

Утвърждавам:

инж. Иван Желязков
Директор на ПГТО „Д. Михайлов“

Ivan
Dimitrov
Zhelyazkov

Digitally signed by
Ivan Dimitrov
Zhelyazkov
Date: 2025.12.17
10:45:12 +02'00'

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

I. ЦЕЛ

Училищната процедура има за цел да регламентира реда и начина за приемане, регистриране, извършване на проверка, констатиране има ли нарушения в законодателството, Правилник за вътрешния трудов ред и други вътрешни нормативни актове, нормативни актове на МОН и др., приемане на мерки в случай на доказани такива и отговор на подалия жалба или сигнал. Указанията, редът и процедурата регламентират отговорностите и задълженията на служителите в училището, отговарящи за приемането, регистрирането и извършването на проверки в отговор на подалия жалба, предложение или сигнал.

II. ОБХВАТ

Настоящата училищна процедура обхваща жалби, предложения и сигнали за нарушаване на законодателството на Република България, Хартата за правата на човека, Правилник за вътрешния трудов ред и други вътрешни нормативни актове, нормативни актове на МОН и др., постъпили в училището по указания ред в съответствие с Административнопроцесуалния кодекс.

Позоваване - действаща нормативна уредба:

- Закон за предучилищното и училищното образование
- Закон за закрила на детето
- Административнопроцесуален кодекс
- Закон за достъп до обществена информация
- Закон за защита на личните данни
- Наредба на МС за административното обслужване
- Правилник за вътрешния трудов ред
- Правилник за дейността на училището

III. СЪДЪРЖАНИЕ

Чл. 1. Начин на подаване – в свободен текст на адрес: гр. Тервел, п.к. 9450, ул. „Хан Аспарух“ № 81 – ПГТО „Дочо Михайлов“ или на телефон: 05751/ 25 09, или по електронна поща на училището: **tmt_tervel@mail.bg, info-800105@edu.mon.bg**. Към подадените предложения, жалби и сигнали могат да се прилагат копия на документи, свързани с описаната тема.

(1). Жалбите, сигналите и предложенията се подават:

1. устно;
2. на място в училището (в деловодството за административно обслужване);
3. по електронна поща;
4. по телефона;
5. по пощата чрез лицензиран пощенски оператор.

(2). Анонимни сигнали не се проверяват, освен когато съдържат сигнал за насилие и/или посегателство, застрашаващо здравето или живота на деца. Не се разглеждат анонимни предложения, жалби и сигнали или такива отнасящи се до нарушение, извършено преди повече от 1 година. Липсата на адрес и телефон за контакт на подателя също се счита за анонимна жалба или сигнал.

(3). При приемане на устна жалба, предложение или сигнал, подадени по телефона служителът, който ги е приел/ЗАС попълва протокол за приемане на устно подаден сигнал (Приложение № 1) и регистрира същия.

(4). Получилият сигнала (служител, заемащ длъжността ЗАС) е длъжен да оформи писмено сигнала, като запише следната информация:

1. номер на телефона, от който е получен сигнала;
 2. час на получаване;
 3. име на лицето, от което е получен сигналът;
 4. максимално подробно получената информация относно нарушението.
- в регистъра за подадени предложения, жалби и сигнали (Приложение № 2).

(5). Служителят своевременно предава така оформения сигнал към директора/ зам.-директора, а ако сигналът е постъпил по електронна поща в извънработно време, през първия работен ден след приемането му.

(6). Ако сигналът касае нарушение, изискващо спешни и/или неотложни действия, приелият го служител веднага устно докладва на директор и/или зам.-директора, след което приема действия по писменото оформяне на сигнала.

(7). Писмените жалби трябва да съдържат следната задължителна информация:

1. трите имена на подателя;
2. адрес и телефон/ ел.поща на подателя за обратна връзка;
3. максимално подробно информация относно нарушението.

Чл. 2. Регистриране и насочване на приети жалби, предложения или сигнали.

(1). На регистрация подлежат всички жалби или сигнали получени в училището:

1. жалби или сигнали, получени устно;
2. жалби или сигнали, получени писмено.

(2). Регистрацията на жалбите или сигналите се извършва от служител ЗАС в дневника за входяща и изходяща кореспонденция и със съответния пореден входящ номер и дата на регистрация, с която се образува служебна преписка.

(3). Директорът резолира входящите документи. В резолюцията се отбелязва 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 Административнопроцесуалния кодекс.

(4). Резолираните документи се предават на служител ЗАС, който попълва в книгата за

сигнали и жалби, срока за извършване на проверката и друга информация, съгласно резолюцията, след което копира документите и ги предава срещу подпис на посочените в резолюцията компетентни лица за сведение и изпълнение.

(5). При резолюция на директора за служебно препращане на преписката по жалбата или сигнала за решаване по компетентност от друга администрация, ЗАС изпраща документите 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 и до компетентния/те орган/и.

(7). 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 връща на подателя, като му се съобщават и основанията за това.

(8). При всички случаи на постъпила жалба или сигнал за насилие и/или посегателство, застрашаващо здравето или живота на дете, ученик в ПГТО „Дочо Михайлов“ – гр. Тервел, комисията незабавно уведомява директора, а директорът от своя страна до 1 (един) час уведомява РУ на МВР – гр. Тервел, 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 ПГТО „Дочо Михайлов“ – гр. Тервел.

(9). Когато се установи, че ученик със специални образователни потребности има нужда от подкрепа, желае да подаде жалба или сигнал за насилие и/или посегателство, застрашаващо здравето или живота на дете, той се подкрепя от родител, значим възрастен за детето, ресурсен учител, училищен психолог по установения ред.

Чл. 3. Проверка по постъпила жалба/сигнал.

(1). Проверката по подадената жалба/сигнал се провежда в максимално кратък срок, не повече от 7 работни дни след регистрацията им.

(2). Длъжностното лице, до когото е резолирана жалбата/сигнала подготвя проверка и предлага на прекия ръководител дата за нейното провеждане. Проверката включва:

1. запознаване с наличната информация относно обстоятелствата, посочени в жалбата/сигнала като нарушител, други лица и фактори;
2. влизане във връзка с подалия жалбата/сигнала за изясняване на допълнителни обстоятелства;
3. разследване на случая, който 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 и констативен протокол от проверката.

(3). Датата за проверка се предлага от прекия ръководител при съставянето на графика за седмицата, а когато е необходима спешна и/или неотложна проверка, той прави мотивирано предложение пред директора или съответния ръководител.

(4). Проверката се осъществява, съгласно изискванията на нормативната уредба и вътрешни нормативни актове. 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.

(5). Когато за решението на конкретната 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.

(6). Проверките не се провеждат в конфликтна ситуация или в условия на натиск от някоя от страните. Служителите на училището спазват Етичния кодекс на работещите с деца и насърчават атмосфера на разбирателство и взаимна подкрепа.

Чл. 4. Отговор на постъпили жалби или сигнали.

(1). В срок от 3 работни дни от извършване на проверката по постъпилата жалба/сигнал служителят, извършил проверката, подготвя отговор до лицето подало жалбата или сигнала, който съгласува с директора.

(2). Отговорът съдържа следната информация:

1. кога е извършена проверката;
2. какво е констатирано по време на проверката;
3. основателна ли е жалбата/сигнала;
4. какви предписания са направени, ако е констатирано нарушение;
5. предприети ли са административнонаказателни действия.

(3). Директорът одобрява и подписва отговорите на жалбите и сигналите, след което те се завеждат в съответния регистър.

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

(5). Досиетата на всички приключили през годината жалби се съхраняват в администрацията на училището.

(6). Директор и Зам.-директор отговарят за работата по жалби и сигнали, постъпили в училището, в т.ч.:

1. организират и осъществяват процедурата за работа с жалби и сигнали за всеки конкретен случай за допуснати нарушения;
2. могат да възлагат на конкретен служител и педагогически специалист по компетентност проверката по жалбата/сигнала;
3. отговарят за изпращането в срок на отговор до лицето/та подал жалбата/сигнала.

(7). Директор и Зам.-директор са отговорни за последващи действия за отстраняване на нарушението в т.ч.:

1. отговарят за изготвяне на проект за отстраняване на нарушенията по жалбата/сигнала;
2. отговарят за осъществяването на последващ контрол до отстраняване на нарушението.

(8). ЗАС съхранява досиетата на всички приключили през годината сигнали и жалби.

IV. ПРОЦЕДУРА ПО РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ПРЕДЛОЖЕНИЯ, ЖАЛБИ И СИГНАЛИ

Чл. 5. Процедурата за разглеждане на предложение, жалба или сигнал започва с резолюция на директора и определяне на отговорно лице/лица.

Чл. 6. За всеки конкретен случай директорът определя отговорно лице/лица.

Чл. 7. 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 зам.-директор заедно с всички събрани доказателства по случая.

(1). Когато за решението на конкретното 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.

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

(3). 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. 8. Директорът се произнася по доклада на отговорното лице/лица в седемдневен срок от предаването му с мотивирано решение.

Чл. 9. Длъжностното лице (ЗАС) в администрацията на училището изпраща до подателя решението на директора с писмо с обратна разписка.

(1). Произнасянето става с изричен акт (решение по сигнала), но е възможно да има и мълчалив отказ; в този случай се счита, че сигналът е приет за неоснователен.

(2). Решението на директора по същество е писмо, което има задължителни реквизити:

- автор на акта – кой издава решението/подписва писмото;
- наименование на акта – по сигнал №/ дата;
- адресат на акта – подателя на сигнала;
- фактически и правни основания за издаване на акта – описват се фактите, изложени в сигнала, всички предприети по тях действия и изводите, които са формирани; изрично се посочва потвърждава ли се или не (основателно или неоснователно твърдение) сигнала;
- разпоредителна част – ако сигналът е уважен, какво е предприето (указанията, които са дадени);
- посочва се основанието по което решението подлежи/не подлежи на обжалване.

Чл. 10. При постъпване на жалба или сигнал за дете в риск, директорът/ зам.-директорът до 1 (един) час подава устно сигнал за ситуацията до ДПС/ ОЗД, ДАЗД, РУ на МВР и РУО – Добрич, а след това и писмено, чрез доклад.

Чл. 11. 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. 12. Решението по жалбата може да се обжалва пред РУО – Добрич в 14-дневен срок.

Чл. 13. Производството на предложенията, жалбите и сигналите приключва с изпълнение на решението на директора.

Чл. 14. За всички предприети действия в хода на извършената проверка на жалба или сигнал, отговорното лице/лица 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. 15. В случай, че стане известно, че дете се нуждае от закрила, директорът незабавно да

уведоми ДСП/ОЗД, ДАЗД, РУ на МВР.

V. РЕД ЗА ОТСТРАНЯВАНЕ ОТ РАБОТА НА ЧЛЕН ОТ ПЕРСОНАЛА, КОЙТО Е ОБЕКТ НА ЖАЛБА ИЛИ СИГНАЛ

Чл. 16. (1). При подаване на жалба или сигнал към член от персонала и установено насилие над дете, същият се отстранява от работа до изясняване на случая, при доказани основателни причини за извършеното. На основание чл. 193 от КТ директорът изисква писмени обяснения и изслушва лицето. При доказване на вината на работника/служителя се предприемат действия, съгласно вътрешните правила на училището и нормативната уредба на Република България.

(2). При наличие на данни за престъпление и доказан извършен тормоз и/или посегателство върху личността на ученик от училището незабавно се уведомява Районна прокуратура – гр. Тервел, филиал гр. Добрич.

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 указания, ред и процедура за разглеждане на сигнали, жалби и предложения могат да бъдат изменяни и допълвани по реда на тяхното приемане.

§ 3. Училищната процедура за подаване, разглеждане и решаване на предложения, жалби и сигнали се публикува на сайта на ПГТО „Дочо Михайлов“ гр. Тервел за запознаване от учениците, родителите и персонала на училището.

Приложения:

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

Процедурата е приета на Общо събрание Протокол № 4/ 16.12.2025 г. и утвърдени със Заповед № 226/ 16.12.2025 г. на директора.

Приложение №1

Вх.№.....

ПРОТОКОЛ

за регистриране на устни /в т.ч. по телефон/ предложения, жалби и сигнали
в П Г Т О „Дочо Михайлов“

№	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:.....

Иновативна професионална гимназия по техника и облекло "Дочо Михайлов"
гр. Тервел, ул. "Хан Аспарух" 81, 05751/25 09, tmt_tervel@mail.bg, info-800105@edu.mon.bg

Приложение №2

Регистър
за подадени предложения, сигнали и жалби

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