

ЦЕНТЪР ЗА СПЕЦИАЛНА ОБРАЗОВАТЕЛНА ПОДКРЕПА  
✉ 9650 гр.Каварна обл. Добрич ул."Сан Стефано" №16 п.к.72  
☎ 0570 / 8 23 88;8 22 19 e-mail:pu\_kavarna@abv.bg

---

Утвърдил

Директор:.....  
/Емилия Николова/

## ПРОЦЕДУРА ЗА ПОДАВАНЕ И РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ПРЕДЛОЖЕНИЯ, ЖАЛБИ И СИГНАЛИ В ЦСОП КАВАРНА

### І. ЦЕЛ

Процедурата има за цел да регламентира реда и начина на приемане, регистриране, извършване на проверка, констатиране има ли нарушения на законодателството и Правилника за дейността на Центъра за специална образователна подкрепа град Каварна, предприемане на мерки в случай на доказани такива и отговор на подалия жалба или сигнал. Настоящата процедура регламентира отговорностите и задълженията на служителите, отговарящи за приемането, регистрирането и извършването на проверки и отговор на подалия жалба или сигнал.

### ІІ. ОБХВАТ

Настоящата процедура обхваща жалби и сигнали за нарушаване на законодателството на Република България, Хартата за правата на човека и Правилника за дейността на ЦСОП град Каварна, постъпили в центъра по указания ред в съответствие с чл.29 от Административно процесуалния кодекс.

ПОЗОВАВАНЕ: Действаща нормативна уредба:

- Закон за предучилищното и училищно образование;
- Закон за закрила на детето;
- Административно процесуален кодекс;
- Закон за достъп до обществена информация;
- Закон за защита на личните данни;
- Наредба на МС за административното обслужване;
- Правилника за дейността на ЦСОП град Каварна;

ОТГОВОРНОСТ:

- Ръководители на паралелки и групи;
- Директор;
- Комисия по сигнали и жалби

### ІІІ. СЪДЪРЖАНИЕ:

Чл.1. Начин на подаване

1.1. Жалбите и сигналите се подават:

- Устно
- На място в ЦСОП
- По електронна поща

1.2. За приемане на жалби от родители, настойници, лица, полагащи грижи е определен телефон в дирекцията 0570/82388 и мобилен телефон 0878 330 582 в рамките на работното време и на указания в сайта на ЦСОП електронен адрес [pu\\_kavarna@abv.bg](mailto:pu_kavarna@abv.bg) Анонимни сигнали не се проверяват, освен ако съдържат сигнал за насилие над дете.

1.3. При приемане на устна жалба или сигнал, подаден по телефона или сигнал по електронната поща, служителят попълва протокол за приемане на устно подаден сигнал или жалба по образец и регистрира жалбата.

1.4. Получилият сигнала служител в канцеларията е длъжен да оформи писмено сигнала, като запише следната информация:

- Номер на телефона от който е получен сигнала;
- Час на получаване; Име на родител, настойник или лице полагащо грижи, от когото е получен сигнала
- Максимално подробно получената информация относно нарушението.

1.5. Служителят в канцеларията веднага предава така оформения сигнал към съответното длъжностно лице, а ако сигналът е постъпил по електронна поща в извънработно време, през първия работен ден след приемането му.

1.6. Ако сигналът касае нарушение, изискващо спешни и/или неотложни действия, приелият го служител веднага докладва устно на директора, след което предприема действия по писменото оформяне на сигнала.

Чл.2. Регистриране и насочване на приети жалби и сигнали.

2.1. На регистрация подлежат всички жалби и сигнали, получени в центъра:

- Жалби или сигнали, получени устно;
- Жалби или сигнали, получени писмено.

2.2. Регистрацията на жалбите или сигналите се извършва в дневника за входяща и изходяща кореспонденция и със съответния пореден входящ номер и дата на регистрацията, с която се образува служебна преписка.

2.3. Регистрираните сигнали и жалби се насочват към следните длъжностни лица:

- Ръководители на паралелки/групи;
- При обстоятелства, изискващи решения на следващо ниво – директора на центъра. Директорът сам осъществява контрола по проверката и при необходимост отнася резултата от проверката към комисията по сигнали и жалби.
- При обстоятелства, изискващи решения от висша инстанция – комисия за разглеждане на жалби и сигнали.
- В случай на неудовлетворяващо за жалбоподателя решение от страна на комисията по сигнали и жалби, те се отнасят към директора на центъра.

Директорът резолира входящите документи. В резолюцията се отбелязва още срокът за извършване на проверката, датата на резолиране, както и указания при необходимост. Срокът за изпълнение на проверката, определен с резолюцията произтича от нормативен акт и е съобразен с Административно процесуалния кодекс.

2.4. Резолираните документи се връщат в администрацията, където специалистът попълва в книгата за сигнали и жалби, отговорните за изпълнението длъжностни лица, срока за извършване на проверката и друга информация, съгласно резолюцията, след което копира документите и ги предава срещу подпис на председателя на комисията.

2.5. При резолюция на служебното длъжностно лице за служебно препращане на преписката по жалбата или сигнала за решаване по компетентност до друга

администрация, заедно с придружително писмо по съответното направление в седемдневен срок . Копие от придружителното писмо се изпраща до подателя на жалбата/сигнала за сведение.

2.6. Не се препращат по компетентност жалби и сигнали, когато във входящия документ има данни, че въпросът е отнесен и до компетентния орган.

2.7. Жалби и сигнали, подадени повторно по въпрос, по който има решение не се разглеждат, освен ако са във връзка с изпълнението на решението или се основават на нови факти и обстоятелства. Сигналите и жалбите, които не се разглеждат, се връщат на подателя, като му се съобщават и основанията за това.

2.8. При всички случаи на постъпила жалба или сигнал за насилие и съществуващ риск за живота и здравето на дете, ученик в ЦСОП град Каварна, комисията незабавно уведомява директора, РУП град Каварна, Дирекция „Социално подпомагане”, отдела за закрила на детето.

Чл.3. Проверка на постъпила жалба.

3.1. Проверката по подадена жалба/сигнал се провежда в максимално кратък срок, но не повече от седем работни дни след регистрацията им.

3.2. Длъжностното лице, до когото е резолирана жалбата/сигнала подготвя проверката и предлага дата за нейното провеждане. Подготовката включва:

- Запознаване с наличната информация относно обстоятелствата, посочени в жалбата/сигнала като нарушител, други лица и фактори;
- Влизане във връзка с подалия жалбата/сигнала за изясняване на допълнителни обстоятелства;
- Разследване на случаите, които касаят сигнала/жалбата, при което се провеждат разговори с всички пряко и косвено, свързани служители и деца/ученици, като техните разкази се отразяват в доклад и констативен протокол от проверката.

3.3. Датата на проверката се предлага от длъжностното лице при съставяне на графика за седмицата, а когато е необходима спешна и/или неотложна проверка, той прави мотивирано предложение пред директора.

3.4. Проверката се осъществява съгласно изискванията на нормативната уредба и Правилника за дейността на ЦСОП град Каварна. В констативния протокол от проверката задължително се отбелязват всичко констатации относно обстоятелствата, свързани с жалбата/сигнала и при необходимост се правят нормативно мотивирани предписания за отстраняване на нарушенията.

3.5. Проверките не се провеждат в конфликтна ситуация или в условията на натиск от някоя от страните. ЦСОП град Каварна спазва Етичен кодекс на работещите с деца и насърчава атмосферата на разбирателство и взаимна подкрепа.

Чл.4 Отговор на постъпили жалби и сигнали.

4.1. В срок от 3 работни дни от извършване на проверката по постъпила жалба/сигнал извършилия проверката подготвя отговор до лицето подало жалбата или сигнала.

4.2. Отговорът трябва да съдържа:

- Кога е извършена проверката;
- Какво е констатирано по време на проверката;
- Основателна ли е жалбата/сигнала;
- Какви предписания са направени, ако е констатирано нарушение;
- Предприети ли са административно-наказателни дейности.

4.3. Отговорът се изпраща на лицето подало жалбата на следващия ден след подписването му, но не по-късно от нормативно определения срок.

4.4. Досиетата на всички приключили през годината жалби се съхраняват в администрацията в центъра.

#### Чл.5. Отговорности на длъжностни лица

5.1. Ръководителите на групи отговарят за работата по жалби и сигнали, постъпили в ЦСОП град Каварна, в т.ч.:

- Организират и осъществяват процедурата за работа с жалби и сигнали за всеки конкретен случай и уведомяват директора за допуснати нарушения;
- Могат да възлагат на конкретен служител или психолог по компетентност проверката на жалбата/сигнала;
- Отговарят за изпращането в срок на отговор до лицето подало жалбата/сигнала.

5.2. Ръководителите на групи са отговорни за последващи действия за отстраняване на нарушението в т.ч.:

- Отговарят за изготвяне на проект за отстраняване на нарушенията по жалбата/сигнала;
- Отговарят за осъществяване на последващ контрол до отстраняване на нарушението;
- Комплектоват всички необходими документи в оригинал и след приключване на жалбата предават досието в администрацията за съхранение.

5.3. Служителите в администрацията са отговорни за приемането на сигналите, писменото им оформяне, предаването на директора на центъра.

#### **IV. ПРОЦЕДУРА ПО РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ПРЕДЛОЖЕНИЯ, ЖАЛБИ И СИГНАЛИ.**

Чл.6. Процедурата за разглеждане на предложение, жалба или сигнал започва с резолюция на директора и назначаване на комисия.

Чл.7. За всеки конкретен случай директорът назначава комисия , като в състава ѝ задължително се включва и представител на непедагогическия персонал.

Чл.8. /1/. Комисията за предложения, жалби и сигнали разглежда всяко постъпило предложение, жалба или сигнал и в 7-дневен срок изготвя писмен доклад, който предоставя на директора , заедно с всички събрани доказателства по случая.

/2/. 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.

/3/. Водещите принципи при разглеждане на постъпилите сигнали/жалби са своевременното им разглеждане, ефективно решаване справедливост и обективност в процедурите, адекватна обратна връзка и конфиденциалност.

/4/. Задължение на страните, участващи в разглеждането, е да предоставят пълна, обективна и валидна информация и да съдействат добронамерено и добросъвестно за постигане на решение.

Чл.9. Директорът се произнася по доклада на комисията в 7-дневен срок от предаването му с мотивирано решение.

Чл.10. Длъжностното лице в администрацията в центъра изпраща до подателя решението на директора с писмо с обратна разписка.

Чл.11. При постъпване на жалба или сигнал за дете в риск, директорът до 1 час подава доклад за ситуацията до ОЗД, ДАЗД, МВР и РУО – Добрич.

Чл.12. 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.13. Производството по предложенията, жалбите и сигналите приключва с изпълнение на решението на директора.

Чл.14. 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 от училищната комисия по съответния ред.

Чл.15. В случай, че стане известно че дете се нуждае от закрила, комисията незабавно да уведоми дирекция „Социално подпомагане”, ДАЗД или МВР.

## **V. РЕД ЗА ОТСТРАНЯВАНЕ ОТ РАБОТА НА ЧЛЕН НА ПЕРСОНАЛА, КОЙТО Е ОБЕКТ НА ЖАЛБА ИЛИ СИГНАЛ.**

Чл.16. /1/. При подадени жалба или сигнал към член от персонала, същият се отстранява от работа за изясняване на случая при доказани основателни причини за извършеното.

/2/. При наличие на данни за престъпление и доказан извършен тормози/или посегателство върху личността на ученик от центъра незабавно се уведомява Районна прокуратура – Каварна.

## **VI. ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ**

§ 1. Всички сигнали, жалби и предложения се разглеждат в сроковете по тези Правила или във възможно най-кратки срокове, но при повече участници или когато обстоятелствата изискват по-продължително време за изясняване, от засегнатите страни се очаква да проявяват разбиране, търпение и съдействие. Засегнатите лица имат право да се уведомяват текущо за хода на процедурата с оглед на коректност и осведоменост.

§ 2. Настоящата процедура за разглеждане на сигнали, жалби и предложения могат да бъдат изменени и допълвани по реда на тяхното приемане.

§ 3. Процедурата за разглеждане на сигнали, жалби и предложения е приета на заседание на педагогическия съвет с протокол №3/19.12.2023 г.

§ 4. Процедурата се поставя в сайта на ЦСОП град Каварна за запознаване от учениците, родителите и персонала на центъра.

## **ПРИЛОЖЕНИЯ:**

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

2. Регистър за предложения, жалби и сигнали.

Вх.№.....

### ПРОТОКОЛ

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

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

**Приел:**

Длъжност:.....

Име, фамилия:.....

Подпис:.....

ЦЕНТЪР ЗА СПЕЦИАЛНА ОБРАЗОВАТЕЛНА ПОДКРЕПА  
✉ 9650 гр.Каварна обл. Добрич ул."Сан Стефано" №16 п.к.72  
☎ 0570 / 8 23 88;8 22 19 e-mail:pu\_kavarna@abv.bg

---

**РЕГИСТЪР**

**ЗА ПОДАДЕНИ ПРЕДЛОЖЕНИЯ, СИГНАЛИ И ЖАЛБИ**

Пореден номер	Входящ номер от входящия дневник за кореспонденция	Дата на подаване	Име и адрес на подателя	Резюме на жалбата или сигнала	Краен срок за отговор	Дата на изпращане на отговор	бележки