

# **Основно училище „Черноризец Храбър” – Варна**

гр. Варна 9010 ул. „Студентска” 1, п.к.78, тел./факс 052/303 284

e-mail: [chernorizets\\_varna@abv.bg](mailto:chernorizets_varna@abv.bg); [www.chernorizets.com](http://www.chernorizets.com)

Утвърдил:

**СОНИЯ СТОЯНОВА**

Директор на ОУ „Черноризец Храбър“

Гр. Варна



## **ПРОЦЕДУРА ЗА ПОДАВАНЕ, РАЗГЛЕЖДАНЕ И РЕШАВАНЕ НА ПРЕДЛОЖЕНИЯ, ЖАЛБИ И СИГНАЛИ В ОУ „ЧЕРНОРИЗЕЦ ХРАБЪР“**

Настоящата процедура регламентира реда за регистриране, разглеждане и произнасяне по постъпващи в ОУ „Черноризец Храбър“ – гр. Варна предложения, жалби и сигнали.

- Чл.1 Предложения, жалби и сигнали се подават в писмен 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.2 Не се разглеждат анонимни предложения, жалби и сигнали или такива, отнасящи се до нарушение, извършено преди повече от 1 година.
- Чл.3 Писмените предложения, жалби и сигнали се описват в свободен текст и се подават лично в деловодството на училището, по пощата на адрес: гр. Варна, ул.„Студентска“ 1 или по електронна поща на адрес: [chernorizets\\_varna@abv.bg](mailto:chernorizets_varna@abv.bg).
- Чл.4 Подадените писмени предложения, жалби и сигнали се вписват от техническия секретар в Регистъра за подадени предложения, жалби и сигнали, намиращ се в Деловодството на училището и 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.5 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.6 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.7 Процедурата за разглеждане на предложение, жалба или сигнал започва с резолюция на директора на училището и в зависимост от конкретния случай при необходимост директорът назначава комисия.
- Чл.8 Комисията за разглеждане на предложения, жалби и сигнали в 7-дневен срок изготвя писмен доклад до директора на училището, заедно с всички събрани факти и 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.9 Директорът се произнася по доклада на комисията в 7-дневен срок от предаването му с мотивирано решение. Ако няма назначена комисия, директорът се произнася в 14 дневен срок от започване на процедурата.
- Чл.10 Решението на директора се изпраща до подателя с писмо с обратна разписка или се връчва лично срещу подпис.
- Чл.11 При постъпване на жалба или сигнал за възникнал инцидент, пътнотранспортно произшествие или злополука с пострадал ученик или лице от персонала, директорът до 1 час от узнаването уведомява началника на РУО – Варна и до 24 часа изпраща доклад за състоянието на пострадалите и предприетите мерки.
- Чл.12 Когато сигналът или жалбата са определени като основателни, незабавно се вземат мерки за отстраняване на допуснатото нарушение или нецелесъобразност, за което се уведомяват подателят и другите заинтересовани лица.
- Чл.13 Производството по предложенията, жалбите и сигналите приключва с изпълнение на решението на директора.
- Чл.14 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 Вътрешни правила за архивиране в ОУ „Черноризец Храбър“.