

ОУ „Любен Каравелов“ – град Видин

УТВЪРЖДАВАМ
Директор:
/Галина Нетова/


ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ПРИЕМАНЕ, РЕГИСТРИРАНЕ И РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ И СИГНАЛИ В ОУ “ЛЮБЕН КАРАВЕЛОВ“ ВИДИН

**Утвърдени със Заповед № РД- 16/17.09.2019 г. и променени със Заповед № РД-
424/18.03.2020 г.**

Чл.1. /1/ Настоящите Вътрешни правила за приемане, регистриране и разглеждане на предложения, жалби и сигнали в ОУ „Любен Каравелов“ - Видин имат за цел да уредят и регламентират реда и начина за приемане, регистриране и разглеждане на предложението, жалбите и сигнализите в училището, извършването на проверки по тях, предприемането на мерки, уведомяването на жалбоподателя, възможността за обжалване, създаването на досие по подадена жалба или сигнал и архивирането на документацията по реда за архивиране в ОУ „Любен Каравелов“ - Видин.

/2/ Директорът назначава със заповед постоянно действаща комисия за разглеждане на предложения, жалби и сигнали.

Чл.2. Предложения, жалби и сигнали се подават в писмен или устен вид. Всяко предложение, жалба или сигнал трябва да съдържа темата, по която се отправя искането, както и попълнено име, адрес и телефон за контакт на подателя. Към тях могат да се прилагат копия на документи, свързани с описаната тема или имащи отношение към конкретния случай.

Чл.3. Не се разглеждат анонимни предложения, жалби или сигнали или такива, отнасящи се до нарушение/я, извършени преди повече от една 1 година.

Чл.4. Писмените предложения, жалби и сигнали се описват в свободен текст. Подават се от ученици; от персонала, работещ в училището; от родители, законни представители или лицата, които полагат грижи за детето лично в кабинета на Завеждащ административна служба на училището, по пощата на адрес: гр.Видин, ул.“Любен Каравелов“, №29, на служебен телефон – 094/923 125 или на електронната поща на ОУ „Любен Каравелов“: office@lk-vidin.eu, като се адресират до директора на учебното заведение.

Чл.5. Подадените предложения, писмени жалби и сигнали се вписват от завеждащ административна служба в Регистър за подадени жалби или сигнали /Приложение № 2/, намиращ се в кабинета на завеждащия административна служба на ОУ „Любен Каравелов“ - Видин, както и в Дневника за входяща кореспонденция на училището. Върху жалбата или сигнала се записва входящият номер от Дневника за входяща кореспонденция на училището и пореден номер в Регистъра за подадени жалби или сигнали.

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 съдържанието, краен срок за отговор, дата на изпращане на отговора до подателя, бележки.

Чл.7. За подадените устно или по телефон предложения, жалби или сигнали се съставя Протокол /Приложение 1/ от настоящите Правила от длъжностното лице, което ги е приело и се постъпва по реда на чл. 5.

Чл.8. /1/ Подадените предложения, жалби и сигнали се предоставят на директора на училището за предварителен преглед на документите, като директорът може да вземе решение да разгледа самостоятелно жалбата и/или да я разпредели за разглеждане на постоянно действащата комисия за разглеждане на предложения, жалби и сигнали.

/2/ Ако директорът прецени, че предложението, жалбата или сигналът не е в правомощията на училището, същият се препраща по компетентност на съответното ведомство, като писмено се уведомява подателят за предпристите действия.

Чл.9. /1/ Комисията по чл. 1, ал. 2 разглежда всяко постъпило предложение, жалба или сигнал и в едномесечен срок изготвя писмен доклад до директора.

/2/ Докладът се завежда във входящата поща на училището.

Чл.10. /1/ Директорът се произнася по доклада на комисията в седемдневен срок от регистрирането му с мотивирано решение.

/2/ Решението се съобщава писмено на подателя по избран от него начин /по пощата с обратна разписка или на електронен адрес/ в седемдневен срок от постановяването му.

Чл.11. /1/ При подаване на жалба или сигнал срещу лице от персонала за оказано насилие и/или посегателство, застрашаващо здравето или живота на децата, директорът следва до един 1 час устно да сигнализира ОЗД към ДСП, ДАЗД, РУП на МВР - гр. Видин и РУО – гр. Видин, а след това и писмено чрез доклад.

/2/ На основание на чл. 193 /1/ от КТ директорът изисква писмени обяснения и изслушва лицето и възлага на комисията да провери посочените в сигнала факти и обстоятелства.

Чл.12. /1/ В случай на наличие на сигнал за особено тежки нарушения на трудовата дисциплина и насилие над дете от служител на училището, служителят, ако това е учител, може временно, непосредствено след инцидента, да бъде изведен от учебния час, докато трае изясняването на случая. За времето, през което учителят е извън класната стая, при учениците пребивава педагогическият съветник или психологът на училището. Те извършват предварително събиране на данни на терен и ако е нужно, оказват психологическа подкрепа на учениците от паралелката.

/2/ През времето, в което учителят не е в учебния час, директорът или заместник-директорът, уведомен за случая, събира информация от служителя и я подготвя за уведомяване на службите в съответствие с чл. 11, ал. 1.

Чл. 13. При постъпил сигнал или жалба срещу лице от персонала за насилие спрямо дете на основание на чл. 193 от Кодекса на труда директорът изисква писмени обяснения и изслушва лицето. Комисията проверява посочените в сигнала факти и обстоятелства.

Чл. 14. При особено тежки нарушения на трудовата дисциплина и установено насилие над дете работникът/служителят се отстранява от работа до изясняване на случая.

Чл. 15. Когато фактите и обстоятелствата, посочени в жалбата бъдат потвърдени се вземат незабавни мерки за отстраняване на допуснатото нарушение. При доказване на вината на работника/служителя се налага дисциплинарно наказание.

Чл.16. Процедура по обжалваемост на решенията.

/1/ Разглеждат се повторно постъпили жалби и сигнали само с посочени нови факти и обстоятелства. Отговорът до подателя е само за новите твърдения.

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

/3/ Решението може да се обжалва пред горестоящ орган.

Чл. 17. За всички предприети действия в хода по отработването на предложение, жалба или сигнал, комисията води преписка, в която се съхраняват изисканите обяснения, протоколи от проведени срещи и взети решения, предприетите мерки, кои органи са уведомени /ако това е необходимо/, отговорът до жалбоподателя, както и докладът до директора. Цялата документация по случая се съхранява в отделно досие, в което се поставя входящ номер на регистрация на жалбата, сигнала или оплакването.

Чл. 18. Досието с документите по преписките, протоколите и докладите на комисията за разглеждане на предложението, жалбите и сигналите се архивират от училищната комисия по архивиране по реда за архивиране в ОУ „Любен Каравелов” - Видин.

Приложения:

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

ОУ „Любен Каравелов“ – град Видин

Вх.№.....

ПРОТОКОЛ

за регистриране на устни / в т.ч. по телефон/ предложения, жалби и сигнали в
ОУ „Любен Каравелов“ – Видин

№	Данни за подателя	Съдържание на данни
1.	Име,презиме,фамилия	
2.	Адрес за кореспонденция	
3.	Телефон	
4.	Ел.адрес	
5.	Описание на предложението , жалбата или сигнала	
6.	Дата на приемане	
7.	Час на приемане	

Приел:

Должност:.....

Име, фамилия:.....

Подпись:.....

ОУ „Любен Каравелов“ – град Видин

Регистър

за подадени сигнали и жалби