



# ЦЕНТЪР ЗА СПЕЦИАЛНА ОБРАЗОВАТЕЛНА ПОДКРЕПА гр.БУРГАС

гр. Бургас 8001, бул. "Сан Стефано" № 62А, ПК 512,  
тел. 056/549 682, 546 102; e-mail: 200253@edu.mon.bg

УТВЪРЖДАВАМ

БАЛЯ МАНТАРОВА

ДИРЕКТОР



Заповед №РД-05-109./27.02.2023 година

Прието на Общо събрание с Протокол №8/09.09.2022 година

**АЛГОРИТЪМ**

**ЗА**

**ПОДАВАНЕ, РЕГИСТРИРАНЕ И РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ**

**И СИГНАЛИ**

**В**

**ЦЕНТЪР ЗА СПЕЦИАЛНА ОБРАЗОВАТЕЛНА ПОДКРЕПА -**

**БУРГАС**

## **АЛГОРИТЪМ ЗА ДОДАВАНЕ, РЕГИСТРИРАНЕ И РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ И СИГНАЛИ**

### **I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ**

С тези правила се урежда реда за подаване, приемане и разглеждане на жалби и сигнали в ЦСОП-Бургас. Редът за подаване на жалби и сигнали се въвежда с цел улеснение на родителите, персонала, ученици и външни лица. Той регламентира точно и ясно, че след подаването на жалба или сигнал, те ще бъдат отразени във вътрешната документация на ЦСОП-Бургас, ще бъдат разгледани незабавно от комисията, директорът и всички лица, които касае документа ще бъдат запознати и ще бъдат взети последващи мерки.

### **II. КОМИСИЯ ЗА ПРИЕМАНЕ И РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ И СИГНАЛИ**

Комисията е назначена със заповед на директора на институцията и гласувана на Общо събрание.

Комисията е в състав от представители на:

- ръководството: зам. директор УД или от лице посочено от директора
- педагогически персонал: старши учител, учител, терапевт
- непедагогически персонал: касиер-домакин/хигиенист
- външно лице: родител на обучаващ се в институцията в момента ученик
- комисията се председателства от зам. директор УД.

### **III. УСЛОВИЯ И РЕД ЗА ПОДАВАНЕ НА ЖАЛБИ И СИГНАЛИ**

*Точка 1: Подаването на жалби и сигнали може да бъде извършено по няколко начина:*

- анонимни жалби и сигнали не се разглеждат;
- в писмен вид в Кутията за жалби и сигнали на ЦСОП-Бургас, находяща се във фойето на институцията, която се проверява всеки петък от член на Комисията;
- в писмен вид по електронен път;
- в писмен вид до ръководството на институцията;

- в писмен вид по поща или друг вид куриерски институции.

*Точка 2: Подаването на жалби и сигнали се извършва по следните направления:*

- вътрешно – от ученици и служители на ЦСОП-Бургас;

- външно – от родители, граждани, представители на институции, фирми и др.

### **III. УСЛОВИЯ И РЕД ЗА ВПИСВАНЕ НА ЖАЛБИ И СИГНАЛИ И ТЯХНОТО РАЗГЛЕЖДАНЕ**

*Точка 1: На всеки подаден писмено сигнал или жалба, се поставя входящ номер от протоколчика на Комисията;*

*Точка 2: В Дневник-регистърът за регистриране на жалби и сигнали се вписват всички подадени жалби и сигнали, постъпили по един от гореспоменатите начини за подаване;*

*Точка 3: Всички постъпили сигнали се разглеждат от комисията и нейните заседатели, за което се води протокол;*

*Точка 4: Комисията не е длъжна да разглежда анонимно подадени сигнали;*

*Точка 5: Председателят свиква първото заседание за разглеждане на постъпил сигнал в срок до седмица от входирането му;*

*Точка 6: При невъзможност случаят да се изясни на едно заседание, се насрочва последващо при необходимост от събирани на данни и материали, касаещи казуса;*

*Точка 7: Комисията е длъжна да уведоми всички лица, заинтересовани от казуса и директора на институцията.*