



17 Средно училище „Дамян Груев”

• УСПЯВАМЕ ЗАЕДНО •

1373 София район Красна поляна ж.к. Западен парк, ул. Сава Михайлов №64
тел. 02 821 71 88, 02 920 30 50; e-mail: 17su.damian.gruev@gmail.com

Утвърждавам:

Калина Караянева

Директор на 17 СУ “Дамян Груев”

УЧИЛИЩНА ПРОЦЕДУРА

ЗА ПОДАВАНЕ, РАЗГЛЕЖДАНЕ И РЕШАВАНЕ НА ПРЕДЛОЖЕНИЯ, ЖАЛБИ И СИГНАЛИ

Приета на заседание на ПС с Протокол № 14/08.09.2024 г.

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

Чл.2. Предложения, жалби и сигнали се подават само в писмен вид. Всяко предложение, 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 предложения, жалби и сигнали или такива, отнасящи се до нарушение, извършено преди повече от 1 година.

Чл.4. Предложения, жалби и сигнали се вписват в свободен текст и се подават лично в администрацията на училището, по пощата на адрес: гр. София, жк. Западен парк, ул. “Сава Михайлов“ № 64 или по електронна поща на адрес: 17su.damian.gruev@gmail.com

Чл.5. Подадените предложения, жалби и сигнали се вписват от секретаря, техническия изпълнител или ЗАС в Регистъра за подадени предложения, жалби и сигнали, намиращ се в Администрацията на училището в Дневника за входяща кореспонденция на училището. Върху предложението, 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. Подадените предложения, 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 жалбоподателят за предприетите действия.

Чл.8. Процедурата за разглеждане на предложение, жалба или сигнал започва с резолюция на директора на училището и назначаване на комисия.

Чл.9. За всеки конкретен случай директорът назначава комисия, като в състава и задължително се включва и представител на непедагогическия персонал.

Чл.10. Комисията за предложения, жалби и сигнали разглежда всяко постъпило предложение, жалба или сигнал и в седемдневен срок изготвя писмен доклад, който предоставя в администрацията на училището, заедно с всички събрани доказателства по случая. Когато за решението на конкретно предложение, 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. При постъпване на жалба или сигнал за дете в риск, директорът до 1 час подава доклад за ситуацията ДПС - Отдел „Закрила на детето“, ДПС при МВР и РУО – София-град.

Чл.14. Когато сигналът или жалбата бъдат уважени, незабавно се вземат мерки за отстраняване на допуснатото нарушение или нецелесъобразност, за което се уведомява подателят и другите заинтересовани лица.

Чл.15. Производството по предложенията, жалбите и сигналите приключва с изпълнение на решението на директора.

Чл.16. 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 .

Чл.17. При подадена анонимна жалба по електронен път, се връща на адреса на подателя с искане за допълване на жалбата с допълнителни реквизити, като: име, телефон, ЕГН, и др.

Приложения:

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



17 Средно училище „Дамян Груев”

• УСПЯВАМЕ ЗАЕДНО •

1373 София район Красна поляна ж.к. Западен парк, ул. Сава Михайлов №64
тел. 02 821 71 88, 02 920 30 50; e-mail: 17su.damian.gruev@gmail.com

Приложение №1

Вх.№.....

ПРОТОКОЛ

за регистриране на устни / в т.ч. по телефон/ предложения, жалби и сигнали
в 17 СУ „Дамян Груев“

| № | 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:.....

Регистър
за подадени предложения, сигнали и жалби

| Пореден номер | Входящ номер от Входящ 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 |
|---------------|--|------------------|-------------------------|-------------------------------|-----------------------|-------------------------------|---------|
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |