



7. СУ “Свети Седмочисленици”- София

ул. “Цар Иван Шишман” № 28; Канцелария: 02/987-63-70

e-mail: school7@7-mo.com

Утвърдил:

Директор

М. Никова

ПРАВИЛА ЗА РАЗГЛЕЖДАНЕ НА СИГНАЛИ И ЖАЛБИ НА ГРАЖДАНИ И ЮРИДИЧЕСКИ ЛИЦА

ГЛАВА I

ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл. 1. С тези правила се определят условията и редът за :

- приемане на сигнали и жалби на граждани и юридически лица
- процедура за разглеждане на сигнали и жалби на граждани и юридически лица
- регистриране на документите по преписките за сигнали и жалби на граждани и юридически лица

ГЛАВА II

ПРОЦЕДУРИ ЗА РАЗГЛЕЖДАНЕ НА СИГНАЛИ И ЖАЛБИ

Чл. 2. Жалби и сигнали се подават в писмен или устен вид. Всяка жалба или сигнал трябва да съдържа темата, по която се отправя искането, както и пълното име, адрес и телефон за контакт на подателя, както и попълнена декларация за съгласие за обработване на лични данни. Към подадените жалби и сигнали могат да се прилагат копия на документи, свързани с описаната тема.

Чл. 3. Не се разглеждат анонимни жалби и сигнали или такива, отнасящи се до нарушение, извършено преди повече от 1 година.

Чл. 4. Писмените жалби и сигнали се описват в свободен текст и се подават лично в канцеларията на училището или по електронен път чрез контактната форма на сайта на училището <https://7-mo.com/> и/или на имейл адрес school7@7-mo.com

Чл. 5. Подадените писмени жалби и сигнали се вписват в Дневника за входяща кореспонденция на училището. Върху жалбата или сигнала се записва входящия номер от Дневника за входяща кореспонденция на училището.

Чл. 6. За подадените устно или по телефон жалби и сигнали се съставя Протокол от длъжностното лице, което ги е приело. /Приложение 1/

Чл. 7. Директорът прави предварителен преглед на документите и определя дали предметът на документа е от компетентността на училището.



7. СУ “Свети Седмочисленици”- София

ул. “Цар Иван Шишман” № 28; Канцелария: 02/987-63-70

e-mail: school7@7-mo.com

Чл. 8. Ако бъде констатирано, че не е в правомощията на училището да разгледа въпроса, документът се препраща по компетентност на съответното ведомство най-късно до 7 дни от датата на постъпването му. Писмото, с което се препраща документа се адресира и до жалбоподателя за информация и получаване на отговор за резултатите от съответното ведомство.

Чл.9. Директорът определя със заповед за всеки конкретен случай служители, които ще участват в разглеждането на сигнала за жалбата.

Чл.10. В състава на всяка комисия за разглеждане на жалби и сигнали задължително се включват заместник – директорите по компетентност, психолог, представители на педагогическия персонал и/или представители на непедagogическия персонал в зависимост от естеството на сигнала/ жалбата.

Чл.11. Комисията за разглеждане на жалбите и сигналите събира, обобщава и анализира всички необходими доказателства (вкл. взема писмени обяснения от проверяваните) за изясняване на обстоятелствата по сигнала/ жалбата. Всички доказателства се разглеждат и се изготвя отговор, който се изпраща до жалбоподателя по електронен път в срок до 14 дни от постъпването на сигнала/жалбата.

Чл.12. Изисквания за обжалване при несъгласие с резултата от работата по жалбата.

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

ал.2. Не се разглеждат жалби и сигнали, подадени повторно по въпрос, по който има взето решение. Решението по даден сигнал не подлежи на обжалване. Връща се отговор на подателя, като му се съобщават основанията за това.

ал. 3. При несъгласие с резултата от работата по жалбата, жалбоподателят се обръща към по – висша институция.

Чл.13. Документите по преписките, протоколите и докладите на комисията за разглеждане на жалбите и сигналите се архивират в общия архив на училището.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

Под сигнали и жалби се има предвид такива, касаещи организацията и дейността на училището, поведението на служителите и изпълнението на служебните им задължения.

Приложения:

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