

# ОСНОВНО УЧИЛИЩЕ "СТОЯН МИХАЙЛОВСКИ"



гр. Пловдив, ул. Константин Геров №45,  
[ou\\_st.mihaylovski@oustmihaylovski.com](mailto:ou_st.mihaylovski@oustmihaylovski.com)  
Тел. 032/69-24-37 – Директор; 032/69-92-86 – канцелария

Утвърждавам:

ТИНКА БАЛАБАНОВА

Директор ОУ "Стоян Михайловски"

## УЧИЛИЩНА ПРОЦЕДУРА ЗА ПОДАВАНЕ, РАЗГЛЕЖДАНЕ И РЕШАВАНЕ НА ПРЕДЛОЖЕНИЯ, ЖАЛБИ И СИГНАЛ

Чл.1. Настоящата процедура регламентира реда за регистриране, разглеждане и произнасяне по постъпващи в предложения, жалби и сигнали.

Чл.2. Предложения, жалби и сигнали се подават в писмен или устен 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.3. Не се разглеждат анонимни предложения, жалби и сигнали или такива, отнасящи се до нарушение, извършено преди повече от 1 година.

Чл.4. Писмените предложения, жалби и сигнали се описват в свободен текст и се подават лично в администрацията на училището, по пощата на адрес: гр. Пловдив, ул.К. Геров №4 5 или по електронна поща на адрес:  
[ou\\_st.mihaylovski@oustmihaylovski.com](mailto:ou_st.mihaylovski@oustmihaylovski.com)

Чл.5. Подадените писмени предложения, жалби и сигнали се вписват от техническия изпълнител или ЗАС в Регистъра за подадени предложения, жалби и сигнали, намиращ се в Администрацията на училището 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.6. 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.7. За подадени устно или по телефон предложения, жалби и сигнали се съставя Протокол / Приложение № 1/ 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

компетентност на съответното ведомство, като писмено се уведомява жалбоподателя за предприетите действия.

Чл.9. Процедурата за разглеждане на предложение, жалба или сигнал започва с резолюция на директора на училището и при необходимост назначаване на комисия (Етична комисия).

Чл.10. По преценка на директора, според случая в комисията може да се включат и допълнителни членове.

Чл.11. Комисията за предложения, жалби и сигнали разглежда всяко постъпило предложение, жалба или сигнал и в 7-дневен срок изготвя писмен доклад, който предоставя в администрацията на училището, 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, подателят се уведомява писмено, като се излагат съответните мотиви.

Чл.12. Директорът се произнася по доклада на комисията в седемдневен срок от предаването му с мотивирано решение.

Чл.13. Длъжностните лица в администрацията на училището изпращат до подателя решението на директора с писмо с обратна разписка.

Чл.14. При постъпване на жалба или сигнал за дете в риск, директорът до 1 час подава доклад за ситуацията ДСП- Отдел „Закрила на детето“, ДПС при МВР и РУО – Пловдив.

Чл.15. Когато сигналът или жалбата бъдат уважени, незабавно се вземат мерки за отстраняване на допуснатото нарушение или нецелесъобразност, за което се уведомява подателя и другите заинтересовани лица.

Чл.16. Производството по предложенията, жалбите и сигналите приключва с изпълнение на решението на директора.

Чл.17. 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.

*Приложения:*

*1. Протокол за регистриране жалби и сигнали ;*

*2. Регистър за предложения, жалби и сигнали*

**ОУ “Стоян Михайловски”**

# ОСНОВНО УЧИЛИЩЕ "СТОЯН МИХАЙЛОВСКИ"



гр. Пловдив, ул. Константин Геров №45,  
[ou\\_st.mihaylovski@oustmihaylovski.com](mailto:ou_st.mihaylovski@oustmihaylovski.com)  
Тел. 032/69-24-37 – Директор; 032/69-92-86 – канцелария

Вх.№.....

Приложение №1

## ПРОТОКОЛ

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

в ОУ „Стоян Михайловски“, гр. Пловдив

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

Приел:

Длъжност:.....

Име, фамилия:.....

Подпис:.....

