**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: ……..…..**
**ПОЛИНА ВЛАДИМИРОВА**
*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

## ЗА УЧЕБНАТА 2026/2027 ГОДИНА

**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 действащта 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. „Отец Паисий" № 37** 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, начин на подаване/на място, по електронен път или друго/ 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 ня 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. Директорът има право лично да извърши проверка на достоверността на описаната информация и да се произнесе по случая. При необходимост директорът може да издаде заповед за сформиране на комисия за проверка на достовереността на описаната информация. Състава на работната група/комисия включва педагогически специалисти, а в случай на необходимост и представител на непедагогическия персонал.

**Чл. 12.** Всяко постъпило предложение, жалба и сигнал се разглежда и в 7-дневен срок се изготвя писмен доклад за резултата от проверката, който се 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**. При условие, че е сформирана комисия, 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 да не надвишава 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 , сшите 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–16-563 / 04.09.2026 г. и с нея са запознати всички служители на ОУ „Христо Смирненски“, гр. Червен бряг.

**Приложение № 1**

**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:…….