



ОСНОВНО УЧИЛИЩЕ „ПЕТКО РАЧЕВ СЛАВЕЙКОВ”
гр. Велико Търново, ул. „Освобождение” № 29
тел. 0877948282 – директор, 062/63-14-42 – зам.-директор, канцелария
e-mail: ou_slaveikov_vt@abv.bg; www.ouslaveikov.weebly.com

УТВЪРДИЛ:п.....

Д. БОРИСОВА
Директор на ОУ „П. Р. Славейков”

**УЧИЛИЩНА
ПРОЦЕДУРА
ЗА
ПОДАВАНЕ, РАЗГЛЕЖДАНЕ И
РЕШАВАНЕ
НА ПРЕДЛОЖЕНИЯ, ЖАЛБИ
И СИГНАЛИ**

Чл. 1. Настоящата процедура регламентира реда за регистриране, разглеждане и произнасяне по постъпващи в ОУ „П. Р. Славейков”, гр. Велико Търново, предложения, жалби и сигнали.

Чл. 2. Предложения, жалби и сигнали се подават в писмен или устен вид. Всяко предложение, жалба и сигнал трябва да съдържа темата, по която се отправя искането, както и попълнено име, адрес и телефон за контакт на подателя. Към подадените предложения, жалби и сигнали могат да се прилагат копия на документи, свързани с описаната тема.

Чл. 3. Не се разглеждат анонимни предложения, жалби и сигнали или такива отнасящи се до нарушение, извършено преди повече от 1 (една) година.

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.Велико Търново, ул. „Освобождение“ № 29 или по електронна поща на адрес: ou_slaveikov_vt@abv.bg

Чл. 5. Подадените писмени предложения, жалби и сигнали се вписват от ЗАС в Регистъра за подадени предложения, жалби и сигнали, намиращ се в администрацията на училището, и в Дневника за кореспонденция на училището. Върху предложението, жалбата или сигнала се записва вх. № от Дневника за входяща кореспонденция на училището и поредния номер в Регистъра.

Чл. 6. Регистърът съдържа пореден номер, входящ номер от дневника за кореспонденция, 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. (Приложение № 1)

Чл. 7. За подадените устно или по телефон предложения, жалби и сигнали се съставя Протокол от длъжностното лице, което ги е приело и се постъпва по реда на чл. 5. (Приложение № 2)

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. Процедурата за разглеждане на предложение, жалба или сигнал започва с резолюция на директора на училището и назначаване на комисия.

Чл. 10. За всеки конкретен случай на жалба или сигнал директорът назначава комисия.

Чл. 11. Всяка избрана от директора на училището комисия разглежда постъпилото предложение, жалба или сигнал и в 7-дневен срок изготвя писмен доклад, който предоставя при ЗАС за входиране, заедно с всички събрани доказателства по случая. Когато за решението на конкретно предложение, жалба и сигнал е необходимо събиране на допълнителна информация по случая, което изисква повече технологично време (в рамките на 30 дни), подателят се уведомява писмено, като се излагат съответните мотиви.

Чл. 12 Директорът се произнася по доклада на комисията в 7-дневен срок от предаването му с мотивирано становище.

Чл. 13. Ако не се признае основателността на сигнала, директорът в срок до един месец от подаването му писмено уведомява подателя.

Чл. 14. ЗАС на училището изпраща до подателя отговора на директора с писмо с обратна разписка.

Чл. 15. При постъпване на жалба или сигнал за дете в риск, директорът до 1 (един) час подава устно или писмено доклад за ситуацията до ОЗД, ДАЗД, РУ на МВР гр. Велико Търново и РУО – гр. Велико Търново.

Чл. 16. При постъпил сигнал или жалба срещу лице от персонала за насилие спрямо дете се действа по реда на настоящата процедура. На основание на 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.

Чл. 17. При особено тежки нарушения на трудовата дисциплина и установено насилие над дете работникът/служителят се отстранява от работа до изясняване на случая.

Чл. 18. Когато фактите и обстоятелствата, посочени в жалбата бъдат потвърдени, се вземат незабавни мерки за отстраняване на допуснатото нарушение. При доказване вината на лицето от персонала, следва дисциплинарно уволнение.

Чл. 19. Жалбоподателят се уведомява писмено за предприетите действия.

Чл. 20. (1) Производството по предложенията, жалбите и сигналите приключва с отговора на директора.

(2) Когато има последващо отстраняване на констатирани нарушения – с изпълнението им и с отговора до жалбоподателя.

Чл. 21. Изисквания за обжалване при несъгласие с резултата от работата по жалбата.

(1) Разглеждат се повторно постъпили жалби и сигнали само с посочени нови факти и обстоятелства. Отговорът до жалбоподателя е само за новите твърдения.

(2) Не се разглеждат жалби и сигнали, подадени повторно по въпрос, по който има взето решение. Решението по даден сигнал не подлежи на обжалване. Връща се отговор на подателя, като му се съобщават основанията за това.

(3) При несъгласие с резултата от работата по жалбата, жалбоподателят се обръща към по-висша институция. Решението може да се обжалва в 14-дневен срок.

Чл. 22. За всички предприети действия в хода на извършената проверка на жалба или сигнал, комисията води преписка, в която се съхраняват изисканите обяснения, протоколи от проведени срещи и взети решения, както и доклада до директора. Същите се архивират в отделна папка.

Чл. 23. Документите по преписките, протоколите и докладите на комисията за разглеждане на жалбите и сигналите се архивират в общия архив на училището.



ОСНОВНО УЧИЛИЩЕ „ПЕТКО РАЧЕВ СЛАВЕЙКОВ”
гр. Велико Търново, ул. „Освобождение” № 29
тел. 0877948282 – директор, 062/63-14-42 – зам.-директор, канцелария
e-mail: ou_slaveikov_vt@abv.bg; www.ouslaveikov.weebly.com

Вх. №/.....

ПРОТОКОЛ

за регистриране на устни (в т.ч. по телефон) предложения, жалби и сигнали
в ОУ „П. Р. Славейков“ – гр. Велико Търново

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

Приел:

Длъжност:.....

Име,

фамилия:

Подпис:.....

Регистър

за подадени предложения, сигнали и жалби

Пореден номер	Входящ номер от Дневник за кореспонденция	Дата на подаване	Име и адрес на подателя	Резюме на жалбата или сигнала	Краен срок за отговор	Дата на изпращане на отговора	Бележки