[](http://images.google.bg/imgres?imgurl=http://www.geocities.com/pght_go/zlat1.jpg&imgrefurl=http://www.geocities.com/pght_go/priem.htm&usg=__68m90tbvTONEhRDChVuovKSh2zk=&h=268&w=224&sz=9&hl=bg&start=1&um=1&tbnid=yQLf-RcGscWxOM:&tbnh=113&tbnw=94&prev=/images?q=%D0%B0%D1%81%D0%B5%D0%BD+%D0%B7%D0%BB%D0%B0%D1%82%D0%B0%D1%80%D0%BE%D0%B2&um=1&hl=bg&lr=lang_bg&sa=N) ***СРЕДНО УЧИЛИЩЕ «ПРОФ. Д-Р АСЕН ЗЛАТАРОВ»***

***Минерални* *бани, ул. “Калето” № 5, тел. 03722/ 23 11***

**УТВЪРЖДАВАМ!**

ДИРЕКТОР: .....................

(Сл. Костадинова)

Дата: 18.04.2024 г.

УЧИЛИЩНА ПРОЦЕДУРА

ЗА ПОДАВАНЕ И РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ И СИГНАЛИ

Чл.1. Настоящата процедура регламентира реда за регистриране, разглеждане и произнасяне по постъпващи в СУ „Проф.д-р Асен Златаров” сигнали и жалби.

Чл.2. Сигнали и жалби се подават в писмен вид. Всеки сигнал или жалба трябва да съдържа темата, по която се отправя искането, както и пълното име, адрес и телефон за контакт с подателя. Към подадените сигнали и жалби могат да се прилагат копия на документи, свързани с описаната тема.

Чл.3. Не се разглеждат анонимни предложения, сигнали и жалби или такива, отнасящи се до нарушение, извършено преди повече от 1 година.

Чл.4. Писмените сигнали и жалби се описват в свободен текст и се подават лично в администрацията на училището, ет.2. или по електронна поща.

Чл.5. Подадените писмени сигнали и жалби се регистрират в дневника за входяща кореспонденция на училището, в който освен датата на подаване, името на подателя и адреса за кореспонденция, впоследствие задължително се регистрира и номерът на преписката, съдържаща отговор до подателя.

Чл.6. Подадените писмени жалби и сигнали се вписват от техническия изпълнител и в Регистъра за подадени предложения, жалби и сигнали /*Приложение 2*/, намиращ се в канцеларията на училището /ет. 2/. Върху жалбата или сигнала освен вх.№ от дневника за входяща кореспонденция на училището се записва и поредният номер в регистъра.

Чл.7. Регистърът съдържа пореден номер, входящ номер от Дневника за входяща кореспонденция, дата на подаване, име на подателя и адрес за кореспонденция, темата на жалбата или сигнала, краен срок за отговор, предприети действия, резултат от тях.

Чл.8. Подадените сигнали и жалби се предоставят на директора на училището за предварителен преглед на документите и определяне дали предметът на документа е от компетентността на училището. Ако документът не е в правомощията на училището, същият се препраща по компетентност до съответния орган, като писмено се уведомява подателя за предприетите действия.

Чл.9. Процедурата за разглеждане на жалба или сигнал се открива с резолюция на директора на училището и насочване по целесъобразност към утвърдената със заповед училищна

комисия за предложения, сигнали и жалби , координационния съвет за противодействие на училищния тормоз или към Етичната комисия.

Чл.10. При постъпване на сигнал за дете в риск, директорът до един час подава писмен доклад за ситуацията до РУО- Хасково, ОЗД при Дирекция „Социално подпомагане“ и/или МВР.

Чл.11. Комисията за сигнали и жалби разглежда всяко постъпило предложение, сигнал или жалба и в 7-дневен срок изготвя доклад до директора, който се регистрира в дневника за входяща кореспонденция на училището, заедно с всички събрани доказателства по случая. Когато за решението на конкретно предложение, сигнал или жалба се налага събиране на допълнителна информация по случая, което изисква повече технологично време, подателят се уведомява писмено или по електронна поща, като се излагат съответните мотиви.

Чл.12. За всички предприети действия в хода на извършена проверка по жалба или сигнал, Комисията води преписка, в която се съхраняват изисканите информации, обяснения, протоколи от проведени срещи и взети решения, както и доклада до директора.

Чл.13. Директорът се произнася по доклада на комисията в седемдневен срок от предаването му с мотивирано решение.

Чл.14. Длъжностното лице в училището изпраща до подателя решението на директора с писмо или по електронна поща.

Чл.15. Когато сигналът бъде уважен, незабавно се вземат мерки за отстраняване на допуснатото нарушение или нецелесъобразност, включително и мерки съгласно Закона за закрила на детето спрямо лице, упражнило насилие, действие или бездействие, застрашаващо здравето или живота на децата.

Чл.16. Производството по сигналите и жалбите приключва с изпълнение на решението на директора.

Чл.17. В случай на неудовлетвореност от решението подателят може да уведоми по-висшестояща институция.

Приложения:

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

*Приложение 2*

**Регистър за подадени жалби и сигнали**

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