



УТВЪРДИЛ:

Ж.Георгиева-Директор

УЧИЛИЩНА ПРОЦЕДУРА ЗА ПОДАВАНЕ, РАЗГЛЕЖДАНЕ И РЕШАВАНЕ НА ПРЕДЛОЖЕНИЯ, ЖАЛБИ И СИГНАЛИ

Настоящата процедура регламентира реда за регистриране, разглеждане и произнасяне по постъпващи във Варненска търговска гимназия „Георги Стойков Раковски“ предложения, жалби и сигнали.

ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

- т.1. Предложения, жалби и сигнали се подават в писмен или устен вид.
- т.2. При устно подаване на предложение, сигнал или жалба, подателят заявява писмено съгласие за ползване на личните му данни / Регламент ЕС 2016/679/
- т.3. При отказ за ползване на лични данни предложението, сигналът или жалбата не могат да бъдат разглеждани.
- т.5. Всяко предложение, жалба и сигнал трябва да съдържа темата, по която се подава искането, както и попълнено име, адрес и телефон за контакт на подателя.
- т.6. Към подадените предложения, жалби и сигнали могат да се прилагат копия на документи, удостоверяващи факти свързани с описаната тема.
- т.7. Не се разглеждат анонимни предложения, жалби и сигнали или такива отнасящи се до нарушение, извършено преди повече от една една година.

ПРЕДЛОЖЕНИЯ

Процедура - на общо основание.

- т.8. Писмените предложения се описват в свободен текст.
- т.9. /1/ Всяко писмено предложение се вписва в Регистър за подадени предложения, жалби и сигнали, предоставен за съхранение в Канцеларията на Гимназията.
/2/ Вписването на предложение се извършва собственоръчно от вносителя или негов представител.
- т.10. /1/ Писменото предложение се представя за обсъждане, след вписване в Регистър за подадени предложения, жалби и сигнали от технически секретар:



/2/ 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 и заявено съгласие за използване на лични данни на подателя.

т.11. При устно подаване на предложение, сигнал или жалба, се попълва протокол от техническия секретар. Протоколът се подписва от подателя, за съгласие за използване на лични данни.

т.12. Процедурата за разглеждане на предложение, жалба или сигнал започва с резолюция на директора на училището и предаването ѝ на Комисията по Етичните въпроси.

т.13. /1/ Комисията разглежда постъпилото предложение, жалба или сигнал и в 7 дневен срок и изготвя писмен доклад, който предоставя на техническия секретар за входящане, 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/в рамките на 30 дни/, подателят се уведомява чрез изпращане на електронно писмо, като се излагат съответните мотиви.

т.14. Директорът се произнася по доклада на комисията в 7 дневен срок .

т.15. Ако не се признае основателността на сигнала, директорът в срок от един месец от подаването му писмено уведомяват подателя.

т.16. Техническият секретар на училището изпраща до подателя отговора на директора с писмо с обратна разписка.

Процедура – дете в риск.

т.17. 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.

Процедура – при нарушение на трудова дисциплина и етични норми.

т.18. 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.

т.19. При особено тежки нарушения на трудовата дисциплина и установено насилие над дете работникът/служителят се отстранява от работа до изясняване на случая.

т.20. 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 стартиране на процедура за дисциплинарно уволнение.



т.21. Жалбоподателят се уведомява писмено за предприетите действия.

т.22. Производството по предложенията, жалбите и сигналите приключва с отговора на директора.

ОБЖАЛВАНЕ

т.23. /1/ Разглеждат се повторно постъпили жалби и сигнали само с посочени нови факти и обстоятелства. Отговора до жалбоподателя е само за новите твърдения.

/2/ Не се разглеждат жалби и сигнали, подадени повторно по въпрос, по който има взето решение. Решението, по даден сигнал не подлежи на обжалване в институцията. Връща се отговор на подателя, като му се съобщават основанията за това.

/3/ При несъгласие с резултата от работата по жалбата, жалбоподателя се обръща към по-висша институция. Решението може да се обжалва в 14-дневен срок.

т.24. 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 и се съхраняват 10 години, като архив на Комисията по Етичните въпроси.

т.25. При осъществяване на настоящата процедура стриктно се спазват изискванията на Административно-процесуалния кодекс, ЗПУО, КТ, ЗЗД и нормативни документи, касаещи процедурата.

Процедурата е разгледана и приета на заседание на ПС №8 от 17.04.2018г и е утвърдена със Заповед №...*ПА-Л.Х.-344/17.04.2018г*