

**12. СУ „ЦАР ИВАН АСЕН II”**  
**гр. София, ул. „Цар Иван Асен II” № 72**

**УТВЪРДИЛ**  
**ДИРЕКТОР:**

**( Вера Захариева )**

**ПРАВИЛА**  
**ЗА РАЗГЛЕЖДАНЕ НА СИГНАЛИ И**  
**ЖАЛБИ НА ГРАЖДАНИ И ЮРИДИЧЕСКИ ЛИЦА**

**ГЛАВА I**  
**ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ**

Чл. 1. С тези правила се определят условията и редът за :

- приемане на сигнали и жалби на граждани и юридически лица
- процедура за разглеждане на сигнали и жалби на граждани и юридически лица
- регистриране на документите по преписките за сигнали и жалби на граждани и юридически лица

**ГЛАВА II**  
**ПРЕДВАРИТЕЛЕН ПРЕГЛЕД НА ПОСТЪПИЛИТЕ ДОКУМЕНТИ И ПРОЦЕДУРА**  
**ПО ИДЕНТИФИЦИРАНЕ НА ПОДЛЕЖАЩИТЕ НА РАЗГЛЕЖДАНЕ СИГНАЛИ И**  
**ЖАЛБИ**

Чл. 2. Жалби и сигнали се подават в писмен или устен вид. Всяка жалба или сигнал трябва да съдържа темата, по която се отправя искането, както и пълното име, адрес и телефон за контакт на подателя, както и попълнена декларация за съгласие за обработване на лични данни. Към подадените жалби и сигнали могат да се прилагат копия на документи, свързани с описаната тема.

Чл. 3. Не се разглеждат анонимни жалби и сигнали или такива, отнасящи се до нарушение, извършено преди повече от 2 години.

Чл. 4. Подадените писмени жалби и сигнали се вписват в Дневника за входяща кореспонденция на училището. Върху жалбата или сигнала се записва вх. № от Дневника за входяща кореспонденция на училището и се предават от секретаря на директора.

Чл. 5. За подадените устно жалби и сигнали се съставя Протокол от длъжностното лице, което ги е приело. /Приложение 1/

Чл. 6. Директорът прави предварителен преглед на документите и определя дали предметът на документа е от компетентността на училището.

Чл. 7. Ако бъде констатирано, че не е в правомощията на училището да разгледа въпроса, документът се препраща по компетентност на съответното ведомство най-късно до 7 дни от датата на постъпването му. Писмото, с което се препраща документа се адресира и до жалбоподателя за информация и получаване на отговор за резултатите от съответното ведомство.

## **ГЛАВА III**

### **ПРОЦЕДУРИ ЗА РАЗГЛЕЖДАНЕ НА СИГНАЛИ И ЖАЛБИ**

Чл.8. Директорът определя със заповед за всеки конкретен случай служители, които ще участват в разглеждането на сигнала / жалбата.

Чл.9. В състава на всяка комисия за разглеждане на сигнала / жалбата задължително се включват заместник – директорите по компетентност, представители на педагогическия персонал и/или представители на непедагогическия персонал в зависимост от естеството на сигнала/ жалбата.

Чл.10. Комисията за разглеждане на сигнала / жалбата събира, обобщава и анализира всички необходими доказателства (вкл. взема писмени обяснения от проверяваните) за изясняване на обстоятелствата по сигнала/ жалбата. След събиране на всички доказателства и след като се изясни случаят и се обсъдят обясненията и възраженията на заинтересованите лица, в 7-дневен срок се съставя доклад, към който се прилагат всички събрани доказателства.

Чл.11. Директорът се произнася по доклада на комисията в седемдневен срок от предаването му с мотивирано решение. Копие от решението на директора се изпраща до жалбоподателите с обратна разписка.

Чл.12. Изисквания за обжалване при несъгласие с резултата от работата по жалбата.

(1). Разглеждат се повторно постъпили жалби и сигнали само с посочени нови факти и обстоятелства. Отговорът до жалбоподателя е само за новите твърдения.

(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.

(3). При несъгласие с резултата от работата по жалбата, жалбоподателят се обръща към по – висша инстанция.

Чл.13. Всички постъпили документи по преписките за разглеждане на жалбите и сигналите се регистрират в деловодството на училището.

Чл.14. Документите по преписките, протоколите и докладите на комисията за разглеждане на жалбите и сигналите се архивират в общия архив на училището.

### **ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ**

- **Под сигнали и жалби се има предвид такива, касаещи организацията и дейността на училището, поведението служителите и изпълнението на служебните им задължения.**
- **Тези правила влизат в сила от датата на тяхното утвърждаване**

## Приложение 1

Протокол за регистриране на устни, в т. ч. подадени по телефон сигнали / жалби

Вх.№.....

### ПРОТОКОЛ

за регистриране на устни /в т.ч. по телефон/ сигнали/жалби

№	Данни за подателя	Съдържание на данни
1	Име, презиме, фамилия	
2	Адрес за кореспонденция	
3	Телефон, факс	
4	Ел.адрес	
5	Описание на предложението/ сигнала/ жалбата	
6	Дата на приемане	
7	Час на приемане	

Приел:

Длъжност:.....

Име, фамилия:.....

Подпис:.....