



117. СРЕДНО УЧИЛИЩЕ „СВ. СВ. КИРИЛ И МЕТОДИЙ“

гр. Бухово, ПК 1830, ул. „Младежка“ №34

тел: 02/9942111; e-mail: info-2210117@edu.mon.bg, school117@abv.bg

интернет-страница: www.117sou.bg

X

Янка Цекова-Проданова

Директор на 117. СУ

Утвърждавам:

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

Педагогическите специалисти и непедагогическите служители са запознати с настоящата процедура на Общо събрание.

Чл. 1. Настоящата процедура регламентира реда за регистриране, разглеждане и произнасяне по постъпващи в 117. СУ „Св. св. Кирил и Методий“ жалби и сигнали.

Чл. 2. Жалби и сигнали се подават в писмен или устен вид. Жалба или сигнали могат да се подават и по електронен път на електронните пощи на училището **school117@abv.bg; info-2210117@edu.mon.bg**. Всяка 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 жалби и сигнали**, или такива отнасящи се до нарушение, извършено преди повече от една календарна година. *Липсата на адрес и телефон за контакт на подателя също се счита за анонимна жалба или сигнал.*

Чл. 4. Постъпилите писмени жалби и сигнали се внасят за входиране в канцеларията на училището. Така входираните, се описват и в Регистър за подадени жалби и сигнали.

Чл. 5. Регистърът по чл. 4 съдържа пореден номер, входящ номер от дневника за входяща 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 и др.

Чл. 6. За подадените устно или по телефон жалби и сигнали се съставя **Протокол от длъжностното лице, което ги е приело** и за тях се постъпва по реда на чл. 4.

Чл. 7. Подадените жалби и сигнали се предоставят на директора на училището за предварителен преглед на документите и за 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 до съответното ведомство, като писмено се уведомява жалбоподателя за предприетите действия.

Чл. 8. Процедурата за разглеждане на жалба или сигнал започва с резолюция на директора на училището и назначаване на училищна комисия, която да разгледа жалбата или сигнала по компетентност.

Чл. 9. За всеки конкретен случай на жалба или сигнал директорът назначава нова комисия.

Чл. 10. Комисията разглежда постъпилата жалба или сигнал и в **7 (седем) дневен срок** от датата на входиране, изготвя писмен доклад, който предоставя в канцеларията на училището за входиране, заедно с всички събрани доказателства по случая. Когато за решението на конкретна жалба или сигнал е необходимо събиране на допълнителна информация по случая, което изисква повече технологично време, подателят се уведомява писмено, като се излагат съответните мотиви.

Чл. 11. Директорът се произнася по доклада на комисията по чл. 10 в **7 (седем)** дневен срок от предаването му с мотивирано становище. Жалбоподателят се уведомява писмено за предприетите действия.

Чл. 12. Длъжностното лице, водещо входяща и изходяща кореспонденция на училището, изпраща до подателя отговора на директора (*с писмо с обратна разписка до адрес, посочен от жалбоподателя по чл. 2*).

Чл. 13. При постъпване на жалба или сигнал за дете в риск, директорът на 117. СУ до **1 (един) час** след получения сигнал, подава устно сигнал за ситуацията до ОЗД, ДАЗД, РУ на СДВР и РУО – София-град, а след това и писмено, чрез доклад.

Чл. 14. При постъпил сигнал или жалба срещу лице от персонала за насилие спрямо дете, се предприемат действия по реда на настоящата процедура. На основание чл. 193 от Кодекса на труда, директорът изисква писмени обяснения и изслушва всички страни по съответния казус. Комисията проверява посочените в сигнала факти и обстоятелства. При доказване на вина на работника/служителя, се изпълнява процедурата по налагане на съответното дисциплинарно наказание.

Чл. 15. При особено тежки нарушения на трудовата дисциплина и установено насилие над дете по чл. 14, работникът/служителят временно се отстранява от работа до изясняване на случая.

Чл. 16. Когато фактите и обстоятелствата, посочени в която и да е жалба или сигнал бъдат потвърдени, се вземат незабавни мерки за отстраняване на допуснатите нарушения. При доказване вината на лицето от персонала, следва дисциплинарно наказание, според разпоредбите на КТ и вътрешноучилищните документи.

Чл. 17. (*ал.1*). Производството по жалбите и сигналите приключва с отговора на директора.

(*ал.2*). Когато има последващо отстраняване на констатирани нарушения – с изпълнението им и с нов отговор до жалбоподателя.

Чл. 18. При несъгласие с резултата от отговора по жалбата/сигнала от жалбоподателя:

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

(*ал.2*) Не се разглеждат жалби и сигнали, подадени повторно по въпрос, по който има взето решение. Връща се отговор на подателя, като му се съобщават основанията за това.

(*ал.3*) При несъгласие с резултата от работата по жалбата/сигнала, жалбоподателя се обръща към по-висша институция, за да обжалва решението в 14-дневен срок.

Чл. 19. 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. 20. При осъществяване на всички дейности по настоящата Процедура, стриктно се спазват всички изисквания и нормативни документи на национално, регионално и училищно ниво, съотнесими към всеки конкретен случай.

Чл. 21. Документите по преписките, протоколите и докладите на комисията за разглеждане на жалбите и сигналите се архивират по реда за архивиране на документи в 117. СУ „Св. св. Кирил и Методий“.

Настоящата Процедура беше разгледана на ОС на колектива след приемането на Наредба по чл. 19, ал. 1, т. 3 от Закона за защита на лицата, подаващи сигнали или публично оповестяващи информация за нарушения.

Тази Процедура влиза в сила от 15.09.2024 г.

Изменения и допълнения към нея са възможни по всяко време и се осъществяват при настъпила необходимост за това.

ИЗПОЛЗВАНИ СЪКРАЩЕНИЯ И ТЕРМИНИ:

СУ – Средно училище

ОС – Общо събрание

РУО – Регионално управление на образованието

ОЗД – Отдел закрила на детето

ДАЗД – Държавна агенция за закрила на детето

РУ на СДВР – Районно управление на Столична дирекция на вътрешните работи

ПРИЛОЖЕНИЯ:

1. Протокол за регистриране на устни, в т.ч. подадени по телефон предложения, жалби и сигнали.
2. Регистър за предложения, жалби и сигнали.

Вх.№...../.....

ПРОТОКОЛ

за регистриране на устни (в т.ч. по телефон) предложения, жалби и сигнали в

117. СУ „Св. св. Кирил и Методий“ – гр. Бухово

№	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

117. СУ „Св. св. Кирил и Методий“ – гр. Бухово

[illegible]

