

18 СРЕДНО УЧИЛИЩЕ “УИЛЯМ ГЛАДСТОН”

гр. София – 1303, ул. “Пиротска” № 68, тел. 02/988 03 01, тел./факс 02/987 96 82

УТВЪРДИЛ:

ДИРЕКТОР:.....

/РАЛИЦА КИРИЛОВА/

УЧИЛИЩНА ПРОЦЕДУРА ЗА ПОДАВАНЕ, РАЗГЛЕЖДАНЕ И РЕШАВАНЕ НА ПРЕДЛОЖЕНИЯ, ЖАЛБИ И СИГНАЛИ В 18 СУ „Уилям Гладстон“

Чл.1. Настоящата процедура регламентира реда за регистриране, разглеждане и произнасяне по постъпващи в 18 СУ „Уилям Гладстон“ – гр. София 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/JSM 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 / кабинет № 9/, по пощата на адрес: гр.София, ул.“Пиротска” №68 или по електронна поща на адрес: SOU18@mail.bg.

Чл.5. Подадените писмени предложения, жалби и сигнали се вписват от секретаря в Електронен регистър за подадени предложения, жалби и сигнали, намиращ се в Администрацията на училището /кабинет 9/ и в Електронния дневник 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 Електронния дневник 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 ДАЗД, МВР и РУО – София-град.

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 18 СУ „Уилям Гладстон“.

Приложения:

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