



81. СРЕДНО УЧИЛИЩЕ „ВИКТОР ЮГО”
гр. София 1712, ж.к. „Младост” 3, ул. „Бъднина” № 3
direktor@81sou.org, 81su.viktor.ugo@gmail.com

Утвърждавам:

Елена Налбантова

Директор 81 СУ «ВИКТОР ЮГО»



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

- Чл.1. Настоящата процедура регламентира реда за регистриране, разглеждане и произнасяне по постъпващи в предложения, жалби и сигнали.
- Чл.2. Предложения, жалби и сигнали се подават в писмен или устен вид. Всяко предложение, жалба и сигнал трябва да съдържа темата, по която се отправя искането, както и пълното 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 предложения, жалби и сигнали или такива, отнасящи се до нарушение, извършено преди повече от 1 година.
- Чл.4. Писмените предложения, жалби и сигнали се описват в свободен текст и се подават лично в администрацията на училището, по пощата на адрес: гр. София, ул.Бъднина №3 или по електронна поща на адрес: sou81@abv.bg.
- Чл.5. Подадените писмени предложения, жалби и сигнали се вписват от деловодителя в Регистъра за подадени предложения, жалби и сигнали, намиращ се в Администрацията на училището в Дневника за входяща кореспонденция на училището. Върху предложението, жалбата или сигнала се записва вх. № от Дневника за входяща кореспонденция на училището и поредния номер в Регистъра.
- 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 подадени устно или по телефон предложения, 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 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. Ако преценката е, че документът не е в правомощията на училището, същият се препраща по компетентност на съответното ведомство, като писмено се уведомява жалбоподателя за предприетите действия.
- Чл.9. Процедурата за разглеждане на предложение, жалба или сигнал започва с резолюция на директора на училището и назначаване на комисия.
- Чл.10. За всеки конкретен случай директорът назначава комисия, като в състава ако е необходимо се включва и представител на непедагогическия персонал.
- Чл.11. Комисията за предложения, жалби и сигнали разглежда всяко постъпило предложение, жалба или сигнал и в 7-дневен срок изготвя писмен доклад, който предоставя в администрацията на училището, заедно с всички събрани доказателства по случая. 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.12. Директорът се произнася по доклада на комисията в седемдневен срок от предаването му с мотивирано решение.
- Чл.13. Длъжностните лица в администрацията на училището изпращат до подателя решението на *директора* с писмо с обратна разписка.
- Чл.14. При постъпване на жалба или сигнал за дете в риск, директорът до 1 час подава доклад за ситуацията ДСП- Отдел „Закрила на детето“, ДПС при МВР и РУО – София.
- Чл.15. 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.16. Производството по предложенията, жалбите и сигналите приключва с изпълнение на решението на директора.

Чл.17. 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 Училищната комисия по архивиране по реда на Правилника за архивиране в 81 СУ „Виктор Юго“.

Приложения:

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



81. СРЕДНО УЧИЛИЩЕ „ВИКТОР ЮГО“
гр. София 1712, ж.к. „Младост“ 3, ул. „Бъднина“ № 3

direktor@81sou.org, 81su.viktor.ugo@gmail.com

Вх.№.....

ПРОТОКОЛ

за регистриране на устни / в т.ч. по телефон/ предложения, жалби и сигнали
в 81 СУ „Виктор Юго“ – София

№	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:.....

