ЧАСТНО ОСНОВНО УЧИЛИЩЕ “БЪДЕЩЕ”- ПЛОВДИВ

Пловдив, бул. „Шести септември” 252, тел/факс: 032/622-656,
info@sarievschools.eu

Утвърдил:

X

Светла Тошкова
Директор

УЧИЛИЩНА ПРОЦЕДУРА
ЗА ПОДАВАНЕ, РАЗГЛЕЖДАНЕ И РЕШАВАНЕ

НА ПРЕДЛОЖЕНИЯ, ЖАЛБИ И СИГНАЛИ

Заповед №РД-10-54/15.09.2026г.

Чл.1. Настоящата процедура регламентира реда за регистриране, разглеждане и произнасяне по постъпващи в ЧОУ “Бъдеще“ гр. Пловдив 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 една /1/ година.

Чл.4. Писмените предложения се описват в свободен текст, същите се внасят за входиране в дирекцията.

Чл.5. В дневника за входяща кореспонденция, с дата на подаване, име на подателя и адрес за кореспонденция, резюме на жалбата или сигнала, краен срок за отговор.

Чл.6. За подадените електронно на имейл адреса на училището предложения, жалби и сигнали се съставя Протокол от длъжностното лице и се постъпва по реда на чл.5.

Чл.7. 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 институция, като писмено се уведомява жалбоподателя за предприетите действия.

Чл.8. Процедурата за разглеждане на предложение, жалба или сигнал започва с резолюция на директора на училището и назначаване на училищна комисия.

Чл.9.За всеки конкретен случай на жалба или сигнал директорът назначава комисия , като може да бъде и постоянната етична комисия.

Чл.10. Комисията разглежда постъпилото предложение, жалба или сигнал и в срок от 7 работни дни изготвя писмен доклад, който предоставя 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.11. Директорът се произнася по доклада на комисията в срок от 7 работни дни от предаването му с мотивирано становище.

Чл.12.Ако не се признае основателността на сигнала директорът в срок от един месец от подаването му писмено уведомяват подателя.

Чл.13. Длъжностно лице водещо входяща и изходяща кореспонденция на училището изпраща до подателя отговора на директора и/или комисията с писмо с обратна разписка или лично в срок до 30 дни от подаването на сигнала/жалба.

Чл.14. 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. Пловдив и РУО – гр. Пловдив, а след това и писмено, чрез доклад.

Чл.15. 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.16. При особено тежки нарушения на трудовата дисциплина и установено насилие над дете работникът/служителят се отстранява от работа до изясняване на случая.

Чл.17. 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.18. Жалбоподателят се уведомява писмено за предприетите действия.

Чл.19.(ал.1).Производството по предложенията, жалбите и сигналите приключва с отговора на директора.
(ал.2).Когато има последващо отстраняване на констатирани нарушения – с изпълнение им и с нов отговор до жалбоподателя.

Чл.20. Изисквания за обжалване при несъгласие с резултата от работата 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. Решението, по даден сигнал не подлежи на обжалване. 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. Решението може да се обжалва в 14дневен срок.

Чл.21. 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.22. При осъществяване на настоящата процедура стриктно се спазват изискванията на Административно-процесуалния кодекс, Закон за предучилищното и училищното образование и други нормативни документи.

Чл.23. Документите по преписките, протоколите и докладите на комисията за разглеждане на жалбите и сигналите се архивират по реда за архивиране в ЧОУ “Бъдеще“ гр. Пловдив

Приложения:

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

2. Регистър за предложения, жалби и сигнали.

Приложение №1

Вх.№.....
.....

ПРОТОКОЛ

за регистриране на устни / в т.ч. по телефон/ предложения, жалби и сигнали в
ЧОУ “Бъдеще“ гр. Пловдив

№	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:.....

Приложение №2

Регистър
за подадени предложения, сигнали и жалби
ЧОУ “Бъдеще“ гр. Пловдив

Пореден номер	Входящ номер от Входящ 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

ЧАСТНО ОСНОВНО УЧИЛИЩЕ “БЪДЕЩЕ”- ПЛОВДИВ

Пловдив, бул. „Шести септември” 252, тел/факс: 032/622-656,
info@sarievschools.eu

З А П О В Е Д

Заповед №РД-10- **...../...г.**

На основание чл. 259, ал. 1 от ЗПУО и чл. 19, ал. 1 от Наредба № 12 от 01.09.2016 г. за статута и професионалнното разввитие на учителите, директорите и другите педагогически специалисти

I УТВЪРЖДАВАМ:

УЧИЛИЩНА ПРОЦЕДУРА ЗА ПОДАВАНЕ, РАЗГЛЕЖДАНЕ И РЕШАВАНЕ НА ПРЕДЛОЖЕНИЯ, ЖАЛБИ И СИГНАЛИ съгласно Приложение № 1 към настоящата заповвед.

II НАРЕЖДАМ:

1. Всички служители и работници в училището да се запознаят с училищната процедура
2. Настоящата процедура се съхранява в дирекцията на училището.
3. Училищната процедура се публикува в интернет сайта на училището.

Контролът по изпълнение на настоящата заповед възлагам на Веселина Балджиева – заместник-директор.

Светла Тошкова
ЧОУ “Бъдеще“ гр. Пловдив