



ВИСШЕ УЧИЛИЩЕ ПО АГРОБИЗНЕС И РАЗВИТИЕ НА РЕГИОНИТЕ



УТВЪРЖДАВАМ,

РЕКТОР:

[Handwritten signature]
/проф. д-р инж. Д. Димитров/

Дата: 16.11.2016 г.

П Р А В И Л Н И К

ЗА РАЗГЛЕЖДАНЕТО НА СИГНАЛИ ЗА НЕРЕДНОСТ И СТУДЕНТСКИ ЖАЛБИ ВЪВ ВУААРР

I. ПОЛИТИКА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА СТУДЕНТСКИТЕ ЖАЛБИ

Чл. 1 (1) Висшето училище се стреми да осигурява в цялостната си дейност учебна и работна среда, в която жалбите от страна на студентите, докторантите и специализантите биват разглеждани своевременно, с минимални притеснения за жалбоподателите и максимална защита на страните по жалбата.

(2) Като част от своето задължение да осигурява открита и подкрепяща организационна култура, висшето училище се ангажира с етичното, отговорно, открито и честно управление на процесите свързани с разглеждането на студентските жалби.

(3) Висшето училище разглежда студентските жалби като възможност за оценяване и подобряване на институционалната политика и практика, както и за формиране на обективна представа за удовлетвореността на студентите от предоставяните услуги.

Чл. 2 Настоящата политика обхваща сигнали за нередности и жалби срещу други студенти от ВУАРР; срещу преподавателския и административно-помощния персонал на висшето училище на основен, допълнителен или граждански договор, в т.ч. и срещу гост-преподаватели; срещу лица, които макар и външни за ВУАРР, представляват част от утвърдената програма за обучение, като практическа подготовка, учебен стаж, обмен с практиката, или академичен обмен в страната и чужбина.

(4) Студентите могат да подават жалби по всички въпроси, свързани с обучението по тяхната специалност, независимо от това дали инцидентът, повод за жалбата, е станал извън територията на ВУАРР. Обхватът на политиката на висшето училище за разглеждане на жалби от студентите включва и инциденти, възникнали по време на летни школи, практики, стажове, обмен с други университети в страната и в чужбина, научни и обществени прояви, чествания на висшето училище и др.

II. ПРИНЦИПИ УПРАВЛЯВАЩИ РАЗГЛЕЖДАНЕТО НА СТУДЕНТСКИТЕ ЖАЛБИ

Чл. 3 При разглеждането на сигналите за нередност и студентските жалби, подавани от студентите, всички ангажирани лица от страна на ръководството и персонала на висшето училище се ръководят от следните принципи:

1. Равнопоставеност и обективност при разглеждането на жалбите, независимо от това, кой е жалбоподателят;
2. Честност и отговорност от страна на ангажираните с разглеждането на жалбата лица;
3. Отчетност и прозрачност при вземането на решения за действия по повод на конкретните жалби;
4. Предоставяне на помощ на студентите, желаещи да подадат жалба;
5. Уведомяване на студентите, подали жалба, за резултатите и предприетите действия от нейното разглеждане;
6. Документиране на жалбите и на преписките по тяхното разследване и разрешаване, като съхранението им е задължително, а достъпът до документите не е разрешен за лица, извън упоменатите в изрична заповед на ръководството;

7. Конфиденциалност на документацията, свързана с разглеждането на жалби и разрешен достъп до нея само за жалбоподателя и за служебните лица, отговорни за съхранението на документацията.

III. ПРОЦЕДУРИ ЗА РАЗГЛЕЖДАНЕ НА СТУДЕНТСКИТЕ ЖАЛБИ

Чл. 4 (1) Всеки студент може да подаде своя сигнал за нередност или жалба, както онлайн, така и в ректората.

(2) Всеки подаден онлайн сигнал и жалба получава автоматично регистрационен номер.

(3) Лично подадените сигнали за нередност и жалби се въвеждат от отговорния служител ръчно в регистъра, като се попълват задължително следните данни:

- Регистрационен номер;
- Дата и час на получаване;
- Име на подателя;
- Имейл на подателя;
- Телефон за връзка.

(4) Ако бъде констатирано, че лично подаденият документ, съдържащ сигнал или жалба, не е подписан, се уведомява подателят, за да положи подписа си, а ако сигнала е анонимен, то той се оставя без движение.

Чл. 5 След регистриране на сигнала или жалбата, той се представя на ректора на ВУАРР.

Чл. 6 (1) Ректорът определя със заповед за всеки конкретен случай петчленна комисия и нейни заместници, която да разгледа сигналът за нередност или жалбата.

(2) Комисията за разглеждане на подадените сигнали за нередност и жалби се състои от трима преподаватели, един член на администрацията на ВУАРР и един студент.

Чл. 7 (1) Комисията събира, обобщава и анализира всички необходими доказателства (респективно взема писмени обяснения от засегнатата страна) за изясняване на обстоятелствата по подадения сигнал за нередност или жалба.

(2) В срок от 5 дни от постъпване на сигнала или жалбата, се съставя констативен протокол, към който се прилагат всички събрани доказателства. Протоколът се подписва от всички членове на комисията.

(3) В срок от 1 ден след изготвяне на констативния протокол комисията изготвя и предоставя на Ректора доклад заедно с констативния протокол и събраните доказателства.

Чл. 8 Ректорът се произнася по доклада на комисията в тридневен срок от подаването му с резолюция, като за резултата се уведомява подателят на сигнала за нередност или жалбата.

Чл. 9 Когато в рамките на срока по чл. 6 във връзка с чл. 5 не може да бъде изпратен отговор, се изпраща уведомително писмо до подателя на сигнала или жалбата, в което са

описани причините за забавянето и се посочва срок за приключване на проверката и изготвяне на отговор.

Чл. 10 Всички документи, свързани с подадения сигнал за нередност или жалба се съхраняват в ректората в срок от 2 години.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§1. Настоящият правилник влиза в сила след приемането му от АС.

§2. Внасянето на изменения в правилника става по реда, определен в Правилника за устройството и дейността на ВУАРР.

§3. Настоящият правилник е приет с решение на АС – протокол № 48/10.11.2016 г. и влиза в сила от датата на приемането му.