



ДОКЛАД

ЗА ДЕЙНОСТТА НА

УНИВЕРСИТЕТСКИЯ ОМБУДСМАН

В

**ПЛОВДИВСКИЯ УНИВЕРСИТЕТ
"ПАИСИЙ ХИЛЕНДАРСКИ"**

2024 г.

Въведение

2024 беше четвъртата година през която се реализира дейността на университетския омбудсман в Пловдивския университет „Паусий Хилендарски“. В контекста на динамичните процеси във висшето образование, институцията представлява един от механизмите, които допринасят за подобряването на качеството на висшата професионална подготовка на младите хора.

През 2024 г. омбудсманът в Пловдивския университет чрез дейностите си целеше да се изгради работещ модел на допълнителна защита на правата на членовете на университетската общност. Трябва да се подчертае, че омбудсманът не може да замести официалните съществуващи механизми за вътрешен контрол в университета, а предлага алтернативна възможност за неформално решаване на спорове.

Важно е обаче да се знае какво влиза в компетенциите на омбудсмана. Лицата, които се обръщат към него трябва да са наясно с възможностите на институцията и да не очакват, че омбудсманът задължително ще разреши техните проблеми. Той не може нито да наказва, нито да нарежда, а действа като арбитър, който без да заема страна се стреми с активното участие и на двете страни да разреши даден спор.

Университетският омбудсман споделя разбирането, че съществуването на институцията е тази необходима стъпка, която трябва да направят българските университети, за да последват духа на хармонизация на висшето образование с европейските и световните стандарти.

Основни принципи в работата на омбудсмана

- **Поверителност.** Омбудсманът не разгласява информация за подадена жалба или сигнал, както и за лицето, което е подало жалбата или сигнала, без неговото изрично одобрение.

- **Независимост.** Омбудсманът е независим в структурата на Пловдивския университет и отчита своята дейност пред органа, който го е избрал - Академичния съвет.

- **Безпристрастност.** Този принцип се изразява в това, че омбудсманът не заема страна, когато прави проверка във връзка с подадени жалби и сигнали до него. Неговият стремеж е единствено да подпомага разрешаването на конфликтите.

- **Законност.** Университетският омбудсман осъществява своята дейност в съответствие със законодателството на Република България, Правилника за организацията и дейността на ПУ „Паисий Хилендарски“ и Правилата за неговата дейност, които са утвърдени от АС. Той спазва правилата за защита на личните данни и конфиденциалността на информацията, представляваща служебна тайна, която му е станала известна при осъществяване на дейността му.

- **Публичност.** Всички преподаватели, служители, студенти, докторанти и специализанти в ПУ да имат достъп до информация за дейностите и инициативите на омбудсмана. Пример в това отношение е наличието на специализирана интернет страница на омбудсмана, присъствието му в социалните мрежи, както и прилагането на информационните и комуникационните технологии в работата му.

Дејност на Университетският омбудсман

Университетският омбудсман подкрепя и подпомага членовете на академичната общност на Университета, като при необходимост съдейства за благоприятно уреждане на възникнали вътрешно университетски спорове, както и спорове с трети, външни за Университета, лица и организации. Той представя предложения за промяна и подобряване на съществуващата практика на административно обслужване в Университета.

Университетският омбудсман е институция, която безпристрастно разрешава конфликти и осигурява поверителна и неформална подкрепа на студентите, докторантите, специализантите, преподавателите, работниците и служителите на Университета, когато с действие или бездействие се засягат или нарушават техни права и свободи.

Ректорското ръководство определи кабинет 122 в Ректората за офис на университетския омбудсман, като кабинетът се споделя с председателя на Контролния съвет на ПУ.

Университетският омбудсман разполага с технически средства, които са предназначени за работа на институцията. Използва се компютърна конфигурация и мултифункционално печатащо устройство, високоскоростен интернет и самостоятелна точка за достъп до Wi-Fi.

С професионалното съдействие на Университетския информационен център, специализираната интернет страница на омбудсмана, която е достъпна на адрес: **<https://ombudsman.uni-plovdiv.bg>** продължава да се надгражда. Създадената електронна поща **ombudsman@uni-plovdiv.bg** позволява достъп до всички функционалности на електронния портал на ПУ. Продължава да функционира също така и страницата на Университетския омбудсман в социалната мрежа Фейсбук.

Академичният съвет на ПУ „Паусий Хилендарски“ със свое Решение №20, взето с протокол № 7/29.01.2024 г., утвърди и бюджет на омбудсмана на ПУ „Паусий Хилендарски“ за 2024 година.

Съвместно със Студентския съвет на ПУ „Паусий Хилендарски“ университетският омбудсман е в процес на разработване на концепция за т.нар. Академия за карьерно развитие, а също така и за благотворителната инициатива „Добрият гарява надежда“. Тазу инициатива бе започната по време на управлението на „старото“ ръководство на СС под председателството на докторант Виктория Палигорова, като омбудсманът изразява своето желание работата по нея да продължи и с новия председател на СС – Димитър Стоянов.

В сътрудничество с редакционния екип на вестник „Пловдивски университет“ е създадена рубриката „Гражданско образование“, която се списва от университетския омбудсман – през 2024 г. са правени публикации в различните броеве на изданието.

Като част от реализиране на информационно-образователната си функция, университетският омбудсман може да организира и провежда образователни модули, в които се разглеждат общозначими въпроси и се предоставя коректна и правилна информация във връзка с проблеми, които засягат университетската общност. Към настоящия момент се предлагат следните обучителни модули: Практическо нормотворчество; Избори и избирателни процедури; Лидерски умения и екипна работа; Промоция на хуманитарните ценности; Основни права и свободи; Управление при кризи; Комуникация и групова динамика.

През 2024 г. омбудсманът издаде информационна брошура, в която се представя институцията, както и основните принципи в работата му. В изданието се посочва в кои случаи лицата може да се обръщат към университетския омбудсман за съдействие, както и информация за това кои жалби и сигнали не се разглеждат от институцията. Брошурата е налична и онлайн в официалната интернет страница на университетския омбудсман.

Университетският омбудсман и Студентският съвет на ПУ „Паусий Хилендарски“ издадоха Конституцията на Република България по повод 16 април – Ден на Конституцията и професионален празник на българските юристи и съдебните служители. Изданието се разпространи безплатно в университета.

Със Заповед № РД-21-1496/13.07.2023 г. на Ректора на ПУ, на основание чл. 27, ал. 2 от Закона за здравословни и безопасни условия на труд, доц. Христо Паунов – омбудсман на ПУ и проф. Станимир Кабаиванов – зам.-ректор на ПУ бяха включени като представители на работодателя в Комитета по условията на труд (КУТ), като проф. Кабаиванов бе определен и за председател на КУТ. През 2024 г. омбудсманът активно участва в заседанията на КУТ, както и в обученията за придобиването на знания, умения и навици, необходими за осъществяване на правата и задълженията на представителите в комитета по условия на труд, определени със Закона за здравословни и безопасни условия на труд.

През м. май 2024 г. омбудсманът на ПУ "Паусий Хилендарски" доц. д-р Христо Паунов и студенти и докторанти от Кръжока по Публичноправни науки към Юридическия факултет посетиха Администрацията на Президента и Конституционния съд на Република България. Там имаха възможността да обсъдят конституционните правомощия на Президента и на Вицепрезидента на РБ и практически аспекти от работата на конституционната юрисдикция.

Също през м. май 2024 г. омбудсманът на университета участва в обучение по Първа долекарска помощ на работното място с прилагане на демонстрации и основни техники, което беше организирано от Българския Червен кръст и проведено в Ректората на ПУ.

Отново през м. май 2024 г. доц. Христо Паунов взе участие в традиционния празник на ПУ „Паусий Хилендарски“ по случай Световния ден на спорта – 17 май, който бе организиран от Биологическия факултет с подкрепата на Студентския съвет.

През м. юни 2024 г. университетският омбудсман взе участие в обучение, свързано с използването на изкуствен интелект в образованието. Основната цел на курса бе да се повиши качеството и ефикасността на обучението, да се стимулира иновативността и креативността на преподавателите, които да се подготвят за изискванията на дигиталната ера.

Също през м. юни 2024 г. доц. Христо Паунов повиши нивото на своята професионална квалификация като придоби втора магистърска степен – този път по Публична администрация, след успешно и отлично защитена дипломна работа.

В началото на м. септември доц. Христо Паунов взе участие в Студентската юридическа научна академия - научно-практически форум, който допълнително стимулира студентското научно творчество. По време на събитието беше представена дейността на институцията „омбудсман“ в Пловдивския университет. Веднага след това събитие, омбудсманът се включи и в провеждането на 34-та Научна школа „Модерното общество“ на ЮФ на Софийския университет.

След получено запитване от страна на служител на Университета, по инициатива на омбудсмана и със съдействието на отдел „Стопански дейности“ и отдел „Финансово-счетоводен“, на партърните етажи в Ректората и Нова сграда са поставени информационни табла на УниКредит Булбанк (банката, която обслужва ПУ), на които се поставят периодично брошури с информация относно преференциалните услуги за работници и служители на ПУ „Паусий Хилендарски“, които банката предоставя.

Със Заповед № РД-21-1769/18.10.2023 г. на Ректора на ПУ „Паусий Хилендарски“ доц. д-р Христо Паунов – университетски омбудсман и проф. д-р Люба Панайотова – председател на Контролния съвет на Пловдивския университет са определени за лица, отговарящи за разглеждането и произнасянето по депозирани сигнали във връзка с приложението на Закона за защита на лицата, подаващи сигнали или публично оповестяващи информация за нарушения (ЗЗЛПСПОИН). С професионалното съдействие на Университетския информационен център в официалната интернет страница на ПУ е създадена подсекция „Вътрешен канал за подаване на сигнали по ЗЗЛПСПОИН“. През 2024 г. в тази подсекция на сайта на ПУ беше публикувана информация за условията и реда за подаване на сигнали в Пловдивския университет „Паусий Хилендарски. Създадената електронна поща signals@uni-plovdiv.bg позволява да се осъществява електронна комуникация с лицата, отговарящи за разглеждането на сигнали. В момента съвместно с УИЦ се разработва и специализиран софтуер за електронно подаване на сигнали и тяхното регистриране съобразно изискванията на закона.

През м. октомври 2024 г. омбудсманът на ПУ се включи в подготовката на Благотворителен бал, който бе организиран от Студентския съвет. Целта на събитието беше да се съберат средства, които ще помогнат на двойки с репродуктивни проблеми да сбъднат най-голямата си мечта – да станат родители.

Доц. д-р Христо Паунов през 2024 г. взе активно участие в няколко престижни университетски

форума, а именно:

- Кръгла маса на тема „Кодификации и кодекси“, организирана от Юридическия факултет през м. май;
- Кръгла маса на тема „Правна закрила и овластяване на децата и лицата с интелектуални затруднения и психически увреждания“, организирана от Юридическия факултет през м. юни;
- Международна научна конференция „Интердисциплинарният подход в приложното поле на икономическите и социалните науки“, организирана от Факултета по икономически и социални науки през м. ноември по повод 30-годишнината на ФИСН;
- Юбилейна конференция „40 години Педагогически факултет – традиции и новаторство“, организирана от ПФ през м. ноември;

Университетският омбудсман бе включен в комисия в състав: проф. Пламен Стоянов – зам.-ректор на ПУ; г-жа Ваня Григорова - началник отдел "РАСД" на ПУ; доц. Даниела Дончева – декан на ЮФ на ПУ и доц. Константин Пехливанов – ръководител на катедра „Публичноправни науки“ към ЮФ на ПУ, която изготви предложения за промени в Правилника за развитие на академичния състав на Пловдивския университет (ПРАСПУ), като така предложеният вариант на актуализирания ПРАСПУ беше приет от Академичния съвет на ПУ „Паусий Хилендарски през м. декември 2024 г.

В края на 2024 г. омбудсманът на ПУ „Паусий Хилендарски“ - доц. д-р Христо Паунов подкрепи Коледния базар, организиран от Студентския съвет, както и провеждането на Благотворителното юридическо коледно парти на ЮФ.

Университетският омбудсман съдейства на ректорското ръководство на ПУ „Паисий Хилендарски“ при изготвяне на становища във връзка с искана информация от страна на различни национални институции (омбудсман на Република България, Министерство на образованието и науката, обществен посредник на Община Пловдив и др.).

През цялата 2024 г., като част от основните му дейности, университетският омбудсман е:

- приемал и разглеждал жалби;
- правил проверки по постъпилите жалби;
- давал препоръки;
- отправял предложения за посредничество между университетската администрация и засегнатите лица за преодоляване на допуснати нарушения и примирява позициите им;

Жалбите до омбудсмана са подавани по два начина:

- посредством електронната поща;
- посредством електронния формуляр за подаване на жалби онлайн през интернет страницата на омбудсмана.

Жалбите могат да бъдат категоризирани в няколко направления:

- решения на Факултетни съвети;
- организацията на учебния процес в някои факултети;
- стипендии и общежития;
- дейност на служители от администрацията на университета.

Не са постъпвали жалби и сигнали от филиалите на Пловдивския университет в Смолян и Кърджали.

Паралелно с приемането и разглеждането на жалби, към университетския омбудсман се отправят по ел. поща питання от различно естество, като се иска конкретна информация по определени въпроси. На част от въпросите омбудсманът е отговарял директно (когато е разполагал с необходимата информация), а в останалите случаи е насочвал подателят на конкретното питане към съответния компетентен служител от администрацията на университета.

Заслужава да се отбележи и фактът, че през 2024 г. изключително много зачестиха случаите, когато представители на университетската общност търсят съдействие от страна на омбудсмана, като посещават на място неговата приемна и излагат в устна форма своите проблеми, но не желаят писмено да подават жалба или сигнал, нито пък желаят да се съставя протокол за това. Това показва тенденцията към засилено търсене на неформално съдействие от страна на институцията на омбудсмана във връзка с редица въпроси, свързани с живота и работата в университета.

Въпреки че в Република България и в частност в Пловдивска област няма обявена извънредна епидемична обстановка, към университетския омбудсман продължи да функционира и онлайн приемна. Тя се реализира посредством Google Classroom и Google Meet. За целта е създадена специална класна стая с код за присъединяване: **zvh5c5h**. Всеки член на университетската общност на ПУ може да се включи в класната стая и да използва функционалностите на платформата, за да осъществи контакт с омбудсмана. В Google Meet е създаден и постоянно активен линк за видеоконферентна връзка: **<https://meet.google.com/uwm-spni-cnv>**. При предварително заявено желание (изпратено по ел. поща) в рамките на приемното време, всеки член на университетската общност на ПУ може да комуникира на живо и от разстояние с университетския омбудсман.

Съгласно чл. 33 от Правилата за дейността на университетския омбудсман в ПУ „Паусий Хилендарски“, омбудсманът може изразява становища и да прави препоръки и предложения до съответните органи на Университета. В тази връзка и в следствие на анализ на получените писмени и устни жалби и предложения от страна на представители на университетската общност, омбудсманът изразява следните позиции:

- Във връзка с видимото претоварване на северния паркинг в Ректората е необходимо да се създадат условия за оптимизиране на пропускателния режим. Отчита се тенденцията лица, чиито правоотношения с университета са приключили или които имат бизнес отношения с университета, да използват паркинга на Ректората и по този начин да затрудняват възможността на редовите служители и преподаватели да паркират личните си автомобили.

Като добра практика може да се посочи прилагането на системата на паркинзите на Нова сграда на университета – въвеждане на един номер на автомобил в Е-портала на ПУ, видео заснемане и използване на камерите за допускане на паркинга, сегментиране на паркинговите пространства. При невъзможност да се въведе подобна система за паркинзите в Ректората, би могло да се направи ревизиране на списъка с въведените телефонни номера в SIM картата на барьерата. За решаването на този проблем би могло да се създаде и малка работна група, която в кратки срокове да предложи и други решения.

- Омбудсманът продължава да застъпва тезата, че във връзка с въвеждането на новото лого на Пловдивския университет, удачно би било със заповед на Ректора (или приемането на правила или регламент от страна на АС) да се уредят въпроси, свързани с използването на логото, като:
 - в кои случаи се използва цветният вариант и кога черно-белият вариант на логото;
 - кога може да се използва частта от логото, изобразяваща Паусий Хилендарски, без да се използва надписа от логото „Пловдивски университет 1961 Паусий Хилендарски“;
 - как да се изобразява логото на различни видове рекламни материали (тениски, бележници, визитни картички, календари, торбички и др. под.), на презентации, интернет сайтове и др.
 - от къде по официален път може да се получи логото за използване за служебни цели и кой официално съхранява логото в електронен вид в неговия цветен и графичен вариант.

- Необходимо е да се повиши информационната и правната култура на част от администрацията в Университета относно използването на електронни документи и електронни подписи. Основната правна уредба се съдържаща в Регламент №910/2014 на Европейския съюз и Закона за електронния документ и електронните удостоверителни услуги, с които би следвало да бъде запозната администрацията на ПУ.

Съществува и възможността да се организира в близко бъдеще обучителен семинар, посветен на прилагането на информационните и комуникационните технологии в редица административни процедури и дейности в Университета.

- Институционалната идентичност на ПУ „Паусий Хилендарски“ е изключително важна при „самопредставянето“ на Университета. В тази връзка, би било добре да се направят стъпки относно унифицирането на:
 - оформлението на печатната комуникация (печатни материали като бланки, визитни картички, пликове, кореспонденция, рекламни материали и др.);
 - електронните комуникации (стандартизиране на интернет страниците, мултимедийните презентации и др.)
 - идентификацията на членовете на академичния състав, работниците и служителите в Университета (издаване на идентификационни карти, създаване на стандарти и правила относно използването им и т.н.)
 - оформлението на указателни знаци (знаци на фасадите и в сградите на Университета; табели за кабинети и местонахождение; указателни табели и информационни табели, табели с логото на Пловдивския университет и др.)

Заклучение

В гореизложеното бяха представени основните аспекти на дейността на омбудсмана на Пловдивския университет „Паусий Хилендарски“ през 2024 г. Университетският омбудсман е един от видовете специализирани омбудсмани. Голямото предизвикателство пред тази институция е омбудсманът да представлява неутрален и безпристрастен арбитър, който има за цел да разрешава конфликти и да осигурява подкрепа на членовете на академичната общност (студенти, преподаватели, служители и работници в университета).

Институционализирането на университетския омбудсман в Пловдивския университет показва осъзнатата необходимост за допълнителни действия за повишаване качеството на образованието и за загрижеността, мотивацията и амбицията на университетското ръководство за по-добра работа на академичната институция.

Настоящият доклад е изготвен на основание чл. 21 от Правилата за дейността на университетския омбудсман в Пловдивския университет "Паисий Хилендарски".

**доц. д-р Христо Паунов –
омбудсман на ПУ „Паисий Хилендарски“**