

**УЧИЛИЩНА ПРОЦЕДУРА
ЗА ПОДАВАНЕ, РАЗГЛЕЖДАНЕ И РЕШАВАНЕ
НА ПРЕДЛОЖЕНИЯ, ЖАЛБИ И СИГНАЛИ
В 57 СПОРТНО УЧИЛИЩЕ “СВЕТИ НАУМ ОХРИДСКИ”**

Чл.1. Настоящата процедура регламентира реда за регистриране, разглеждане и произнасяне по постъпващи в 57 СУ“Св. Наум Охридски“ 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 пълнотоиме, 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 устни и/или 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 канцеларията на училището , по пощата на адрес: гр. София - 1330, ж.к. Разсадник Коньовица, ул.,Д-р Калинков“№40 - 57 СУ“Св. Наум Охридски“ или по електронната поща на училището – sofia_57su@abv.bg

Чл.5. Подадените писмени предложения, жалби и сигнали се вписват от секретаря на училището в Регистъра за подадени предложения, жалби и сигнали, намиращ се в канцеларията на училището и в Дневника за входяща кореспонденция на училището. Върхупредложението, 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 по електронната поща предложения, жалби и сигнали се съставя Протокол / Приложение № 1/ от длъжностното лице, което ги е отворило и из печатало от електронната поща 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 съответната институция, 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 /указание, срок, дата и подпис/ и определяне на комисия, като за всеки конкретен случай се определя такава и в състава ѝ задължително се включва заместник - директор и представител на непедагогически персонал.

Чл.10. Комисията за предложения, жалби и сигнали разглежда всяко постъпило предложение, жалба или сигнал и в 14-дневен срок изготвя, от всички събрани доказателства по случая, писмен отговор до подателя.

Чл.11. Директорът се произнася по отговора и в седемдневен срок го одобрява и подписва, след което се регистрира в Дневника за изходяща кореспонденция на училището.

Чл.12. Длъжностното лице от администрацията на училището изпращат отговора до лицето/ата подало/и предложението/ жалбата/ сигнала на следващия ден след подписването му, но не по-късно от нормативно определения срок 21 работни дни. Отговорът се изпраща по пощата с обратна разписка.

Чл.13. При постъпване на жалба или сигнал за дете в риск, заместник - директорът на смяна до 1 час подава сигнал и доклад за ситуацията до ОЗД, ДАЗД, МВР вкл. и на тел: 112, като по този начин задейства „Координационния механизъм за взаимодействие при работа в случаи на деца, жертви на насилие или в риск от насилие и за взаимодействие при кризисна интервенция”.

Чл.14. За всички предприети действия, в хода на проверка на обстоятелствата по жалба или сигнал, комисията съхранява протоколи от проведени срещи, взети решения, писмени обяснения и др., а след изтичане на учебната година, същите се архивират по реда на Вътрешните правила за архивиране в 57 СУ“Св. Наум Охридски“.

Чл.15. Не се разглеждат жалби и сигнали, подадени повторно по въпрос, по който има отговор и предприети мерки, освен в случаите, когато се основават на нови факти и обстоятелства. В тези случаи се отговаря само за новите обстоятелства.

Чл.16. Когато за отговора 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.17. Когато водеща по предложението/жалбата/сигнала е друга институция, копие от отговора, при необходимост и др. окомплектовани документи, с доклад се изпращат и до водещата институция /МОН, РУО - София- град, СО, Район Красна поляна и др./.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 1. Училищното ръководство най-малко веднъж годишно анализира предложенията, сигналите и жалбите и взема решения за предприемане на мерки и мероприятия за усъвършенстване дейността на 57 СУ“Св. Наум Охридски“ и за отстраняване на причините, водещи до подаването на жалби и сигнали.

§ 2.Процедурата влиза в сила от датата на заповедта, с която е утвърдена

ПРИЛОЖЕНИЯ

1. Протокол за регистриране на подадени по електронната поща на училището предложения, жалби и сигнали;
2. Регистър за предложения, жалби и сигнали;

Процедурата е приета на ПС с протокол №8 / 30.08.2022 г.

57 СУ “Св. Наум Охридски“

Вх.№/..... 20....г.

ПРОТОКОЛ

за регистриране на подадени по електронния адрес на училището
предложения, жалби и сигнали в 57 СУ „Св. Наум Охридски“

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

Отпечатал от електронната поща :

Длъжност :

Име, фамилия :

Подпис:

РЕГИСТЪР

за подадени предложения, сигнали и жалби в 57 СУ „Св. Наум Охридски“-София

[illegible]