



РЕЗЮМЕ

от проведен вътрешен одит на СУК

16 юли 2012 г.

ОБХВАТ НА ОДИТА:	Всички структурни звена	Доклад № 8-2012
Одитори: доц.д-р Бистра Василева, доц.д-р Събка Пашова		Дата на провеждане: 16.07.2012 г.

ОБОБЩЕНИЕ И АНАЛИЗ НА ОДИТА

Обобщение

Основните документи в СУК се водят изрядно.

Основният недостатък е, че служителите не използват документираната система за обратна връзка за сигнализиране на ПР за промени в документацията. Регистърът за рекламации се подценява като средство за подобряване на работата. Предпочита се устната комуникация, което не допринася за подобряване на СУК и за усъвършенстване на нейното функциониране. Поради тази причина са предприети действия за електронизиране на процедурата по регистриране на несъответствия, коригиращи и превантивни действия.

Подценява се и не се разбира процесния подход на СУК и възможностите ѝ за подобряване на дейностите в полза на потребителите. Поради тази причина, през следващия сертификационен период ще бъде разработена програма за обучение към Центъра за качество на обучението и всички служители ще бъдат задължени да преминават през него.

Предполагаме, че разработеният нов модел на функциониране на СУК, електронизацията на документите и включването на отговорници по качество към катедрите в процеса на контролиране на функционирането на СУК ще допринесат за подобряване на ефикасността на СУК.

През м. януари е планирано обучение на отговорниците по качество към катедрите в Центъра за качество на обучението за начина на работа на електронизираната СУК, както и курс за вътрешни одитори.

За следващия тригодишен период освен двата пълни одита на СУК, оперативни одити ще се провеждат най-малко по два пъти в рамките на семестъра за част от структурните звена, като в тях ще се включват отговорниците по качество, които ще извършват и оперативни проверки.

С цел подобряване на управленското въздействие по нива на СУК на 10.12. 2012 г. е направено предложение за преминаване на СУК и представителя на ръководството на пряка отговорност към Ректора, което е прието от Ректора. Центърът за качество на обучението остава на подчинение към зам.-ректора „Учебна дейност“. Направени са съответните промени в документацията на СУК, които да отразят направените промени.