

**ПРОФЕСИОНАЛНА ГИМНАЗИЯ
ПО СЕЛСКО СТОПАНСТВО „ХАН АСПАРУХ“**

гр. ИСПЕРИХ, ПК 7400, тел.08431/20-75, факс 36-29, e – mail: pgposs_isperih@abv.bg

УТВЪРЖДАВАМ:.....

ДИРЕКТОР: Сали Назиф



**ПРОЦЕДУРА
ЗА ПОДАВАНЕ, РАЗГЛЕЖДАНЕ И
РЕШАВАНЕ
НА ЖАЛБИ И СИГНАЛИ**

2024/ 2025г.

ЦЕЛ

Процедурата има за цел да регламентира реда и начина на приемане, регистриране, извършване на проверка и констатиране има ли нарушения в законодателството на вътрешните правила на ПГСС „Хан Аспарух“ и предприемане на мерки, в случай на доказани такива и отговор на подалия жалбата или сигнал. Настоящата процедура регламентира отговорността и задълженията на служителите на ПГСС „Хан Аспарух“, отговарящи за приемането, регистрирането и извършването на проверки и отговор на подалия жалбата или сигнал.

ОБХВАТ

Настоящата процедура обхваща жалби и сигнали, за нарушения на законодателството на Република България, Правилника за дейността на училището, постъпили в училището по указания ред.

ПОЗОВАВАНЕ

- ◆ Закона за предучилищното и училищно образование
- ◆ Закона за закрила на детето
- ◆ Закона за достъп до обществена информация
- ◆ Закона за защита на личните данни
- ◆ Правилника за дейността на училището

ОТГОВОРНОСТ

- ◆ Ръководител на випуск
- ◆ Заместник-директор
- ◆ Директор
- ◆ Комисия по жалби и сигнали или друга комисия, към която е насочена жалбата.

СЪДЪРЖАНИЕ

I. Начин на подаване

I. Жалби и сигнали се подават:

1. На място-при завеждащ АС в ПГСС „Хан Аспарух“ в рамките на утвърденото работно време.
2. Анонимни сигнали не се приемат
3. **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.**
4. При приемане на устна жалба, сигнал подаден по телефона или по електронната поща, служителят попълва **Протокол за приемане на устно подаден сигнал или жалба/по електронна поща** по образец и се регистрира в Регистъра за подадени сигнали и жалби.
5. Ако сигнала касае нарушения изискващи неотложни действия, веднага да се докладва устно на директора на училището, след като се предприемат действия по писмено оформяне на сигнала.
6. Писмените предложения се описват в свободен текст и се регистрират в Регистъра за подадени сигнали и жалби.
7. **Подадените писмени протоколи за жалба или/и сигнал се вписват от техническия изпълнител 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.**

II. Регистриране и насочване на приети жалби и сигнали

1. На регистриране подлежат всички жалби и сигнали получени в ПГСС „Хан Аспарух“:
 - Жалби и сигнали получени устно
 - Жалби и сигнали получени писмено
2. Регистърът за жалби и сигнали 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.
3. 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.
4. Процедурата за разглеждане на предложение, жалба или сигнал започва с резолюция на директора на училището и последващо разглеждане от училищната комисия по разглеждане на жалби и сигнали.
5. В случай на необходимост за конкретен случай на жалба или сигнал, директорът може да назначи нова комисия или да резолира сигнала до друга съществуваща комисия в училището.

III. Проверка на постъпили жалби и сигнали

1. Комисията, до която е резолирана жалбата подготвя и предлага дата на извършване на проверката на Директора. Подготовката включва:
 - Запознаване с наличната информация относно обстоятелствата посочени в жалбата/сигнала, нарушител, други лица и фактори.
 - Влизане във връзка с подалия жалбата сигнал, за изясняване на допълнителни обстоятелства.
 - Разследване на случаите, които касаят сигнала/жалбата, при което се провеждат разговори с всички пряко и косвено свързани служители и ученици. Техните разкази се представят в писмен вид. Комисията прилага разказите им, при представяне на доклада на директора.
 - След разглеждане на доказателствата и разговори с преките и косвени участници, се изготвя мотивирано предложение за дата на проверка на директора.
2. Проверката се извършва съгласно изискванията на нормативната уредба и правилника за дейността на ПГСС „Хан Аспарух“. В констативния протокол от проверката се отбелязват всички констатации относно обстоятелствата свързани с жалбата/сигнала и при необходимост се правят нормативно мотивирани предписания за отстраняване на нарушенията.
3. Проверката не се провежда в конфликтна ситуация или при натиск на някоя от страните.

4. Училището насърчава атмосфера на разбирателство и взаимна подкрепа в училищната общност.
5. Комисията разглежда постъпилото предложение, жалба или сигнал в 7 дневен срок /работни дни/ изготвя писмен окончателен доклад по случая, който се предоставя при АС за входиране, 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/ в рамките на 30 дни/, подателят се уведомява писмено, като се излагат съответните мотиви.
6. Директорът се произнася по доклада на комисията в 7 дневен срок от предаването му с мотивирано становище.
7. Ако не се признае основателността на сигнала, директорът в срок от един месец от подаването на доклада от комисията, писмено уведомява подателя.
8. Завеждащия АС на училището изпраща до подателя отговора на директора с писмо с обратна разписка.
9. 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. Разград и РУО – гр. Разград, а след това и писмено, чрез доклад.
10. При постъпил сигнал или жалба срещу лице от педагогическия или непедагогическия персонал за насилие спрямо дете се действа по реда на настоящата процедура. На основание на чл. 193 от Кодекса на труда директорът изисква писмени обяснения и изслушва лицето. Комисията проверява посочените в сигнала факти и обстоятелства. При доказване на вината на работника/служителя се налага дисциплинарно наказание.
11. При особено тежки нарушения на трудовата дисциплина и установено насилие над дете работникът/служителят се отстранява от работа до изясняване на случая.
12. Когато фактите и обстоятелствата, посочени в жалбата бъдат потвърдени се вземат незабавни мерки за отстраняване на допуснатото нарушение. **При доказване вината на лицето от персонала, следва да бъдат предприемат действия, съгласно вътрешните правила на училището и нормативната уредба на Република България.**
13. 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 докладите до директора. Същите се архивират в отделна папка.

IV. Отговор за постъпили жалби

1. Производството по предложенията, жалбите и сигналите приключва с отговора на комисията и директора.
2. Когато има последващо отстраняване на констатирани нарушения – след изпълнението им се пише отговор до жалбоподателя.
3. В срок до 3 работни дни от произнасяне на директора по предадения окончателния доклад, Комисията подготвя отговор до жалбоподателя. Отговорът трябва да съдържа:
 - кога е извършена проверката
 - какво е констатирано по време на проверката

- основателна ли е жалбата
- какви предписания са направени, ако е констатирано нарушение
- предприети ли са административно-наказателни действия

4. Директорът одорява и подписва отговорите на писмените жалби, след което се завеждат в съответния регистър и се изпращат до жалбоподателя на следващия ден след подписването му, но не по-късно от нормативно определения срок.

5. Цялото досие на приключената жалба се предава в административния отдел за съхранение.

6. Изисквания за обжалване при несъгласие с резултата от работата по жалбата (ал.1). Разглеждат се повторно постъпили жалби и само ако са на лице нови доказателства по жалбата/сигнала. Отговора до жалбоподателя е само за новите твърдения.

(ал.2) Не се разглеждат жалби и сигнали, подадени повторно по въпрос, по който има взето решение. Решението, по даден сигнал не подлежи на обжалване. Връща се отговор на подателя, като му се съобщават основанията за това.

(ал.3) При несъгласие с резултата от работата по жалбата, жалбоподателя се обръща към по-висша институция. Решението може да се обжалва в 14-дневен срок.

V. Отговорности на длъжностните лица

1. Комисията по жалби и сигнали или друга комисия, към която е насочена жалбата/сигнала отговаря за работата по жалби постъпили в ПГСС "Хан Аспарух" в т.ч.:

- организират и осъществяват процедурата за работа с жалби и сигнали за всеки конкретен случай и уведомява директора за допуснатите нарушения.

- могат да възлагат на конкретен учител по компетентност/ класен ръководител, проверката на жалбата или сигнала.

- отговарят за изпращането в срок на отговор до жалбоподателя

- комплектоват се всички необходими документи в оригинал след приключване на жалбата.

Ръководителите на випуск/Класен ръководител и заместник-директорите отговарят за последващи действия за отстраняване на нарушението в т.ч.:

- отговаря за изготвяне на проект за отстраняване на нарушението

- отговаря за осъществяване на последващ контрол.

VI. Заключителни разпоредби

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

2. Документите по преписките, протоколите и докладите на комисията за разглеждане на жалбите и сигналите се архивират от училищната комисия по архивиране по реда за архивиране в ПГСС „Хан Аспарух“ гр.Исперих.

Настоящата процедура е приета със Заповед № 749 /13.09.2024 на Директора на ПГСС "Хан Аспарух" и влиза от датата на утвърждаването и.

Неделима част от тази процедура са:

- Приложение 1-Протокол за приемане на устни жалби и сигнали
- Приложение 2-Констативен протокол за извършване на проверката
- Приложение 3-Регистър на подадените жалби и сигнали
- Приложение 4-Регистър на приключените жалби и сигнали.
- Приложение 5-Доклад за налични обстоятелства по случай
- Приложение 6-Окончателен Доклад
- Приложение 7-Писмо-отговор по подадена жалба/сигнал