

**ПРОФЕСИОНАЛНА ГИМНАЗИЯ ПО СТРОИТЕЛСТВО, АРХИТЕКТУРА И ГЕОДЕЗИЯ
“НИКОЛА ФИЧЕВ” ПЛЕВЕН**

ул. “Ал.Стамболийски” №16, Директор: 064 824 804, e-mail: info-1500144@edu.mon.bg

УТВЪРДИЛ:

НЕЛИЯ ЙОЧЕВА

Директор на ПГСАГ „Н.Фичев“



**УЧИЛИЩНА ПРОЦЕДУРА
ЗА ПОДАВАНЕ, РАЗГЛЕЖДАНЕ
И РЕШАВАНЕ НА ЖАЛБИ И
СИГНАЛИ**

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

Чл.2. Жалби и сигнали се подават в писмен или устен вид. Жалба или сигнали могат да се подават и по електронен път на електронната поща на училището. Всяка жалба и сигнал трябва да съдържа темата, по която се отправя искането, както и попълнено име, адрес и телефон за контакт на подателя.

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. Постъпилите писмени жалби и сигнали се вписват за входиране в канцеларията на училището. Така входирани се описват и в Регистър за подадени жалби и сигнали.

Чл.5. 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.6. За подадените устно или по телефон жалби и сигнали се съставя Протокол от длъжностното лице, което ги е приело и се постъпва по реда на чл.4.

Чл.7. 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 изпраща по компетентност на съответното ведомство, като писмено се уведомява жалбоподателя за предприетите действия.

Чл.8. 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.

Чл.9. За всеки конкретен случай на жалба или сигнал директорът назначава нова комисия.

Чл.10. Комисията разглежда постъпилата жалба или сигнал и в срок от 15 работни дни изготвя писмен доклад, който предоставя в канцеларията 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.11. Директорът се произнася по доклада на комисията в 7 дневен срок от предаването му с мотивирано становище. Жалбоподателят се уведомява писмено за предприетите действия.

Чл.12. Секретарят на училището изпраща до подателя отговора на директора по електронната поща или с писмо с обратна разписка

Чл.13. При постъпване на жалба или сигнал за дете в риск, директорът / зам. директора до един /1/ час подава устно сигнал за ситуацията до ОЗД, РУ на МВР - гр. Плевен и РУО – гр. Плевен, а след това и писмено, чрез доклад.

Чл.14. 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 вината на работника/служителя се налага дисциплинарно наказание.

Чл.15. При особено тежки нарушения на трудовата дисциплина и установено насилие над дете работникът/служителят се отстранява от работа до изясняване на случая.

Чл.16. 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.17.(1).Производството по жалбите и сигналите приключва с отговора на директора.

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

Чл.18. При несъгласие с резултата от отговора по жалбата:

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

(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.

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

Чл.19. 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 секретаря за всяка жалба.

Чл.20. При осъществяване на настоящата процедура стриктно се спазват изискванията на Административно-процесуалния кодекс, Закон за предучилищното и училищното образование и други нормативни документи.

Чл.21. Документите по преписките, протоколите и докладите на комисията за разглеждане на жалбите и сигналите се архивират от училищната комисия по архивирането реда за архивиране в ИТСАГ „Никола Фичев“ Плевен.

Приложения:

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