



## **МАТЕМАТИЧЕСКА ГИМНАЗИЯ „ГЕО МИЛЕВ” – ПЛЕВЕН**

5800 Плевен , ж.к. ”Сторгозия”, тел.директор:064 680996, тел канцелария:064 680802, e-mail: mg\_plewen@abv.bg

### **ПРОЦЕДУРА ЗА ПОДАВАНЕ И РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ПРЕДЛОЖЕНИЯ, ЖАЛБИ И СИГНАЛИ В МГ „ГЕО МИЛЕВ“-гр. ПЛЕВЕН**

#### **ГЛАВА I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ**

Чл. 1. С Процедурата за подаване на предложения, жалби и сигнали се определят условията и редът за:

- (1) подаване на предложение, жалби и сигнали;
- (2) разглеждането на жалби от страна на родители и ученици;
- (3) обжалване;
- /4/ водене на регистър за жалбите;

Чл. 2. Училището информира учениците и техните родители за възможността да подават жалби и оплаквания до него и до органите по закрила на детето.

Чл. 3. Родителите и учениците имат право да подават жалби до различни инстанции имащи отношение. Такива са:

- (1) Дирекция за социално подпомагане – гр. Плевен
- (2) Регионално управление на образованието –гр. Плевен
- (3) Община Плевен
- (3) МГ „Гео Милев“, гр. Плевен., ж.к. „ Сторгозия“ e-mail: mg\_plewen@abv.bg .

Чл. 4. При разработване на училищната процедура са отчетени изискванията на действащата нормативна уредба:

- Закон за предучилищното и училищното образование
- Закон за закрила на детето
- Кодекс на труда
- Закон за защита на личните данни
- Правилник за дейността на МГ „Гео Милев“.

#### **ГЛАВА II. РЕД ЗА ПОДАВАНЕ НА ПРЕДЛОЖЕНИЕ, ЖАЛБИ И СИГНАЛИ**

Чл. 5. Предложения, жалби и сигнали по всякакъв повод, касаещ дейността на МГ „Гео Милев“ може да подаде всеки ученик, неговите родители, настойници/попечители, други лица свързани с него, както и служителите на училището.

Чл. 6. Предложенията, жалбите и сигналите са писмени. Подават се лично в канцеларията на училището, по пощата на адрес: гр. Плевен 5800., ж.к. „Сторгозия“, по електронна поща mg\_plewen@abv.bg или в кутия в сградата на училището

Чл. 7. Жалба се подава в писмен вид, в свободен текст, като в нея се описва:

- имената на жалбоподателя. Информация за връзка с него;
- поводът за подаване на жалба, и/или служителят, от който се жалва;
- мотиви за жалбата, дата и подпис на жалбоподателя.

Чл. 8. Ред за осигуряване на възможност ученикът да се консултира с избрано от него пълнолетно лице, когато желае да подаде жалба:

- (1) Всеки ученик, желаещ да подаде жалба, може да се консултира за това с избрано от него пълнолетно лице;
- (2) Правото на подобна консултация не може да бъде отказвано от страна на служителите на училището, които са задължени също да подпомогнат учениците в контактите му с другите избрани от него консултанти.

### **ГЛАВА III. РЕД ЗА РЕГИСТРИРАНЕ**

Чл. 9. Подадените писмени предложения, сигнали и жалби се регистрират от ЗАС в Дневника за входяща кореспонденция на училището, впоследствие задължително и в Регистъра за подадени предложения, жалби и сигнали, намиращ се в канцеларията на училището. Върху предложението, жалбата или сигнала освен входящия номер от Дневника за входяща кореспонденция на училището се записва и поредния номер в Регистъра. Кутията се отваря всеки понеделник от Председател на Координационния съвет за прилагане на Механизъм за противодействие на училищния тормоз между децата и учениците в училище. Намерените сигнали, жалби или предложения се вписват по същият ред. За всеки подаден сигнал или жалба се отваря досие.

Чл. 10. Регистърът за подадени предложения, жалби и сигнали 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. 11. Сигналите и жалбите, подадени до Директора на училището, които не са от неговата компетентност да даде становище по тях, се препращат не по-късно от 7 /седем/ работни дни от постъпването им на компетентните органи, като се уведомяват техните податели.

Чл. 12. Не се разглеждат анонимни предложения, жалби и сигнали или такива отнасящи се до нарушение, извършено преди повече от една /1/ година.

### **ГЛАВА IV. ПРОЦЕДУРА ЗА РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ**

Чл. 13. Училището е длъжно да разглежда и решава предложенията, сигналите и жалбите в установените срокове, обективно и законосъобразно. Служителите са длъжни активно да съдействат за своевременното и законосъобразното решаване на въпросите.

Чл. 14. Процедурата за разглеждане на жалби започва с издаването на заповед от Директора на училището, за сформирание на работна група за проверка достоверността на описаната информация. Работната група е с председател заместник директор и членове служители в училището.

Чл.15. При постъпила жалба или оплакване срещу лице от персонала -педагогически или непедagogически, за насилие спрямо дете се действа по реда на настоящата училищна процедура. На основание на чл. 193 от кодекса на труда, Директорът изисква писмени обяснения и изслушва лицето, за да събере и оцени посочените доказателства.

Чл.16. При постъпил сигнал за особено тежки нарушения с установено насилие и /или посегателство над дете, своевременно доказано действие или бездействие, застрашаващо живота и здравето на дете или деца, се вземат незабавни мерки за преустановяване на допуснатото нарушение. До приключване на проверката, организацията на работа на този служител не допуска контакт с жертвата. Ако това не е възможно, служителят ползва отпуск, включително и неплатен, При доказване на вина, на лицето се налага отстраняване от работа, дисциплинарна процедура и дисциплинарно наказание на основание чл. 193 от кодекса на труда.

Чл. 17. Работната група събира, обобщава и анализира всички необходими доказателства за изясняване на обстоятелствата по жалбата. Директорът на училището е длъжен да осигури съдействие от страна на Дирекция "Социално подпомагане" и други компетентни органи при проверката и работата по сигнала при необходимост, което се отразява в официалната кореспонденция.

Чл. 18. Работната група може да покани страните на среща за допълнително изясняване на обстоятелствата. За срещата се води протокол, който се подписва от всички присъстващи.

Чл. 19. След събиране на всички сведения се съставя констативен протокол, към който те се прилагат. Протоколът се подписва от лицата извършили проверката и от проверяваното

лице. При отказ на проверяваното лице да подпише протокола, той се подписва от двама свидетели за отказа.

Чл. 20. Работната група формулира заключения по направените обяснения и възражения от проверяваното лице, които са неразделна част от протокола.

Чл. 21. В срок от 5 /пет/ работни дни след нейното сформирание, работната група изготвя доклад за резултата от проверката и го предава на Директора на училището, заедно с проект за решение и със събраните сведения по проверката.

Чл. 22. На работно заседание работната група по жалбата и Директорът на училището излизат с решение.

Чл. 23. Работната група уведомява заинтересованите страни по жалбата за решението в 3 /три/ дневен срок с препоръчано писмо с обратна разписка или посредством лично връчване на решението срещу подпис.

Чл. 24. В случай, че жалбоподателят остане неудовлетворен от взетото решение, той може да го обжалва в 14 дневен срок пред РУО Плевен.

Чл. 25. При установяване на нарушение от наказателен характер, Директорът на училището следва да сигнализира незабавно за случая Отдел „Закрила на детето“ към Дирекция „Социално подпомагане“, а при необходимост и органите на МВР.

Чл. 26. Решението по постъпила жалба се взема в срок от две седмици. По обективни причини /представени на подателя/ срокът за отговор би могъл да продължи, но не надвишавайки един месец.

Чл. 27. Упоменатите по-горе срокове текат от датата на регистриране на сигнала в образователната институция.

Чл. 28. Жалби и сигнали, подадени повторно по въпрос, по който има решение, не се разглеждат, освен ако са във връзка с изпълнение на решението или се основават на нови факти и обстоятелства. Решението, постановено по подаден сигнал, не подлежи на обжалване, съгласно чл. 124 от АПК. При неразглеждане на сигналите и жалбите, същите се връщат на подателя, като му се съобщават основанията за това.

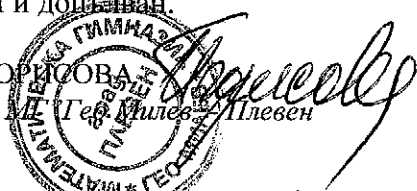
Чл. 29. При постъпил сигнал за възникнал инцидент, пътнотранспортно произшествие или злополука с пострадал ученик, Директорът на училището до 1 час от узнаването уведомява Началника на РУО-Плевен и до 24 часа изпраща доклад за състоянието на пострадалите и предприетите мерки.

Чл.30. При постъпване на сигнал за дете в риск директорът на училището незабавно подава устно сигнал за ситуацията до някой от описаните органи за закрила с компетентност близка до същността на ситуацията — ОЗД при Дирекция „Социално подпомагане“, РУП, ДАЗД и РУО - Плевен, а след това и писмено, чрез доклад. Всеки служител, във всеки случай сигнализира директора на училището, което не отменя задължението за сигнализиране.

Чл. 31. За всяка жалба и действията, предприети по нея, се води отделно досие. За всички предприети действия в хода на извършена проверка на жалба или сигнал, работната група води досие по случая, в което се съхраняват изисканите обяснения, протоколи от проведени срещи и взети решения. Същите се архивират в досие, по реда за архивиране в МГ „Гео Милев“. При необходимост досиетата се предоставят за проверка от Агенция за социално подпомагане, от Държавната агенция за закрила на детето, РУО-Плевен.

Чл. 32. Настоящата процедура е отворен документ, който при промяна на нормативната база и по предложение на членовете на Педагогическия съвет може да бъде променен и допълван.

ИРЕНА БОРИСОВА  
Директор МГ „Гео Милев“ Плевен



Процедурата за подаване и разглеждане на жалби, сигнали и оплаквания в МГ „Гео Милев“ е утвърдена със заповед на директора № РД 11- 1619/23.05.2019г.