ПРОФЕСИОНАЛНА ГИМНАЗИЯ ПО ПОДЕМНА, СТРОИТЕЛНА И ТРАНСПОРТНА ТЕХНИКА "Г.С.РАКОВСКИ" - ГР.ПЛЕВЕН

УТВЪРЖДАВАМ:

ИНЖ. ГАЛИНА ЦОНЕВА
Директор ПГПСТТ „Г.С.Раковски"

П Р О Ц Е Д У Р А

ЗА ПОДАВАНЕ И РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ, СИГНАЛИ И ОПЛАКВАНИЯ В ПГПСТТ "Г. С. Раковски"- гр. ПЛЕВЕН

гр. Плевен, 2026 г.

ГЛАВА I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл. 1. С настоящата процедура за подаване на жалби, сигнали и оплаквания се определят условията и редът за:

/1/ подаване на жалби, сигнали и оплаквания;

/2/ разглеждането на жалби от страна на родители и деца;

/3/ обжалване;

/4/ водене на регистър за жалбите;

Чл. 3. Жалби и сигнали имат право да подават децата, персонала на училището, семействата и други лица, свързани с децата.

Чл. 4. Училището информира учениците и техните родители, по достъпен за тях начин и срещу подпис, за възможността да подават жалби и оплаквания до него и до органите по закрила на детето.

Чл. 5. Родителите и учениците имат право да подават жалби до различни инстанции имащи отношение. Такива са:

/1/ Дирекция за социално подпомагане – гр. Плевен

/2/ Професионална гимназия по подемна, строителна и транспортна техника „Г. С. Раковски“, гр.Плевен.

ГЛАВА II. РЕД ЗА ПОДАВАНЕ НА ЖАЛБИ И СИГНАЛИ

Чл. 6. Жалби и сигнали по всякакъв повод, касаещ дейността на Средно училище и/или Начално училище може да подаде всяко дете, неговите родители, настойници/попечители, други лица свързани с него, както и служителите на училището.

Чл. 7. Жалбите и сигналите са писмени, адресират се до Директора на училището, депозират се лично или се поставят в нарочна кутия, поставена на видно място до входа на училището.

Чл. 8. /1/ 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. 9. Ред за осигуряване на възможност детето да се консултира с избрано от него пълнолетно лице, когато желае да подаде жалба:

/1/ Всяко дете, желаещо 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 детето в контактите му с другите избрани от него консултанти;

/3/ При необходимост, служителите на училището трябва да осигурят помещение, в което детето да се консултира с избрания служител, свободно и конфиденциално.

/4/ За децата със затруднена комуникация се осигурява възможност за подаване на жалби и оплаквания, чрез помощта на психолога в училището.

/5/ Децата със затруднена комуникация могат да подадат жалба или оплакване с невербални сигнали – поза, поведение или други специфични сигнали. Служителят, забелязал такъв сигнал е длъжен незабавно да уведоми писмено Директора на училището, който осигурява присъствието на родителя/настойника на детето или компетентен специалист, който да разчете сигналите на детето и да помогне за подаване на жалбата в писмен вид.

ГЛАВА III. РЕД ЗА РЕГИСТРИРАНЕ

Чл. 10. Във входното антре на сградата на училището на видно и достъпно място е поставена нарочна кутия с отвор и надпис “Жалби и сигнали”. Тя се отваря всеки понеделник от Директора на училището и училищния психолог.

Чл. 11. При констатиране на наличие на жалби и сигнали в кутията, както и такива подадени лично до Директора на училището, те се регистрират в дневник за регистриране на жалби и сигнали, получават входящ номер и се отваря досие.

Чл. 12. Сигналите и жалбите, които са 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. 13. Анонимни сигнали се обработват в случаи, че получената информация касае дете жертва на насилие /сексуално, физическо, емоционално, неглижиране/.

ГЛАВА IV. ПРОЦЕДУРА ЗА РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ

Чл. 14. Училището е задължено 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. 15. Процедурата за разглеждане на жалби започва с издаването на заповед от Директора на училището, за сформиране на работна група за проверка достоверността на описаната информация.

Чл. 16. Служителят, който е обект на жалба или оплакване за насилие или друго тежко нарушение застрашаващо здравето или живота на децата бива временно отстранен от изпълняване на служебните задължения, като до изясняване на случая може да ползва правото си на платен или неплатен годишен отпуск.

Чл. 17. Директорът или зам.-директора на училището е председател на работна група за разглеждане на жалбата и определя със заповед лицата, които участват в нея.

Чл. 18. 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. 19. Работната група може да покани страните на среща за допълнително изясняване на обстоятелствата. За срещата се води протокол, който се подписва от присъстващите.

Чл. 20. 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. 21. Работната група формулира заключения по направените обяснения и възражения от проверяваното лице, които са неразделна част от протокола.

Чл. 22. В срок от 5 /пет/ работни дни след нейното сформиране, 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. 23. На работно заседание работната група по жалбата и Директора на училището излизат с решение.

Чл. 24. 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. 25. В случай, че жалбоподателят остане неудовлетворен от взетото решение, той има право да отнесе жалбата до горе стоящия орган – РУО, МОН.

Чл. 26. При установяване на нарушение от наказателен характер, Директора на училището следва да сигнализира незабавно за случая Отдел „Закрила на детето” към Дирекция „Социално подпомагане”, а при необходимост и органите на МВР.

Чл. 27. 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. 28. Упоменатите по-горе срокове текат от датата на регистриране на сигнала в образователната институция.

Чл. 29. 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. 30. За всяка жалба и действията предприети по нея се води отделно досие, което е достъпно за проверка от контролиращи органи.

Чл. 31. Документите по жалбата, протоколите, доклада и предприетите мерки се съхраняват в досието за жалби и оплаквания за срок от 3 години.

Чл. 32. Настоящата процедура да бъде поставена на видно място в училището и да се сведе до знанието на персонала, учениците, техните родители/настойници и до всички заинтересовани лица по достъпен за тях начин.

Настоящата процедура е обсъдена и приета на заседание на Педагогическия съвет, Протокол №11/10.09.2026 г. и е утвърден със заповед на директора № РД-16-875/11.09.2026 г. и се актуализира, променя и допълва по реда на неговото приемане.