



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 отговор до подалия жалба или сигнал. Настоящата процедура регламентира отговорностите и задълженията на служителите на ОУ „Христо Ботев“ с. Асеновци, 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“ с. Асеновци, 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

- Комисия за сигнали и жалби

СЪДЪРЖАНИЕ

I Начин на подаване:

1. Жалбите и сигналите се подават:
 - Устно.
 - На място в ОУ „Христо Ботев“ с. Асеновци.
 - По електронна поща.
 - По телефона.
 - По пощата.
2. На територията на ОУ „Христо Ботев“ с. Асеновци, действа Комисия за сигнали и жалби в следния състав:
Председател – Петя Симеонова- старши учител в начален етап
Член – Анелия Колчева, старши учител
Член – Десислава Василева, старши учител
3. Членовете на Комисията за сигнали и жалби приемат устните и писмените сигнали на гражданите.
4. **Анонимни сигнали не се проверяват.**
5. 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.
6. 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.
7. 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.
8. 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.
9. Ако сигналът касае нарушение, изискващо спешни и/или неотложни действия, приелият го служител веднага докладва устно на Директор

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

II Регистриране и насочване на приети жалби и сигнали

1. На регистрацията 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.
- 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. 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;
2. Комисията по жалби и сигнали комплектова всички необходими документи в оригинал и след приключване на жалбата предава досието в административен отдел за съхранение.
3. Комисията по жалби и сигнали е отговорна за приемането на сигналите, писменото им оформяне и запознаването на Директора на училището.
4. ЗАС съхранява досиетата на всички приключени през годината жалби.
5. Настоящата процедура е приета на заседание на ПС с протокол №10/02.09.2024 г.