



**СУ "АНАСТАСИЯ ДИМИТРОВА" – ГР. ПЛЕВЕН**  
гр. Плевен, ул."Отец Паисий" № 10, тел./факс: (064)82-27-42  
e-mail: info-1500132@edu.mon.bg

УТВЪРДИЛ:

Директор /Тончо Върбанов/

Заповед РД-18-270/ 14.09.2023 г.

Прието на ПС с протокол № 10 /14.09.2023 г.

## **ПРОЦЕДУРА ЗА ПОДАВАНЕ И РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ, СИГНАЛИ, ПРЕДЛОЖЕНИЯ ИЛИ ОПЛАКВАНИЯ**

Чл.1. Настоящата процедура регламентира реда за регистриране, разглеждане и произнасяне по постъпващи в училището жалби, сигнали, предложения или оплаквания.

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

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

Чл.4. Писмените жалби, сигнали, предложения или оплаквания се описват в свободен текст и се подават лично в канцеларията на училището, по пощата на адрес: гр. Плевен, ул."Отец Паисий" № 10, тел./факс: (064)82-27-42 или по електронна поща на адрес: e-mail: [info-1500132@edu.mon.bg](mailto:info-1500132@edu.mon.bg)

Чл.5. Подадените писмени жалби, сигнали, предложения или оплаквания се вписват от техническия секретар или ЗАС в Регистъра за подадени сигнали, предложения или оплаквания, намиращ се в канцеларията на училището и в Дневника за входяща кореспонденция на училището. Върху жалбата, сигнала, предложението или оплакването 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 сигнала, предложението или оплакването, краен срок за отговор, дата на изпращане на отговора до подателя, бележки.

Чл.7. За жалби, сигнали, предложения или оплаквания, подадени устно или по телефона се съставя Протокол от длъжностното лице, което ги е приело и се постъпва по реда на чл.5.

Чл.8. Подадените жалби, сигнали, предложения или оплаквания 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 жалби, сигнал, предложение или оплакване започва с резолюция на директора на училището, включваща последващи действия, срокове и отговорници.

Чл.10. Директорът може да назначи комисия, като в състава и се включват компетентни по казуса лица.

Чл.11. Отговорното лице/комисията разглежда всеки постъпил сигнал, жалба, предложение или оплакване и в 10-дневен срок изготвя писмен доклад, който предоставя в канцеларията на училището, заедно с всички събрани доказателства по случая. Когато за решението на конкретен сигнал, предложение или оплакване е необходимо събиране на допълнителна информация, което изисква повече технологично време, подателят се уведомява писмено, като се излагат съответните мотиви.

Чл.12. Директорът или определено от него лице изготвя отговор в едномесечен срок от датата на подаването на сигнала.

Чл.13. Длъжностните лица в администрацията на училището изпращат до подателя отговора на директора с писмо с обратна разписка.

Чл.14. При постъпване на информация или сигнал за дете в риск, директорът до 1 час подава доклад за ситуацията ДСП - Отдел „Закрила на детето“, ДПС при МВР и РУО – Плевен.

Чл.15. Когато се установи, че постъпилият сигнал, жалба, предложение или оплакване представляват нарушение, незабавно се предприемат мерки за отстраняването му.

Чл.16. Работата по сигнали, предложения или оплаквания приключва с изпълнение на предприетите мерки за отстраняване на проблема.

Чл.17. Всички документи в хода на извършената проверка се съхраняват в канцеларията на училището.

Училищната процедура за подаване, разглеждане и решаване на предложения, жалби и сигнали в СУ „Ан. Димитрова“ за учебната 2023/2024 г. е отворен документ, който при промяна на нормативната уредба и по предложения на членовете на педагогическия съвет, може да бъде променян и допълван.

#### Приложения:

1. Протокол за регистриране на устни, в т.ч. подадени по телефон предложения, жалби и сигнали */Приложение №1/*
2. Регистър за предложения, жалби и сигнали. */Приложение №2/*

**СРЕДНО УЧИЛИЩЕ „ Ан. Димитрова“ ГРАД Плевен**

Вх.№ .....

Дата: .....

**ПРОТОКОЛ**

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

в СУ „Анастасия Димитрова“ Плевен

№	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:.....

