

# 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: .....

ВАЛЯ МАНТАРЕВА

ДИРЕКТОР



*Прието на Общо събрание Протокол №8/09.09.2022 година*

*Актуализирано със Заповед № РД-05-109/27.02.2023 година*

*Актуализирано със Заповед №РД-05-126/22.06.2023 година*

## ПРАВИЛА

### ЗА

## ПОДАВАНЕ, РЕГИСТРИРАНЕ И РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ПРЕДЛОЖЕНИЯ, ЖАЛБИ И СИГНАЛИ

### В

## ЦЕНТЪР ЗА СПЕЦИАЛНА ОБРАЗОВАТЕЛНА ПОДКРЕПА - БУРГАС

# **ПРАВИЛА ЗА ПОДАВАНЕ, РЕГИСТРИРАНЕ И РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ПРЕДЛОЖЕНИЯ, ЖАЛБИ И СИГНАЛИ**

## **I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ**

Чл. 1. С тези правила се урежда реда за подаване, приемане, регистриране, разглеждане извършване на проверка на жалби и сигнали в ЦСОП-Бургас. Правилата имат за цел да констатират дали има извършено нарушение на законодателството, Правилника за дейността на Център за специална образователна подкрепа – Бургас, Етичен кодекс на институцията и др. нормативни документи, определящи поведението на изпълняващите служебните си задължения служители работещи с деца и да гарантира предприемане на последващи мерки в случай на доказани нарушения.

Чл. 2. Редът за подаване, регистриране и разглеждане 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 и даден отговор на подалия жалба/сигнал.

## **II. ОБХВАТ**

Чл. 3. Настоящата процедура обхваща жалби и сигнали за нарушаване на законодателството на Република България, Хартата на правата на човека, Правилника за дейността на ЦСОП-Бургас Етичен кодекс на ЦСОП-Бургас, Механизма за противодействие на тормоза в ЦСОП-Бургас и др. нормативни документи, постъпили в центъра по указания ред в съответствие с чл. 29 от Административно процесуален кодекс.

## **III. КОМИСИЯ ЗА ПРИЕМАНЕ, РЕГИСТРИРАНЕ 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
- непедagogически персонал: касиер-домакин/хигиенист
- външно лице: родител на обучаващ се в институцията в момента ученик
- комисията се председателства от зам. директор УД.

#### **IV. УСЛОВИЯ И РЕД ЗА ПОДАВАНЕ И РЕГИСТРИРАНЕ НА ЖАЛБИ И СИГНАЛИ**

Чл. 4. Подаването на жалби и сигнали може да бъде извършено по няколко начина:

- Устно
- В писмен вид в ЦСОП-Бургас
- По електронна поща

Чл. 5. Приемане на жалби от родители, настойници, лица, полагащи грижи може да се осъществи по телефона на институцията 056 549 682 в рамките на работното време и на указаните на страницата на ЦСОП-Бургас електронни адреси: e-mail: 200253@edu.mon.bg , info-200253@edu.mon.bg. Анонимни сигнали се проверяват само ако съдържат сигнал за насилие над дете.

Чл. 6. При приемане на устна жалба или сигнал, подаден по телефона или сигнал по електронната поща, служителят приел сигнала попълва протокол за приемане на устно подаден сигнал или жалба по образец, след което регистрира сигнала/жалбата.

/1/ Получилият сигнала служител е длъжен да оформи писмено сигнала/жалбата, като запише следната информация:

- Номер на телефона от който е получен сигнала;
- Дата и час на получаване;
- Име на лицето, което е подало сигнала;
- Максимално подробно получената информация относно нарушението.

/2/ Служителят, получил сигнала веднага предава информацията към съответното длъжностно лице, а ако сигналът е постъпил по електронна поща в извънработно време, през първия работен ден след приемането му.

/3/ Ако сигналът/жалбата 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 му оформяне.

Чл. 7: 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.

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

/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;

## **V. РЕД ЗА РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ И СИГНАЛИ**

Чл. 8. Всички постъпили сигнали се разглеждат от комисията и нейните заседатели, за което се води протокол в срок не по-късно от 7 дни от дата на приемането и регистрирането му, и изготвя писмен доклад до директора на институцията;

/1/ При невъзможност случаят да се изясни на едно заседание, се насрочва последващо при необходимост от събирани на данни и материали, касаещи казуса;

/2/ Комисията е длъжна да уведоми всички лица, заинтересовани от казуса и директора на институцията.

Чл. 9. При постъпване на жалба/сигнал за дете в риск, директорът до 1 час подава устно сигнал и изготвя доклад към ОЗД, ДАЗД, РУ на МВР – гр. Бургас и РУО – Бургас.

Чл. 10. При постъпил сигнал/жалба срещу лице от персонала, касаещо насилие, действие или бездействие, застрашаващо здравето или живота на дете, се действа по реда на настоящата процедура.

/1/ Незабавно се сигнализируют компетентните органи – МВР и/или прокуратура, Община Бургас, РУО – Бургас, Дирекция „Социално подпомагане“ – Бургас, ДЗАД.

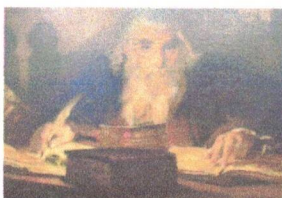
/2/ На основание чл. 193 от Кодекса на труда, директорът изисква писмени обяснения и изслушва лицето.

/3/ Комисията проверява посочените в сигнала факти и обстоятелства.

/4/ При доказване на вина на работника/служителя се налага дисциплинарно наказание.

/5/ Работникът/служителят се отстранява от работа до изясняване на случая в периода на проучване на всички обстоятелства по жалбата.

## **VI. РЕД ЗА ОТГОВОР НА СИГНАЛ/ЖАЛБА И ВЪЗМОЖНОСТИ ЗА ОБЖАЛВАНЕ**



# ЦЕНТЪР ЗА СПЕЦИАЛНА ОБРАЗОВАТЕЛНА ПОДДКРЕПА гр.БУРГАС

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

Приложение I

## ПРОТОКОЛ

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

в Център за специална образователна подкрепа – Бургас

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

Приел:

Длъжност: .....

Име, фамилия: .....

Подпис: .....



