ВТОРО ОСНОВНО УЧИЛИЩЕ „НИКОЛА ЙОНКОВ ВАПЦАРОВ"
гр.Варна, ж.к. „Възраждане"; 052/506272-канцелария; e-mail: info-403543@edu.mon.bg

УТВЪРДИЛ: .....
/АДРИАНА ПЕТРОВА/
Директор на Второ ОУ „Никола Й. Вапцаров", гр. Варна

УЧИЛИЩНА ПРОЦЕДУРА ЗА ПОДАВАНЕ, РАЗГЛЕЖДАНЕ И РЕШАВАНЕ НА ПРЕДЛОЖЕНИЯ, ЖАЛБИ И СИГНАЛИ ВЪВ ВТОРО ОСНОВНО УЧИЛИЩЕ „НИКОЛА ЙОНКОВ ВАПЦАРОВ", ГР. ВАРНА

I. ЦЕЛ

Настоящата процедура регламентира процеса по регистриране, разглеждане и произнасяне по постъпващи предложения, жалби и сигнали във Второ основно училище „Никола Й. Вапцаров", гр. Варна

II. АДМИНИСТРИРАНЕ НА ПОСТЪПИЛИТЕ ПРЕДЛОЖЕНИЯ, ЖАЛБИ И СИГНАЛИ ЗА НЕРЕДНОСТИ И НАРУШЕНИЯ

Чл.1. Предложения, жалби и сигнали се подават в писмен или устен вид.

Чл.2. Във Второ основно училище „Никола Й. Вапцаров", гр. Варна се осигуряват следните канали за достъп на предложения, жалби и сигнали:

- лично или чрез упълномощен представител в администрацията на Второ основно училище „Никола Й. Вапцаров", гр. Варна
- по пощата на адрес: гр. Варна, ж.к. „Възраждане" 2
- по електронна поща с адрес: ***info-403543@edu.mon.bg***

Чл. 3 Постъпилите жалби и сигнали се регистрират от техническия изпълнител в деня на тяхното постъпване във входящия дневник в деловодството на Второ основно училище „Никола Й. Вапцаров", гр. Варна като се отбелязват дата на подаване, име на подателя и адрес за кореспонденция. Върху предложението, жалбата или сигнала се записва вх. № от входящия дневник за кореспонденция.

Чл.4.(1) Подадените писмени предложения, жалби и сигнали се вписват от техническия секретар и в Регистъра за подадени предложения, жалби и сигнали, намиращ се в канцеларията на училището /ет. 2/. Върху предложението, жалбата или сигнала освен вх.№ от дневника за входяща кореспонденция на училището се записва и поредният номер в регистъра.

(2) 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, бележки.

Чл. 5 Сигналите и жалбите следва да бъдат подадени на български език и да съдържат трите имена на лицето, подало жалбата/сигнала; адрес, длъжност, организация; фактическа част; дата и подпис на подателя. По преценка подателят може да посочи също адрес на електронна поща и/или факс и телефон за контакт. Към подадените

предложения, жалби и сигнали могат да се прилагат копия на документи, свързани с описаната тема.

Чл. 6. (1) 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 във входящия регистър на

деловодната система на Второ основно училище „Никола Й. Вапцаров", гр. Варна и „Регистъра за подадени предложения, жалби и сигнали".

(2) Получилият сигнала служител в канцеларията е длъжен да оформи писмено сигнала, като запише следната информация:

- номер на телефона, от който е получен сигналът;
- час на получаване;
- име на лицето подало сигнала
- максимално подробно получената информация относно нарушението.

Чл.7. Служителят в канцеларията веднага предава регистрираният сигнал към Директора, а ако сигналът е постъпил по електронна поща в извънработно време, в началото на първия работен ден след приемането му.

Чл.8. Ако сигналът изисква спешни и/или неотложни действия, приелият го служител веднага докладва на директора и/или заместник-директорите, след което предприема действия по писменото оформяне на сигнала.

Чл.9.(1) 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.

(2). В случай на констатация, че предметът на сигнала/жалбата не е в правомощията и от компетентността на Второ основно училище „Никола Й. Вапцаров", гр. Варна, същите се препращат на съответния орган освен когато има данни, че въпросът вече е отнесен и до него. Жалбоподателят се уведомява писмено от техническия секретар за предприетите действия.

(3) Ако бъде констатирано, че предметът на документа е от компетентността на Второ ОУ „Никола Йонков Вапцаров", гр. Варна, по същия се извършва проверка.

Чл.10. (1) Не се образува производство по анонимни жалби или сигнали, както и по сигнали, отнасящи се до нарушения, извършени преди повече от две години.

(2)Липсата на адрес и телефон за контакт на подателя се счита за анонимна жалба или сигнал.

(3) 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 и др.

Чл.11. Процедурата за разглеждане на сигнал / жалба започва с резолюция на директора и при необходимост назначаване на комисия за разглеждане на жалбите и сигналите със заповед на Директора.

Чл. 12. (1) Директорът определя със заповед за всеки конкретен случай, служители от училището, които да участват в разглеждането на жалбата/ сигнала.

(2) В състава на всяка комисия за разглеждане на жалби и сигнали задължително се включват по един представител съответно от педагогическия или непедгогически персонал. При фактическа или правна сложност могат да се назначат комисии в по-широк състав.

Чл.13. (1) Комисията за разглеждане на жалбите и сигналите събира, обобщава и анализира всички необходими доказателства (вкл. при необходимост писмени обяснения от визирани лица) за изясняване на обстоятелствата по сигнала / жалбата. След събиране на всички доказателства се съставя констативен протокол, към който се прилагат всички събрани материали. Протоколът се подписва от членовете на комисията и проверяваното лице. При отказ на проверяваното лице да подпише протокола, той се подписва от двама свидетели за отказа.

(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.

Чл.14.(1) Водещите принципи при разглеждане на постъпилите сигнали/жалби са своевременното им разглеждане, ефективно решаване, справедливост и обективност в процедурите, адекватна обратна връзка и конфиденциалност.

(2) 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.15. Комисията за предложения, сигнали и жалби разглежда всяко постъпило предложение, сигнал или жалба и в 7-дневен срок изготвя доклад и го предава заедно с протокола и събраните доказателства на директора.

Чл. 16.(1) Докладът по чл. 15 заедно с всички събрани доказателства се регистрира в дневника за входяща кореспонденция на училището и се предава на Директора на Второ ОУ „Никола Й. Вапцаров", гр. Варна.

(2) Директорът се произнася по доклада на комисията в седемдневен срок от предаването му с мотивирано решение. Копие от решението на директора се изпраща до жалбоподателя, с обратна разписка.

Чл.17. Решението по постъпила жалба се взема в срок от две седмици. По обективни причини /представени от подателя/ срокът може да бъде продължен, но не повече от един месец.

Чл.18. Упоменатите срокове се считат от датата на регистриране на жалбата/сигнала във Второ ОУ „Никола Йонков Вапцаров", гр. Варна.

Чл. 19. До подателя на сигнала или жалбата се изпраща уведомително писмо за резултата от извършената проверка и предприетите мерки.

Отговора трябва дасъдържа:

- кога е извършена проверката;
- основателна ли е жалбата;
- какво е констатирано по време на проверката;
- какви предписания са направени, ако е констатирано нарушение;
- предприети ли са административно-наказателни действия.

Чл.20 Решението по постъпила жалба/ сигнал се взема в срок от 14- дни от датата на регистрирането им.

Чл.21. При постъпване на жалба или сигнал за дете в риск, директорът до един /1/ час подава устно сигнал за ситуацията до ОЗД, ДАЗД, РУ на МВР - гр. Варна и РУО – гр. Варна, а след това и писмено, чрез доклад.

Чл.22.(1).Производството по предложенията, жалбите и сигналите приключва с отговора на директора.

Чл.23. Изисквания за обжалване при несъгласие с резултата от работата по жалбата.
(1).Разглеждат се повторно постъпили жалби и сигнали само с посочени но ви факти и обстоятелства. Отговора до жалбо подателя е само за новите твърдения.
(2) Не се разглеждат жалби и сигнали, подадени повторно по въпрос, по който има взето решение.
(3) При несъгласие с отговора по жалбата, жалбоподателя може да се обърне към по - горестоящата инстанция Регионално управление на образованието - гр. Варна в 14 дневен срок.

Чл.24. 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 техническия секретар за всяка жалба.

Чл.25. При осъществяване на настоящата процедура стриктно се спазват изискванията Административно-процесуалния кодекс, Закон за предучилищното и училищното образование и други нормативни документи.

Чл.26. Документите по жалбата: протоколи, доклад, и предприетите мерки се съхраняват в досие за срок от 2 години. Същите се архивират от училищната комисия по реда за архивиране във Второ ОУ „Никола Йонков Вапцаров", гр. Варна.

IV. ПРЕХОДНИ И ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 1. Изменение и допълнение на настоящата процедура се извършва по реда на нейното утвърждаване.
§ 2. Настоящите процедура влиза в сила от датата на утвърждаване със заповед на Директора на Второ основно училище „Никола Й. Вапцаров", гр. Варна
§3. Училищната процедура за подаване, разглеждане и решаване на предложения, жалби и сигнали се поставят на сайта на Второ основно училище „Никола Йонков Вапцаров", гр. Варна за запознаване от учениците, родителите и персонала на училището.