НУ „ПАИСИЙ ХИЛЕНДАРСКИ”
ГРАД СТРЕЛЧА;ОБЩИНА СТРЕЛЧА, БУЛ. „БЪЛГАРИЯ” 108А
ТЕЛ:03532/ 20-85 e-mail: p.xilendarski@abv.bg

Утвърдил:
Иванка Илиева /П/
Директор на НУ „Паисий Хилендарски“
гр. Стрелча

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

Чл.1. Настоящата процедура регламентира реда за регистриране, разглеждане и произнасяне по постъпващи в НУ“ Паисий Хилендарски“ гр. Стрелча 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 електронната поща на училището. 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 /1/ 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 ЗТС. Така входирани се описват и в Регистър за подадени 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 жалбата или сигнала, краен срок за отговор, дата на изпращане на отговора до подателя, бележки.

Чл.6. За подадените устно или по телефон жалби и сигнали се съставя Протокол 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 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 я препраща по компетентност до конкретен служител.

Чл.9. 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.10. Директорът се произнася по доклада на комисията в 7 дневен срок от предаването му с мотивирано становище. Жалбоподателят се уведомява устно или писмено за предприетите действия.

Чл.11. 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. Панагюрище и РУО – гр. Пазарджик, а след това и писмено, чрез доклад.

Чл.12. 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.13. При особено тежки нарушения на трудовата дисциплина и установено насилие над дете работникът/служителят се отстранява от работа до изясняване на случая.

Чл.14. 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 наказание.

Чл.15.(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.16. При несъгласие с резултата от отговора по жалбата:

(ал.1).Разглеждат се повторно постъпили жалби и сигнали само с посочени нови факти и обстоятелства. Отговора 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, жалбоподателя се обръща към по-висша институция за да обжалва решението.

Чл.17. 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 от ЗАС за всяка жалба.

Чл.18. При осъществяване на настоящата процедура стриктно се спазват изискванията на Административно-процесуалния кодекс, Закон за предучилищното и училищното образование и други нормативни документи.

Чл.19. 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 НУ“ Паисий Хилендарски“ гр. Стрелча.

Приложения:

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

НУ „ПАИСИЙ ХИЛЕНДАРСКИ”

ГРАД СТРЕЛЧА;ОБЩИНА СТРЕЛЧА, БУЛ. „БЪЛГАРИЯ” 108А
ТЕЛ:03532/ 20-85 e-mail: p.xilendarski@abv.bg

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, имейл	
4.	Описание на жалбата/сигнала	
5.	Дата на приемане	
6.	Час на приемане	

Приел:……
Длъжност ……..
Име и фамилия ……
Подпис……...

НУ „ПАИСИЙ ХИЛЕНДАРСКИ”

ГРАД СТРЕЛЧА;ОБЩИНА СТРЕЛЧА, БУЛ. „БЪЛГАРИЯ” 108А
ТЕЛ:03532/ 20-85 e-mail: p.xilendarski@abv.bg

Регистър на подадени сигнали и жалби

Пореден №	Вх. № от дневник за вх. кореспонденция	Дата на подаване	Имена и адрес на подателя	Резюме на жалбата/сигнала	Краен срок за отговор	Дата на изпращане на отговор	Бележки