ЗАПОВЕД
№ РД-1199-988 / 14.07.2026 г.

На основание чл. 258 и чл. 259, ал. 1 от Закона за предучилищното и училищното образование, във връзка с чл. 110 от Административно-процесуалния кодекс на Република България

У Т В Ъ Р Ж Д А В А М:

Процедура за подаване и разглеждане на жалби и сигнали, постъпили в СУ „Отец Паисий“ – гр. Враца.

Процедурата е с постоянен характер и влиза в сила от учебната 2026-2027 г.

Контрол по изпълнение на заповедта ще осъществявам лично.

Настоящата заповед да се сведе до знанието на педагогическите специалисти и непедагогическите специалисти на училището чрез ел. дневник Школо и до родителите и учениците, чрез публикуване на сайта на училището от Анелия Георгиева – ЗАС.

СРЕДНО УЧИЛИЩЕ „ОТЕЦ ПАИСИЙ“ * ГР. ВРАЦА *

Диана Банкова,
Директор на СУ „Отец Паисий“ - Враца

УТВЪРДИЛ:
Диана Банкова,
Директор на СУ „Отец Паисий" - Враца

ПРОЦЕДУРА
ЗА ПОДАВАНЕ И РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ И СИГНАЛИ
В СРЕДНО УЧИЛИЩЕ „ОТЕЦ ПАИСИЙ", ГР. ВРАЦА

Чл.1. Настоящата процедура регламентира реда за регистриране, разглеждане и произнасяне по постъпващи в СУ „Отец Паисий" - Враца жалби и сигнали.

Чл.2. Жалбите и сигналите 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. 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 администрацията на училището или по пощата на адрес: **гр. Враца, ул. «Александър Стамболийски» №10,** e-mail: ***603057@edu.mon.bg***

Чл.5. Подадените писмени жалби и сигнали се вписват от ЗАС в регистъра за подадени предложения, жалби и сигнали, намиращ се в администрацията на училището и в дневника за входяща кореспонденция на училището. Върху жалбата или сигнала се записва вх. № 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 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 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 жалби или сигнали започва с резолюция на директора на училището и предаване на документите на създадената за конкретния случай комисия по жалби и сигнали.

Чл.10. За всеки конкретен случай директорът определя и лице от непедагогическия персонал към комисията.

Чл.11. Комисията по 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 конкретното 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 ученик в риск, директорът или ЗДУД до 1 час подава доклад за ситуацията до ОЗД, ДАЗД, ОДМВР и РУО – Враца.

Чл. 15. При постъпил сигнал или жалба срещу лице от персонала за насилие спрямо ученик се действа по реда на настоящата процедура. На основание на чл. 193 от Кодекса на труда директорът/ ЗДУД, изискват писмени обяснения и изслушват лицето. Комисията проверява посочените в сигнала факти и обстоятелства. При доказване на вината на работника/ служителя се налага дисциплинарно наказание.

Чл. 16. При особено тежки нарушения на трудовата дисциплина и установено насилие над ученик работникът/служителят се отстранява от работа до изясняване на случая.

Чл. 17. Когато фактите и обстоятелствата, посочени в жалбата бъдат потвърдени се вземат незабавни мерки за отстраняване на допуснатото нарушение. При доказване вината на лицето от персонала, следва дисциплинарно уволнение.

Чл.18. 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.19. Производството по предложенията, жалбите и сигналите приключва с изпълнение на решението на директора.

Чл.20. За всички предприети действия в хода на извършена проверка на предложението, жалбата или сигнала, Комисията води преписка, в която се съхраняват изисканите обяснения, протоколи от проведени срещи и взети решения, както и доклада до директора. Същите се архивират от постоянно действащата комисия за Учрежденския архив на СУ «Отец Паисий» - град Враца.

Чл. 21. Не се разглеждат сигнали и жалби подадени повторно по въпрос, по който има решение, освен ако са във връзка с изпълнението на решението или се основават на факти и обстоятелства. Тези от тях, които не се разглеждат, се връщат на подателя, като му се съобщават и основанията затова.

Чл. 22. Решението по жалбата може да се оспорва по административен ред пред началника на Регионално управление на образованието, гр. Враца, министъра на образованието и науката или да се обжалва при условията и реда на Административнопроцесуалния кодекс.

Приложение № 1

Вх.№.....

ПРОТОКОЛ

за регистриране на устни / в т.ч. по телефон/ жалби и сигнали

в СУ „Отец Паисий“, гр. Враца

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

Приел:.....
/ име, презиме, фамилия/

Длъжност:..... **Подпис:**.....

Приложение № 2

ДО
ДИРЕКТОРА
НА СУ „ОТЕЦ ПАИСИЙ"
ГРАД ВРАЦА

Ж А Л Б А

от .....
/име, презиме, фамилия/

Родител/ настойник на .....
/име, презиме и фамилия на ученика/чката/

Ученик/чка от .....клас , специалност..... за учебната .....

с адрес : с./гр. ....., ул./ ж.к. ..... № .....

Телефон за контакти : .....

ОТНОСНО : Упражнено физическо насилие от страна на .....

.....

.....

.....

.....

ИСКАНЕ НА ЖАЛБОПОДАТЕЛЯ : .....

.....

.....

Дата: .....

Подпис : .....