

Правилник  
за подаване и разглеждане на  
жалби, сигнали и предложения  
от студенти



**ВИСШЕ УЧИЛИЩЕ ПО  
МЕНИДЖМЪНТ  
ВАРНА**

**Правилник за подаване и разглеждане на жалби, сигнали и предложения от  
студенти във Висше училище по мениджмънт - гр. Варна**

=====

## **Правилник**

### **за подаване и разглеждане на жалби, сигнали и предложения от студенти във Висше училище по мениджмънт - гр. Варна**

**Чл.1** Висше училище по мениджмънт - гр. Варна (ВУМ) се ангажира да предоставя висококачествено обучение и да търси активно оценката на студентите по отношение на административно - организационната и учебната дейност. Неотменна част от постигането и запазването на желаните стандарти е развиването на механизми за наблюдение, оценка и контрол на постигнатите резултати. Ръководството на ВУМ и академичната общност се стреми тези механизми да бъдат достъпни и от тях да се възползват всички участници в академичния живот във ВУМ.

**Чл.2 (1)** Основни принципи при изготвяне на този правилник и свързаните процедури са:

- справедливост и прозрачност;
- своевременно разглеждане;
- ефективно решаване;
- адекватна обратна връзка;
- конфиденциалност;
- насърчаване на неформалното помирение и разрешаване на повдигнатите въпроси на ранен етап;
- активна подкрепа от страна на служителите на всеки етап от процедурата;
- идентифициране на дейности и процедури, които имат нужда от корекция;
- развитие и усъвършенстване, повишаване качеството на учебната и административно - организационна дейност във ВУМ.

(2) Процедурата в този правилник се отнасят за писмено постъпили жалби или сигнали, свързани с недовлетвореност или несъответствия в качеството учебната и административно - организационна дейност във ВУМ, както и за писмено постъпили предложения за подобряване на дейността във ВУМ.

**Чл.3 (1)** Основанията за подаване на предложения, жалби и сигнали, които са обект на разглеждане по този правилник, са:

1. Провеждане на учебните занятия и изпити

## Правилник за подаване и разглеждане на жалби, сигнали и предложения от студенти във Висше училище по мениджмънт - гр. Варна

=====

2. Неприемливо отношение или поведение на преподаватели и административен персонал
3. Административно обслужване
4. Битови условия
5. Несъответствие между предварително обявени учебни програми и академичните стандарти и реалното провеждане на учебните занятия и изпити

(2) Жалби, които не се разглеждат по реда на този правилник са:

1. Устни и или анонимни жалби и сигнали
2. Жалби и сигнали на студенти, свързани с неетично поведение от страна на други студенти, преподаватели и/или служители на ВУМ. Жалбите, свързани с тези случаи се разглеждат по реда на Правилника за предотвратяване, установяване и санкциониране на плагиатство и други неетични практики;
3. Нарушения на задълженията на студентите, определени в ЗВО и свързаните подзаконовни нормативни актове, Правилника за вътрешния ред, Правилника за предотвратяване, установяване и санкциониране на плагиатство и други неетични практики, Правилника за правата и задълженията на студентите и останалите нормативни актове на ВУМ и/или условията за прием;
4. Възражения срещу оценки на изпити и курсови работи, които се разглеждат по реда на Правилника за вътрешния ред във ВУМ.

**Чл.4** Основни права и задължения на страните, участващи в процедурите по този правилник:

- (1) Да са запознати с правилника, неговия обхват и възможни резултати;
- (2) Постъпилите жалби и сигнали да се разглеждат при спазване на процедурите по този правилник, като участващите страни са длъжни да предоставят пълна и вярна /правдива/ информация и да съдействат добронамерено и добросъвестно за постигане на решение;
- (3) Постъпилите жалби и сигнали да се разглеждат при спазване на етичните норми и запазване на конфиденциалност, като се гарантира, че достъп до конфиденциална информация имат само служителите, пряко ангажирани с процедурите и вземането на решения по този правилник;
- (4) Да се осигури прозрачно и справедливо отношение към всички заинтересовани лица;
- (5) Да се осигурят възможности за медиация и намиране на неформални решения преди подаване на официална жалба, както и на всеки етап от разглеждане на постъпилите официално жалби и сигнали с цел предотвратяване на ненужно

## Правилник за подаване и разглеждане на жалби, сигнали и предложения от студенти във Висше училище по мениджмънт - гр. Варна

=====

ескалиране на противоречията. Спазването на този принцип да се извършва със съгласието на страните и без да се възпрепятства страната, подала сигнала, да търси формално разрешаване на случая;

- (6) Да не се позволява промяна в отношението към студентите или санкциониране им заради подадени жалби или сигнали, освен в случаите на предоставена невярна информация, необосновани жалби и сигнали или преднамерено дискредитиране на ВУМ или негови служители и/или в противоречие на разпоредбите на ЗВО и свързаните подзаконови нормативни актове, Правилника за вътрешния ред, Правилника за предотвратяване, установяване и санкциониране на плагиатство и други неетични практики, Правилника за правата и задълженията на студентите и останалите нормативни актове на ВУМ и/или условията за прием. В тези случаи е възможно да се предприемат действия срещу подалите невярна информация, необосновани жалби и сигнали или преднамерено дискредитирали ВУМ или негови служители съгласно Правилника за вътрешния ред, Правилника за предотвратяване, установяване и санкциониране на плагиатство и други неетични практики и останалите нормативни документи във ВУМ;
- (7) Всички жалби и сигнали да се разглеждат във възможно най-кратки срокове, но при повече участници или когато обстоятелствата изискват по-продължително време за изясняване, засегнатите страни да проявяват разбиране, търпение и съдействие;
- (8) Да се информират относно съдържанието на сигнала или жалбата лицата, чиито действия или бездействие са обект на жалбата, освен в случаите, когато това нарушава законови норми и е възможно да се постигне решение без пълно разкриване на информация;
- (9) При подаване на сигнал или жалба от студент под 18 г., да се информират родителите/настойниците на студента за естеството на жалбата, за етапите на нейното разглеждане и резултатите от нея; да се позволи на родителите/настойниците да действат от името на студента след получено писмено съгласие за това от страна на студента;
- (10) Подадените предложения, жалби или сигнали да са написани на български или английски език;
- (11) Да не се разглеждат жалби и сигнали, които са анонимни, подадени от името на анонимна трета страна или подадени от името на трета страна без нейното писмено съгласие;
- (12) Да се разглеждат жалби и сигнали, подадени в установените по този правилник срокове. ВУМ си запазва правото при възникване на обективни обстоятелства да разглежда подадени жалби и сигнали и след изтичане на сроковете по този правилник;

**Правилник за подаване и разглеждане на жалби, сигнали и предложения от студенти във Висше училище по мениджмънт - гр. Варна**

=====

- (13) Резултатите от постъпилите жалби и сигнали да бъдат оповестени на всички заинтересовани страни;
- (14) Резултатите от постъпилите жалби и сигнали, като и направените предложения, да бъдат анализирани и включени в процедурите за поддържане и подобрене на съществуващите стандарти на обучение и административно обслужване.

**Чл. 5 Разглеждане на жалби и сигнали**

- (1) Неформално решаване в звеното, за чиято дейност се отнася оплакването (ниво 1):
1. При възникване на повод за жалба или сигнал студентите първоначално трябва писмено чрез електронен носител да се обърнат пряко към лицето, чието действие или бездействие е повод/причина за оплакване, когато това може да доведе до отстраняване на повода/причината;
  2. Ако в рамките на пет работни дни не се стигне до решаване на казуса или до конкретни мерки за негово разрешаване, както и когато не са предприели действия по т.1 по настоящата алинея, студентите следва да се обърнат към компетентните длъжностни лица и по – конкретно към ръководителя на звеното, чиято дейност е свързана с оплакването (в писмен вид – на хартиен носител или по електронен път);
  3. Жалбите или сигналите по т.1 или по т.2 (когато липсват действия по т.1) на настоящата алинея следва да бъдат направени не по-късно от 14 дни от възникване на повода/причината;
  4. Служителите, които първоначално са запознати с оплакването следва да предприемат действия за решаване или да потърсят съдействие от други отговорни лица, както и да информират студентите за предприетите действия и/или взети решения;
  5. Студентите трябва да съхраняват всички документи за предприети действия и получена информация в случай на писмено известяване, респективно писмен отговор (на хартиен или електронен носител), в случай че се наложи да ги представят като доказателство;
  6. В случаите, когато студентите не получат отговор на жалба или сигнал до 14 дни от датата на подаване на оплакването до ръководителя на съответното звено или не бъде постигнато решение, могат да пуснат официална жалба или сигнал до Академичния директор или Заместник ректора по учебна дейност и качество на ВУМ .

## Правилник за подаване и разглеждане на жалби, сигнали и предложения от студенти във Висше училище по мениджмънт - гр. Варна

=====

### (2) Официално подаване на жалба или сигнал (ниво 2).

1. В случаите, когато не е постигнато решение на първо ниво или студентите имат реални /действителни/ основания да не са удовлетворени от предприетите мерки, те могат да подадат официално оплакване до Академичния директор или Заместник ректора по учебна дейност и качество на ВУМ чрез депозиране на жалба до Учебен отдел, където се води регистър за постъпилите жалби и сигнали от студентите.
2. Академичният директор или Заместник ректорът по учебна дейност и качество имат право да разпределя постъпилите жалби по компетентност, както и да изискват копия от документи, материали и да организират работни срещи и други при изпълнение на задълженията си във връзка с настоящите процедури.
3. Официално оплакване може да бъде направено не по-късно от 7 дни от датата на последното решение, респективно непостигнато решение, на първо ниво.
4. В случаите, когато студентите не желаят да потърсят решение на място в звеното, за чиято дейност се отнася оплакването (първо ниво), могат да подадат официално оплакване до 14 дни от възникване на основанието (конкретния повод).
5. При подаване на жалба или сигнал след определените срокове без основателна причина, те следва да не бъдат разглеждани и да бъдат оставени без последствия. ВУМ си запазва правото при възникване на обективни обстоятелства да разглежда подадени жалби и сигнали и след изтичане на сроковете по този правилник.
6. При подаване на официална жалба или сигнал (второ ниво) задължително се попълва формуляр 1 (Приложение 1), към който се прилагат съответните доказателства (напр. становища от други участници, писмена кореспонденция и др.).
7. При липса на достатъчно потвърждаващи основанията материали и при невъзможност да се установят обстоятелствата, свързани с подадена жалба или сигнал, същите следва да бъдат оставени без разглеждане.
8. До 14 дни от подаване на официалното подадени жалба или сигнал студентите следва да бъдат уведомени за хода на процедурата.

### (3) Възможните действия, които се предприемат при официално подаване на жалба или сигнал

1. Провеждане на срещи на Академичния директор или Заместник ректора по учебна дейност и качество със студентите за допълнително изясняване на обстоятелства
2. Препращане на жалбата или сигнала към друго отговорно лице за подробно разглеждане и решаване
3. Изслушване и медиация и постигане на решение между заинтересованите страни

**Правилник за подаване и разглеждане на жалби, сигнали и предложения от студенти във Висше училище по мениджмънт - гр. Варна**

=====

4. Препращане на жалбата или сигнала към Комисия за осигуряване и оценяване на качеството на ВУМ (КООК).
- (4) Студентите се уведомяват за решението на Академичния директор или Заместник ректора по учебна дейност и качество, на КООК или на съответния орган, към който е разпределена жалбата по компетентност. Решението е окончателно за провежданата процедура.

**Чл. 6** Подаване и разглеждане на предложения

- (1) Предложенията могат да бъдат подадени устно или писмено на хартиен или електронен носител до в учебен отдел или до длъжностно лице, което отговаря за дейността, в сферата на която е направеното предложение. Анонимни предложения не се разглеждат.
- (2) В случаите, когато предложението е направено до учебен отдел, служителите го препращат до Академичния директор или Заместник ректора по учебна дейност, и качество които от своя страна го разпределят към отговорното длъжностно лице.
- (3) Решение по предложението се взема най-късно два месеца след неговото постъпване и се съобщава в 7-дневен срок на подателя.
- (4) Когато е необходимо по-продължително проучване, срокът за вземане на решението може да бъде продължен не повече от 6 месеца, за което се съобщава на подателя.
- (5) Решението, постановено по направено предложение, не подлежи на обжалване.

Правилникът е приет от Висшия Академичен Борд на ВУМ на 24.02.2016 г. (Протокол № 1).

Изменения и допълнения в настоящия правилник се извършват по реда на приемането му.

**Правилник за подаване и разглеждане на жалби, сигнали и предложения от  
студенти във Висше училище по мениджмънт - гр. Варна**

=====

приложение 1 – български

---

## Формуляр за жалби и сигнали

---

**Преди да попълните формуляра и подадете официална жалба или сигнал трябва да сте се запознали с Правилника за подаване и разглеждане на жалби, сигнали и предложения във ВУМ и да сте предприели действия за намиране на неформално решение на случая, който описвате в жалбата.**

*Запазете копие от този формуляр.*

<b>На вниманието на:</b>	
<b>Имена на жалбоподателя</b>	
<b>Студентски номер</b>	
<b>Специалност</b>	
<b>Адрес за кореспонденция</b>	
<b>Имейл адрес</b>	
<b>Телефонен номер</b>	



**Правилник за подаване и разглеждане на жалби, сигнали и предложения от студенти във Висше училище по мениджмънт - гр. Варна**

=====

**Опишете кратко и ясно повода за жалбата:**

**Опишете кратко и ясно действията, които сте предприели за неформално разрешаване на случая. Посочете служителите, към които сте се обърнали за неформално разрешаване на случая (име, длъжност, дата на среща или кореспонденция). Посочете имената на други хора (студенти, преподаватели или административни служители), които евентуално са участвали в описаните действия:**

**Опишете кратко и ясно резултатите от описаните по-горе действия и причините, поради които тези резултати не ви задоволяват:**

**Посочете действията, които очаквате да бъдат предприети, както и очакваните от Вас резултати:**

**Избройте документите, които прилагате като доказателства към формуляра:**

**Правилник за подаване и разглеждане на жалби, сигнали и предложения от  
студенти във Висше училище по мениджмънт - гр. Варна**

=====

Декларирам, че съм запознат/а с Правилника за подаване и разглеждане на жалби, сигнали и предложения във ВУМ и информацията, дадена от мен в този формуляр и в приложените към него документи, е вярна.

подпис:

дата:

Попълва се от служител:

Жалбата е получена на:

Жалбата е препратена към:

Получен отговор от:

на (дата):

**Правилник за подаване и разглеждане на жалби, сигнали и предложения от студенти във Висше училище по мениджмънт - гр. Варна**

=====

приложение 1 – английски

---

## Formal complaint application form

---

**Before filing an official complaint, students should have read the Rules for submission and consideration of complaints and recommendations at VUM carefully and should have taken actions to reach an informal resolution of the issue described in this form.**

*Please keep a copy of this application form.*

<b>To the attention of</b>	
<b>Full name of the complainant</b>	
<b>Student number</b>	
<b>Programme of Study</b>	
<b>Address for all correspondence</b>	
<b>Email address</b>	
<b>Phone number</b>	
<b>Please state in a concise and clear manner the issue you wish to complain about:</b>	

**Правилник за подаване и разглеждане на жалби, сигнали и предложения от студенти във Висше училище по мениджмънт - гр. Варна**

=====

**Please state in a concise and clear manner the actions you have taken to resolve the issue informally. Please specify the staff you have contacted to reach an informal resolution (name, position, date if meeting or correspondence). Please specify, if applicable, the names of other people (students, faculty or administrative staff) involved in the above described actions.**

**Please state in a concise and clear manner the outcomes of the above described actions and the reasons you find these outcomes dissatisfying.**

**Please state the expected actions and your preferred outcome.**

**Please describe the evidence accompanying this form:**

**I declare that I have read the Rules for submission and consideration of complaints and recommendations at VUM and that the information given on this form, and on any accompanying papers, is a true statement of facts.**

**Правилник за подаване и разглеждане на жалби, сигнали и предложения от  
студенти във Висше училище по мениджмънт - гр. Варна**

=====

<b>signature:</b>	<b>date:</b>
<b><i>For staff only:</i></b>	
<b>Complaint received on:</b>	
<b>Complaint forwarded to:</b>	
<b>Reply received from:</b>	
<b>date:</b>	