

ПРОФЕСИОНАЛНА ГИМНАЗИЯ ПО ИКОНОМИКА И ТУРИЗЪМ
“ПРОФ. Д-Р АСЕН ЗЛАТАРОВ” – ГР. ПЕТРИЧ

2850 Петрич, ул. “Отец Паисий” № 2, тел. +359/745/2-29-29, e-mail:
pgit_petrich@mail.bg

Утвърдена със заповед № РД-08-289/7.12.2016г.
/Директор: *[Signature]* инж. Светла Данаилова/



Училищна процедура за подаване, разглеждане и решаване на предложения, жалби и сигнали в ПГИТ „Проф. д-р А. Златаров“, гр. Петрич

1. Настоящата процедура регламентира реда за регистриране, разглеждане и произнасяне по постъпващи предложения, жалби и сигнали от ученици, персонала, семействата и и други лица.
2. Предложения, жалби и сигнали се подават в писмен или устен вид. Всяко предложение, жалба или 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, извършени преди повече от една година.
4. Писмените предложения, жалби и сигнали се описват в свободен текст и се подават в деловодството на училището, по пощата на адрес: гр. Петрич, ул. “Отец Паисий” 2 или по ел. поща на адрес: pgit_petrich@mail.bg
5. Подадените писмени предложения, жалби и сигнали се вписват от деловодителя в Регистър за подадените предложения/Приложение 2/, жалби и сигнали, съхраняващ се в деловодството и в Дневника за входяща кореспонденция на училището. Върху подаденото писмено предложение, жалба или сигнал се записва входящия номер от Дневника за входяща кореспонденция на училището и поредния номер от Регистъра за подадените предложения, жалби и сигнали
6. Регистърът съдържа пореден номер, входящ номер от Дневника за входяща кореспонденция на училището, дата на подаване, име на подателя и адрес за кореспонденция, резюме на жалбата, сигнала или предложението, краен срок за отговор, дата на изпращане на отговора до подателя, бележки. Регистърът се води от деловодителя.

7. За подадени устно или по телефона предложения, жалби или сигнали се съставя Протокол /Приложение 1 / от длъжностното лице,което ги е приело и се постъпва по реда на чл.5

8. Подадените предложения, жалби или 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 , като писмено се уведомява лицето,подало жалбата, сигнала или предложението за предприетите действия.

9.Процедурата за разглеждане на предложение, жалба или сигнал започва с резолюция на директора на училището и назначаване на комисия

10. За всеки конкретен случай директорът назначава комисия

11. Комисията разглежда предложението, жалбата или сигнала и в 7-дневен срок изготвя писмен доклад , който предоставя в деловодството , заедно с всички събрани доказателства по случая.Когато за решението по Предложението, жалбата или сигнала е необходимо повече време ,подателят се уведомява писмено , като се излагат съответните мотиви. В своята работа за изясняване на случая комисията използва методи като индивидуални разговори с ученици , персонал или други заинтересовани лица , като се съставят протоколи от тях, както и проверка на документация или анкетни проучвания.

12.Директорът се произнася по доклада на комисията в 7-дневен срок от представянето му с мотивирано решение.

13.Деловодителят изпраща до подателя решението на директора с обратна разписка.

14.При постъпване на жалба или сигнал за дете в риск, директорът до 1 час подава доклад за ситуацията до ОЗД, ДАЗД, МВР и РУО – Благоевград.

15.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.

В случаите на упражнено насилие или посегателство върху ученик, застрашаващо здравето и живота му от лице от персонала, директорът отстранява лицето от персонала

16. Производството по предложенията, жалбите и сигналите приключва с изпълнение на решението на директора.

17.За всички предприети действия в хода на извършената проверка на жалба или сигнал Комисията води преписка , в която се съхраняват изисканите обяснения, извършените проверки , протоколи от проведени срещи, взети решения, изпратени уведомления до други органи, протоколи, доклада до директора и изпратения отговор до жалбоподателя. Преписката се съхранява в отделно досие, на което се поставя входящия номер на жалбата, предложението или сигнала.

18. За предприетите мерки жалбоподавателят се уведомява в 14-дневен срок.

19. Жалбоподателят може да обжалва предприетите мерки пред началника на РУО .

Приложение №1

**ПРОФЕСИОНАЛНА ГИМНАЗИЯ ПО ИКОНОМИКА И ТУРИЗЪМ
“ПРОФ. Д-Р АСЕН ЗЛАТАРОВ “ – ГР. ПЕТРИЧ**

**2850 Петрич, ул. “Отец Паисий” № 2, тел. +359/745/2-29-29, e-mail:
pgit_petrich@mail.bg**

Вх.№.....

.....

ПРОТОКОЛ

за регистриране на устни / в т.ч. по телефон/ предложения, жалби и сигнали
в ПГИТ – Петрич

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

Приел:

Длъжност:.....

Име, фамилия:.....

Подпис:.....

Приложение №2

Регистър
за подадени предложения, сигнали и жалби

Пореден номер	Входящ номер от Входящ дневник за кореспонденция	Дата на подаване	Име и адрес на подателя	Резюме на жалбата или сигнала	Краен срок за отговор	Дата на изпращане на отговора	Бележки