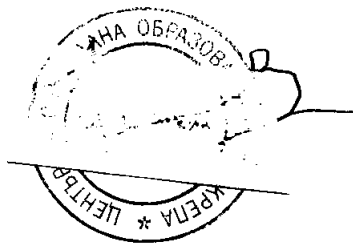


УТВЪРЖДАВАМ:
ИЛИЯ МИНЧЕВ
ДИРЕКТОР



УКАЗАНИЯ, РЕД И ПРОЦЕДУРА

за подаване и разглеждане на предложения, жалби и сигнали

в Център за специална образователна подкрепа -

гр.Пазарджик

през учебната 2022/2023 г.

приети на заседание на Педагогически съвет с протокол № РД-07 - 9 / 28.06.2023г.
Утвърдени със заповед на директора № РД-05 – 429 /28.06.2023г.

приети на заседание на Общото събрание с протокол № РД-08 - 5 / 28.06.2023г.
Утвърдени със заповед на директора № РД-05 – 429 /28.06.2023г.

I. ЦЕЛ

УКАЗАНИЯТА имат за цел да регламентират реда и начина за приемане, регистриране, извършване на проверка, констатиране има ли нарушения на законодателството, Правилник за вътрешния трудов ред, Вътрешни правила за организация на работата в Център за специална образователна подкрепа – гр.Пазарджик и други вътрешни нормативни актове, нормативни актове на МОН и др., предприемане на мерки в случай на доказани такива и отговор на подадена жалба или сигнал. Указанията, редът и процедурата регламентират отговорностите и задълженията на служителите, отговарящи за приемането, регистрирането и извършването на проверки и отговор до подадена жалба или сигнал.

II. ОБХВАТ

Настоящите указания, ред и процедура обхващат жалби и сигнали за нарушаване на законодателството на Република България, Хартата за правата на човека, Правилник за вътрешния трудов ред, Вътрешни правила за организация на работата в Център за специална образователна подкрепа – гр.Пазарджик, други вътрешни нормативни актове, нормативни актове на МОН и др., постъпили в центъра по указания ред в съответствие с чл. 29 от Административно процесуалния кодекс.

ПОЗОВАВАНЕ: Действаща нормативна уредба:

- ✚ Закон за предучилищното и училищното 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;
- ✚ Вътрешни правила за организация на работата в Център за специална образователна подкрепа – Пазарджик;
- ✚ Правилник за вътрешния трудов ред.

ОТГОВОРНОСТ:

- ✚ ръководители на паралелки/групи;
- ✚ заместник-директор, учебна дейност;
- ✚ директор;
- ✚ Комисия за сигнали и жалби.

III. СЪДЪРЖАНИЕ

Чл.1. Начин на подаване

1. Жалбите и сигналите се подават:

- ✚ устно;
- ✚ на място в ЦСОП;
- ✚ по електронна поща.

1.2. По приемане на жалби от родители, настойници, лица полагащи грижи е определен телефон в канцеларията 034480096 и мобилен 0877029416 в рамките на работното време и на указания в страницата на ЦСОП – гр.Пазарджик електронен адрес: pui_ivan_vazov_pz@abv.bg. Анонимни сигнали не се проверяват, освен когато 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 сигналът;
- ✚ час на получаване;

✦ име на родител, настойник или лице полагащо грижи, от когото е получен сигналът;

✦ 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 директор и/или заместник-директор учебна дейност, след което предприема действия по писменото оформяне на сигнала.

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

2.1. На регистрация подлежат всички жалби или 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 решение на следващо ниво – заместник-директор, учебна дейност;

✦ при обстоятелства, изискващи решения от висша инстанция – 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 решение на най - висша инстанция-комисия за разглеждане на сигнали и жалби;

✦ 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 главният специалист, 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 съответното 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/те орган/и.

2.7. Жалби и сигнали, подадени повторно по въпрос, по който има решение не се разглеждат, освен, ако са във връзка с изпълнението на решение 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 – гр.Пазарджик, комисията незабавно уведомява директора, РУП на МВР - гр. Пазарджик; дирекция „Социално подпомагане”, отдел „Закрила на детето”, в случай че установи, че има дете жертва на насилие или в риск от насилие или при кризисна интервенция на ЦСОП – гр.Пазарджик.

2.9. Когато се констатира, че ученик със специални образователни потребности има нужда от подкрепа, желае да подаде жалба или сигнал за насилие, той се подкрепя от родител, значим възрастен за детето, специален педагог, училищен психолог по установения ред.

Чл.3. Проверка по постъпила жалба.

3.1. Проверката по подадена жалба/сигнал се провежда в максимално кратък срок, но не повече от 7 работни дни след регистрацията им.

3.2. Ръководителят/длъжностното лице, до когото е резолирана жалбата/сигнала подготвя проверката и предлага на прекия ръководител 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;
- ✚ разследвана на случая/ите, които касае 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 за проверка се предлага от прекия ръководител при съставянето на графика за седмицата, а когато е необходима спешна и/или неотложна проверка, той прави мотивирано предложение пред директора или съответния ръководител.

3.4. Проверката се осъществява съгласно изискванията на нормативната уредба. В констативния протокол от проверката задължително се отбелязват всички констатации относно обстоятелствата, свързани с жалбата/сигнала и при необходимост се прави нормативно мотивирани предписания за отстраняване на нарушенията.

3.5. Проверките не се провеждат в конфликтна ситуация или в условия на натиск от някоя от страните. Служителите на ЦСОП спазват Етичния кодекс на работещите с деца и насърчават атмосфера на разбирателство и взаимна подкрепа.

Чл.4. Отговор на постъпили жалби или сигнали.

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

4.2. Отговора 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 действия.

4.3. Отговорът се изпраща до лицето/та подал 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 на центъра.

Чл.5. Отговорности на длъжностните лица.

5.1. Ръководителите на паралелки/групи и заместник-директор, учебна дейност отговарят за работата по жалби и сигнали, постъпили в ЦСОП, 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 по жалбата/сигнала.
- ✚ отговарят за изпращането в срок на отговор до лицето/та подал жалбата/сигнала.

5.2. Ръководителите на паралелки/групи и заместник-директор, учебна дейност са отговорни за последващи действия за отстраняване на нарушението в т.ч.:

- ✚ отговарят за изготвяне на проект за отстраняване нарушенията по жалбата/сигнала;
- ✚ отговарят за осъществяването 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 и 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 директор и/или зам.директор УД на центъра, 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 седемдневен срок от предаването му с мотивирано решение.

Чл.10. Длъжностното лице / технически организатор/в администрацията на центъра изпращат 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 – Пазарджик.

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. Решението по жалбата може да се обжалва пред РУО- Пазарджик в 14 дневен срок.

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

Чл.15. 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. Същите се архивират от комисията.

Чл.16. В случай, че стане известно, че дете се нуждае от закрила, комисията незабавно да уведоми дирекция „Социално подпомагане“, Държавната агенция за закрила на детето или Министерството на вътрешните работи.

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

Чл.17. /1/ При подаване на 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 тормоз и/или посегателство върху личността на ученик от центъра незабавно се уведомява Районна прокуратура – Пазарджик.

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. Настоящите указания, ред и процедура за разглеждане на сигнали, жалби и предложения могат да бъдат изменяни и допълвани по реда на тяхното приемане.

§ 3. Указанията, ред и процедура за разглеждане на сигнали, жалби и предложения са приети на заседание на Педагогически съвет № РД-7 – 09/28.06.2023г. и на заседание на Общо събрание с протокол № РД – 08 - 5/28.06 2023г., и са утвърдени със Заповед № РД-05 - 429/28.06.2023г. на директора на ЦСОП – гр.Пазарджик.

§4. Указанията, ред и процедура се поставят на сайта на ЦСОП – гр.Пазарджик за запознаване от учениците, родителите и персонала на центъра.

Приложения:

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

ЦЕНТЪР ЗА СПЕЦИАЛНА ОБРАЗОВАТЕЛНА ПОДКРЕПА - гр. ПАЗАРДЖИК,
ул. „Веслец“ 2а, тел. 034/44-24-93, факс. 034/48-00-96
e-mail: pui_ivan_vazov_pz@abv.bg

Вх. №.....

.....

ПРОТОКОЛ

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

в ЦСОП – гр.Пазарджик

№	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:.....

