



## РЕЗЮМЕ

от проведен вътрешен одит на СУК

25-26 ноември 2013 г.

<b>ОБХВАТ НА ОДИТА:</b>	<b>Всички структурни звена</b>	<b>Доклад № 2-2013</b>
<b>Одитори: доц.д-р Бистра Василева, доц.д-р Събка Пашова</b>		<b>Дата на провеждане: 25-26.11.2013 г.</b>

### ОБОБЩЕНИЕ И АНАЛИЗ НА ОДИТА

#### Обобщение

Основните документи в СУК се водят изрядно в отделите, но е нужно да се вземат пред вид направените предложения с цел актуализиране на документацията по СУК (вътрешни нормативни документи, 06 РР, 09 РР) в електронната платформа.

Установени са пропуски в органограмата на ИУ-Варна. Тя трябва да се допълни с липсващите позиции и звена в структурата на ИУ-Варна.

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 е електронизирана процедурата по регистриране на несъответствия, коригиращи и превантивни действия. В електронната платформа е достъпен 04.00.01 FM Доклад за коригиращо или превантивно действие.

Подценява се и не се разбира процесния подход на СУК и възможностите ѝ за подобряване на дейностите в полза на потребителите. Проведено е обучение на служителите по отношение работата с електронната платформа и ползването на актуални формуляри и записи от нея.

През месец ноември 2013 г. бе организиран от Центъра за качество на обучението курс за вътрешни одитори. В обучението бяха включени отговорници по качество към отделните катедри в структурата на ИУ-Варна и Колеж по туризъм-Варна.

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.

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.