



ПРИРОДО-МАТЕМАТИЧЕСКА ПРОФИЛИРАНА ГИМНАЗИЯ
„СВ. КЛИМЕНТ ОХРИДСКИ“
3400 Монтана ул. „Юлиус Ирасек“ № 7
тел: 096 305756
e-mail: pmgmontana@abv.bg web: www.pmgmontana.com

УЧИЛИЩНА ПРОЦЕДУРА
ЗА ПОДАВАНЕ, РАЗГЛЕЖДАНЕ И РЕШАВАНЕ
НА ПРЕДЛОЖЕНИЯ, ЖАЛБИ И СИГНАЛИ

В

ПРИРОДО-МАТЕМАТИЧЕСКА ПРОФИЛИРАНА ГИМНАЗИЯ
„СВ. КЛИМЕНТ ОХРИДСКИ“

Чл.1. Настоящата процедура регламентира реда за регистриране, разглеждане и произнасяне по постъпващи Природо-математическа профилирана гимназия „Свети Климент Охридски“ 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 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 204), по пощата на адрес: гр. Монтана, ул. Юлиус Ирасек № 7 или по електронна поща на адрес: pmgmontana@abv.bg.

Чл.5. Подадените писмени предложения, жалби и сигнали се вписват от техническия изпълнител в Регистъра за подадени предложения, жалби и сигнали, намиращ се в администрацията на училището (кабинет 204) и в Дневника за входяща кореспонденция на училището. Върху предложението, жалбата или сигнала се записва входящ номер от Дневника за входяща кореспонденция на училището и поредния номер в Регистъра.

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 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 ОЗД, ДАЗД, МВР и РУО – Монтана.

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. Всяка постъпила жалба и цялата документация, събрана по случая и предприетите действия- уведомяване на органи , изискани обяснения, проведени разговори, извършване на проверки, отговорите до подателите на жалбата и други се съхраняват в отделно досие. В досието се поставя входящия номер на регистрация на жалбата, сигнала или оплакването. 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 в архива на гимназията.

Чл.18. С реда за подаване на жалби и оплаквания трябва да бъдат запознати всички- деца(по разбираем за тях начин), персоналет, който работи с тях,родителите, законните представители или тези ,които полагат грижи за детето.

Чл.19. В Правилника за дейността на училището, да бъде включен раздел , в който да бъдат разписани задълженията на обслужващия персонал, формите на насилие(физическо, психическо,неглижиране, сексуално ,вербално), от които трябва да се въздържа и обслужващия персонал, при изпълняване на служебните си задължения.

Приложения:

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



ПРИРОДО-МАТЕМАТИЧЕСКА ПРОФИЛИРАНА ГИМНАЗИЯ
„СВ. КЛИМЕНТ ОХРИДСКИ“
3400 Монтана ул. „Юлиус Ирасек“ № 7
тел: 096 305756

e-mail: pmgmontana@abv.bg

web: www.pmgmontana.com

Вх.№ РД – 11 -/..... 2.

ПРОТОКОЛ

за регистриране на устни /в т.ч. по телефон/ предложения, жалби и сигнали
в ПМПГ „Св. Климент Охридски“ - Монтана

№	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:

Длъжност:.....

Име, фамилия:.....

Подпис:.....

Регистър
за подадени предложения, сигнали и жалби

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