Утвърждавам:..................................../Е.Иванова/

 Утвърдена със Заповед № 390 /12.09.2022 г. на Директор на 72 ОУ „Христо Ботев”

**УЧИЛИЩНА ПРОЦЕДУРА**

**ЗА ПОДАВАНЕ, РАЗГЛЕЖДАНЕ И РЕШАВАНЕ**

**НА ПРЕДЛОЖЕНИЯ, ЖАЛБИ И СИГНАЛИ**

**В 72 ОУ „ХРИСТО БОТЕВ”**

Чл.1.  Настоящата процедура регламентира реда за регистриране, разглеждане и произнасяне по постъпващи в 72 ОУ „Христо Ботев” 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 72 ОУ „ Христо Ботев” гр. София, кв. Суходол, ул. „ Овчо поле” 14

Чл.5. Подадените писмени предложения, жалби и сигнали се вписват от ЗАС в Регистъра за подадени предложения, жалби и сигнали, намиращ се в Администрацията на училището /канцелария / 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 – София.

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 72 ОУ.

Приложения:

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

2. Регистър за предложения, жалби и сигнали

Приложение №1

**72 ОУ „ Христо Ботев”**

Вх.№................................

**ПРОТОКОЛ**

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

в 72 ОУ „ Христо Ботев”

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **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:......................

Приложение №2

**72 ОУ „ Христо Ботев”**

**Регистър**

за подадени предложения, сигнали и жалби

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Поре-ден 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 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |