



ФК 8.2.2.3

Софийски университет „Св. Климент Охридски“

Дата на издаване на формуляра:
06.12.2016 г.

Ревизия: 01

Страница 1 от 4

ДОКЛАД

от осъществен вътрешен одит на СУК
заповед № РД 19-361/ 22.11.2016 г. за провеждане на вътрешен одит на качеството на обслужване на студентите от инспекторите „Студенти“ във Факултет по журналистика и масови комуникации.

1. Цели на одита

Целта на проверката е да установи организацията и принципите на работа в сектор „Студенти“ във Факултета по журналистика и масови комуникации. Да се провери документооборота в организационното звено, спазване на работните инструкции и правила, регламентирани в нормативната документация. Да се проверят взаимовръзките на звеното с другите организационни звена, функционални и административни зависимости. Да се установят съответствия, респ. несъответствия на дейността с работните документи, касаещи звеното. Ако се изолират „добри практики“, да се опишат.

2. Обхват на одита: Инспектори „Студенти“, Факултет по журналистика и масови комуникации

3. Констатации от одита

Вътрешният одит на СУК във ФЖМК се осъществи съгласно предварително изработен и съгласуван въпросник ФК 8.2.2.2 „Въпросник за провеждане на вътрешен одит“ и по предварително оповестена „Програма за провеждане вътрешен одит на СУК“, Факултет по журналистика и масови комуникации на 16.01.2017 г. Бяхме посрещнати на откриваща среща от декана доц. д-р Теодора Петрова и зам.-декан проф. д-р Христо Кафтанджиев, както и всички инспектори „Студенти“ Цветанка Георгиева Ичева, Тая Георгиева Димитрова, Христиана Богданова Владова. По време на одита получихме пълно съдействие и достъп до информация от страна на одитираните. Направи впечатление готовността за усъвършенстване, желанието за повишаване на качеството на тяхната дейност. Екипът ни констатира ангажираност на ръководството, отговорност и съпричастност, взаимопомощ и добър микроклимат.

При провеждане на одита се установи следното:

1. Работата по обслужването на студентите от инспекторите е разделена както следва, обслужване на студенти степен „бакалаври“ и обслужване на студенти степен „магистри“; Обслужват се около 1400 студента.

2. Уточнена и одобрена **организационна схема**, регламентираща взаимовръзките във факултета, не беше открита. Поради това не са много ясни връзките и вида подчиненост на инспекторите от това звено – към Факултета по педагогика или към началник отдел „Образователни дейности“ и ръководител сектор „Студенти“ в Ректората (ISO 9001:2008, т.5.5. „Отговорности, пълномощия и обмен на информация“).

3. Административна и функционална подчиненост не е описана и в оригиналите на **длъжностните характеристики** на инспекторите; Инспектор „Магистри“ изпълнява и функции на инспектор „Учебна дейност“, но няма отделно подписана длъжностна характеристика за това, а допълнителните функции са вменени и описани в длъжността му на инспектор „Студенти“. (ISO 9001:2008, т.5.5.1 „Отговорности, пълномощия“).

Като цяло впечатленията ни от този факултет са отлични. Това, което констатирахме е, че различните по вид документи на хартиен носител са подредени хронологично точно с определена цвятова индикация и служителите знаеха къде физически се съхраняват. Същото се отнася и за документите на електронен носител. Във факултета има стройна организация на работата и добра координация между служителите. Прави впечатление, че инспекторите познават добре нормативните документи и правилници.

Документацията се съхранява прилежно в отделни папки по видове дейност. Главните книги се съхраняват в метални каси.

Въведени са **лични картони** за всеки студент със снимка и основни данни, в които се записва статутът, а не се използват именници. Личните картони са с цветни индикации според специалностите, класирани надлежно в контейнери с азбучни класьори, което подпомага бързата ориентация. При магистрите има записан и e-mail адрес за по-бърза комуникация. Съхраняват се копия от дипломи за средно образование. При отразяване статута на студента се спазва следния ред: картон - главна книга – СУСИ - студентска книжка.

• Инспектори „Бакалаври“

Учебните планове са класирани по специалности, курс и вид на обучението. Учебните планове, с които разполагат инспекторите, са работни копия без печат. Оригиналите се съхраняват при инспектор „Магистри“.

Проверихме **статута** на студенти бакалавърска степен:

Веселина Славова Тодорова - №17912;

Асен Пламенов Манасиев - №19920 и

Бонита Морис Талви - №81038

за съответствие в изпитен протокол - личен картон – главна книга – СУСИ и несъответствия не бяха открити.

Проверихме издадени **уверения** и **академични справки**, също не се констатираха несъответствия. Уверенията се съхраняват в инспектората в срок от една година.

Изпитните протоколи се класират по семестри-години и сесии, както и по вид на обучението. При заверка за следващ семестър инспекторът прави справка с печат от паричния салон за платена такса и записва студента за следващ.

Главните книги са с попълнени дисциплини, оценки и подписи на преподавател. Прави впечатление отличната практика за ориентация в документацията.

- **Инспектори „Магистри“.**

Това е мястото, където бяхме впечатлени от работата на инспекторите. Отлична организация на документацията – систематизирана и класифицирана по максимален брой критерии, обобщена в таблици на електронен носител (Microsoft Excel). Инспекторите показаха абсолютна адекватност при проследяване на справките за студенти, изясняващи статута им, както и много добра компютърна подготовка – отлично познаване на структурата и работата със СУСИ. Лични картони - цветни индикации според специалностите, класирани надлежно в контейнери с азбучни класьори.

Проверихме статута на студенти магистърска степен:

Константин Донев - №40994 и

Мариан Васев Васев - № 41017

за съответствие в изпитен протокол - личен картон - главна книга – СУСИ и несъответствия не бяха открити.

Главните книги са в отлично състояние, въпреки че поискахме да видим и такива от преди 10 години. **Добра практика** според нас е това, че в дясната страница, където трябва да се внасят оценките, инспекторът записва изпитните дисциплини с различен цвят според семестрите (така лесно се ориентира за статута на студента). Същият изписва хорариум и номер протокол, за преподавателя остава само мястото за оценка и подпис, което ги ограничава пространствено и записът изглежда отлично. Инспекторът сподели, че внасянето става, като диктува на преподавателя и така се контролира взаимно процеса при внасянето на оценките от протоколите.

В кабинетите на инспекторите има **каси**, в които се съхраняват главните книги.

Молбите от студенти са типови (изготвени от инспекторите), класирани по вид, заведени във входящ дневник, който обслужва молбите до декана. Разделени са в класьори по предназначение. Всяка молба от студента е с вх. №, параф, резолюция, заповед. Отлична комуникация със студентите – създадени са електронни адреси по групи.

Учебните планове съществуват в отделни контейнери, в работен вариант, изготвен за улеснение от инспекторите. Оригиналите се съхраняват при инспектор „Учебна дейност“. Класирани са по дати, специалности и вид на обучението (задочно или редовно). Екипът от вътрешни одитори счита, че от ФЖМК може да се споделят изброените **добри практики**.

4.Заклучения от одита

След проведения вътрешен одит на Инспектори „Студенти“ във факултета по журналистика и масова комуникация и в резултат на направения анализ на резултатите, одиторският екип предписа следните **искания за коригиращи действия (ИКД)**:

ИКД 1. Да се изработи, одобри и оповести актуална организационна структура на факултета, от която да е видна длъжностната подчиненост на служителите и преподавателите, както и административните и функционални взаимовръзки между звената (ISO 9001:2008, т.5 .5.1 „Отговорности, пълномощия“).

ИКД 2. Да се подготвят, приемат и подписват актуални длъжностни характеристики за инспектор „Студенти“, които да конкретизират и регламентират отговорностите и правомощията, както и длъжностната подчиненост на служителите, заемащи тази длъжност. Там, където инспекторът упражнява функциите на друга длъжност, да му се изработи и предостави за подписване съответната длъжностна характеристика за конкретната длъжност (ISO 9001:2008, т.5.5 „Отговорности, пълномощия и обмен на информация“).

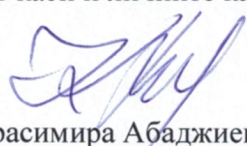
Препоръки

На вратите на инспекторите е обозначено приемно време за обслужване на студентите. Това противоречи на издадена ректорска заповед, което предполага такова да не се регламентира.

Добри практики

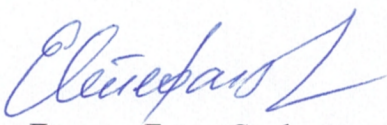
Добри практики са въведените цветови индикации при записите в главни книги, практиката на въвеждане на информацията от изпитните протоколи, съхранението на главните книги в каси и личните картони на студентите с различна цветова индикация.

Изготвил:


Красимира Абаджиева
водещ одитор

Дата на изготвяне на доклада:
14.02.2017 г.

Утвърдил:


Доц. д-р Елиза Стефанова
УПР