

**ОСНОВНО УЧИЛИЩЕ „НИКОЛА ИКОНОМОВ”**

гр. Разград, ул. „Вардар” №9

тел: 0878994649, e-mail [ikonov\\_rz@abv.bg](mailto:ikonov_rz@abv.bg)

Утвърждавам:

Директор:

Виктория Георгиева

Заповед № РД 10-673 / 14.09.2018г.



**УЧИЛИЩНА ПРОЦЕДУРА  
ЗА ПОДАВАНЕ, РАЗГЛЕЖДАНЕ И  
РЕШАВАНЕ  
НА ЖАЛБИ И СИГНАЛИ  
В ОУ „НИКОЛА ИКОНОМОВ“  
гр. РАЗГРАД**

Настоящата процедура е приета на заседание на Педагогически съвет с  
Протокол №1/11.09.2018 г.

## **I. Основни положения:**

1. Комисията за установяване и уведомяване на компетентните органи в случай на инцидент с дете или постъпила жалба или сигнал е избрана на заседание на Педагогическия съвет и е назначена със заповед № РД 10-643 / 31.08.2018 г. на Директора на ОУ „Никола Икономов“ е в състав:

Председател: Гюлсер Мазлум – училищен психолог

Членове: 1. Димитричка Христова – училищен психолог

2. Жалбите и сигналите са демократична форма за въздействие за строгото и еднакво спазване на законите от всички. Те се приемат писмено в кутия за жалби и сигнали на входа на училището, лично - в канцеларията на училището, по телефона или на електронната поща на ОУ „Никола Икономов“, гр. Разград.

3. Жалбата е документ, чрез който в писмена форма се обжалват незаконосъобразността и/или нецелесъобразността на определен проблем/искане. Оспорващият е длъжен да посочи доказателствата, които иска да бъдат събрани, и да представи писмените доказателства, с които разполага.

4. Сигнали могат да се подават за злоупотреби с власт и корупция или за други незаконосъобразни или нецелесъобразни действия или бездействия на административните органи и длъжностни лица, права или законни интереси на други лица в ОУ „Никола Икономов“

5. Дейността на комисията се основава на принципите да разглежда и решава жалбите и сигналите в установените срокове обективно и законосъобразно.

6. Комисията разглежда жалби и сигнали в рамките на компетентността ѝ.

7. Комисията води два дневника - един за регистриране на постъпилите жалби и сигнали и друг - за решенията от заседанията на комисията.

8. Комисията заседава и води протокол от заседанията си при наличие на подадена жалба или сигнал.

## **II Цели**

1. Да създаде условия за подобряване на качеството и ефективността в работата на училището.

2. Бърза и ефективна защита на интересите на жалбоподавателите.

3. Разглеждането на всички жалби и сигнали за нередности, появили се в процеса на обучението обективно и законосъобразно.

## **III Процедура**

Чл.1. Настоящата процедура регламентира реда за регистриране, разглеждане и произнасяне по постъпващи в ОУ „Никола Икономов“ жалби и сигнали.

Чл.2. Жалби и сигнали се подават в писмен или устен вид. Всяка жалба и сигнал трябва да съдържа темата, по която се отправя искането, както и пълното 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 1 година.

Чл.4. Писмените жалби и сигнали се описват в свободен текст и се подават в кутия за жалби и сигнали, намираща се във централното фоайе на училището, която се проверява веднъж седмично, лично - в канцеларията на училището, по пощата на адрес: гр. Разград, ПК 7200, ул. „Вардар“ № 9 или по електронна поща на адрес: [ikonomov\\_rz@abv.bg](mailto:ikonomov_rz@abv.bg)

Чл.5. Подадените писмени жалби и сигнали се вписват от ЗАТС в Регистъра за подадени жалби и сигнали, намиращ се в канцеларията на училището и в Дневника за входяща кореспонденция на училището. Върху жалбата или сигнала се записва вх. № от Дневника за входяща кореспонденция на училището и поредния номер в Регистъра.

Чл.6. 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.7. За подадени устно или по телефон жалби и сигнали се съставя Протокол /Приложение № 1/ от длъжностното лице, което ги е приело и се постъпва по реда на чл.5.

Чл.8. 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.9. Процедурата за разглеждане на жалба или сигнал започва с резолюция на директора на училището и разглеждането му от назначената комисия.

Чл.10. Комисията за жалби и сигнали разглежда всяка постъпила жалба или сигнал и в 7-дневен срок изготвя писмен доклад, който предоставя в администрацията на училището, заедно с всички събрани доказателства по случая. Когато за решението на конкретна жалба и сигнал е необходимо събиране на допълнителна информация по случая, което изисква повече технологично време, подателят се уведомява писмено, като се излагат съответните мотиви.

Чл.11. Директорът се произнася по доклада на комисията в седемдневен срок от предаването му с мотивирано решение.

Чл.12. Длъжностните лица в администрацията на училището изпращат до подателя решението на директора с писмо с обратна разписка.

Чл.13. Решението на директора може да се обжалва пред Началника на РУО – Разград.

Чл.14. При постъпване на жалба или сигнал за дете в риск, нуждаещо се от закрила, директорът незабавно подава сигнал по телефона за ситуацията до ОЗД, ДАЗД, МВР и РУО – Разград, а до 24 часа подава и писмен доклад.

Чл.15. Когато сигналът или жалбата бъдат уважени, незабавно се вземат мерки за отстраняване на допуснатото нарушение или нецелесъобразност, за което се уведомява подателя и другите заинтересовани лица.

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

Чл.17. За всички предприети действия в хода на извършена 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 от Училищната комисия по архивиране по реда на Правилника за архивиране в ОУ „Никола Икономов“.

Приложения:

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