

ОСНОВНО УЧИЛИЩЕ “ХРИСТО СМИРНЕНСКИ”
гр. Червен бряг, ул. „Паисий” № 37-39; тел. 06 59 /9 20-29
e-mail: info-1500203@edu.mon.bg; ou_smirnenski2@abv.bg

УТВЪРЖДАВАМ:п/....

НЕЛИ ДОШМАНОВСКА

*Директор на ОУ „Хр. Смирненски“
гр. Червен бряг*

УЧИЛИЩНА ПРОЦЕДУРА

ЗА ПОДАВАНЕ И РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ПРЕДЛОЖЕНИЯ, ЖАЛБИ И СИГНАЛИ В ОУ „ХРИСТО СМИРНЕНСКИ“ – ГРАД ЧЕРВЕН БРЯГ

Чл. 1. С процедурата за подаване на предложения, жалби и сигнали се определят условията и реда за приемане, регистриране, извършване на проверка, констатиране има ли нарушения на законодателството и на Правилника за дейността на ОУ „Христо Смирненски“- гр. Червен бряг, предприемане на мерки в случай на доказани такива и отговор до подалия жалба или сигнал. Настоящата процедура регламентира отговорностите и задълженията на служителите на ОУ „Христо Смирненски“, гр. Червен бряг, отговарящи за приемането, регистрирането и извършването на проверки и отговор до подалия жалба или сигнал.

Чл. 2. При разработване на училищната процедура са отчетени изискванията на действащата нормативна уредба:

- ✓ Закон за предучилищното и училищното образование
- ✓ Закон за закрила на детето
- ✓ Кодекс на труда
- ✓ Закон за защита на личните данни
- ✓ Правилник за дейността на ОУ „Христо Смирненски“, гр. Червен бряг.

Чл. 3. Предложения, жалби и сигнали се подават в писмен или устен вид. Всяко предложение, жалба или сигнал трябва да съдържа темата, по която се отправя искането, както и пълното име, адрес и телефон за контакт на подателя. Към подадените жалби и сигнали могат да се прилагат копия на документи, свързани с описаната тема.

Чл. 4. Писмените предложения, жалби и сигнали се описват в свободен текст и се подават лично в администрацията на училището, по пощата на адрес: **гр. Червен бряг 5980, ул. „Паисий“ № 37-39** или по електронна поща на адрес: **info-1500203@edu.mon.bg**.

Чл. 5. Подадените писмени предложения, жалби и сигнали се регистрират от ЗТС в Дневника за входяща кореспонденция на училището, а след това задължително и в Регистъра за подадени предложения, жалби и сигнали, намиращ се в администрацията на училището. Върху предложението, жалбата или сигнала освен входящия номер от Дневника за входяща кореспонденция на училището се записва и поредния номер от Регистъра.

Чл. 6. Регистърът за подадени предложения, жалби и сигнали 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 или сигнала, краен срок за отговор, дата на изпращане на отговора до подателя, бележки.

Чл. 7. За подадени устно или по телефон предложения, жалби и сигнали се съставя Протокол /Приложение № 1/ от длъжностното лице, което ги е приело и се постъпва по реда на чл. 6.

Чл. 8. Подадените предложения, жалби и сигнали се предоставят на директора на училището за предварителен преглед на документите и определяне дали предметът на документа е от компетентността на училището. Ако преценката е, че документът не е в правомощията на училището, същият се препраща по компетентност на съответното ведомство, като писмено се уведомява жалбоподателя за предприетите действия.

Чл. 9. Не се разглеждат анонимни предложения, жалби и сигнали или такива, отнасящи се до нарушение, извършено преди повече от една /1/ година.

Чл. 10. Училището е длъжно да разглежда и решава предложенията, жалбите и сигналите в установените срокове, обективно и законосъобразно. Служителите са длъжни активно да съдействат за своевременното и законосъобразното решаване на въпросите.

Чл. 11. Процедурата за разглеждане на предложения, жалби и сигнали започва с резолюция на директора на училището и издаване на заповед за сформирание на комисия за проверка достоверността на описаната информация. Състава на работната група/комисия включва педагогически специалисти, а в случай на необходимост и представител на непедагогическия персонал.

Чл. 12. Комисията за предложения, жалби и сигнали разглежда всяко постъпило предложение, жалба и сигнал и в 7-дневен срок изготвя писмен доклад за резултата от проверката, който предоставя в администрацията на училището, заедно с всички събрани доказателства по случая. Когато за решението на конкретното предложение, жалба и сигнал е необходимо събиране на допълнителна информация по случая, което изисква технологично време, подателят се уведомява писмено, като се излагат съответните мотиви.

Чл. 13. Директорът се произнася по доклада на комисията в седемдневен срок от предаването му с мотивирано решение.

Чл. 14. Длъжностните лица в администрацията на ОУ „Христо Смирненски“- гр. Червен бряг изпращат до подателя решението на директора с препоръчано писмо с обратна разписка или посредством лично връчване на решението срещу подпис.

Чл. 15. Решението по постъпила жалба се взема в срок от две седмици. По обективни причини /представени на подателя/ срокът за отговор би могъл да продължи, но ненадвишавайки един месец.

Чл. 16. Упоменатите по-горе срокове текат от датата на регистриране на сигнала в образователната институция.

Чл. 17. Жалби и сигнали, подадени повторно по въпрос, по който има решение, не се разглеждат, освен ако са във връзка с изпълнение на решението или се основават на нови факти и обстоятелства. При неразглеждане на сигналите и жалбите, същите се връщат на подателя, като му се съобщават основанията за това.

Чл. 18. При постъпване на сигнал за възникнал инцидент, пътнотранспортно произшествие или злополука с пострадал ученик, директорът на училището до 1 час от узнаването уведомява Началника на РУО-Плевен и до 24 часа изпраща доклад за състоянието на пострадалите и предприетите мерки.

Чл. 19. При постъпване на сигнал за дете в риск директорът на училището незабавно подава устно сигнал за ситуацията до ОЗД при Дирекция „Социално подпомагане“, ДАЗД, РУ – Червен бряг и РУО-Плевен, а след това и писмено, чрез доклад.

Чл. 20. За всички предприети действия в хода на извършената проверка на жалба или сигнал, комисията води досие по случая, в което се съхраняват изисканите обяснения, протоколи от проведени срещи и взети решения. Същите се архивират от деловодителя на ОУ „Христо Смирненски“, гр. Червен бряг.

§ **Настоящата** процедура за подаване на предложения, жалби и сигнали в ОУ „Христо Смирненски“, гр. Червен бряг е утвърдена със заповед № РД–16-457 / 14.09.2023 г. и с нея са запознати всички служители на ОУ „Христо Смирненски“, гр. Червен бряг.

ОСНОВНО УЧИЛИЩЕ “ХРИСТО СМИРНЕНСКИ”
 гр. Червен бряг, ул. „Паисий” № 37-39; тел.: 06 59 /9 20-29
 e-mail: ou_smirnenski2@abv.bg

Вх. №

ПРОТОКОЛ

за регистриране на устни /в т.ч. по телефон/ жалби и сигнали
 в Основно училище „Христо Смирненски“ – гр. Червен бряг

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

Приел:

Длъжност:.....

Име, фамилия:.....

Подпис:.....