



Утвърдил:

Директор:

Ралица Кирилова

**ПРОЦЕДУРА
ЗА ПОДАВАНЕ И РАЗГЛЕЖДАНЕ
НА ПРЕДЛОЖЕНИЯ, СИГНАЛИ И ЖАЛБИ
в 18. СУ „Уилям Гладстон“**

**Приета с Протокол № РД-04-17/11.09.2026 г. на Педагогически съвет и влиза в
сила от 15.09.2026 г.**



Чл.1. (1) Настоящата процедура регламентира реда за регистриране, разглеждане и произнасяне на постъпващи в 18 СУ „Уилям Гладстон” предложения, сигнали и жалби.

(2) Процедурата има за цел да осигури:

1. Достъпност и прозрачност при подаването на предложения, сигнали и жалби.
2. Своевременно разглеждане.
3. Защита на правата и интересите на подателите.

Чл.2. Процедурата се прилага при разглеждане на предложения, сигнали и жалби, постъпили от родители, настойници, попечители и ученици и други лица, свързани с дейността на училището.

Чл.3. При разглеждането на предложения, сигнали и жалби се спазват изискванията на действащото законодателство, разпоредбите на Административнопроцесуалния кодекс, Закона за предучилищното и училищното образование и приложимите подзаконовни нормативни актове.

Чл.4. (1) Предложения, сигнали и жалби могат да се подават в писмен или устен вид.

(2) Всяко писмено предложение, сигнал или жалба трябва да съдържа фактите и твърденията, по която се отправя искането, както и пълното име, адрес и телефон за контакт с подателя.

(3) Към подадените предложения, сигнали и жалби могат да се прилагат копия на документи, свързани с описаната тема.

Чл.5. Писмените предложения, сигнали и жалби се излагат в свободен текст и се подават:

1. лично в администрацията на училището кабинет № 9 , ет. 1,
2. по пощата на адрес: гр. София, ул. „Пиротска” № 68 или
3. по електронна поща на адрес: info@18su.bg.

Чл. 6. Не се разглеждат анонимни предложения, сигнали и жалби или такива, отнасящи се до нарушение, извършено преди повече от 1 година.

Чл.7. Подадените писмени предложения, сигнали и жалби се вписват от техническия сътрудник в Електронен регистър за подадени предложения, жалби и сигнали, намиращ се в Администрацията на училището и в Електронния дневник за входяща кореспонденция на училището. Върху документа се записва входящия номер от Дневника за входяща кореспонденция и поредния номер от Регистъра.

Чл.8. Регистърът съдържа пореден номер, входящ номер от Електронния дневник за входяща кореспонденция, дата на подаване, име на подателя и адрес за кореспонденция, фактите и обстоятелствата по жалбата или сигнала.

Чл. 9. За подадени устно или по телефон предложение, сигнали и жалби се съставя протокол от длъжностното лице, което ги е приело.

Чл. 10. (1) Подадените предложения, жалби и сигнали се предоставят на директора на училището за преглед на документите и определяне дали предметът е от компетентността на училището.

(2) Извършва се преценка за необходимостта от извършване на проверка и за необходимостта за предоставяне на предложението, сигнала или жалбата на друг компетентен орган.

(3) Ако преценката е, че документът не е в правомощията на училището, същият се препраща по компетентност по реда и в сроковете, предвидени в нормативната уредба, като се уведомява жалбоподателя, когато това е приложимо.

(4) При разглеждането на предложението, сигнала или жалбата се преценяват неговата законосъобразност и необходимостта от предприемане на съответните действия.



Чл.11. Процедурата за разглеждане на предложение, жалба или сигнал се открива с резолюция на директора на училището.

Чл. 12. (1) Когато предложението, жалбата или сигнала са основателни, в рамките на правомощията на училището се предприемат съответните действия.

(2) При необходимост, със заповед може да се определят служители на училището (педагогическия или непедагогическия персонал), които да извършат проверка.

(3) При извършване на проверка могат да бъдат изискани допълнителни документи.

Чл.13. (1) В случай, че е извършена проверка, същата приключва с доклад, в който се посочват установените факти и обстоятелства, събрани в хода на проверката и направените изводи.

(2) При установяване на нарушение училището предприема действия в рамките на предоставените му правомощия.

Чл.14. (1) Предложенията, сигналите и жалбите се разглеждат своевременно.

(2) Решение по предложението, жалба и сигнал се взема най-късно два месеца след постъпването и се съобщава в 7-дневен срок на подателя.

(3) Решението, постановено по направено предложение, жалба или сигнал не подлежи на обжалване.

Чл. 15. При постъпване на сигнал за дете в риск, директорът до един час подава писмен доклад за ситуацията до РУО- София, ДАЗД при Дирекция „Социално подпомагане“ и/или МВР.

Чл.16. Когато сигналът или жалбата бъдат уважени, незабавно се вземат мерки за отстраняване на допуснатото нарушение или нецелесъобразност.

Чл.17. След приключване на разглеждането на сигнала или жалбата, документите по преписката се окомплектоват и съхраняват по реда за архивиране, съгласно Правилника за архивиране в 18. СУ „Уилям Гладстон“.

Чл.18. Служителите, на които е възложено разглеждането на предложение, сигнал или жалба, са длъжни:

1. Да спазват правилата и сроковете на действащото законодателство.
2. Да действат обективно и безпристрастно.
3. Да не разгласяват информация във връзка с разглеждането;
4. Да спазват изискванията на защитата на личните данни.

Чл.19. За неуредените в настоящата процедура въпроси се прилагат разпоредбите на действащото законодателство.

Чл.20. Правилата влизат в сила от датата на утвърждаването им.