



ВИСШЕ УЧИЛИЩЕ ПО ЗАСТРАХОВАНЕ И ФИНАНСИ
СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО
ISO 9001:2015

ДОКЛАД

№ 3/09.05.2025 г.
за извършен вътрешен одит

Ръководител на одиторския екип: доц. д-р Радостина Димитрова

Одитори:

1. доц. д-р Христина Атанасова
2. Михаела Георгиева, студент

Одитирана дейност: Процедура по приемане и разглеждане на жалби на студенти и докторанти.

Отговорник за одитираната дейност: проф. д.н. Юлия Добрева

Времетраене на одита: от 10:00 до 14:00 ч. на 09.05.2025 г.

Цел и обхват на одита: Да се оценят регламентацията, организацията и практическото прилагане на процедурата по приемане и разглеждане на жалби на студенти и докторанти.

Одиторският екип констатира при одита следното:

Процедурата по приемане и обработка на жалби на студенти и докторанти във ВУЗФ е регламентирана в Правилника за разглеждане на жалби от студенти и докторанти във Висшето училище по застраховане и финанси. Тя е насочена към гарантиране на правото на студентите и докторантите да подават сигнали, жалби и възражения във връзка с учебния процес, административното обслужване и академичната среда. Със заповед на ректора № 112/26.04.2022 г. е създадена Комисия за работа с жалби на студенти и докторанти, чиято дейност е регламентирана в посочения по-горе Правилник. В състава на Комисията се включват представители на студентите и докторантите, което се оценява от одиторския екип като гаранция за прозрачност и участие на обучаемите в процеса.

Студентите и докторантите могат да подават жалби на посочения на сайта на ВУЗФ имейл (complaints@vuzf.bg) по въпроси, свързани с тяхното обучение. Комисията разглежда всяка постъпила жалба и изготвя писмен доклад, който представя на ректора, заедно със събраните доказателства по случая. След като ректорът се произнесе по доклада на Комисията, същият се изпраща в разумен срок до студента/докторанта, подал оплакване. Одиторският екип оценява, че процедурата е формулирана ясно, достъпна е за обучаемите и създава условия за ефективно използване на механизма за защита на правата им.

Одиторите установиха, че към настоящия момент са постъпили 4 жалби от студенти, като Комисията е взела всички необходими мерки за справяне с посочените проблеми.



ВИСШЕ УЧИЛИЩЕ ПО ЗАСТРАХОВАНЕ И ФИНАНСИ
СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО
ISO 9001:2015

Освен чрез официално подаване на жалба до Комисията за работа с жалби на студенти и докторанти, всеки студент във ВУЗФ има възможност да изрази искане или жалба по даден въпрос под формата на e-mail до Учебен отдел (месечно по 3-4 имейла с различни искания от студенти), до представителите на ръководството на ВУЗФ или под формата на молба до ректора. Електронните адреси на ръководството, както и официалната бланка на молба до ректора, са налични на уебсайта. Освен това, студентите имат възможност да контактуват на място във ВУЗФ с ръководството. Одиторският екип оценява положително наличието на множество достъпни и ясно регламентирани канали за подаване на искания и жалби, които осигуряват гъвкавост, лесен достъп и ефективна комуникация между студентите и академичното ръководство.

Разглеждането на жалбите се извършва при спазване на принципите на обективност, безпристрастност и конфиденциалност. Всеки подаден сигнал се анализира по същество, като при необходимост се изисква допълнителна информация.

Процедурата по приемане и разглеждане на жалби функционира като елемент от вътрешната система за управление на качеството, като получената информация се използва и за идентифициране на проблемни зони, рискове и възможности за подобрене в учебния и административния процес.

Одиторският екип оценява положително съществуващата организация и функциониране на процедурата, като я определя като систематизирана, достъпна и съобразена с принципите на добро управление и академична етика.

Заклучение

Одиторският екип установи, че във ВУЗФ е изградена и прилагана ясна и ефективна процедура по приемане и обработка на жалби на студенти и докторанти. Процесът е нормативно регламентиран, организационно обезпечен и съответства на принципите на прозрачност, обективност и защита на правата на обучаемите. Процедурата изпълнява важна роля в поддържането и развитието на системата за управление на качеството и допринася за изграждането на доверие между студентите, докторантите и институционалното управление.

**Отговорник за
одитираната дейност:**
(проф. д.н. Юлия Добрева)

**Ръководител на
одиторския екип:**
(доц. д-р Радостина Димитрова)