

ОСНОВНО УЧИЛИЩЕ „НЕОФИТ РИЛСКИ”
ГР. КОСТАНДОВО, ОБЩИНА РАКИТОВО, ОБЛАСТ ПАЗАРДЖИК

**УТВЪРЖДАВАМ:
ЦВЕТЕЛИНА ЙОВЧЕВА,
ДИРЕКТОР**

ПЛАН

**НА КОМИСИЯТА ПО ЖАЛБИ, СИГНАЛИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ
ЗА УЧЕБНАТА 2025/2026 ГОДИНА**

**НАСТОЯЩИЯТ ПЛАН Е ПРИЕТ НА ЗАСЕДАНИЕ НА ПЕДАГОГИЧЕСКИЯ
СЪВЕТ С ПРОТОКОЛ № 1/30.09.2025 г.**

I. Основни положения:

1. Комисията по жалби, сигнали и предложения е избрана на заседание на педагогически съвет и е в състав:

Председател: Лидия Услева – зам. директор

Членове: Анита Чолева – старши учител по английски език

Лидия Пашова – старши учител по английски език в начален етап

2. Планът на комисията е приет на заседание на педагогическия съвет с Протокол №1 от 30.09.2025г.

3. Предложения, жалби и сигнали се подават само в писмен 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.

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

5. Предложения, жалби и сигнали се вписват в свободен текст и се подават лично в администрацията на училището, по пощата на адрес: гр. Костандово, пл. „Европа“ №1 или info-130004@edu.mon.bg.

6. Подадените предложения, жалби и сигнали се вписват от секретаря, техническия изпълнител или ЗАС в Регистъра за подадени предложения, жалби и сигнали, намиращ се в Администрацията на училището в Дневника за входяща кореспонденция на училището. Върху предложението, жалбата или сигнала се записва вх. № от Дневника за входяща кореспонденция на училището и поредния номер в Регистъра.

7. 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.

8. Комисията разглежда предложения, жалби и сигнали в рамките на компетентността ѝ.

9. Комисията за предложения, жалби и сигнали разглежда всяко постъпило предложение, жалба или сигнал и в седемдневен 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.

10. Директорът се произнася по доклада на комисията в седемдневен срок от предаването му с мотивирано решение.

11. Длъжностните лица в администрацията на училището изпращат до подателя решението на директора с писмо с обратна разписка.

12. При постъпване на жалба или сигнал за дете в риск, директорът до 1 час подава доклад за ситуацията ДПС - Отдел „Закрила на детето“, ДПС при МВР и РУО – Пазарджик.

13. Когато сигналът или жалбата бъдат уважени, незабавно се вземат мерки за отстраняване на допуснатото нарушение или нецелесъобразност, за което се уведомява подателят и другите заинтересовани лица.

14. Производството по предложенията, жалбите и сигналите приключва с изпълнение на решението на директора.

15. Срокът за обжалване е до 7 работни дни след получаване на становището по жалбата.

16. 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.

17. При подадена анонимна жалба по електронен път, се връща на адреса на подателя с искане за допълване на жалбата с допълнителни реквизити, като: име, телефон и др.

II. Цели

1. Да създаде условия за подобряване на качеството и ефективността в работата на училището.

2. Бърза и ефективна защита на интересите на жалбоподателите.

3. Разглеждането на всички сигнали и жалби за нередности, появили се в процеса на обучението, както и постъпилите предложения да става в установените срокове, обективно и законосъобразно.

III. Задачи

1. Приема и анализира постъпилите предложения, сигнали и жалби.

2. Преценява тяхната основателност и при необходимост може да изиска от ръководството на училището и длъжностните лица допълнителна информация.

3. Комисията взема решение не по-късно от 7 дни от постъпване на предложението, сигнала или жалбата и сезира Директора на училището.

4. Осъществява обратна връзка с жалбоподателя (освен, ако сигнала не е анонимен) като го информира за хода на оплакването и предприетите действия от комисията.

5. Следи за предприетите действия по предложението, жалбата или сигнала.

6. Членовете на комисията са длъжни да спазват изискванията във връзка с опазване на класифицираната информация и информацията по Закона за защита на личните данни.

IV. Дейности и мероприятия

1. Запознаване на педагогическия колектив с дейността на комисията по жалби, сигнали и предложения, нейната роля и място за подобряване на качеството и ефективността в работата на училището.

Отг. Председател на Комисията

Срок: м. Септември

2. Ежеседмична проверка на книгата за жалби, сигнали и предложения.

Отг. Л. Пашова

Срок: постоянен

3. Да се водят следните книги:

3.1. За регистриране на постъпилите жалби, сигнали и предложения.

Отг. Председател на Комисията

Срок: постоянен

3.2 За решенията по протоколите от заседанията на комисията.

Отг. Председател на Комисията

Срок: постоянен

4. Комисията провежда заседания при възникнала необходимост.

Отг. Комисията

Срок: Постоянен

5. Всяко постъпило предложение, жалба или сигнал се регистрира с входящ номер в дневник на комисията и се отбелязва кратка информация за съдържанието.

Отг. Председател на Комисията

Срок: Постоянен

6. Всяко постъпило предложение, жалба или сигнал се регистрира с входящия номер в регистъра на училището.

Отг. Техн. секретар

Срок: м. Постоянен

7. За проведените заседания и взетите решения се води протокол, който се подписва от Председателя на комисията и от протоколчика.

Отг. Протоколчика на Комисията

Срок: м. Постоянен

8. Комисията взема решение по всяка конкретна жалба, сигнал или предложение след като се изясни случаят и се обсъдят обясненията и възраженията на заинтересованите лица, с мнозинство повече от половината от присъстващите членове и най-късно в 3-дневен срок от приключване на обсъжданията.

Отг. Комисията

Срок: м. Постоянен

9. Комисията предоставя решението по всяка конкретна жалба, сигнал или предложение на Директора на училището, не по-късно от 1 ден от вземане на решението.

Отг. Председател на Комисията

Срок: м. Постоянен

10. Осъществява обратна връзка с жалбоподателя (освен, ако сигналът не е анонимен) като го информира за хода на оплакването и предприетите действия от комисията.

Отг. Анита Чолева

Срок: м. Постоянен

11. Комисията контролира изпълнението на решенията по всяка конкретна жалба, сигнал или предложение.

Отг. Членовете на комисията

Срок: м. Постоянен

12. Комисията отчита дейността си на заседание на Педагогически съвет два пъти в годината – в края на I учебен срок и в края на годината.

Отг. Председател на Комисията

Срок: м. Февруари ,юли

Председател:

Лидия Услева



ОСНОВНО УЧИЛИЩЕ “ НЕОФИТ РИЛСКИ”

ГР.КОСТАНДОВО ОБЩ.РАКИТОВО ОБЛ.ПАЗАРДЖИК

Площад „Европа“ №1; e-mail: info-1300054@edu.mon.bg; тел.:0876773449; 0876781260;0876603339;

Вх.№.....

ПРОТОКОЛ

за регистриране на устни / в т.ч. по телефон/ предложения, жалби и сигнал в ОУ
„Неофит Рилски“ гр. Костандово

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