СРЕДНО УЧИЛИЩЕ „ВАСИЛ ЛЕВСКИ“

☎ 0915 8 20 81, info-603024@edu.mon.bg, http://su-bsl.com

Утвърждавам!

ТАНЯ ЯЧКОВСКА,
Директор на СУ „Васил Левски“,
гр. Бяла Слатина, обл. Враца

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА

ЗА ПОДАВАНЕ И РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ПРЕДЛОЖЕНИЯ, ЖАЛБИ И СИГНАЛИ В

В СРЕДНО УЧИЛИЩЕ „ВАСИЛ ЛЕВСКИ“, ГР. БЯЛА СЛАТИНА

ЗА УЧЕБНАТА 2026/2027 ГОДИНА

Настоящите вътрешни правила са разработени на основание чл. 259, ал.1 от Закона за предучилищното и училищното образование, във връзка с чл.107, ал.1 от Административнопроцесуалния кодекс (АПК), Чл. 6 от Наредбата за административното обслужване и Механизма за противодействие на тормоза и насилието.

Вътрешните правила гарантират, че при постъпване на жалби или оплаквания от учениците, персонала, семействата и други лица, те ще бъдат отразени във вътрешната документация и ще се предприемат незабавни и адекватни мерки.

Чл.1. Настоящият документ регламентира реда за подаване и разглеждане на предложения, жалби и сигнали в Средно училище „Васил Левски“, гр. Бяла Слатина

Чл.2. Жалбите и сигналите 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. Към подадените жалби и сигнали могат да се прилагат копия на документи, свързани с описаната тема.

Чл. 3. Когато ученик поради възрастта си, увреждане, затруднения в комуникацията или други обстоятелства не може самостоятелно да формулира и подаде жалба или сигнал, той има право да го направи чрез доверено лице. За такова лице може да бъде определен родител, роднина, педагогически или непедагогически специалист от училището или друго лице, на което ученикът има доверие и което е избрал да го подкрепи. Довереното лице съдейства на ученика при изразяване на неговите притеснения, оформяне и подаване на жалбата или сигнала, като се съобразява с неговата воля, мнение и най-добър интерес. При подаването и разглеждането на жалбата или сигнала се гарантират правото на детето да бъде изслушано, зачитането на неговото достойнство и поверителността на споделената информация.

Чл.4. Не се разглеждат анонимни жалби и сигнали или такива, отнасящи се до нарушение, извършено преди повече от 1 година.

Чл.5 Писмените жалби и сигнали се описват в свободен текст и се подават лично в училището, по пощата на адрес: ул. „Климент Охридски“, №36, на електронната поща на училището: e-mail: info-603024@edu.mon.bg.

Чл.6. Подадените писмени жалби и сигнали се вписват от определеното със заповед на директора длъжностно лице в регистъра за подадени предложения, жалби и сигнали и в дневника за входяща кореспонденция на училището. Върху жалбата или сигнала се записва вх. № от Дневника за входяща кореспонденция на училището. На лицето, подало жалбата или сигнала, се предоставя картонче (талон), съдържащо входящия номер и датата на регистриране на документа, удостоверяващо приемането му от училището.

Чл.7. 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.8. За подадени устно или по телефон жалби и сигнали се съставя Протокол (Приложение №1) от длъжностното лице и се постъпва по реда на чл.6.

Чл.9. Подадените 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.10. Процедурата за разглеждане на жалби или сигнали започва с резолюция на директора на училището и предаване на документите на създадената за конкретния случай комисия по жалби и сигнали.

Чл.11. За всеки конкретен случай директорът определя и лице от непедагогическия персонал към комисията.

Чл.12. Комисията по предложения, жалби и сигнали разглежда всяко постъпило предложение, жалба или сигнал и в 7-дневен срок изготвя писмен доклад, който предоставя на директора на училището, заедно с всички събрани доказателства по случая. Когато за решението на конкретното 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.13. Директорът се произнася по доклада на комисията в седемдневен срок от предаването му с мотивирано решение.

Чл.14. Длъжностното лице в училището изпраща до подателя решението на директора с писмо с обратна разписка.

Чл.15. При постъпване на жалба или сигнал за ученик в риск, директорът до 1 час подава доклад за ситуацията до ОЗД- Бяла Слатина, РУ на МВР-Бяла Слатина и РУО – Враца.

Чл. 16. При постъпил сигнал или жалба срещу лице от персонала за насилие спрямо ученик 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 ученик 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 отстраняване на допуснатото нарушение. При доказване вината на лицето от персонала, следва дисциплинарно уволнение.

Чл.19. 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.20. Производството по предложенията, жалбите и сигналите приключва с изпълнение на решението на директора.

Чл.21. За всички предприети действия в хода на извършена проверка на предложението, жалбата или сигнала, Комисията води преписка, в която се съхраняват изисканите обяснения, протоколи от проведени срещи и взети решения, както и доклада до директора. Същите се предават от училищната комисия на завеждащ учрежденския архив на училището за архивиране.

Чл. 22. Не се разглеждат сигнали и жалби подадени повторно по въпрос, по който има решение, освен ако са във връзка с изпълнението на решението или се основават на факти и обстоятелства. Тези от тях, които не се разглеждат, се връщат на подателя, като му се съобщават и основанията затова.

Чл. 23. Решението по жалбата може да се оспорва по административен ред пред началника на Регионално управление на образованието – Враца, министъра на образованието и науката или да се обжалва при условията и реда на Административнопроцесуалния кодекс.

Чл. 24. С реда за подаване на жалби и сигнали задължително се запознават:

- Всички ученици – по разбираем за тях начин (в часа на класа, на информационен кът);
- Всички родители и законни представители – на родителска среща и на сайта на училището;
- Целият персонал – срещу подпис в началото на учебната година.

СРЕДНО УЧИЛИЩЕ „ВАСИЛ ЛЕВСКИ“
☎ 0915 8 20 81, info-603024@edu.mon.bg, http://su-bsl.com

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Вх. №.....

ПРОТОКОЛ

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

в ……..

№ По ред	**Данни за подателя**	**СЪДЪРЖАНИЕ**
1	Име, презиме, фамилия	
2	Адрес за кореспонденция	
3	Телефон	
4	Ел.адрес	
5	Описание на жалбата или сигнала	
6	Дата на приемане	
7	Час на приемане	

Приел:……
/ име, презиме, фамилия/

Длъжност:..... **Подпис:**.....

✉ 3200 гр. Бяла Слатина, обл. Враца, ул. „Климент Охридски“, №36

СРЕДНО УЧИЛИЩЕ „ВАСИЛ ЛЕВСКИ“

☎ 0915 8 20 81, info-603024@edu.mon.bg, http://su-bsl.com

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2

Вх. № .....

ДО
ДИРЕКТОРА
НА .....
.....

Ж А Л Б А

От .....
/име, презиме, фамилия/

Родител/ настойник на .....
/име, презиме и фамилия на ученика/чката/

ученик/чка от .....клас , спец..... за учебната .....

с адрес : с./гр. .....общ.....

телефон за контакти : .....

ОТНОСНО : Упражнено физическо насилие от страна на .....

.....

.....

.....

.....

ИСКАНЕ НА ЖАЛБОПОДАТЕЛЯ : .....

.....

.....

.....

Дата : ..... Подпис : .....

3200 гр. Бяла Слатина, обл. Враца, ул. „Климент Охридски“, №36