



**СРЕДНО УЧИЛИЩЕ „СТЕФАН КАРАДЖА”**  
9650, Каварна, общ. Каварна, обл. Добрич, ул. ”България” №22  
Тел. 0570 8 20 56, факс 0570 8 25 57  
E-mail: [sou\\_kavarna@abv.bg](mailto:sou_kavarna@abv.bg) Уеб сайт: [sou-kavarna.com](http://sou-kavarna.com)



Утвърдил:.....

Директор: Е. Андонов

## **УЧИЛИЩНА ПРОЦЕДУРА ЗА ПОДАВАНЕ, РАЗГЛЕЖДАНЕ И РЕШАВАНЕ НА ПРЕДЛОЖЕНИЯ, ЖАЛБИ И СИГНАЛИ В СУ „СТЕФАН КАРАДЖА“ ГРАД КАВАРНА**

Чл.1. Настоящата процедура регламентира реда за регистриране, разглеждане и произнасяне по постъпващи в Средно училище „Стефан Караджа“ град Каварна 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.Каварна, бул. „България“ № 22 или по електронна поща на адрес: [sou\\_kavarna@abv.bg](mailto:sou_kavarna@abv.bg).

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 и 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 назначаване на комисия.

Чл.10. За всеки конкретен случай директорът назначава комисия, като в състава и задължително се включва и представител на непедагогическия персонал.

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 до ОЗД, ДАЗД, МВР и РУО Добрич.

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. Същите се архивират от Училищната комисия по архивиране по реда на Правилника за архивиране в СУ „Ст. Караджа“.

### **Приложения:**

1. Протокол за регистриране на устни, в т.ч. подадени по телефон предложения, жалби и сигнали.
2. Регистър за предложения, жалби и сигнали .



**СРЕДНО УЧИЛИЩЕ „СТЕФАН КАРАДЖА“**  
9650, Каварна, общ. Каварна, обл. Добрич, ул. "България" №22  
Тел. 0570 8 20 56, факс 0570 8 25 57  
E-mail: [sou\\_kavarna@abv.bg](mailto:sou_kavarna@abv.bg) Уеб сайт: [sou-kavarna.com](http://sou-kavarna.com)



Приложение №1

Вх.№.....

.....

**ПРОТОКОЛ**

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

в СУ „Стефан Караджа“ гр. Каварна

| № | 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:.....



**СРЕДНО УЧИЛИЩЕ „СТЕФАН КАРАДЖА”**  
9650, Каварна, общ. Каварна, обл. Добрич, ул. ”България” №22  
Тел. 0570 8 20 56, факс 0570 8 25 57  
E-mail: [sou\\_kavarna@abv.bg](mailto:sou_kavarna@abv.bg) Уеб сайт: [sou-kavarna.com](http://sou-kavarna.com)



**Приложение №2**

## РЕГИСТЪР

за подадени предложения, сигнали и жалби

| Пореден номер | Входящ номер от Входящ дневник за кореспонденция | Дата на подаване | Име и адрес на подателя | Резюме на жалбата или сигнала | Краен срок за отговор | Дата на изпращане на отговора | Бележки |
|---------------|--|------------------|-------------------------|-------------------------------|-----------------------|-------------------------------|---------|
|               |  |                  |                         |                               |                       |                               |         |
|               |  |                  |                         |                               |                       |                               |         |
|               |  |                  |                         |                               |                       |                               |         |
|               |  |                  |                         |                               |                       |                               |         |