



ПРОЦЕДУРА ПО ПРИЕМАНЕ И РАБОТА С ЖАЛБИ И СИГНАЛИ

ЦЕЛ

Процедурата има за цел да регламентира реда и начина за приемане, регистриране, извършване на проверка, констатиране има ли нарушения на законодателството и на ПДУ на ОУ „Христо Ботев“- с. Асеновци, предприемане на мерки в случай на доказани такива и отговор до подалия жалба или сигнал. Настоящата процедура регламентира отговорностите и задълженията на служителите на ОУ „Христо Ботев“, отговарящи за приемането, регистрирането и извършването на проверки и отговор до подалия жалба или сигнал.

ОБХВАТ

Настоящата процедура обхваща жалби и сигнали за нарушаване на законодателството на Република България, Хартата за правата на човека и Правилника за дейността на ОУ „Христо Ботев“, постъпили в училището по указания ред в съответствие с чл. 29 от Административно процесуалния кодекс.

ПОЗОВАВАНЕ

Действаща нормативна уредба:

- Закон за предучилищното и училищното образование
- Закон за закрила на детето
- Административно процесуален кодекс
- Закон за достъп до обществена информация
- Закон за защита на личните данни
- Наредба на МС за административното обслужване
- Правилник за дейността на училището

ОТГОВОРНОСТ

- Директор
- Зам. директор
- Комисия за сигнали и жалби
- Председател на обществен съвет

СЪДЪРЖАНИЕ

I Начин на подаване:

1. Жалбите и сигналите се подават:
 - Устно.
 - На място в ОУ „ХРИСТО БОТЕВ“.
 - По електронна поща.
 - По телефона.
 - По пощата.
2. На територията на ОУ „ХРИСТО БОТЕВ“ действа Комисия за сигнали и жалби .
3. Членовете на Комисията за сигнали и жалби приемат устните и писмените сигнали на гражданите.
4. При приемане на устна жалба или сигнал, подаден по телефона или сигнал по електронната поща, служителят попълва протокол за приемане на устно подаден сигнал или жалба по образец и регистрира жалбата.
5. Получилият сигнал служител е длъжен да оформи писмено сигнала, като запише следната информация:
 - Номер на телефона, от който е получен сигналът;
 - Час на получаване;
 - Име на родителя, от когото е получен сигналът;
 - Максимално подробно получената информация относно нарушението.
6. Служителят веднага предава така оформения сигнал към съответното длъжностното лице, а ако сигналът е постъпил по електронната поща в извънработно време, през първия работен ден след приемането му.
7. Писмените жалби трябва да съдържат следната задължителна информация:
 - Трите имена на подателя.
 - Адрес и телефон на подателя за обратна връзка.
 - Максимално подробна информация относно нарушението.
8. Ако сигналът касае нарушение, изискващо спешни и/или неотложни действия, приелият го служител веднага докладва устно на

Директора на училището, след което предприема действия по писменото оформяне на сигнала.

II Регистриране и насочване на приети жалби и сигнали

1. На регистрация подлежат всички жалби и сигнали, получени в училището:
 - Жалби и сигнали, получени устно;
 - Жалби и сигнали, получени писмено.
2. Регистрацията се извършва от ЗАС в дневника за входяща кореспонденция.
3. Регистрираните сигнали и жалби се насочват към следните служебни лица:
 - Членовете на Комисията за сигнали и жалби.
 - Директор
 - При обстоятелства, изискващи решения от висша инстанция на вътрешно училищно ниво, директорът сам осъществява контрола по проверката.
 - При постъпване на жалба или сигнал за дете в риск директорът до два часа подава доклад за ситуацията до ОЗД- Левски, ДАЗД, РУ на МВР - Левски и РУО – Плевен.
 - В случай на неудовлетворяващо за жалбоподателя решение от страна на училището, жалбите и сигналите могат да бъдат отнесени към председателя на обществения съвет.
 - Директорът резолира входящите документи. В резолюцията се отбелязва още срокът за извършване на проверката, датата на резолиране, както и указания при необходимост. Срокът за изпълнение на проверката, определен с резолюцията произтича от нормативен акт и съобразен с АПК.
4. Резолираните документи се предават на членовете на Комисията по жалби и сигнали, които попълват в книгата за сигнали и жалби, срока за извършване на проверката и друга информация, съгласно резолюцията, след което копират документите и ги предават срещу подпис на посочените в резолюцията компетентни лица за сведение и изпълнение.
5. При резолюция на Директора за служебно препращане на преписката по жалбата или сигнала за решаване по компетентност до друга администрация, ЗАС изпраща документите, заедно с придружително писмо по съответното направление в седемдневен срок. Копие от придружителното писмо се изпраща до подателя на жалбата/сигнала за сведение.
6. Не се препращат по компетентност жалби и сигнали, когато във входящия документ има данни, че въпросът е отнесен до компетентния/те орган/и.

7. Жалби и сигнали, подадени повторно по въпрос, по който има решение, не се разглеждат, освен ако са във връзка с изпълнението на решението или се основават на нови факти и обстоятелства. Сигналите и жалбите, които не се разглеждат, се връщат на подателя, като му се съобщават и основанията за това.

III Проверка по постъпила жалба

1. Проверката по дадена жалба/сигнал се провежда в максимално кратък срок, но не повече от 7 /седем/ работни дни след регистрацията.
2. Длъжностното лице, до което е резолирана жалбата/сигналът подготвя проверката и предлага на Директора отговор до родителя, подал жалбата или сигнала.
Проверката включва:
 - Запознаване с наличната информация относно обстоятелствата, посочени в жалбата/сигнала, като нарушител, други лица и фактори;
 - Влизане във връзка с подалия жалбата/сигнала за изясняване на допълнителни обстоятелства;
 - Разследване на случая, който касае жалбата/сигнала, при което се провеждат разговори с всички пряко и косвено свързани служители и деца/ученици, като техните разкази се отразяват в доклад и констативен протокол от проверката.
3. Проверката се осъществява съгласно изискванията на нормативната уредба и правилника за дейността на училището. В констативния протокол от проверката задължително се отбелязват всички констатации, относно обстоятелствата, свързани с жалбата/сигнала и при необходимост се правят нормативно мотивирани предписания за отстраняване на нарушенията.
4. Проверките не се провеждат в конфликтна ситуация или в условия на натиск на някоя от страните. Спазва се етичния кодекс на образователната институция и се насърчава атмосфера на разбирателство и взаимна подкрепа в училищната общност.

IV Отговор на постъпили жалби или сигнали

1. В срок от 3 /три/ работни дни от извършване на проверката по постъпила жалба/сигнал служителят, извършил проверката, подготвя отговор до родителя, подал жалбата или сигнала, който съгласува с директора.
2. Отговорът трябва да съдържа:
 - Кога е извършена проверката.
 - Какво е констатирано по време на проверката.
 - Основателна ли е жалбата /сигнала/.

- Какви предписания са направени, ако е констатирано нарушение.
- Предприети ли са административно-наказателни действия.
- 3. Директорът одобрява и подписва отговорите на жалбите и сигналите, след което те се завеждат в съответния регистър. Цялото досие на приключената жалба се предава в административен отдел за съхранение.
- 4. Отговорът се изпраща до родителя/ите, подал/и жалбата/сигнала на следващия ден след подписването му, но не по-късно от нормативно определения срок.
- 5. Досиетата на всички приключени през годината жалби се съхраняват в административен отдел.

V Отговорности на длъжностните лица

1. Директорът отговаря за работата по жалби и сигнали, постъпили в ОУ „Христо Ботев“, в т.ч.:
 - Контролират процедурата за работа с жалби и сигнали за всеки конкретен случай;
 - Може да възлагат на конкретен/тни учител/и извън членовете на Комисията по жалби и сигнали по компетентност проверка по жалбата/сигнала;
 - Отговарят за изпращането в срок на отговор до родителя/ите, подали жалбата/сигнала.
2. Директор/зам. директорът отговарят за последващи действия за отстраняване на нарушението, в т.ч.:
 - Отговарят за изготвяне на проект за отстраняване на нарушенията по жалбата/сигнала;
 - Отговарят за осъществяване на последващ контрол до отстраняване на нарушението;
3. Комисията по жалби и сигнали комплектова всички необходими документи в оригинал и след приключване на жалбата предава досието в административен отдел за съхранение.
4. Комисията по жалби и сигнали е отговорна за приемането на сигналите, писменото им оформяне и запознаването на Директора на училището.
5. ЗАС съхранява досиетата на всички приключени през годината жалби.
6. Неделима част от тази процедура са:
 - Приложение 1 – Протокол за приемане на устни, в т.ч. по телефон жалби и сигнали
 - Приложение 2 – Регистър за подадени предложения, сигнали и жалби

Приложение 1

Вх. №

ПРОТОКОЛ

за регистриране на устни, в т.ч. по телефона предложения,
жалби и сигнали

№	Данни за подателя	Съдържание на данни
1.	Име, презиме, фамилия	
2.	Адрес за кореспонденция	
3.	Телефон	
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

Пор еде н ном ер	Входящ номер от Входящи я дневник за кореспон денция	Дата на подав ане	Име и адрес на подателя	Резюме на жалбата или сигнала	Крае н срок за отго вор	Дата на изпр ащан е на отго вора	Бележ ки
------------------------------	--	----------------------------	----------------------------	-------------------------------------	--	--	-------------