



УТВЪРЖДАВАМ:

В. Николова – директор на ОУ
„Св. Св. Кирил и Методий“ –
с. Бръшляница, общ. Плевен

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ПОДАВАНЕ, РАЗГЛЕЖДАНЕ И РЕШАВАНЕ НА ПРЕДЛОЖЕНИЯ, ЖАЛБИ И СИГНАЛИ В ОУ „СВ. СВ. КИРИЛ И МЕТОДИЙ“ – С. БРЪШЛЯНИЦА

ГЛАВА I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл. 1. С настоящите Вътрешни правила се регламентират условията и редът за:

1. подаване на жалби, сигнали и предложения;
2. разглеждането на жалби от страна на родители и ученици;
3. обжалване;
4. водене на регистър за жалбите, сигналите и предложенията;

Чл. 2. (1) Жалби и сигнали имат право да подават учениците, персоналът на училището, семействата и други лица, свързани с учениците.

(2) Предложения, жалби и сигнали се подават в писмен вид. Всяко предложение, жалба и сигнал трябва да съдържа темата, по която се отправя, както и попълнено 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.

(3) Не се разглеждат анонимни предложения, жалби и сигнали или такива отнасящи се до нарушение, извършено преди повече от една (1) година.

Чл. 3. Училището информира учениците и техните родители, по достъпен за тях начин, за възможността да подават жалби и сигнали до него и до органите по закрила на детето.

Чл. 4. (1) Родителите и учениците имат право да подават жалби и сигнали до различни инстанции имащи отношение. Такива са:

1. Дирекция за социално подпомагане – гр. Плевен;
2. Община Плевен;
3. ОУ „Св. Св. Кирил и Методий“ - с. Бръшляница, пл. „Свобода“ № 1.
4. РУО-Плевен

(2) Родителите, учениците, персоналът и лицата, свързани с учениците, имат право да подават предложения към образователната институция, на адреса, посочен в ал. 1, т. 3.

ГЛАВА II. РЕД ЗА ПОДАВАНЕ НА ЖАЛБИ, СИГНАЛИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

Чл. 5. Жалби, сигнали и предложения по всякакъв повод, касаещ дейността на ОУ „Св. Св. Кирил и Методий“ – с. Бръшляница може да подаде всеки ученик, неговите родители, настойници/ попечители, други лица свързани с него, както и служителите на училището.

Чл. 6. (1) Писмените предложения, жалби и сигнали се описват в свободен текст, като в нея се описва:

1. имената на автора, информация за връзка с него;
2. поводът за подаване на жалба, сигнал или предложение;
3. мотиви за жалбата, сигнала или предложението;
4. дата и подпис на жалбоподателя.

(2) Жалбите, сигналите и предложенията са писмени, адресират се до директора на училището, депозират се лично в деловодството на училището или чрез физическо/ електронно писмо.

Чл. 7. Ред за осигуряване на възможност ученикът да се консултира с избрано от него пълнолетно лице, когато желае да подаде жалба, сигнал или предложение:

1. всеки ученик, желаещ да подаде жалба, сигнал или предложение може да се консултира за това с избрано от него пълнолетно лице;
2. правото на подобна консултация не може да бъде отказвано от страна на учителите и служителите на училището, които са задължени също да подпомогнат ученика в контактите му с другите избрани от него консултанти;
3. при необходимост, учителите и служителите на училището трябва да осигурят помещение, в което ученикът да се консултира с избрания учител/ служител, свободно и конфиденциално;
4. за учениците със затруднена комуникация се осигурява възможност за подаване на жалби, сигнали и предложения;
5. учениците със затруднена комуникация могат да подадат жалба, сигнал или предложение с невербални сигнали – поза, поведение или други специфични сигнали. Учителят/ служителят, забелязал такъв сигнал е длъжен незабавно да уведоми директора на училището, който осигурява присъствието на родителя/ настойника на ученика или компетентен специалист, който да разчете сигналите на ученика и да помогне за подаване на жалбата в писмен вид.

ГЛАВА III. РЕД ЗА РЕГИСТРИРАНЕ

Чл. 8. ЗАС входираща депозирани предложения, жалби и сигнали в Дневника за входяща комуникация и в Регистър за подадени предложения, жалби и сигнали.

Чл. 9. 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. 10. Входираните жалби, сигнали и предложения се предоставят на директора за предприемане на нужните стъпки за вземане на решения по тях.

Чл. 11. (1) Директорът предоставя подадените предложения, жалби и сигнали определената с негова заповед комисия за предложения, сигнали и жалби.

(2) Членовете на комисията извършват предварителен преглед на документите и решават дали предметът на документа е от компетентността на училището.

(3) В случай, че преценката е, че документът не е в правомощията на училището, същият се препраща по компетентност на съответното ведомство, като писмено се уведомява автора му за предприетите действия. Срокът за препращане на документа е не повече от 7 (седем) работни дни от датата на входиране на документа.

Чл. 13. Анонимни жалби и сигнали се обработват в случаи, че получената информация касае ученик, жертва на насилие (сексуално, физическо, емоционално, negliжиране).

ГЛАВА IV. ПРОЦЕДУРА ЗА РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ПРЕДЛОЖЕНИЯ, ЖАЛБИ И СИГНАЛИ

Чл. 14. Комисията е длъжна да разглежда и решава предложенията, сигналите и жалбите в установените срокове, обективно и законосъобразно. Служителите са длъжни активно да съдействат за своевременното и законосъобразното решаване на въпросите.

Чл. 15. Процедурата за разглеждане на предложение, жалба или сигнал започва с отваряне на досие на предложението, жалбата или сигнала.

Чл. 16. Учителят/ служителят, който е обект на жалба или сигнал за насилие или друго тежко нарушение застрашаващо здравето или живота на учениците, бива временно отстранен от изпълняване на служебните задължения, като до изясняване на случая може да ползва правото си на платен или неплатен годишен отпуск.

Чл. 17. Комисията за предложения, сигнали и жалби обобщава и анализира всички необходими доказателства за изясняване на обстоятелствата по жалбата. Членовете на комисията могат да търсят съдействие от страна на Дирекция „Социално подпомагане” и други компетентни органи при проверката и работата по сигнала при необходимост, което се отразява в официалната кореспонденция.

Чл. 18. Комисията може да покани страните на среща за допълнително изясняване на обстоятелствата. За срещата се води протокол, който се подписва от присъстващите.

Чл. 19. (1) След събиране на всички сведения се съставя констативен протокол, към който те се прилагат.

(2) Протоколът се подписва от лицата извършили проверката и от проверяваното лице.

(3) При отказ на проверяваното лице да подпише протокола, той се подписва от двама свидетели за отказа.

Чл. 20. Комисията за предложения, сигнали и жалби формулира заключения по направените обяснения и възражения от проверяваното лице, които са неразделна част от протокола.

Чл. 21. В срок от 5 (пет) работни дни след започване на работа по сигнала, жалбата или предложението, комисията изготвя доклад за резултата от проверката и го предава на директора на училището, заедно с проект за решение и със събраните сведения по проверката.

Чл. 22. На работно заседание комисията и директора на училището излизат с решение.

Чл. 23. Комисията уведомява заинтересованите страни по жалбата/ сигнала или заинтересованото лице по предложението за решението в 3 (три)-дневен срок с препоръчано писмо с обратна разписка или посредством лично връчване на решението срещу подпис.

Чл. 24. Сроковете, посочени в тези Правила започват да текат от датата на регистриране на жалбата, сигнала, предложението в образователната институция.

Чл. 25. В случай, че авторът на жалбата/ сигнала/ предложението, остане неудовлетворен от взетото решение, той има право да отнесе жалбата/ сигнала/ предложението до горе стоящия орган – РУО, МОН.

Чл. 26. При установяване на нарушение от наказателен характер, директорът на училището следва да сигнализира незабавно за случая Отдел „Закрила на детето” към Дирекция „Социално подпомагане”, а при необходимост и органите на МВР.

Чл. 27. Жалби, сигнали и предложения, подадени повторно по въпрос, по който има решение, не се разглеждат, освен, ако са във връзка с изпълнение на решението или се основават на нови факти и обстоятелства. Решението, постановено по подаден сигнал, не подлежи на обжалване, съгласно чл. 124 от АПК. При отказ за разглеждане на жалба, сигнал, предложение, същият документ се връща на подателя, като му се съобщават основанията за това.

Чл. 28. За всяка отделна жалба, всеки отделен сигнал или всяко отделно предложение, се води отделно досие, което е достъпно за проверка от контролиращи органи.

Чл. 29. Документите по жалбата, сигнала или предложението (протоколи, доклад и предприети мерки) се съхраняват в досието за жалби, сигнали и предложения за срок от 3 години.

Приложения:

1. Приложение № 1. Регистър за предложения, жалби и сигнали.

