Утвърдил: Директор:.....

/Илиана Георгиева/

Зап.323/17.01.23г

РЕД

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

Чл. 1. Настоящият ред регламентира реда за подаване, регистриране, разглеждане и произнасяне по постъпващи в ОУ " Васил Левски " с. Ракево предложения, жалби и сигнали.

Чл. 2. Предложения, жалби и сигнали се подават в писмен или устен вид. Жалба или сигнал могат да се подават и по електронен път на електронната поща на училището. 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 жалби и сигнали, или такива, отнасящи се до нарушение, извършено преди повече от една /1/ година. Липсата на адрес и телефон за контакт на подателя също се счита за анонимна жалба или сигнал. За учениците и лицата със затруднена комуникация е осигурена възможност за подаване на жалби.

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

Чл. 5. Регистърът съдържа пореден номер, входящ номер от дневника за входяща кореспонденция, дата на подаване, име на подателя и адрес за кореспонденция, резюме на предложението, жалбата или сигнала, краен срок за отговор, дата на изпращане на отговора до подателя, бележки */ Приложение 2* /.

Чл. 6. За подадените устно или по телефон жалби и сигнали се съставя Протокол */Приложение 1/* от длъжностното лице, което ги е приело и 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 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 жалбоподателят 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 дневен срок изготвя писмен доклад, който предоставя при ЗАС 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/ в рамките на 30 дни /, подателят се уведомява писмено, като се излагат съответните мотиви.

Чл.. 11. Директорът се произнася по доклада на комисията в 7 дневен срок от предаването му с мотивирано становище. Жалбоподателят се уведомява писмено за предприетите действия в 14- дневен срок от постъпване на жалбата или сигнала.

Чл. 12. ЗАС на училището изпраща до подателя отговора на директора с писмо с обратна разписка.

Чл. 13. При постъпване на жалба или сигнал за дете в риск, директорът до един /1/ час подава устно сигнал за ситуацията до ОЗД, ДАЗД, РУ на МВР - гр. Криводол и РУО – гр. Враца, а след това и писмено, чрез доклад.

Чл. 14. При постъпил сигнал или жалба срещу лице от персонала за тормоз и 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. 15. При особено тежки нарушения на трудовата дисциплина и установено насилие над дете работникът/служителят се отстранява от работа до изясняване на случая.

Чл. 16. 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 налагане на дисциплинарно наказание.

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:

(ал.1). Разглеждат се повторно постъпили жалби и сигнали само с посочени нови факти и обстоятелства. 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, жалбоподателят се обръща към по-висша институция за обжалване на решението- РУО гр. Враца, ДСП гр. Враца, ДАЗД, ДПС, МКБППМН гр. Криводол, МОН, Омбудсман на Република България.

Чл.19. Всяка постъпила жалба/сигнал и цялата документация, събрана по случая и предприетите действия – уведомяване на органи, изискани обяснения, проведени разговори, извършване на проверки, отговорите до подателите на жалбата/сигнала и други се съхраняват в отделно досие. В досието се поставя входящият номер на регистрация на жалбата, сигналът или оплакването.

Чл.20. При осъществяване на настоящата процедура стриктно се спазват изискванията на Административно-процесуалния кодекс, Закона за предучилищното и училищното образование, Кодекса на труда и други нормативни документи.

Чл.21. Документите по преписките, протоколите и докладите на комисията за разглеждане на жалбите и сигналите се архивират от училищната комисия по архивиране по реда за архивиране в ОУ "Васил Левски" с. Ракево.

Приложения:

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

2. Регистър за предложения, жалби и сигнали.

Приложение 1

Вх.№……

ПРОТОКОЛ

за регистриране на устни или по телефон жалби и сигнали.

№	Данни на подателя	
1	Име, презиме, фамилия	
2	Адрес за кореспонденция	
3	Телефон, електронен адрес	
4	Описание на жалбата или сигнала	
5	Дата на приемане	
6	Час на приемане	

Приел:

Длъжност:.....

Име, фамилия:.....

Подпис:.....

ОСНОВНО УЧИЛИЩЕ „ВАСИЛ ЛЕВСКИ“

СЕЛО РАКЕВО, ОБЩИНА КРИВОДОЛ, ОБЛАСТ ВРАЦА, УЛ. „ ГЕОРГИ ДИМИТРОВ” № 21

e-mail: ou_rakevo@abv.bg, тел: 0877161268

Приложение 2

Регистър за подадени предложения, жалби и сигнали

Поредн №	Входящ номер от дневник за входяща кореспонденция	Дата на подаване	Име и адрес на подателя	Резюме на предложението, жалбата или сигнала	Краен срок за отговор	Дата за изпращане на отговора	Бележки