Средно училище „Иван Вазов“ гр. Плевен

5800 Плевен, ул. „Иван Вазов“ № 46
www.suivanvazov.com

Телефони: 064/822 280; 064/823 979
email: info-1500134@edu.mon.bg

УТВЪРЖДАВАМ /п/

ГАНКА НИНОВА ВАСИЛЕВА

Директор на СУ „Иван Вазов“ – град Плевен

№ РД 13–244/23.09.2025 година

ПРАВИЛА

за подаване, разглеждане и решаване на жалби и сигнали

в Средно училище „Иван Вазов“ – град Плевен

Чл.1. Настоящите правила регламентират реда за подаване, разглеждане и решаване на постъпващи в Средно училище „Иван Вазов“ – град Плевен жалби и сигнали от деца, родители, персонал и други лица.

Чл.2. Жалби и сигнали се подават в писмен или устен вид. Жалба или сигнали могат да се подават по електронен път на e-mail: info-1500134@edu.mon.bg. Анонимни жалби и сигнали се разглеждат само, когато се отнасят за насилие над дете. Всяка жалба и сигнал трябва да съдържа темата, по която се отправя искането, както и попълнено 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 една /1/ година. Липсата на адрес и телефон за контакт на подателя също се счита за анонимна жалба или сигнал.

Чл. 4. Писмените жалби и сигнали се описват в свободен текст и се поставят в специално предназначена кутия, която се намира на първия етаж на училището в близост до охраната.

Чл.5. Постъпилите писмени жалби и сигнали се внасят за входиране в канцеларията на училището, след което София Великова Димитрова – заместник–директор УД, ги вписва и в Регистър за подадени жалби и сигнали.

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 подадените устно, по телефон или по електронна поща 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 Средно училище „Иван Вазов“ – град Плевен 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 директора, 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 Средно училище „Иван Вазов“ – град Плевен и назначаване на комисия, която да разгледа жалбата или сигнала по компетентност. В състава на комисията задължително се включва заместник-директор и представители на педагогическите специалисти или непедагогическия персонал / ако жалбата касае непедагогически персонал/.

Чл.10. За всеки конкретен случай на жалба или сигнал директорът назначава нова комисия.

Чл.11. Комисията разглежда постъпилата жалба или сигнал и в 14 дневен срок изготвя писмен доклад, който предоставя за входиране, заедно с всички събрани доказателства по случая. Когато за решението на конкретна жалба или сигнал е необходимо събиране на допълнителна информация по случая, което изисква повече технологично време /в рамките на 30 дни/, подателят се уведомява писмено, като се излагат съответните мотиви.

Чл.12. Директорът се произнася по доклада на комисията в 14 дневен срок от предаването му с мотивирано становище. Жалбоподателят се уведомява писмено за предприетите действия.

Чл.13. Заместник-директор УД изпраща до подателя отговора на директора с писмо или ако е родител чрез електронната платформа на дневника „Школо“.

Чл.14. При постъпване на жалба или сигнал за дете в риск, директорът до един /1/ час подава устно сигнал за ситуацията до ОЗД, ДАЗД, Първо РУ на МВР - Плевен, а след това и писмено, чрез доклад.

Чл.15. При постъпил сигнал или жалба срещу лице от персонала за насилие спрямо дете се действа по реда на настоящата процедура. На основание на чл. 193 от Кодекса на труда директорът изисква писмени обяснения и изслушва лицето. Комисията проверява посочените в сигнала факти и обстоятелства. При доказване на вината на работника/служителя се налага

дисциплинарно наказание.

Чл.16. При особено тежки нарушения на трудовата дисциплина и установено насилие над дете работникът/служителят се отстранява от работа до изясняване на случая.

Чл.17. Когато фактите и обстоятелствата, посочени в жалбата бъдат потвърдени се вземат незабавни мерки за отстраняване на допуснатото нарушение. При доказване вината на лицето от персонала, следва дисциплинарно наказание.

Чл.18.(ал.1). Производството по жалбите и сигналите приключва с отговора на директора.

(ал.2). Когато има последващо отстраняване на констатирани нарушения – с изпълнението им и с нов отговор до жалбоподателя.

Чл.19. При несъгласие с резултата от отговора по жалбата:

(ал.1). Разглеждат се повторно постъпили жалби и сигнали само с посочени нови факти и обстоятелства. Отговора до жалбоподателя е само за новите твърдения.

(ал.2). Не се разглеждат жалби и сигнали, подадени повторно по въпрос, по който има взето решение. Връща се отговор на подателя, като му се съобщават основанията за това.

(ал.3). При несъгласие с резултата от работата по жалбата, жалбоподателя се обръща към по- висша институция за да обжалва решението.

Чл.20. 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 от ЗАС за всяка жалба.

Чл.21. При осъществяване на настоящата процедура стриктно се спазват изискванията на Административно-процесуалния кодекс, Закон за предучилищното и училищното образование и други нормативни документи.

Чл.22. Документите по преписките, протоколите и докладите на комисията за разглеждане на жалбите и сигналите се архивират.

Средно училище „Иван Вазов“ гр. Плевен

5800 Плевен, ул. „Иван Вазов“ № 46
www.suivanvazov.com
Телефони: 064/822 280; 064/823 979
email: info-1500134@edu.mon.bg

Приложение 1

Вх.№……

ПРОТОКОЛ

за регистриране на подадени устно, по телефон или по електронна поща 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:.....