

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 ПГ „Васил Левски“- гр. Мизия, предприемане на мерки в случай на доказани такива и отговор до подалия жалба или сигнал. Настоящата процедура регламентира отговорностите и задълженията на служителите на ПГ „Васил Левски“- гр. Мизия, 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 ПГ „Васил Левски“- гр. Мизия, 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

СЪДЪРЖАНИЕ

I Начин на подаване:

1. Жалбите и сигналите се подават:
 - Устно.
 - На място в ПГ „Васил Левски“- гр. Мизия.
 - По електронна поща.
 - По телефона.
 - По пощата.

2. За приемане на жалби и сигнали в ПГ „Васил Левски“- гр. Мизия е определен телефон: дирекция - 09161/ 23-81 в рамките на работното време, на адрес на институцията: гр. Мизия 3330, обл. Враца, ул. „Петър Атанасов“ № 26 и на указания на страницата на ПГ „Васил Левски“- гр. Мизия електронен адрес: info-603108@edu.mon.bg. **Анонимни сигнали не се проверяват.**
3. 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.
4. 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 подателя, от когото е получен сигналът;
 - Максимално подробно получената информация относно нарушението.
5. Служителят веднага предава така оформения сигнал към ЗАС, а ако сигналът е постъпил по електронната поща в извънработно време, през първия работен ден след приемането му.
6. 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.
7. Ако сигналът касае нарушение, изискващо спешни и/или неотложни действия, приелият го служител веднага докладва устно на Заместник- директор и/или Директор 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 Регистъра за подадени предложения, 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.
3. 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.
 - 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 един час подава доклад за ситуацията до ОЗД, ДАЗД, РУ на МВР - Оряхово и РУО – Враца.
 - 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.
 - Процедурата за разглеждане на жалба или сигнал започва с резолюция на директора на училището и назначаване на училищна комисия, която да разгледа жалбата или сигнала по компетентност.

- За всеки конкретен случай на жалба или сигнал директорът назначава нова комисия.
- 4. Резолираните документи се предават на членовете на Комисията по жалби и сигнали, 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. Не се разглеждат жалби и сигнали, които се отнасят до нарушение, извършено преди повече от 2 години;
- 8. 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 или сигнал

1. Всяка назначена от директора на училището комисия разглежда постъпилата жалба или сигнал и в 7-дневен срок (или в 14 дневен срок, когато за конкретна жалба или сигнал е необходимо събиране на допълнителна информация по случая, което изисква повече технологично време), изготвя писмен доклад, който предоставя за входиране на длъжностното лице, заедно с всички събрани доказателства по случая.
2. 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 доклада 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. Директорът се произнася по доклада на комисията в 14-дневен срок от предаването му с мотивирано становище.
5. Директорът се произнася /уведомява подателя/ в срок до 1 /един/ месец, независимо от основателността на жалбата или сигнала.

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.
- 6. Длъжностното лице уведомява подателя по телефона, че в рамките на работния ден може да получи отговора на сигнала/ жалбата в канцеларията на училището. При непотърсен отговор в рамките на 7 дни, същият се изпраща до подателя с писмо с обратна разписка.

7. 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.
8. 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.
9. Производството по предложенията, жалбите и сигналите приключва с отговора на директора.

IV. Изисквания за обжалване при несъгласие с резултата от работата по жалбата.

1. Разглеждат се повторно постъпили жалби и сигнали само с посочени нови факти и обстоятелства. Отговорът до жалбоподателя е само за новите твърдения.
2. Не се разглеждат жалби и сигнали, подадени повторно по въпрос, по който има взето решение. Решението, по даден сигнал не подлежи на обжалване. Връща се отговор на подателя, като му се съобщават основанията за това.
3. За всички предприети действия в хода на извършената 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 в отделна папка.
4. Документите по преписките, протоколите и докладите на комисията за разглеждане на жалбите и сигналите се архивират в архива на училището.

V Отговорности на длъжностните лица

1. Директорът/заместник- директорът отговарят за работата по жалби и сигнали, постъпили в ПГ „Васил Левски“- гр. Мизия, 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 гражданите, подали жалбата/сигнала.
2. Директор/заместник- 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. **Настоящият раздел приета на заседание на ПС с протокол. и се прилага като неотменна част към Правилника за дейността на ПГ „Васил Левски“- гр. Мизия.**
7. 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

Пореден номер	Входящ номер от Входящи дневник за кореспонденция	Дата на подаване	Име и адрес на подателя	Резюме на жалбата или сигнала	Краен срок за отговор	Дата на изпращане на отговора	Бележки