

# РЕД ЗА ПОДАВАНЕ И РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ПРЕДЛОЖЕНИЯ, ЖАЛБИ И СИГНАЛИ В УЧИЛИЩЕТО

## ЦЕЛ

Процедурата има за цел да регламентира реда и начина за приемане, регистриране, извършване на проверка, констатиране има ли нарушения на законодателството и на ПДУ на СУ „Христо Ботев“- гр. Брусарци, предприемане на мерки в случай на доказани такива и отговор до подалия жалба или сигнал. Настоящата процедура регламентира отговорностите и задълженията на служителите на СУ „Христо Ботев“, отговарящи за приемането, регистрирането и извършването на проверки и отговор до подалия жалба или сигнал.

## ОБХВАТ

Настоящата процедура обхваща жалби и сигнали за нарушаване на законодателството на Република България, Хартата за правата на човека и Правилника за дейността на СУ „Христо Ботев“, постъпили в училището по указания ред в съответствие с чл. 29 от Административно процесуалния кодекс.

## ПОЗОВАВАНЕ

Действаща нормативна уредба:

- Закон за предучилищното и училищното образование
- Закон за закрила на детето
- Административно процесуален кодекс
- Закон за достъп до обществена информация
- Закон за защита на личните данни

- Наредба на МС за административното обслужване
- Правилник за дейността на училището

## ОТГОВОРНОСТ

- Директор
- Зам. - директор
- Комисия за сигнали и жалби
- Председател на обществен съвет

## СЪДЪРЖАНИЕ

### I Начин на подаване:

1. Жалбите и сигналите се подават:
  - Устно или писмено
  - На място в СУ „Христо Ботев“
  - По електронна поща – sou\_brusarci@abv.bg
  - По телефона - 0878420584
  - По пощата – град Брусарци, ул. „Иван Бобанов“19А
2. **Анонимни сигнали не се проверяват или такива извършени преди повече от 1 година.**
3. При приемане на устна жалба или сигнал, подаден по телефона или сигнал по електронната поща, служителят попълва протокол за приемане на устно подаден сигнал или жалба по образец и регистрира жалбата.
  - Писмените предложения, жалби и сигнали, отнасящи се описват в свободен текст и се подават в стаята на ЗАС.
4. Подадените писмени предложения, жалби и сигнали се вписват от ЗАС в Регистър за подадените предложения /Приложение 2/, жалби и сигнали, съхраняващ се в стаята на ЗАС и в Дневника за входяща кореспонденция на училището. Върху подаденото писмено предложение, жалба или сигнал се записва входящия номер от Дневника за входяща кореспонденция на училището и поредния номер от Регистъра за подадените предложения, жалби и сигнали.
5. Регистърът съдържа пореден номер, входящ номер от Дневника за входяща кореспонденция на училището, дата на подаване, име на подателя и адрес за кореспонденция, резюме на жалбата, сигнала или предложението, краен срок за отговор, дата на изпращане на отговора до подателя, бележки. Регистърът се води от ЗАС.
6. Писмените жалби трябва да съдържат следната задължителна информация:



- Трите имена на подателя.
  - Адрес и телефон на подателя за обратна връзка.
  - Максимално подробна информация относно нарушението.
7. Ако сигналът касае нарушение, изискващо спешни и/или неотложни действия, приелият го служител веднага докладва устно на Директор на училището, след което предприема действия по писменото оформяне на сигнала.

## **II Регистриране и насочване на приети жалби и сигнали**

1. На регистрация подлежат всички жалби и сигнали, получени в училището:
  - Жалби и сигнали, получени устно;
  - Жалби и сигнали, получени писмено.
2. Регистрацията се извършва от ЗАС в дневника за входяща кореспонденция.
3. Регистрираните сигнали и жалби се насочват към Директор, а при негово отсъствие към ЗДУД.
  - При обстоятелства, изискващи решения от висша инстанция на вътрешно училищно ниво, директорът сам осъществява контрола по проверката.
  - При постъпване на жалба или сигнал за дете в риск директорът до два часа подава доклад за ситуацията до ОЗД- Лом, ДАЗД, РУ на МВР - Брусарци и РУО – Монтана.
  - Когато сигналът или жалбата бъдат уважени, незабавно се вземат мерки за отстраняване на допуснатото нарушение или нецелесъобразност, за което се уведомява подателя и другите заинтересовани лица.
  - При постъпване на жалба или сигнал срещу лице от персонала за насилие, действие или бездействие, застрашаващо живота или здравето на дете се действа по реда на настоящата процедура. Веднага се сигнализират компетентните органи – МВР и/или прокуратура, Община Брусарци, РУО – Монтана, Дирекция „Социално подпомагане“, град Брусарци. На основание чл. 193 от кодекса на труда, Директорът изисква писмени обяснения и изслушва лицето. Комисията проверява посочените в сигнала факти и обстоятелства. При доказване на вината на работника/служителя се налага дисциплинарно наказание.
  - В случай на упражнено насилие или посегателство върху ученик, застрашаващо здравето и живота му от лице на персонала /педагогически или непедagogически/, директорът отстранява от работа лицето от персонала, който е обект на жалбата или сигнала.

- В случай на неудовлетворяващо за жалбоподателя решение от страна на училището, жалбите и сигналите могат да бъдат отнесени към председателя на обществения съвет.
  - Директорът резолира входящите документи. В резолюцията се отбелязва още срокът за извършване на проверката, датата на резолиране, както и указания при необходимост. Срокът за изпълнение на проверката, определен с резолюцията произтича от нормативен акт и съобразен с АПК.
4. Резолираните документи се предават на Комисията по жалби и сигнали /която се назначава със заповед на Директора/, които попълват в книгата за сигнали и жалби, срока за извършване на проверката и друга информация, съгласно резолюцията, след което копират документите и ги предават срещу подпис на посочените в резолюцията компетентни лица за сведение и изпълнение.
  5. При резолюция на Директора за служебно препращане на преписката по жалбата или сигнала за решаване по компетентност до друга администрация, ЗАС изпраща документите, заедно с придружително писмо по съответното направление в седемдневен срок. Копие от придружителното писмо се изпраща до подателя на жалбата/сигнала за сведение.
  6. Не се препращат по компетентност жалби и сигнали, когато във входящия документ има данни, че въпросът е отнесен до компетентния/те орган/и.
  7. Жалби и сигнали, подадени повторно по въпрос, по който има решение, не се разглеждат, освен ако са във връзка с изпълнението на решението или се основават на нови факти и обстоятелства. Сигналите и жалбите, които не се разглеждат, се връщат на подателя, като му се съобщават и основанията за това.

### III Проверка по постъпила жалба

1. Проверката по дадена жалба/сигнал се провежда в максимално кратък срок, но не повече от 7 /седем/ работни дни след регистрацията.
2. Длъжностното лице, до което е резолирана жалбата/сигналът подготвя проверката и предлага на Директора отговор до родителя, подал жалбата или сигнала.  
Проверката включва:
  - Запознаване с наличната информация относно обстоятелствата, посочени в жалбата/сигнала, като нарушител, други лица и фактори;
  - Влизане във връзка с подалия жалбата/сигнала за изясняване на допълнителни обстоятелства;
  - Разследване на случая, който касае жалбата/сигнала, при което се провеждат разговори с всички пряко и косвено свързани служители и



- деца/ученици, като техните разкази се отразяват в доклад и констативен протокол от проверката.
3. Проверката се осъществява съгласно изискванията на нормативната уредба и правилника за дейността на училището. В констативния протокол от проверката задължително се отбелязват всички констатации, относно обстоятелствата, свързани с жалбата/сигнала и при необходимост се правят нормативно мотивирани предписания за отстраняване на нарушенията.
  4. Проверките не се провеждат в конфликтна ситуация или в условия на натиск на някоя от страните. Спазва се етичния кодекс на образователната институция и се насърчава атмосфера на разбирателство и взаимна подкрепа в училищната общност.

#### **IV Отговор на постъпили жалби или сигнали**

1. В срок от 3 /три/ работни дни от извършване на проверката по постъпила жалба/сигнал служителят, извършил проверката, подготвя отговор до родителя, подал жалбата или сигнала, който съгласува с директора.
2. Отговорът трябва да съдържа:
  - Кога е извършена проверката.
  - Какво е констатирано по време на проверката.
  - Основателна ли е жалбата /сигнала/.
  - Какви предписания са направени, ако е констатирано нарушение.
  - Предприети ли са административно-наказателни действия.
3. Директорът одобрява и подписва отговорите на жалбите и сигналите, след което те се завеждат в съответния регистър. Цялото досие на приключената жалба се предава в административен отдел за съхранение.
4. Отговорът се изпраща до родителя/ите, подал/и жалбата/сигнала на следващия ден след подписването му, но не по-късно от нормативно определения срок.
5. Досиетата на всички приключени през годината жалби се съхраняват в стаята на ЗАС.

#### **V Отговорности на длъжностните лица**

1. Директорът отговаря за работата по жалби и сигнали, постъпили в СУ „Христо Ботев“ в т.ч.:
  - Контролират процедурата за работа с жалби и сигнали за всеки конкретен случай;
  - Може да възлага на конкретен/тни учител/и извън членовете на Комисията по жалби и сигнали по компетентност проверка по жалбата/сигнала;

- Отговарят за изпращането в срок на отговор до родителя/ите, подали жалбата/сигнала.
- 2. Директор отговоря за последващи действия за отстраняване на нарушението, в т.ч.:
  - Отговарят за изготвяне на проект за отстраняване на нарушенията по жалбата/сигнала;
  - Отговарят за осъществяване на последващ контрол до отстраняване на нарушението;
- 3. Комисията по жалби и сигнали комплектова всички необходими документи в оригинал и след приключване на жалбата предава досието в административен отдел за съхранение.
- 4. Комисията по жалби и сигнали е отговорна за приемането на сигналите, писменото им оформяне и запознаването на Директора на училището.
- 5. ЗАС съхранява досиетата на всички приключени през годината жалби.
- 6. Настоящата процедура е приета на заседание на ПС с протокол №6/16.05.2022 г. и се прилага като неотменна част към Правилника за дейността на СУ „Христо Ботев“, гр. Брусарци.
- 7. Неделима част от тази процедура са:
  - Приложение 1 – Протокол за приемане на устни, в т.ч. по телефон жалби и сигнали
  - Приложение 2 – Регистър за подадени предложения, сигнали и жалби

Приложение 1

Вх. №

ПРОТОКОЛ

за регистриране на устни, в т.ч. по телефона предложения,  
жалби и сигнали

№	Данни за подателя	Съдържание на данни
1.	Име, презиме, фамилия	
2.	Адрес за кореспонденция	
3.	Телефон	
4.	Ел. адрес	
5.	Описание на предложението, жалбата или сигнала	
6.	Дата на приемане	
7.	Час на приемане	

Приел:

Длъжност: .....

Име, фамилия: .....

Подпис: .....

---

