СРЕДНО УЧИЛИЩЕ
„СВЕТИ СОФРОНИЙ ВРАЧАНСКИ”
4023, гр. Пловдив, ЖК „Тракия“, ул. „Съединение“ № 53
www.sofrony.net, e-mail: info-1690644@edu.mon.bg, +35932682690
Иновативно училище

УТВЪРЖДАВАМ:

РОСТИСЛАВ КОПРИНКОВ

Директор на СУ „Св. Софроний Врачански“ – гр. Пловдив

УЧИЛИЩНА ПРОЦЕДУРА

ЗА ПОДАВАНЕ, РАЗГЛЕЖДАНЕ И КОНСТАТАЦИЯ ПО ЖАЛБИ, СИГНАЛИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

ЗА УЧЕБНАТА 2026 / 2027 ГОДИНА

Настоящата процедура е приета на заседание на педагогическия съвет с Протокол № 11 / 10.09.2026 година и е утвърдена със заповед на директора № РД-10-……..... / 15.09.2026 г.

Чл.1. Настоящата процедура регламентира реда за регистриране, разглеждане и констатация по постъпващи в СУ „Св. Софроний Врачански“, гр. Пловдив предложения, жалби и сигнали.

Чл.2. 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 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.

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

Чл.4. Предложения, жалби и сигнали се описват в свободен текст и се подават лично в деловодството на училището, район Тракия, ул. „Съединение“ № 53, III корпус.

Чл.5. Подадените писмени предложения, жалби и сигнали се вписват от техническия изпълнител в Дневника за входяща коренспонденция на училището и в Регистъра за подедени предложения, жалби и сигнали, от председателя на Комисията. Регистърът се съхранява в кабинета на заместник-директора учебна дейност.

Чл.6. Регистърът съдържа пореден номер, входящ номер от дневника за 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 подадените устно или по телефон предложения, жалби и сигнали се съставя Протокол 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 компетантност на съответното ведомство, като писмено се уведомява жалбоподавателя 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 на жалба или сигнал директорът свиква постоянната комисия за разглеждане на жалби, сигнали и предложения..

Чл.11. Постоянната училищна комисия разглежда постъпилото предложение, жалба или сгнал и в 7 дневен срок изготвя писмен доклад, който предоставя при техническияизпълнител за входиране, заедно с всички събрани доказателства по случая. Когато за решението на конкретно предложение, жалба или 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.

Чл.12. Директорът се произнася по доклада на комисията в 7 дневен срок от предаването му с мотивирано становище.

Чл.13. Ако не се признае основателността на сигнала, директорът, в срок от един месец от подаването му, писмено уведомява подателя.

Чл.14. Техническият изпълнител на училището изпраща до подателя отговора на директора с писмо с обратна разписка.

Чл.15. При постъпване на жалба или сигнал за дете в риск, директорът до един /1/ час подава устно или писмено доклад за ситуацията до ОЗД, ДАЗД, РУ на МВР гр. Пловдив и РУО – Пловдив.

Чл.16. При постъпил сигнал или жалба срещу лице от персонала 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.

Чл.17. При особено тежки нарушения на трудовата дисциплина и установено насилие над дете, работникът/служителят се отстранява от работа до изясняване на случая.

Чл.18. Когато фактите и обстоятелствата, посочени в жалбата бъдат потвърдени се вземат незабавни мерки за отстрнаняване на допуснатото нарушение.

Чл.19. Жалбоподателят се уведомява писмено за предприетите действия.

Чл.20. (1) Производството по предложенията, жалбите и сигналите приключва с отговора на директора.

(2) Когато има последващо отстраняване на констатирани нарушения – с изпълнението му и с отговора до жалбоподателя.

Чл.21. 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. Отговора 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 деден 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, жалбоподателя се обръща към по-висша институция. Решението може да се обжалва в 14 – дневен срок.

Чл.22. 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 доклада до директора. Същите се архивират в отделна папка.

Чл.23. Документите по преписките, протоколите и докладите на комисията за разглеждане на жалбите и сигналите се съхраняват към регистъра на подадените предложения, жалби и сигнали и се архивират в общия архив на училището.