



96. СУ “Лев Николаевич Толстой“

гр. София, жк. „Люлин“, ул. „Н. Беловежов“ № 1;

тел: 0876 77 13 08

web: www.96sou.com; e-mail: sou_96@abv.bg

УТВЪРЖДАВАМ:/ п/

Цветелина Вълчева
Директор на 96. СУ

ПРОЦЕДУРА

ЗА ПОДАВАНЕ, РАЗГЛЕЖДАНЕ И РЕШАВАНЕ НА ПРЕДЛОЖЕНИЯ, ЖАЛБИ И СИГНАЛИ В 96. СУ „Л. Н. ТОЛСТОЙ“

1. Настоящата процедура регламентира реда за регистриране, разглеждане и произнасяне по постъпващи предложения, жалби и сигнали в 96. СУ.
2. Предложения, жалби и сигнали се подават само в писмен вид. Всяко предложение, жалба и сигнал трябва да съдържа темата, по която се отправя искането, както и пълното 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.
3. Не се разглеждат анонимни предложения, жалби и сигнали или такива, отнасящи се до нарушение, извършено преди повече от 1 година.
4. Предложения, жалби и сигнали се приемат в свободен текст и се подават лично в канцеларията на училището, по пощата на адрес: гр. София, пк 1359, ж.к. „Люлин“ – 4 мкр., ул. “Н. Беловежов“ № 1 или по електронна поща на адрес: sou_96@abv.bg
5. Подадените предложения, жалби и сигнали се вписват от техническия сътрудник или ЗАТС в Регистъра за подадени предложения, жалби и сигнали, намиращ сев канцеларията на училището и в Дневника за входяща кореспонденция. Върху предложението, жалбата или сигнала се записва вх. № от Дневника за входяща кореспонденция на училището и поредния номер от Регистъра.
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. **Приложение № 1**



96. СУ “Лев Николаевич Толстой“

гр. София, жк. „Люлин“, ул. „Н. Беловежов“ № 1;

тел: 0876 77 13 08

web: www.96sou.com; e-mail: sou_96@abv.bg

7. Подадените предложения, 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.
8. Процедурата за разглеждане на предложение, жалба или сигнал започва с резолюция на директора на училището и назначаване на комисия или лице, което да провери сигнала.
9. Назначената комисията/отговорно лице разглежда всяко постъпило предложение, жалба или сигнал и в 7-дневен срок изготвя писмен доклад, който влиза в канцеларията на училището, заедно с всички събрани доказателства по случая. 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.
10. Директорът се произнася по внесенят доклад в седемдневен срок от предаването му с мотивирано решение.
11. Техническият сътрудник изпраща до подателя решението на директора с писмо с обратна разписка.
12. При постъпване на жалба или сигнал за дете в риск, директорът на 96. СУ подава доклад за ситуацията ДСП- Отдел „Закрила на детето“, ДПС при МВР и РУО – СОФИЯ.
13. 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.
14. Производството по предложенията, жалбите и сигналите приключва с изпълнение на решението на директора.
15. За всички предприети действия в хода на извършена проверка на жалба или сигнал, комисията/отговорно лице 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 архивиране по реда на Правилника за архивиране .

