството.

Доказателства за изпълнение на поетите ангажименти Директорът предоставя като:

- гарантира, че политиката на Ръководството и целите по качеството са създадени за системата и са съвместими със стратегическата насоченост и с контекста на НСД;
- осигурява интегрирането на изискванията на СУК в процесите на НСД;
- насърчава използването на процесния подход и мисленето, основано на риска;
- осигурява наличието на ресурсите, необходими за системата за управление;
- информира за важността на ефикасното управление на качеството и за спазването на изискванията на СУК;
- осигурява СУК да постига очакваните резултати;
- приобщава, насочва и подпомага персонала да допринесе за ефикасността на СУК;
- насърчава постоянно подобряване на СУК;

Ръководството е определило и оповестило отговорностите и правомощията на своите служители с цел да гарантира ефективна и ефикасна система за управление на качеството. За процесите, обхванати от СУК, са определени отговорници, посочени в описанията на процесите в Регламента и в процедурите. Отговорниците за процесите са ангажирани със:

- планиране, контролиране и, при необходимост, коригиране на действията, свързани с ефикасното протичане на процеса;
- осигуряване на необходимото инструктиране на персонала, който участва в процеса;
- оповестяване и разясняване на целите и създаване на условия за постигането им;
- периодично обсъждане с Ръководството на резултатите от протичането на процеса и необходимостта от подобрения.

5.1.2 Насоченост към студентите и студентските организации

С приетата политика на Ръководството, с определените цели по качеството, с планирането на процесите за извършване на услуги и на дейностите за контрол, измерване, анализ и подобряване на СУК, Ръководството на НСД се задължава:

- да проучва, да се съобразява и да изпълнява нуждите, очакванията и изискванията на студентите, включително и такива изисквания към професионалното изпълнение на

дейността, които не са заявени (определени) пряко от студентите и студентските организации;

- да спазва всички закони и нормативни изисквания и правила, свързани с извършваните услуги за студентите;
- да определя и взема в предвид при управлението на СУК рисковете и възможностите за подобряване, които може да имат влияние върху съответствието на извършваните услугите, както и върху способността за повишаване удовлетвореността на студентите;
- да поддържа насочеността към повишаване на удовлетвореността на студентите и студентските организации чрез:
 - осъществяване на преки контакти със студентите и поддържане на обратна връзка с тях чрез:
 - Ръководството;
 - провеждането на телефонни разговори от служители на НСД;
 - получаване на запитвания, заявки и отговори на изпратени оферти;
 - постъпващи мнения, предложения и забележки от студентите;
 - постъпващи рекламации от студентите.
 - проучване на пазарната ситуация в оперативен порядък, анализ и оценка на резултатите от получените данни.
 - сравнение на постигнатите показатели с тези от минали периоди и предвиждания за бъдещето, което се извършва на базата на периодично изготвяни от Ръководството разчети, анализи и прогнози.

5.2 Политика.

5.2.1 Създаване на политиката по качеството

Ръководството на Национален Студентски Дом е разработило своята политика по управление на качеството, като рамка за установяване и преразглеждане на целите, и управление на НСД.

При разработването на политиката Ръководството е съобразило, че за определения в т. 4.3 на РУ обхват тази политика да е:

- подходяща за целите и контекста на НСД, включително естеството, мащаба и въздействията върху качеството на услугите, които оказват нейните дейности и е в подкрепа на нейната стратегическа насоченост;
- осигурява рамката за определяне на цели по качество;
- включва ангажимент за удовлетворяване на приложимите изисквания към предоставяните услуги;
- включва ангажимент за непрекъснато подобряване на СУК и повишаване на резултатността;
- включва ангажимент за изпълнение на задълженията за спазването ѝ.

5.2.2 Оповестяване на политиката по качеството

Политиката на Ръководството е документирана и обявена с [Декларация на Ръководството за политиката по управление на качеството](#). Тя се ревизира и оценява периодично най-малко веднъж годишно при провеждане на прегледа от Ръководството, за да се гарантира нейната адекватност и съответствие с целите на НСД.

Регламент за управление на СУК

Политиката на Ръководството се оповестява пред служителите, с поставянето ѝ на табло в офиса на НСД. Достъпността ѝ до съответните заинтересовани страни се осигурява с поставянето ѝ в сайта на НСД.

5.2 Роли, отговорности и правомощия в НСД

Директорът на Национален Студентски Дом гарантира, че отговорностите и правомощията за съответните функции са разпределени, оповестени и разбрани в институцията.

Ролите на длъжностните лица в НСД се дефинират, приемат, регламентират и променят със заповед на Директора или с утвърдените от него документи на СУК. Ролите, отговорностите и пълномощията на служителите са определени в трудовите договори, длъжностните им характеристики и/или в документацията на СУК - в настоящия регламент за управление, процедурите, програмите, плановете и заповедите, свързани със СУК.

Определени са отговорностите, осигуряващи съответствие на СУК с изискванията на ISO 9001:2015. С разпределението на ролите, отговорностите и пълномощията е осигурено:

- процесите да предоставят предвидените изходни елементи;
- докладване на резултатността на СУК и възможностите за подобряване;
- осигуряване насърчаването на насочеността към студентите у всички служители;
- осигуряване поддържане на целостта на СУК, когато се планират изменения.

Ангажиментите на Директора на НСД относно СУК включват:

- ❖ формулиране и актуализиране на политика и цели и тяхното оповестяване в НСД;
- ❖ да управлява процесите на стратегическо развитие на НСД;
- ❖ да определя организационната структура, компетентностите, отговорностите и пълномощията на персонала;
- ❖ да осигурява необходимите финансови, човешки и материални ресурси за изпълнението на Политиката на Ръководството и на свързаните с нея цели;
- ❖ да разпределя ролите и отговорностите, свързани с управлението на качеството;
- ❖ да провежда прегледи от Ръководството;
- ❖ да създава работна среда, която стимулира трудовото участие, мотивацията и усъвършенстването на персонала;
- ❖ да поддържа взаимоотношенията със стратегически доставчици и студентите;
- ❖ да поддържа контакти с компетентни държавни органи;
- ❖ да контролира процеса на договаряне;
- ❖ да одобрява основните процеси, тяхната последователност и взаимодействие;
- ❖ запознаване на всички служители с документите от СУК и осигуряване на свободен достъп до тях.

6. Планиране

6.1 Действия за овладяване на рисковете и възможностите

При планиране на управлението на СУК, Ръководството на Национален Студентски Дом разглежда въпросите, свързани с контекста на НСД (т. 4.1) и изискванията на заинтересованите страни, посочени в т.4.2. В резултат на анализа на горепосочената информация Ръководството определя рисковете и възможностите за да:

- създаде увереност, че СУК може да постигне предвидените резултати;
- повиши желаните последствия;

Регламент за управление на СУК

- предотврати или намали нежеланите последствия;
- постигне подобряване.

Идентифицирането на рисковете и възможностите за постигане на целите по процесите в СУК се извършва чрез изпълнението на *Стратегия за управление на риска на НСД*. Ежегодно се извършва преглед и актуализиране на Стратегията от страна на Директора

В резултат Ръководството на НСД планира:

- действия за овладяване на идентифицираните рискове и възможности;
- начина, по който да:
 - интегрира и прилага тези действия в процесите на своята система за управление на качеството
 - оценява ефикасността на тези действия.

Планирането се осъществява в [Стратегия за управление на риска на НСД](#), като съблюдава предприетите действия за овладяване на рисковете и възможностите да бъдат пропорционални на потенциалното въздействие върху съответствието на услуги.

Плановите действия за овладяване на рисковете са: избягване на риска, поемане на риска с цел възползване от дадена възможност, премахване на източника на риска, промяна на вероятността или на последствията, споделяне на риска или задържане на риска на базата на разумно решение.

Стратегията за управление на риска на НСД се поддържа в електронен вид от Директора.

6.2 Цели по качеството и планиране на дейностите за тяхното постигане

Ежегодно Директорът на Националния студентски дом утвърждава цели по качеството за съответните функции, нива и процеси под формата на актуализация на [Риск-регистъра на НСД](#).

При определянето на целите по качество се съблюдава:

- целите да бъдат свързани с политиката на Ръководството;
- да са измерими на база конкретни показатели;
- да вземат в предвид приложимите изисквания;
- да бъдат подходящи за съответните услуги и за повишаването на удовлетвореността на студентите и студентските организации;
- да бъдат наблюдавани;
- да бъдат оповестени;
- да бъдат актуализирани при необходимост.

В [Риск-регистъра на НСД](#) се определят действията за постигането на целите и минимизиране на рисковете или оползотворяване на възможностите, необходимите ресурси, отговорностите и сроковете за изпълнението им. Оценяването на резултатите се извършва при провеждането на прегледа от Ръководството с отчитане на изпълнението на целите спрямо посочените показатели в същата таблица на програмата.

6.3 Планиране на измененията

Когато НСД определя необходимостта от изменения на СУК, Ръководството извършва предварително планиране на измененията, като взема в предвид:

- целта на измененията и евентуалните последствия от тях;

Регламент за управление на СУК

- целостта на системата за управление на качеството;
- наличието на ресурси;
- разпределянето или преразпределянето на отговорности и правомощия.

Планирането на измененията се извършва от Директорът при съгласуване с другите длъжностни лица.

7. Поддържане

7.1 Ресурси

7.1.1 Общи положения

Ръководството на Национален Студентски Дом е определило и осигурило необходимите ресурси за създаването, внедряването, поддържането и непрекъснатото подобряване на системата за управление. В НСД осигуряването на ресурсите се извършва съобразно планираните дейности по управление на СУК. При определянето на необходимите ресурси се вземат в предвид:

- възможностите и ограниченията на съществуващите вътрешни ресурси;
- отчитане на потребностите от управление на външни доставчици.

7.1.2 Човешки ресурси

Персоналът в Национален Студентски Дом е подбран в зависимост от образование, квалификация, умения и опит, необходими за изпълнение на дейностите от обхвата на СУК.

Подборът на персонала се осъществява в зависимост от специфичните изисквания на дейността, в различните звена на НСД. Целта е постоянното подобряване на качеството на услугата, в следствие на повишаването на квалификацията и уменията на персонала.

За всеки служител се поддържа досие, включващо: трудов договор, автобиография, длъжностна характеристика, документи за обучение и квалификация (удостоверения, сертификати, копия от протоколи за проведено вътрешно обучение).

При управлението на човешките ресурси се прилагат и следните документи:

- Регистри, в които се обработват лични данни по ЗЗЛД;
- Вътрешни правила за конституиране и работа на помощните органи на НСД;
- Инструкция за изграждане и функциониране на СФУК на НСД;
- Вътрешни правила за контрол и документиране на стопанските операции на НСД;
- Етичен кодекс на служителите в НСД;
- Правилник за вътрешния трудов ред в НСД;
- Вътрешни правила за условията и реда за оценяване изпълнението на служителите в НСД;
- Вътрешни правила за заплатата на служителите в НСД;

7.1.3 Инфраструктура

Инфраструктурата е основата за осъществяване на дейността на НСД. Тя е напълно съобразена с изискванията за реализиране на консултантски услуги и постигането на целите по качеството на НСД.

НСД извършва своята дейност в сграда - публична държавна собственост на адрес гр. София, пл. Народно събрание, №10. Сградата е построена върху парцел дарен от държавата за построяване на Студентски дом, с дарения от студенти и преподаватели и доброволен студентски труд.

Обзавеждането на работните места гарантират всички условия, необходими за нормалното протичане на работните процеси.

Регламент за управление на СУК

Осигурени са технически средства и съответното програмно осигуряване, необходими за протичането на процесите на СУК.

Служителите са оборудвани с необходимата техника за работа – компютърна и комуникационна техника.

Поддръжката на оборудването се извършва основно от служителите на НСД, а при необходимост – от специализирани външни изпълнители, оценени като доставчици на услуги.

За управлението на инфраструктурата се прилагат и следните документи:

- Въвеждане на нов ред за ползване на имущество от гардероба на НСД;
- Вътрешни правила за възлагане на обществени поръчки в НСД

7.1.4 Заобикаляща среда за изпълнението на процесите

Заобикалящата среда, като комбинация от човешки и физически фактори влияе върху мотивацията и удовлетвореността на служителите и върху цялостното функциониране на СУК. Ето защо ръководството на НСД се стреми да осигури на своите служители оптимална комбинация от тези фактори, с оглед постигане на целите по качество в съответствие с изискванията на ISO 9001:2015.

Във НСД са изпълнени всички изисквания на нормативните документи, свързани с противопожарната безопасност и охраната на труда.

Всички служители при постъпването им, а впоследствие през определен интервал от време преминават инструктаж по въпросите, свързани с противопожарната безопасност и охраната на труда, което удостоверяват с подписа си в *Книга за начален и периодичен инструктаж*.

Ръководство на НСД е осигурило на своите служители здравословни условия на труд. Сключен е договор със служба за трудова медицина. С оглед осигуряването на безопасност на работното място, а така също в унисон със световните тенденции за борба с тютюнопушенето, във НСД са определени специални места за пушене извън работните помещения.

Оборудвани са необходимите битови и санитарни помещения. Отоплението през зимния период и комфорта през летния са осигурени чрез централно парно отопление и климатици.

Ръководството се стреми да поддържа дружелюбен микроклимат във НСД посредством:

- Адекватно заплащане за добро изпълнение на поставените задачи и постигнатите резултати;
- Ангажиране към качеството работа;
- Осигуряване на възможности за повишаване на квалификацията чрез обучение във НСД или посредством участие в семинари, курсове и др.;
- Възможност за професионално израстване;
- Здравно и пенсионно осигуряване;
- Планиране на подобряването на крайните резултати;
- Недопускане на дискриминация;
- Осигуряване на спокойна работна среда без конфронтации;
- Недопускане на психологическо изтощение и страх на работното място и др.

7.1.5 Ресурси за наблюдение и измерване

При контрола и измерването в НСД от службата за трудова медицина се използват ресурси за наблюдение и измерване (РНИ), които гарантират постигането на съответствие с изискващата се точност за обекта на измерването. Същите преминават метрологична проверка съгласно действащото законодателство.

7.1.6 Знания и опит в НСД

В НСД са определени знанията, необходими за функционирането на процесите и за постигането на съответствието на продуктите и услугите. Знанията са под форма на записи и бази данни от изпълнявани в предходни периоди услуги. Същите се поддържат на разположение от Директора и отговорните служители. При необходимост се провеждат и обучения за придобиване на знания в съответните области за работа с нови технологии, продукти, ново оборудване и др.

Добрите практики, комуникацията със студентите, системата за управление на финансовите отношения със студентите и база-данни се съхраняват в електронен и в хартиен вид.

7.2 Компетентност

Различните критерии при подбора и назначаването на персонала се определят в зависимост от отговорностите на различните звена във НСД.

При подбора и назначаването на персонала се изхожда от високите изисквания към служителите по отношение на тяхната компетентност, опит и личностни качества.

Критериите, на които трябва да отговарят служителите са описани в утвърдените от Директора длъжностни характеристики, които се преглеждат и актуализират, ако е необходимо, а така също и при утвърждаване на промени в щатното разписание. Промените се нанасят и подписват от Директора върху самата длъжностна характеристика, която се съхранява в досието на служителя, наред с новата длъжностна характеристика.

Директорът постоянно наблюдава работата на служителите, с цел оценяване на компетентността им и определяне на необходимостта от обучение. Целта е да бъдат придобити нови знания и способности, които по-пълно да отговарят на възникналите нови изисквания, да гарантират максимална ангажираност от страна на служителите и стремежа им към постигане на ефективност и отговорност, при изпълнение на техните задължения.

Повишаването квалификацията на служителите става чрез семинари, курсове и персонално обучение от квалифициран служител.

Директорът определя необходимостта от обучение на персонала, осъществяващ дейностите, които оказват влияние върху качеството. За целта той изготвя и актуализира съгласно настъпилите промени *"План за обучение"*.

Необходимост от обучение в Национален Студентски Дом възниква при:

- усвояване на нова услуга;
- внедряване/изменение на процедури по качеството
- наемане на нови специалисти

Проведеното вътрешно фирмено обучение се документира в *"Протокол от проведено обучение"*, в който участниците се подписват.

Проведеното външно обучение се документира с издадените удостоверения или сертификати.

Документите за проведени обучения, се съхраняват от сътрудника по *"Административно обслужване, човешки ресурси, деловодство и архив"*.

Регламент за управление на СУК

При осъществяване на прегледа, от ръководството се прави оценка на проведеното обучение и се анализира значението му за повишаване на общата ефикасност и ефективност на функциониране на НСД.

7.3 Осъзнаване

С цел осъзнаване от служителите на смисъла и важността на извършваните от тях дейности, ръководството е определило следните управленски принципи:

- Делегиране на права на всеки служител и насърчаване за вземане на самостоятелни решения, в границите на неговите правомощия;
- Мотивиране на персонала, чрез осигуряване на висока квалификация и непрекъснато професионално усъвършенстване;
- Осъществяване на основните процеси и взаимодействие със заинтересованите страни, при стриктно съблюдаване от всички служители на етичните и морални норми на поведение;

7.4 Обмен на информация

В НСД са определени начините за вътрешен и външен обмен на информация, подходящ за СУК, включително:

- по какви въпроси ще се обменя информация;
- кога да се обменя информация;
- с кого да се обменя информация;
- как да се обменя информация;
- кой да обменя информация.

Ръководството на Национален Студентски Дом осигурява координирането на дейността по обмен на информация между служителите на НСД, с което се осъществява вътрешната комуникация между тях и с ръководството. Това гарантира бързото преодоляване на възникващите проблеми, вземане на адекватни решения, постигане на целите по качеството и пълно удовлетворяване очакванията и изискванията на студентите.

Вътрешната комуникация между различните длъжности се осъществява чрез заповеди от страна на директора и чрез становища, доклади, молби и др. от страна на служителите. Други форми на комуникация са оперативните съвещания, събрания на служителите и директни контакти между тях.

За въпросите, отнасящи се до целия личен състав, ръководството информира чрез информационно табло или чрез e-mail до всеки служител и др.

7.5 Документирана информация

7.5.1 Общи положения

СУК включва изискваната от стандарта ISO 9001:2015, документирана информация, включваща: Регламент за управление, процедури, инструкции, политика на ръководството, цели по качество, планове, програми и други записи, свързани с управлението на СУК.

Обемът и вида на документираната информация е съобразена с големината на НСД и вида на нейните дейности, процеси, продукти и услуги, със сложността на процесите и тяхното взаимодействие, отчитайки компетентността на персонала.

Документацията на СУК е включена в [Регистри на вътрешните документи](#).

7.5.2 Създаване и актуализиране

Идентификацията на документите на СУК е както следва:

- за Регламента за управление, процедурите и инструкциите: на заглавната страница се поставя наименованието на НСД, версия, име и фамилия на Директора и дата на утвърждаване.
На всяка страница в горния край се поставя наименование на документа, а в долния край - версия, номер на страница, общ брой страници;
- За всички останали документи/записи идентификацията се осъществява по наименование на документа в горния край, дата име или име и подпис на съставителя на определеното място или в края на документа.
- Формулярите се идентифицират с номер на версия, като отговорен за поставянето на актуалните формуляри в директория NSD_ ARCHIVE е Директорът, а всеки служител преди употреба е длъжен да свери актуалността на използвания формуляр с тази на формуляра от директорията.

Документите на СУК се съставят, съгласувано със съответните отговорни служители и утвърждават от Директорът.

Утвърждаването на Регламента за управление на СУК, процедурите и инструкциите се извършва от Директора както следва: Утвърждаването на хартиените документи се осъществява с подпис и дата на утвърждаване, а на електронните – с изписване името на Директора и датата на утвърждаване и поставянето на документа в **директория** NSD_ ARCHIVE

Директорът съхранява оригиналите на одобрените документи и следи за тяхното правилно управление.

Директорът поддържа "*Регистър на вътрешните документи*", в който вписва всички документи, отразявайки: име и идентификационен номер на документа, дата на създаване и версия, къде и как се съхранява и срок на валидност.

Разпространението на документите се осъществява от Директора в електронен вид като ги поставя в **директория** NSD_ ARCHIVE. При поставяне на документи с нова версия от посочената директория се изтрива съответния документ от старата версия.

Когато се налага съхраняване на неактуални (остарели) документи по юридически или други причини, с цел съхраняване на информация, Директорът ги съхранява в отделена папка с надпис "НЕВАЛИДНИ ДОКУМЕНТИ".

За да се направи изменение в документите свързани със системата за управление, заинтересованият за това служител на НСД прави предложение, като върху копие от стария документ се отбелязват предложението.

Директорът преглежда предложението и при приемането му утвърждава новото изменение.

Директорът отбелязва в документа променения текст с една подчертаваща черта. Извършената промяна се отразява в *История на измененията*. Всяка промяна в документ се отразява като нова версия. Директорът вписва новата версия на документа в "*Регистър на вътрешните документи*".

Актуалните формуляри се съхраняват като образец от Директора. За настъпили промени в документацията Директорът уведомява заинтересования служител с имейл.

7.5.3 Управление на документираната информация

Управлението на документираната информация включва дейности по:

Регламент за управление на СУК

- разпространение, достъп, възстановяване и използване;
- съхраняване и защита, включително запазването на четливостта;
- управление на измененията (например контрол на изданията);
- съхраняване и унищожаване.

Разпространението и достъпа се осъществява по реда на т. 7.5.2 , като е отговорност на Директора. Всички служители са задължени да използват само актуалните версии на документите, поставени в **директория** NSD_ ARCHIVE.

При неволно унищожаване или повреждане на съответния документ същият се възстановява от Директора с копие на документа, който се съхранява в текстов формат в папка, достъпна само за Директора.

Съхраняването на документите се извършва от съответните служители, посочени в [Регистри на вътрешните документи](#). За осигуряване на защита на електронните документи същите се архивират в папки на хартиен носител, като периодично се правят копия на CD.

Управлението на измененията се осигурява с идентифициране на съответната версия с номер и дата - за регламента и процедурите и само с дата – за останалите документи.

Срокът на съхранение за документите е посочен в [Регистри на вътрешните документи](#). Унищожаване на документи се извършва само след решение на Директора и съставяне на протокол за унищожените документи.

Документираната информация на СУК включва управлението и на външни документи. Външни документи са различните закони, стандарти, техническа и помощна документация и други нормативни изисквания, имащи отношение към качеството и свързани с дейността. Нормативните документи се следят по интернет в www.lex.bg и др. сайтове.

Директорът уведомява служителите при промяна на външен документ, касаещ дейността им и предоставя на сътрудниците съответния външен документ при необходимост.

Директорът проверява актуалността на външните документи, използвани в НСД, на всеки дванадесет месеца, а когато това се налага, и в по-кратък интервал от време.

При управлението на документираната информация се прилагат и следните вътрешни нормативни актове:

- Правилник за документооборота на НСД;
- Инструкция за изграждане и функциониране на СФУК на НСД;
- Вътрешни правила за контрол и документиране на стопанските операции на НСД.

8. Дейности

8.1 Оперативно планиране и управление

НСД планира и развива процесите, необходими за реализиране на услугите от обхвата на СУК, при удовлетворяване на изискванията към тях по отношение управление на качеството. При планирането се отчитат Действия за овладяване на рисковете и възможностите, свързани с предоставянето на услуги.

При планирането Ръководството на НСД определя:

- изискванията за услугите;
- създаване на критерии за:
 - 1) процесите;
 - 2) приемането на услуги;
- определяне на ресурсите, необходими за постигането на съответствие с изискванията за услугите;

Регламент за управление на СУК

- упражняване на контрол на процесите в съответствие с критериите;
- определяне, поддържане и съхраняване на документирана информация в достатъчна степен:
 - 1) за да се създаде сигурност, че процесите са изпълнени, както е планирано;
 - 2) за да се докаже съответствието на продуктите и услугите с изискванията за тях.

Изходните елементи от това планиране се представят под формата на Стратегия за управление на риска на НСД, [свързана с процесите в СУК](#).

В НСД се управляват планираните изменения и анализират последствията от непредвидени изменения и ако е необходимо, се предприемат действия за ограничаване на всяко неблагоприятно въздействие. При планирането се вземат в предвид и процесите, възлагани на външни изпълнители по реда на т. 8.4 на РУ.

8.2 Изисквания за услугите

8.2.1 Обмен на информация със студентите и студентските организации

За реализирането на процесите на оферирание и договаряне ръководството на НСД е осигурило необходимите условия и средства за обмен на информация със студентите и студентските организации/потребителите на услугите относно:

- информацията за услугите;
- обработването на запитванията, офертите, договорите и поръчките (включително наложилите се изменения);
- обратната информация от студентите и студентските организации/потребителите на услугите, включително техните рекламации

За проследяване на постъпили запитвания, отправени оферти, подписани договори и тяхното изпълнение се поддържа архив в деловодството на НСД

8.2.2 Определяне на изискванията за услугите

Комуникацията със студентите е в основата на правилното разбиране и изпълнение на техните желания и очаквания. Ето защо ръководството на Национален Студентски Дом се стреми да е в непрекъснат контакт със студентите/потребителите на услугите, за да осигури постоянно добро качество на предлаганите услуги.

Процедурите свързани със студентите/потребители на услугите включват маркетингови дейности по проучване на пазарните възможности, оферирание и договаряне. При контактите със студентите и студентските организации/потребители на услугите се определят:

- Изискванията на студентите и студентските организации/потребителите на услугите, включително изискванията за изпълнението на услугите;
- Допълнителни изисквания, необходими за реализирането на услугите (от технологично естество);
- Приложимите изискванията на нормативните актове;
- Други изисквания, които ръководството определя, като необходими за изпълнението на поръчките.

8.2.3 Преглед на изискванията за услугите

В процеса на договаряне със студентите и студентските организации отговорните лица извършват преглед на изискванията относно изпълнението на приеманите поръчки (запитвания) и евентуалните промени, като се оценява възможността за удовлетворяване:

- изискванията, определени от студентите/потребителя на услугите, включително изискванията, свързани с предоставянето на услугите;
- изискванията, които не са заявени от студентите/потребителя на услугите, но са необходими за ефективното изпълнение на услугите, когато то е известно;
- изискванията, определени от НСД

Като резултат, се взема решение за подписване на договора/приемане на поръчка с приемане на конкретните изисквания, които ще се изпълнят, при условие, че НСД може да удовлетвори прегледаните изисквания.

8.2.4 Изменения на изискванията за услугите

Изменения на изискванията за продуктите и услугите се отразяват в договорните документи и се извършват само след документирано взаимно съгласие между студентите/потребителя на услугата и НСД за основанието, вида, начина и обема на измененията. Действията, отговорностите и пълномощията на длъжностните лица при изменение на договорните документи са аналогични на тези при тяхното сключване. Ако одобрените изменения в договорните документи със студентите и студентските организации/потребителите на услугите засягат и работата на някои доставчици и подизпълнители, НСД ги уведомява незабавно и с тях се уточняват мерки за корекции в договорните им задължения.

Когато изискванията за услугата са променени това се отразява във всички последващи стъпки от изпълнението на услугите.

8.3. Проектиране и разработване на услуги

При изпълнение на договорите и приетите поръчки в обхвата на СУК се работи в съответствие с договорните отношения и не се налага разработване или проектиране на услуги от обхвата на СУК.

8.4 Управление на процеси, продукти и услуги от външни доставчици

8.4.1 Общи положения

Основна цел на Национален Студентски Дом при осъществяването и контролирането на процесите на закупуване е да гарантира, че закупените продукти съответстват на изискванията за постигане целите по качеството. В тази връзка са определени и документираны конкретните изисквания, на които следва да отговарят доставчиците. Ръководството на Национален Студентски Дом е създадо организация за оценка доставчиците и преценка на избраните доставчици. НСД прилага *Вътрешни правила за възлагане на обществени поръчки в НСД, както и пряко нормите на Закона за държавната собственост*

За постигане на ефективност при функционирането на НСД и реализиране на задоволителни резултати, при процеса на закупуване се вземат под внимание:

➤ Поддържане на добри контакти с доставчиците и съвместно разработване на спецификациите на закупуваните продукти, с оглед пълното и точно определяне на фирмените потребности;

➤ Ясното разграничаване на отговорностите, по отношение извършване на входящ/изходящ контрол на качеството на продукта и реда за процедиране при установяване на количествени и качествени отклонения от определените спецификации.

При избор на доставчици на стоки и/или услуги НСД прилага *Вътрешни правила за възлагане на обществени поръчки в НСД*.

8.4.2 Вид и обхват на управлението

Адекватността на предоставяните от доставчиците материали и услуги, описани в документите по закупуването се проверява, чрез осъществяването на входящ контрол, в момента на доставката за одобряване и окачествяване на закупения продукт.

По отношение на вътрешните ни доставчици, адекватността на предоставяните от тях продукти и услуги спрямо конкретните изисквания, описани в документите по закупуването се проверява, чрез осъществяването на входящ контрол, в момента на доставката за одобряване и окачествяване на закупения продукт. Контрола на доставените материали се осъществява от приемащото ги длъжностно лице по заявката за материали и доставните документи, а по отношение на услугите – от длъжностното лице - ползвател на услугите.

8.4.3 Информация предназначена за външни доставчици

Документирането на процесите по закупуване е основно електронно с подаване на заявка за закупуване, която съдържа необходимата информация за доставяните продукти или услуги – вид, количество, срок на доставка. Възможно е включване на информация и за начин и срок на плащане, сертификати за качество и др. Данните от съпътстващата продукта/услугата документация служат за оценка дали продуктите/услугите отговарят на посочените в заявката на Национален Студентски Дом изисквания по отношение вида и качеството им. В тази връзка ясно са разграничени отговорностите на доставчика по подготовката на продукта за експедиция и реализирането на изходящ контрол и на Национален Студентски Дом по отношение на входящия контрол.

8.5 Производство и предоставяне на услуга

8.5.1 Управление на предоставянето на услугите: Организиране и подпомагане дейности на студентите в областта на европейската интеграция, изкуството, културата, образованието и науката; Предоставяне на информация и съдействие на студентите за намиране на работа, за упражняване на спортни занимания, отдих и туризъм

В Национален Студентски Дом се планират и изпълняват дейностите по предоставяне на услуги при управлявани условия. При управлението им се вземат в предвид :

- наличността на информацията, която описва характеристиките на услугата;
- наличността на необходимите инструкции за работа;
- извършването на дейности по наблюдение и измерване на подходящи етапи, за да се провери (верифицира), че са удовлетворени критериите за управление на процесите или на изходните елементи от тях, както и на критериите за приемане на продукти и услуги;
- наличността и използването на средства за наблюдение и измерване;
- осигуряването на подходяща инфраструктура и заобикаляща среда за функциониране на процесите;
- въвеждането на дейности за наблюдение и измерване;
- определянето на компетентен персонал;
- извършването на действия за предотвратяване на човешка грешка;

- въвеждането на дейности за пускане на пазара, доставка и предоставяне на услуги след доставката.

Осъществяването на услугите се осъществява съгласно следните вътрешни документи на НСД:

- Тарифа за ползване на зали в НСД;
- Условия за финансово подпомагане дейностите на НСО;
- Вътрешни правила за условията и реда за ползване от организации с нестопанска цел на помещения и площи в НСД;
- Стимули при наемане на зали;
- Ред за ползване на имущество от гардероба на НСД.

8.5.2 Идентификация и проследимост

С оглед създаване на възможности за ефективно управление и подобрене на изпълнението на предоставяните услуги, в НСД се поддържа определен ред за идентификация и проследимост, който включва:

- Идентификация на офертите, договорите и изпълняваните услуги – по дата, номер и име на клиент, като проследимостта се осигурява от записите, осъществявани във връзка с предлаганите услуги;
- Идентификацията и проследимостта на несъответстващи услуги – с документирането в *Дневник несъответствия/коригиращи действия*.

8.5.3 Собственост принадлежаща на студентите или на външни доставчици

В Национален Студентски Дом собственост на студентите и студентските организации или външни доставчици се управлява по силата на подписания договор или допълнителни споразумения. Собственост на студентите/външния доставчик могат да бъдат стоки или документи и др. Приемането се осъществява от отговорното за това лице като това се потвърждава писмено и/или се изпраща е-мейл. По време на изпълнение на услугите се осигурява опазване собствеността на студентите.

При повреда или установяване на невъзможност от по нататъшна употреба на собственост на студентите, отговорното за това лице писмено информира студентите и предприема необходимите действия за отстраняване на несъответствието.

Като собственост на студентите/външния доставчик се разглеждат и лични данни, в случаите, когато студентите/външния доставчик е физическо лице. Управлението на личните данни се осъществява в съответствие с нормативните изисквания на българското законодателство. Национален Студентски Дом е вписан в „Регистъра на администраторите на лични данни и на водените от тях регистри“ с идентификационен номер № 417471.

8.5.4 Предпазване

Съхранението на обработваните документи се осигурява според договорените условия.

8.5.5 Дейности след предоставяне на услугите

В Национален Студентски Дом са определени дейностите след изпълнение на услугите. Те са включени в договорните отношения.

При определяне на обхвата на изискваните след доставка дейности се вземат в предвид:

Регламент за управление на СУК

- изискванията на нормативните актове;
- потенциалните нежелани последствия, свързани с предоставянето на услугите;
- естеството, използването и предвидения жизнен цикъл на услугите;
- изискванията на студентите и студентските организации/потребителите на услугите;
- обратната информация от студентите и студентските организации/потребителите на услугите.

Дейностите основно включват действия по рекламации или оплаквания от студентите и студентските организации/потребителите на услугите. Всяка постъпила рекламация се разглежда и при налична основателност се изясняват причините, извършват се подходящи коригиращи действия, като се уведомява за това и студентите. След изпълнението на коригиращите действия се извършва проверка на изпълнението и ефикасността им. Документирането е в имейли при кореспонденцията със студентите и студентските организации.

8.5.6 Управление на измененията

Ако в процеса на изпълнение на услугите възникнат промени, съответният отговорен служител, на когото е възложено изпълнението, извършва преглед на измененията като приетите изменения се документират в съответния Договор. След като приетите изменения се отразят в Договора, той се преименува и се потвърждава на студентите/доставчика с имейл или факс.

Управлението на измененията цели осигуряване на непрекъснато съответствие с изискванията.

Записите, съдържащи направените изменения, се съхраняват по определения в т. 7.5. ред.

8.6 Пускане на услуги

На определени етапи, чрез имейл или телефон се извършва контрол на предоставяната услуга за оценка на съответствието, спрямо приетите изисквания. Преди предаване на резултата от услугата се извършва краен контрол от съответният служител и приемане от страна на представител на студентите и студентските организации/потребителите на услуги. Документирането на предаването/приемането се осъществява по имейл. Лицата, имащи правомощие за пускането на услуги са съответните служители, работещи по конкретната услуга.

8.7 Управление на несъответстващи изходни елементи

За да се предотврати неволна употреба или предоставяне на услуга несъответстваща на установените критерии за качество, в НСД са определени правилата и отговорностите по идентификация, отстраняване и управление на несъответстващи услуги.

Несъответствия в услугите се установяват при извършване на контрол, в процесите на услугата или след изпълнение на услугата. Несъответствия в услугите, могат да възникнат поради:

- неправилно или неточно извършване на основните процеси;
- използването на некачествени некоректни доставчици/подизпълнители;
- неточности или непълноти в съпроводителните документи;
- недостатъчна квалификация на служителите;
- случайни или непредвидени ситуации и др.

Управлението на несъответстващи изходни елементи е регламентирано в процедура [П-2 „Управление на несъответстваща услуга“](#).

9. Оценяване на резултатността

9.1 Наблюдение, измерване, анализ и оценяване

9.1.1 Общи положения

В Национален Студентски Дом Ръководството е определило:

- какво да бъде наблюдавано и измервано;
- методите за наблюдение, за измерване, за анализ и оценяване, необходими за осигуряване на валидни резултати – посочени в схемите на процесите;
- кога да се извършва наблюдение и измерване;
- кога резултатите от наблюдението и измерването да бъдат анализирани и оценявани.

При оценката на резултатността се сравняват планираните цели с изпълнените действия, документирани в **Стратегията за управление на риска на НСД**, свързани с процесите в СУК на Национален Студентски Дом. Записите от наблюдението и измерването се съхраняват съгласно процедура Управление на документираната информация.

9.1.2 Удовлетвореност на студентите

Източници на данни за анализ в Национален Студентски Дом са записите, отразяващи резултатите от наблюдението и измерването на процеси, услуги и записи, свързани с рекламации от потребители на услуги, оценка на доставчици и др. Съответствието на изпълнените услуги се оценява по установените критерии за конкретната доставка/договор.

Оценяването на удовлетвореността на студентите и студентските организации цели да определи в каква степен услугите ги удовлетворяват. Удовлетворяването на изискванията на потребителите оказва влияние върху вероятността доволни студенти отново да потърсят услугите на НСД.

Информация за удовлетворяване на изискванията на студентите и студентските организации може да бъде получена чрез:

- референции за удовлетвореността на студентите от извършената услуга;
- срещи с студентите с цел получаване на мнения и препоръки за действия, свързани с по-пълно задоволяване на техните изисквания и очаквания;
- информация от конференции, семинари, специализирани курсове и др.;

Ежегодно Директорът на НСД извършва анализ на степента на удовлетвореност на студентите и студентските организации, който се документира в свободна форма (текст, таблици или графики).

При извършване на Преглед на ръководството на база на получените анализи се прави оценка на удовлетвореността на студентите и при регистрирани незадоволителни резултати се набелязват коригиращи и превантивни действия.

За доказване доколко е подходяща и ефикасна СУК и оценка на възможностите за подобряване на нейната ефикасност, в НСД се събират и анализират подходящи данни, получени при определяне изискванията на студентите и студентските организации, от дейностите, свързани с осъществяване услуги и от измерване удовлетвореността на студентите и студентските организации, доставчиците, обучението, вътрешните одити, коригиращите и превантивните действия.

Регламент за управление на СУК

Получената от анализиранияте данни информация се използва за осъществяване на Прегледа от ръководството на Национален Студентски Дом.

9.1.3 Анализ и оценяване

В своята дейност НСД се ръководи от правилото, че ефективни решения се вземат въз основа на точен анализ на достатъчно по обем, пълнота и обективност данни и информация. За вземане на ефективни и адекватни решения Ръководството на Национален Студентски Дом периодично анализира процесите, както и системата за управление на качеството като цяло, за да прецени възможностите за актуализиране, подобрене и изпълнение на целите и задачите на държавната политика, и за повишаване ефективността на СУК. В тази връзка постоянна грижа и задача на НСД е събирането и документирането на точни и достоверни данни и информация, свързани с функционирането на СУК. Резултатите от анализа се използват за оценяване на:

- съответствието на услугите;
- степента на удовлетвореност на студентите и студентските организации/потребителите на услугите;
- резултатността и ефикасността на системата за управление на качеството;
- ефикасността на предприетите действия за овладяване на рисковете и възможностите;
- изпълнението от външни доставчици;
- необходимостта от подобряване на СУК.

Анализът на данните в Национален Студентски Дом включва:

- определяне на данните;
- регистриране на данните;
- оценка на данните.

Определянето и регистрирането на данните става с методите, посочени в съответните процедурни документи. В зависимост от характера на анализиранияте области и от целите на анализа се използват опростени помощни или статистически методи.

Осъществявайки дейността си НСД винаги се стреми да я подчинява в максимална степен на принципа за възможно най-пълно удовлетворяване на изискванията на студентите и студентските организации/потребителите на услугите. За целта всички служители, имащи контакт с студентите, извършват периодично набиране на информация от студентите и студентските организации/потребителите на услугите за изясняване на удовлетвореността им от използването на услугите.

Всички отклонения от регламентирания в процедурните документи ход на процесите се отразяват в съответните документи, отговорните длъжностни лица ги анализират и предприемат действия за отстраняването им. Резултатите от анализа се използват като входни данни при определяне на области за подобряване, както и за преглед от ръководството.

9.2 Вътрешен одит

В Национален Студентски Дом е предвидено регулярно провеждане на вътрешни одити, съгласно одобрявания в началото на всяка година План-график за вътрешни одити. Те имат за цел да проверят ефективното функциониране на СУК, а така също съответствието на разработената документация с изискванията на стандарта ISO 9001:2015.

Регламент за управление на СУК

Редът, компетенциите, отговорностите, критериите, обхвата, честотата и методите при осъществяване на вътрешни одити са регламентирани в [П-2 Вътрешни одити](#). Те включват:

- Планиране на вътрешните одити;
- Сформиране на одиторски екип и провеждане на одитите;
- Документиране на резултатите от одитите;
- Предприемане на коригиращи действия;
- Контрол по изпълнение на мерките за отстраняване на несъответствията в СУК.

Освен планираните одити, възможно е провеждането и на извънредни одити (на един или няколко отдела/звена) при промяна в начина им на работа или констатирането на голям брой несъответствия при предишни одити.

Съществено изискване при провеждане на проверката е одиторите да са независими от одитирания сектор и да не са част от одитираното звено. Допуска се провеждането на вътрешния одит да се осъществи от външен квалифициран одитор, като възлагането и контрола по изпълнението на дейностите на одита в съответствие с *П-3. Вътрешни одити* контролира Директорът.

След приключване на одита, одиторският екип представя резултатите в доклад, който служи за анализ и определяне на коригиращи и превантивни действия при Прегледа от ръководството.

9.3 Преглед от ръководството

9.3.1 Общи положения

Прегледите от ръководството включват разглеждане на настоящото състояние и функционирането на СУК. Те се извършват с цел, да се провери ефикасността на системата, да се оцени нуждата от промени и постигането на целите по качеството. Прегледи на ръководството се провеждат първоначално при въвеждане на Системата за управление на качеството и след това веднъж годишно. При необходимост или по заповед на Директора, могат да се извършват и извънредни прегледи на ръководството.

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

Директорът, със съдействието на служителите, ангажирани с управлението на СУК организира изпълнението на прегледа

9.3.2 Входни елементи за прегледа от ръководството

При прегледа се разглеждат:

- действия и резултати от тях, инициирани от предишни прегледи на ръководството;
- измененията на външни и вътрешни обстоятелства, свързани със системата за управление на качеството;
- информация и анализ за удовлетвореността на студентите и студентските организации/потребителите на услугите;
- анализ на изпълнение на целите по качество;
- изпълнението на процесите и съответствието на предоставяните услуги;
- състоянието на управлението на несъответствията и коригиращи действия;
- резултати от наблюдение и измерване;
- резултати от одити;
- изпълнението от външните доставчици;
- адекватността на ресурсите;
- ефикасността на действията, предприети за овладяване на рисковете и възможностите;
- оценка на ефикасността от проведените обучения;
- възможности за подобряване.

9.3.3 Изходни елементи от прегледа от ръководството

Резултатите от оценката на СУК се обобщават в протокол от прегледа от ръководството, за чието съставяне отговаря Директорът. В него се набелязват цели и задачи, които се оценяват за ефикасност най-късно на следващия преглед от ръководството. Протоколът съдържа решения, относно:

- мероприятия за подобряване;
- необходимост от изменения в СУК;
- потребностите от ресурси.

На основата на извършените анализи се определят необходимите превантивни и коригиращи мерки и се планират сроковете за тяхното изпълнение.

Всички изводи, препоръки и решения от прегледа на ръководството следва да бъдат документирани и съхранени в Протокол от прегледа на ръководството и съпътстващите го анализи.

Директорът подписва протокола от съвещанието, в потвърждение, че е направен преглед на Системата за управление на качеството и тя отговаря на изискванията на политиката по качеството, ефективна е и съответства на изискванията, определени в ISO 9001:2015. Директорът контролира изпълнението на решенията.

10. Подобряване

10.1 Общи положения

В НСД са определени и избрани възможностите за подобряване и се предприемат действия за удовлетворяване на изискванията на студентите/потребителя на услугата и за повишаване на неговата удовлетвореност. Действията за подобряване включват:

- подобряване на продуктите и услугите, за да се удовлетворят изискванията и да се отчитат бъдещите потребности и очаквания;
- коригиране, предотвратяване или намаляване на нежелани въздействия;
- подобряване на резултатността и ефикасността на системата за управление на качеството.

10.2 Несъответствие и коригиращо действие

За справяне с действителни и потенциални несъответствия и за предприемане на коригиращи и превантивни действия се анализира причината и се отстранява незабавно.

Коригиращи действия във НСД се предприемат когато:

- ◆ От служители на НСД са постъпили предложения за коригиращи действия, за подобрения или промяна в технологията на работа;
- ◆ От студентите/потребители на услугата са постъпили оплаквания и забележки, свързани с качеството на предлаганите услуги;
- ◆ Получени са негативни резултати от направени вътрешни одити, измерване удовлетвореността на студентите и студентските организации или при Преглед на ръководството;
- ◆ Констатирани са несъответствия при осъществяване на входящия/изходящия контрол.

Всеки служител на НСД може да направи предложение за отстраняване на несъответствия за подобрения и промени в технологията на работа.

Регламент за управление на СУК

За да документира предложението служителя внася чрез деловодството доклад до Директора. В него той отбелязва:

- ◆ Причините за направеното предложение /напр. Рекламации и оплаквания от студентите и др./.
- ◆ Предлага конкретно коригиращо действие.

Всички дейности по коригиращи и превантивни действия се контролират и проверяват от Директора като се отчита ефективността им.

10.3 Постоянно подобряване

Ръководство и целият персонал се стремят непрекъснато да подобряват ефективността и ефикасността на извършваните от тях процеси и дейности, с оглед реализиране на предварително определените цели по качеството, а също така перманентно да усъвършенстват действащата СУК за постигане на все по-висока удовлетвореност у студентите и студентските организации. Предпоставките, които влияят и спомагат за постигане на непрекъснато подобряване на качеството са:

- Ангажираност и заинтересованост, както от страна на Ръководството, така и от страна на целия персонал в прилагане и подобряване на изградената СУК;
- Организационна култура по отношение на индивидуалната отговорност;
- Обучение и подготовка на служителите в принципите и практиката на стандартите по качество;
- Дружелюбен микроклимат, който създава условия за подобряване на качеството;
- Поддържане на ефективна комуникация между различните отдели и стимулиране на работата в екип.

Непрекъснатото подобряване на качеството се постига, чрез активно прилагане на обявените от Ръководството - политика и цели и чрез внимателен анализ по време на Прегледите от Ръководството за да се определи дали съществуват потребности или възможности, които трябва да бъдат разгледани като част от постоянното подобряване.