



ЦЕНТЪР ЗА СПЕЦИАЛНА ОБРАЗОВАТЕЛНА ПОДДКРЕПА-гр. СТАРА ЗАГОРА
ул. „Цар Иван Шишман“ № 76; тел. 62-38-18 - директор, 62-38-18 - канцелария

e-mail: info-2408151@edu.mon.bg



УТВЪРЖДАВАМ:

/ Ел.Иванова/

Директор на Център за специална
образователна подкрепа-гр.Стара. Загора

Зап. № 25/19.09.2022 г.

**ПРОЦЕДУРА ЗА ДЕЙСТВИЕ
ПРИ ПОДАВАНЕ, РАЗГЛЕЖДАНЕ
И РЕШАВАНЕ НА ЖАЛБИ И
СИГНАЛИ В ЦСОП-СТАРА
ЗАГОРА**

Чл.1. Настоящата процедура регламентира реда за регистриране, разглеждане и произнасяне по постъпващи в ЦСОП-Стара Загора жалби и сигнали.

Чл.2. Жалби и сигнали се подават в писмен или устен вид. Жалба или сигнали могат да се подават и по електронен път на електронната поща на ЦСОП-Стара Загора. Всяка жалба и сигнал трябва да съдържа темата, по която се отправя искането, както и попълнено 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. (1). Не се разглеждат анонимни жалби и сигнали, или такива отнасящи се до нарушение, извършено преди повече от една /1/ година. Липсата на адрес и телефон за контакт на подателя също се счита за анонимна жалба или сигнал.

(2). Изключение се допуска за анонимни жалби и сигнали, касаещи нарушение, извършено преди повече от една година, когато се отнасят за насилие над дете, съгласно чл.10,ал.5 от Правилник за прилагане на Закона за закрила на детето.

Чл.4. Постъпилите писмени жалби и сигнали се внасят за входирание в канцеларията на ЗАС. Така входирани се описват и в Регистър за подадени жалби и сигнали.

Чл.5. 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.6. За подадените устно или по телефон жалби и сигнали се съставя Протокол от длъжностното лице, което ги е приело и се постъпва по реда на чл.4.

Чл.7. Подадените жалби и сигнали се предоставят на директора на ЦСОП за предварителен преглед на документите и определяне дали предметът на документа е от компетентността на центъра. Ако преценката е, че документът не е в правомощията на ЦСОП, същият се препраща по компетентност на съответното ведомство, като писмено се уведомява жалбоподателя за предприетите действия.

Чл.8. Процедурата за разглеждане на жалба или сигнал започва с резолюция на директора на ЦСОП-Стара Загора и назначаване на комисия, която да разгледа жалбата или сигнала по компетентност.

Чл.9. За всеки конкретен случай на жалба или сигнал директорът назначава нова комисия.

Чл.10. Комисията разглежда постъпилата жалба или сигнал и в 7 дневен срок изготвя писмен доклад, който предоставя при ЗАС за входирание, заедно с всички събрани доказателства по случая. Когато за решението на конкретна жалба или сигнал е необходимо събиране на допълнителна информация по случая, което изисква повече технологично време/ в рамките на 30 дни/, подателят се уведомява писмено, като се излагат съответните мотиви.

Чл.11. Директорът се произнася по доклада на комисията в 7 дневен срок от предаването му с мотивирано становище. Жалбоподателят се уведомява писмено за предприетите действия.

Чл.12. ЗАС на ЦСОП изпраща до подателя отговора на директора с писмо с обратна разписка.

Чл.13. При постъпване на жалба или сигнал за дете в риск, директорът до един /1/ час подава устно сигнал за ситуацията до ОЗД, ДАЗД, РУ на МВР - гр. Стара Загора и РУО – гр. Стара Загора, а след това и писмено, чрез доклад.

Чл.14. При постъпил сигнал или жалба срещу лице от персонала за насилие спрямо дете се действа по реда на настоящата процедура. На основание на чл. 193 от Кодекса на труда директорът изисква писмени обяснения и изслушва лицето. Комисията проверява посочените в сигнала факти и обстоятелства. При доказване на вината на работника/служителя се налага дисциплинарно наказание.

Чл.15. При особено тежки нарушения на трудовата дисциплина и установено насилие над дете работникът/служителят се отстранява от работа до изясняване на случая.

Чл.16. 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 наказание.

Чл.17.(ал.1). Производството по жалбите и сигналите приключва с отговора на директора.

(ал.2). Когато има последващо отстраняване на констатирани нарушения – производството приключва с изпълнението им и с нов отговор до жалбоподателя.

Чл.18. Изисквания за обжалване при несъгласие с резултата от отговора по жалбата :

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

(ал.2) Не се разглеждат жалби и сигнали, подадени повторно по въпрос, по който има взето решение. 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, за да обжалва решението-Регионално управление на образованието- Стара Загора. Решението може да се обжалва в 14 дневен срок.

Чл.19. За всички предприети действия в хода на извършената 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 отделна папка от ЗАС за всяка жалба.

Чл.20. При осъществяване на настоящата процедура стриктно се спазват изискванията на Административно-процесуалния кодекс, Закон за предучилищното и училищното образование и други нормативни документи.

Чл.21. Документите по преписките, протоколите и докладите на комисията за разглеждане на жалбите и сигналите се архивират по реда за архивиране в ЦСОП- гр. Стара Загора.

Приложения:

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



ЦЕНТЪР ЗА СПЕЦИАЛНА ОБРАЗОВАТЕЛНА ПОДКРЕПА-гр. СТАРА ЗАГОРА
ул. „Цар Иван Шишман” № 76; тел. 62-38-18 - директор, 62-38-18 - канцелария

e-mail: info-2408151@edu.mon.bg

Вх. №.....

ПРОТОКОЛ

за регистриране на устни /или по телефон/ жалби и сигнали.

№	Данни на подателя	
1	Име, презиме, фамилия	
2	Адрес за кореспонденция	
3	Телефон, електронен адрес	
4	Описание на жалбата или сигнала	
5	Дата на приемане	
6	Час на приемане	

Приел:

Длъжност:.....

Име, фамилия:.....

Подпис:.....

