



# СУ "ЦАНКО ЦЕРКОВСКИ" – ГР. ПОЛСКИ ТРЪМБЕШ

ул. "Училищна" № 25, тел. (06141) 63-89 и 0879829828, e-mail info-300711@edu.mon.bg

Заличени данни на  
основание чл. 4 и  
следващите от ОРЗД

УТВЪРЖДАВАМ:

*Мариана Якова*

*Директор на СУ "Цанко Церковски"*

*град Полски Тръмбеш*

## УЧИЛИЩНИ ПРАВИЛА

за подаване и разглеждане на жалби и сигнали от деца, родители,  
настойниците им и други свързани с тях лица

в СУ „Цанко Церковски“ -

гр. Полски Тръмбеш

## I. ЦЕЛ

Правилата имат за цел да регламентират реда и начина за подаване, регистриране, ред и условия за сформирание на комисия за разглеждане на жалбите или сигналите, извършване на проверка, констатиране има ли нарушения на законодателството, срок за произнасяне по жалбата, предприемане на мерки в случай на доказани такива и информирание на жалбоподателя за резултатите от жалбата и за становището на комисията. Правилата, редът и процедурата регламентират отговорностите и задълженията на служителите, отговарящи за приемането, регистрирането и извършването на проверки и отговор до подалия жалба или сигнал.

## II. ОБХВАТ

Настоящите правила, ред и процедура обхващат жалби и сигнали за нарушаване на законодателството на Република България, ЗЗД, Хартата за правата на човека, Правилник за вътрешния трудов ред, Вътрешни правила за организация на работата СУ „Цанко Церковски“ - гр. Полски Тръмбеш, други вътрешни нормативни актове, нормативни актове на МОН и др., 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;
- ✚ Вътрешни правила за организация на работата в СУ „Цанко Церковски“ - гр. Полски Тръмбеш;
- ✚ Правилник за вътрешния трудов ред.

ОТГОВОРНОСТ:

- ✚ класни ръководители;
- ✚ заместник-директор учебна дейност;
- ✚ директор;
- ✚ комисия за сигнали и жалби.

## III. СЪДЪРЖАНИЕ

### Чл.1. Начин на подаване

1. Жалбите и сигналите се подават:

- ✚ устно;
- ✚ на място в СУ „Цанко Церковски“ - гр. Полски Тръмбеш;
- ✚ по електронна поща.

1.2. По приемане на жалби от деца, родители, настойниците им и други свързани с тях лица е определен телефон в деловодството 06141/6871 в рамките на работното време и на указания в страницата на СУ „Цанко Церковски“ - гр. Полски Тръмбеш електронен адрес: [info-300711@edu.mon.bg](mailto:info-300711@edu.mon.bg)

Анонимни сигнали не се проверяват, освен когато съдържат сигнал за насилие над дете.

1.3. 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.

1.4. Завеждащ административна служба е длъжен да оформи писмено сигнала, като запише следната информация:

- ✚ номер на телефона, от който е получен сигналът;
- ✚ час на получаване;

- ✚ име на дете/деца, родител/и, настойниците им и други свързани с тях лица, от когото е получен сигналът;
- ✚ максимално подробно получена информация относно нарушението.

1.5. Служителят в деловодството веднага предава така оформения сигнал към директора.

1.6. Ако сигналът е постъпил по електронна поща в извънработно време, жалбата се регистрира от заместник-директор през първия работен ден след приемането му.

1.6. Ако сигналът касае нарушение, изискващо спешни и/или неотложни действия, приелият го служител ЗАС веднага докладва устно на директор и/или заместник-директор учебна дейност, след което предприема действия по писменото оформяне на сигнала.

## **Чл.2. Регистриране и насочване на приети жалби или сигнали.**

2.1. На регистрацията подлежат всички жалби или сигнали получени в СУ „Цанко Церковски“:

- ✚ жалби или сигнали, получени устно;
- ✚ жалби или сигнали, получени писмено.

2.2. Регистрацията на жалбите или сигналите се извършва в дневника за входяща и изходяща кореспонденция и със съответния пореден входящ номер и дата на регистрацията, с която се образува служебна преписка.

2.3. Регистрираните сигнали и жалби се насочват към 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.

2.4. Процедурата за разглеждане на предложение, жалба или сигнал започва с резолюция на директора на училището /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 е съобразен с Административно процесуалния кодекс/ и назначаване на комисия. За всеки конкретен случай директорът назначава комисия, като в състава ѝ може да се включи и представител на непедагогическия персонал.

2.5. Резолираните документи се връщат в администрацията, където ЗАС, попълва в книгата за сигнали и жалби, отговорните за изпълнението длъжностни лица, срока за извършване на проверката и друга информация, съгласно резолюцията, след което копира документите и ги предава срещу подпис на председателя на комисията.

2.6. При резолюция на съответното длъжностно лице за служебно препращане на преписката по жалбата или сигнала за решаване по компетентност до друга администрация, заедно с придружително писмо по съответното направление в седемдневен срок. Копие от придружителното писмо се изпраща до подателя на жалбата/сигнала за сведение.

2.7. Не се препращат по компетентност жалби и сигнали, когато във входящия документ има данни, че въпросът е отнесен и до компетентния/те орган/и.

2.8. Жалби и сигнали, подадени повторно по въпрос, по който има решение не се разглеждат, освен, ако са във връзка с изпълнението на решение 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.

2.9. При всички случаи на постъпила жалба или сигнал за насилие и съществуващ риск за живота и здравето на дете/ученик СУ „Цанко Церковски“ - гр. Полски Тръмбеш, ЗАС незабавно уведомява директора, РУ на МВР - гр. П. Тръмбеш, дирекция „Социално подпомагане“, отдел „Закрила на детето“, в случай че установи, че има дете жертва на насилие или в риск от насилие или при кризисна интервенция на СУ „Цанко Церковски“ - гр. Полски Тръмбеш

2.10. Когато се констатира, че ученик със специални образователни потребности има нужда от подкрепа, желае да подаде жалба или сигнал за насилие, той се подкрепя от родител, значим възрастен за детето, ресурсен учител, педагогически съветник или училищен психолог по установения ред.

## **Чл.3. Проверка по постъпила жалба.**

3.1. Проверката по подадена жалба/сигнал се провежда в максимално кратък срок, но не повече от 7 работни дни след регистрацията им. 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.

3.2. Председателят на комисията, до когото е резолирана жалбата/сигнала подготвя проверката и предлага на директора дата за нейното провеждане. Подготовката 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;
- ✚ разследвана на случая/ите, които касае сигнала/жалбата, при което се провеждат разговори с всички пряко и косвено, свързани служители и деца/ученици, като техните разкази се отразяват в доклад или констативен протокол от проверката.

3.3. Проверката се осъществява съгласно изискванията на нормативната уредба. В констативния протокол от проверката задължително се отбелязват всички констатации относно обстоятелствата, свързани с жалбата/сигнала и при необходимост се прави нормативно мотивирани предписания за отстраняване на нарушенията.

3.4. Проверките не се провеждат в конфликтна ситуация или в условия на натиск от някоя от страните. Служителите на СУ „Цанко Церковски“ - гр. Полски Тръмбеш спазват Етичния кодекс на работещите с деца и насърчава атмосфера на разбирателство и взаимна подкрепа.

3.5. Комисията за предложения, жалби и сигнали разглежда всяко постъпило предложение, жалба или сигнал и в седемдневен срок изготвя писмен доклад, който предоставя в деловодството на училището, заедно с всички събрани доказателства по случая.

#### **Чл.4. Отговор на постъпили жалби или сигнали.**

4.1. В срок от 3 работни дни от извършване на проверката по постъпила жалба/сигнал комисията, извършила проверката, подготвя отговор до лицето подало жалбата или сигнала.

4.2. Отговора 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.

4.3. Отговорът се изпраща до лицето/та подал жалбата на следващия ден след подписването му, но не по-късно от нормативно определения срок.

4.4. Досиетата на всички приключили през годината жалби се съхраняват в деловодството.

#### **Чл.5. Отговорности на длъжностните лица.**

5.1. Тодор Атанасов-ЗАС и Ива Димитрова-заместник-директор, учебна дейност отговарят за работата по жалби и сигнали, постъпили СУ „Цанко Церковски“ - гр. Полски Тръмбеш, в т.ч. :

- ✚ организират и осъществяват процедурата за работа с жалби и сигнали за всеки конкретен случай и уведомяват директора за допуснати нарушения.
- ✚ могат да възлагат на конкретен служител или психолог по компетентност проверката по жалбата/сигнала.
- ✚ отговарят за изпращането в срок на отговор до лицето/та подал жалбата/сигнала.

5.2. Тодор Атанасов-ЗАС и Ива Димитрова-заместник-директор, учебна дейност са отговорни за последващи действия за отстраняване на нарушението в т.ч.:

- ✚ отговарят за изготвяне на проект за отстраняване нарушенията по жалбата/сигнала;
- ✚ отговарят за осъществяването на последващ контрол до отстраняване на нарушението;
- ✚ комплектоват всички необходими документи в оригинал и след приключване на жалбата предават досието в деловодството за съхранение.

5.3. Тодор Атанасов-ЗАС е отговорен за приемането на сигналите, писменото им оформяне, предаването на директора на СУ „Цанко Церковски“-гр. П. Тръмбеш.

#### **IV. ПРОЦЕДУРА ПО РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ПРЕДЛОЖЕНИЯ, ЖАЛБИ И СИГНАЛИ**

**Чл.6.** Процедурата за разглеждане на предложение, жалба или сигнал започва с резолюция на директора и назначаване на комисия.

**Чл.7.** За всеки конкретен случай директорът назначава комисия, като в състава и може да се включи и представител на непедагогическия персонал.

**Чл.8.** /1/Комисията за предложения, жалби и сигнали разглежда всяко постъпило предложение, жалба или сигнал и в 7-дневен срок изготвя писмен доклад, който предоставя на директор и/или на Ива Димитрова-зам.-директор УД, заедно с всички събрани доказателства по случая.

/2/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.

/3/ Водещите принципи при разглеждане на постъпилите сигнали/жалби са своевременното им разглеждане, ефективно решаване, справедливост и обективност в процедурите, адекватна обратна връзка и конфиденциалност.

/4/ Задължение на страните, участващи в разглеждането, е да предоставят пълна, обективна и валидна информация и да съдействат добронамерено и добросъвестно за постигане на решение.

**Чл.9.** Директорът се произнася по доклада на комисията в седемдневен срок от предаването му с мотивирано решение.

**Чл.10.** Тодор Атанасов-ЗАС изпраща до подателя решението на директора с писмо с обратна разписка.

**Чл.11.** При постъпване на жалба или сигнал за дете в риск, директорът до 1 час подава доклад за ситуацията до ОЗД, ДАЗД, МВР и РУО – В. Търново.

**Чл.12.** 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.

**Чл.13.** Решението по жалбата може да се обжалва в 14 дневен срок.

**Чл.14.** Производството по предложенията, жалбите и сигналите приключва с изпълнение на решението на директора.

**Чл.15.** 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 комисията.

**Чл.16.** В случай, че стане известно, че дете се нуждае от закрила, комисията незабавно да уведоми дирекция „Социално подпомагане“, Държавната агенция за закрила на детето или Министерството на вътрешните работи.

#### **VI. ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ**

§ 1. Всички сигнали, жалби и предложения се разглеждат в сроковете по тези Правила или във възможно най-кратки срокове, но при повече участници или когато обстоятелствата изискват по-продължително време за изясняване, от засегнатите страни се очаква да проявяват разбиране, търпение и съдействие. Засегнатите лица имат право да се уведомяват текущо за хода на процедурата с оглед на коректност и осведоменост.

§ 2. Настоящите правила могат да бъдат изменяни и допълвани по реда на тяхното приемане.

Приложения:

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



## СУ "ЦАНКО ЦЕРКОВСКИ" – ГР. ПОЛСКИ ТРЪМБЕШ

ул. "Училищна" № 25, тел. (06141) 63-89 и 0879829828, e-mail info-300711@edu.mon.bg

Вх.№.....

.....

### ПРОТОКОЛ

за регистриране на устни / в т.ч. по телефон/ предложения, жалби и сигнали от деца,  
родители, настойниците им и други свързани с тях лица

в СУ „Цанко Церковски“-гр. П. Тръмбеш

№	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:.....



