

**Основно училище**  
гр. Варна, район Аспарухово  
ул. „Кирил и Методий“ №8



**„Христо Ботев“**  
тел. 052/370 696; 0877/446 812  
e-mail: info-400026@edu.mon.bg

**X**

---

Виктория Шереметова

Директор

**УТВЪРДИЛ:**

**ВИКТОРИЯ ШЕРЕМЕТОВА**

*Директор на ОУ „Христо Ботев“ гр. Варна*

## **ПРОЦЕДУРА**

### **ЗА РЕГИСТРАЦИЯ, РАЗГЛЕЖДАНЕ, АНАЛИЗ И ПРЕДПРИЕМАНЕ НА ДЕЙСТВИЯ ПО ЖАЛБИ И СИГНАЛИ В ОУ „ХРИСТО БОТЕВ“- ВАРНА**

Чл. 1. Настоящата процедура регламентира реда за регистриране, разглеждане и предприемане на действия по постъпващи в ОУ “Христо Ботев“- Варна, жалби и сигнали.

Чл. 2. Жалби и сигнали се подават в писмен вид (в деловодството на училището) или устен вид. Жалба или сигнал могат да се подават и по електронен път на електронната поща на училището: info-400026@edu.mon.bg. 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. 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.

Чл. 3а Изключение от чл. 3 прави постъпване на жалба или сигнал за дете в риск. В случай на постъпил анонимен сигнал или жалба за дете в риск, жертва на насилие или в опасност да бъде извършено върху него важат разпоредбите на чл. 13 от настоящата процедура.

Чл. 4. Постъпилите писмени жалби и сигнали се внасят за входяране в деловодството. След входяране се вписват и в Регистър за подадени жалби и сигнали в писмена и електронна форма /Приложение № 1/.

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.

**Основно училище**  
гр. Варна, район Аспарухово  
ул. „Кирил и Методий“ №8



**„Христо Ботев“**  
тел. 052/370 696; 0877/446 812  
е-mail: info-400026@edu.mon.bg

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 */Протокол № 2/*.

Чл. 7. 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. 8. Процедурата за разглеждане на жалба или сигнал започва с резолюция на директора на училището и назначаване на училищна комисия, която да разгледа жалбата или сигнала по компетентност.

Чл. 9. Комисията за разглеждане на жалби и сигнали в ОУ „Христо Ботев“ е както следва:

**Председател:** Ангелина Денчева – ЗДУД

**Членове:** 1. Николай Бояджиев – ЗДАСД

2. Димитър Тодоров – педагогически съветник

Чл. 10. Комисията разглежда постъпилата жалба или сигнал и в 7 дневен срок изготвя писмен доклад, който представя в деловодството за входиране, 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. Домакинът на училището изпраща до подателя отговора на директора с писмо с обратна разписка или на ел. поща, от която е постъпил сигналът.

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. Варна и РУО – гр. Варна, 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 – с изпълнението им и с нов отговор до жалбоподателя.

Чл. 18. При несъгласие с резултата от отговора по жалбата:

(ал. 1). Разглеждат се повторно постъпили жалби и сигнали само с посочени нови факти и обстоятелства. Отговорът 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.

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 техническия секретар 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 са по реда за архивиране в ОУ “Христо Ботев“ гр. Варна.

### **Приложения:**

1. Протокол за регистриране на устни, в т.ч. подадени по телефон жалби и сигнали- Приложение № 1;
2. Регистър на подадени жалби и сигнали- Приложение № 2.

**Основно училище**  
гр. Варна, район Аспарухово  
ул. „Кирил и Методий“ №8



**„Христо Ботев“**  
тел. 052/370 696; 0877/446 812  
е-mail: info-400026@edu.mon.bg

Настоящата процедура е утвърдена със заповед № РД-09-20/16.09.2025 година на директора на ОУ „Христо Ботев“, гр. Варна.