



**ПРОФЕСИОНАЛНА ГИМНАЗИЯ ПО ГОРСКО
СТОПАНСТВО И ДЪРВООБРАБОТВАНЕ
„НИКОЛАЙ ХАЙТОВ”, ГР. ВАРНА**

гр. Варна, ул. „Орех” № 11, телефон 052/500-937, e-mail: info-402172@edu.mon.bg

УТВЪРДИЛ:

КРЕМЕНА ШОПОВА

ДИРЕКТОР НА ПГГСД „НИКОЛАЙ ХАЙТОВ”

ГР. ВАРНА

**УЧИЛИЩНА ПРОЦЕДУРА
ЗА ПОДАВАНЕ, РАЗГЛЕЖДАНЕ И РЕШАВАНЕ
НА ПРЕДЛОЖЕНИЯ, ЖАЛБИ И СИГНАЛИ
в ПГГСД „ НИКОЛАЙ ХАЙТОВ“
ГР. ВАРНА**

през учебната 2024/2025 г.

**приета на заседание на Педагогически съвет с протокол № 11/27.03.2025г.
Утвърдена със заповед на директора № 08-1514/28.03.2025г.**

I. ЦЕЛ

Настоящата процедура регламентира реда за регистриране, разглеждане и произнасяне по постъпващи предложения, жалби и сигнали в ПГГСД "Николай Хайтов", гр. Варна.

II. АДМИНИСТРИРАНЕ НА ПОСТЪПИЛИТЕ ПРЕДЛОЖЕНИЯ, ЖАЛБИ И СИГНАЛИ ЗА НЕРЕДНОСТИ И НАРУШЕНИЯ

Чл.1. Предложения, жалби и сигнали се подават в писмен или устен вид.

Чл.2. В ПГГСД „Николай Хайтов“, гр.Варна се осигуряват следните канали за достъп на предложения, жалби и сигнали:

- лично или чрез упълномощен представител в администрацията на ПГГСД „Николай Хайтов“, гр. Варна, ет.1,
- на телефон 052/500-937
- по пощата на адрес: гр. Варна, ул.“ Орех” №11
- по електронна поща с адрес: info-402172@edu.mon.bg

Чл. 3 Постъпилите жалби и сигнали се регистрират от техническия изпълнител в деня на тяхното постъпване във входящия регистър на деловодната система на ПГГСД „Николай Хайтов“, гр.Варна като се отбелязват дата на подаване, име на подателя и адрес за кореспонденция. Върху предложението, жалбата или сигнала се записва вх. № от входящия регистър.

Чл.4.(1) Подадените писмени предложения, жалби и сигнали се вписват от техническия изпълнител и в Регистъра за подадени предложения, жалби и сигнали /Приложение 2/, намиращ се в канцеларията на училището /ет. 1/. Върху предложението, жалбата или сигнала освен вх.№ от дневника за входяща кореспонденция на училището се записва и поредният номер в регистъра.

(2) 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. 5 Сигналите и жалбите следва да бъдат подадени на български език и да съдържат трите имена на лицето, подало жалбата/сигнала; адрес, длъжност, организация; фактическа част; дата и подпис на подателя. По преценка подателят може да посочи също адрес на електронна поща и/или факс и телефон за контакт. Към подадените предложения, жалби и сигнали могат да се прилагат копия на документи, свързани с описаната тема.

Чл. 6. (1) При приемане на устна жалба или сигнал, подаден по телефона или сигнал по електронната поща служителят попълва протокол / Приложение-1/ за приемане на устно подаден сигнал или жалба по образец и регистрира жалбата във входящия регистър на

деловодната система на ПГГСД „Николай Хайтов“, гр.Варна и „Регистъра за подадени предложения, жалби и сигнали“.

(2) Получилият сигнала служител в канцеларията е длъжен да оформи писмено сигнала, като запише следната информация:

- ✚ номер на телефона, от който е получен сигналът;
- ✚ час на получаване;
- ✚ име на лицето подало сигнала
- ✚ максимално подробно получената информация относно нарушението.

Чл.7. Служителят в канцеларията веднага предава регистрираният сигнал към съответното длъжностно лице, а ако сигналът е постъпил по електронна поща в извънработно време, в началото на първия работен ден след приемането му.

Чл.8. Ако сигналът изисква спешни и/или неотложни действия, приелият го служител веднага докладва устно на директора и/или заместник-директорите, след което предприема действия по писменото оформяне на сигнала.

Чл.9.(1) 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 гимназията.

(2). В случай на констатация, че предметът на сигнала/жалбата не е в правомощията и от компетентността на ПГГСД „Николай Хайтов“, гр.Варна, същите се препращат на съответния орган освен когато има данни, че въпросът вече е отнесен и до него. Жалбоподателят се уведомява писмено от административния секретар за предприетите действия.

(3) Ако бъде констатирано, че предметът на документа е от компетентността на ПГГСД „Николай Хайтов“, гр.Варна, по същия се извършва проверка.

Чл.10. (1) Не се образува производство по анонимни жалби или сигнали, както и по сигнали, отнасящи се до нарушения, извършени преди повече от две години.

(2)Липсата на адрес и телефон за контакт на подателя се счита за анонимна жалба или сигнал.

(3) При подадена анонимна жалба по електронен път, се връща на адреса на подателя с искане за допълване на жалбата с допълнителни реквизити, като: име, телефон, ЕГН, и др.

Чл.11. Процедурата за разглеждане на сигнал за корупция/ жалба започва с резолюция на директора и назначаване на комисия за разглеждане на жалбите и сигналите със заповед на директора.

Чл. 12. (1) Директорът определя със заповед за всеки конкретен случай, служители от училището, които да участват в разглеждането на жалбата/ сигнала.

(2) В състава на всяка комисия за разглеждане на жалби и сигнали задължително се включват по един представител съответно от педагогическия или непедагогическия

персонал. При фактическа или правна сложност могат да се назначават комисии в по-широк състав.

Чл.13. (1) Комисията за разглеждане на жалбите и сигналите събира, обобщава и анализира всички необходими доказателства (вкл. при необходимост писмени обяснения от визирани лица) за изясняване на обстоятелствата по сигнала / жалбата. След събиране на всички доказателства се съставя констативен протокол, към който се прилагат всички събрани материали. Протоколът се подписва от членовете на комисията и проверяваното лице. При отказ на проверяваното лице да подпише протокола, той се подписва от двама свидетели за отказа.

(2) 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.14.(1) Водещите принципи при разглеждане на постъпилите сигнали/жалби са своевременното им разглеждане, ефективно решаване, справедливост и обективност в процедурите, адекватна обратна връзка и конфиденциалност.

(2) Задължение на страните, участващи в разглеждането, е да предоставят пълна, обективна и валидна информация и да съдействат добронамерено и добросъвестно за постигане на решение.

Чл.15. Комисията за предложения, сигнали и жалби разглежда всяко постъпило предложение, сигнал или жалба и в 7-дневен срок изготвя доклад и го предава заедно с протокола и събраните доказателства на директора.

Чл. 16.(1) Докладът по чл. 15 заедно с всички събрани доказателства се регистрира в дневника за входяща кореспонденция на училището и се предава на Директора на ПГГСД „Николай Хайтов“, гр.Варна за предприемане на мерки.

(2) Директорът се произнася по доклада на комисията в седемдневен срок от предаването му с мотивирано решение. Копие от решението на директора се изпраща до жалбоподателя, с обратна разписка.

Чл.17. Решението по постъпила жалба се взема в срок от две седмици. По обективни причини /представени от подателя/ срокът може да бъде продължен, но не повече от един месец.

Чл.18. Упоменатите срокове се считат от датата на регистриране на жалбата/сигнала в ПГГСД „Николай Хайтов“, гр.Варна.

Чл. 19. До подателя на сигнала или жалбата се изпраща уведомително писмо с обратна разписка за резултата от извършената проверка и предприетите мерки.

Отговора трябва да съдържа:

-  кога е извършена проверката;
-  какво е констатирано по време на проверката;
-  основателна ли е жалбата/сигнала;

- ✚ какви предписания са направени, ако е констатирано нарушение;
- ✚ предприети ли са административно-наказателни действия.

Чл.20 Решението по постъпила жалба/ сигнал се взема в срок от 14- дни от датата на регистрирането им.

Чл.21. При постъпване на жалба или сигнал за дете в риск, директорът до един /1/ час подава устно сигнал за ситуацията до ОЗД, ДАЗД, РУ на МВР - гр. Варна и РУО – гр. Варна, а след това и писмено, чрез доклад.

Чл.22.(1).Производството по предложенията, жалбите и сигналите приключва с отговора на директора.

Чл.23. Изисквания за обжалване при несъгласие с резултата от работата по жалбата.

(1).Разглеждат се повторно постъпили жалби и сигнали само с посочени нови факти и обстоятелства. Отговора до жалбоподателя е само за новите твърдения.

(2) Не се разглеждат жалби и сигнали, подадени повторно по въпрос, по който има взето решение.

(3) При несъгласие с отговора по жалбата, жалбоподателя може да се обърне към по-горестоящата инстанция Регионално управление на образованието - гр. Варна в 14 дневен срок.

Чл.24. За всички предприети действия в хода на извършената 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 в отделна папка от ЗАС за всяка жалба.

Чл.25. При осъществяване на настоящата процедура стриктно се спазват изискванията Административно-процесуалния кодекс, Закон за предучилищното и училищното образование и други нормативни документи.

Чл.26. Документите по жалбата: протоколи, доклад, и предприетите мерки се съхраняват в досие за срок от 3 години. Същите се архивират от училищната комисия по реда за архивиране в ПГГСД „ Николай Хайтов“, гр. Варна.

IV. ПРЕХОДНИ И ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 1. Изменение и допълнение на настоящата процедура се извършва по реда на нейното утвърждаване.

§ 2. Настоящите процедура влиза в сила от датата на утвърждаване със заповед на Директора на ПГГСД „ Николай хайтов“, гр. Варна

§3. Училищната процедура за подаване, разглеждане и решаване на предложения, жалби и сигнали се поставят на сайта на ПГГСД „ Николай Хайтов“, гр.Варна за запознаване от учениците, родителите и персонала на гимназията.

Приложения:

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



**ПРОФЕСИОНАЛНА ГИМНАЗИЯ ПО ГОРСКО
СТОПАНСТВО И ДЪРВООБРАБОТВАНЕ
„НИКОЛАЙ ХАЙТОВ”, ГР. ВАРНА**

гр. Варна, ул. „Орех” № 11, телефон 052/500-937, e-mail: info-402172@edu.mon.bg

Приложение 1

Вх.№.....

.....

ПРОТОКОЛ

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

в ПГГСД „Николай Хайтов“, гр.Варна

№	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:.....



**ПРОФЕСИОНАЛНА ГИМНАЗИЯ ПО ГОРСКО
СТОПАНСТВО И ДЪРВООБРАБОТВАНЕ
„НИКОЛАЙ ХАЙТОВ”, ГР. ВАРНА**

гр. Варна, ул. „Орех” № 11, телефон 052/500-937, e-mail: info-402172@edu.mon.bg

Приложение №2

РЕГИСТЪР

за постъпили жалби за нередности, нарушения и сигнали за корупция и измами

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