

ОСНОВНО УЧИЛИЩЕ „ХРИСТО БОТЕВ“ с. САДОВЕЦ,
община ДОЛНИ ДЪБНИК, област ПЛЕВЕН
ул. „Св. Св. Кирил и Методий“ № 2, тел. 06521-2313
e-mail: info-1500503@edu.mon.bg ; ou_sadovec@abv.bg

УТВЪРЖДАВАМ:
ДИРЕКТОР :

/ВЕСЕЛА ПЕТКОВА/

Утвърдена със Заповед № 467 – 437 / 19.03.2026г
актуализирана със Заповед № 577 – 547 / 13.05.2026г.

УЧИЛИЩНА ПРОЦЕДУРА

ЗА ПОДАВАНЕ, РАЗГЛЕЖДАНЕ И РЕШАВАНЕ НА ПРЕДЛОЖЕНИЯ, ЖАЛБИ
И СИГНАЛИ В ОУ „ ХРИСТО БОТЕВ “ – с .САДОВЕЦ

I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл.1. Настоящата процедура урежда реда за подаване, приемане, регистриране, разглеждане и проследяване на жалби и сигнали, свързани с:

1. нарушаване правата на дете;
2. насилие над дете;
3. неподходящо поведение спрямо дете;
4. застрашаване живота, здравето, сигурността или безопасността на дете;
5. неспазване на вътрешните правила за закрила на детето.

Чл. 2.Процедурата се прилага спрямо:

1. всички деца, ползващи услуги или участващи в дейностите на институцията;
2. членовете на персонала;
3. родители, настойници и други заинтересовани лица.

Чл. 3. Процедурата се основава на принципите на:

1. най-добрия интерес на детето;
2. защита от насилие и риск;
3. достъпност и прозрачност;
4. своевременност;
5. конфиденциалност;
6. недопускане на дискриминация;
7. участие и изслушване на детето.

II. ПРАВНО ОСНОВАНИЕ

Чл. 4. Настоящата процедура се издава на основание:

1. Закона за закрила на детето;
2. Конвенцията на ООН за правата на детето;
3. Кодекса на труда;

4. Закона за защита от дискриминация;

III. ПОДАВАНЕ НА ЖАЛБИ И СИГНАЛИ

Чл. 5. Жалба или сигнал може да подаде:

1. дете;
2. родител или законен представител;
3. член на персонала;
4. външно лице;
5. институция или организация.

Чл. 6. Жалбите и сигналите могат да бъдат подавани:

1. писмено;
2. устно;
3. по електронен път;

Чл. 7. Не се разглеждат анонимни предложения, жалби и сигнали или такива, отнасящи се до нарушение, извършено преди повече от 1 година.

IV. РЕГИСТРИРАНЕ НА ЖАЛБИТЕ И СИГНАЛИТЕ

Чл. 8. Писмените предложения, жалби и сигнали се описват чрез попълване на форма за подаване и разглеждане на предложения, жалби и сигнали /Приложение № 3/ и се подават лично в администрацията на училището, по пощата на с. Садовец, община Долни Дъбник, област Плевен, п. к. 5896 ул. „Св. Св. Кирил и Методий“ № 2 или по електронна поща на адрес: info-1500503@edu.mon.bg

Чл. 9. Подадените писмени предложения, жалби и сигнали се вписват от ЗАС в Регистъра за подадени предложения, жалби и сигнали, намиращ се в Администрацията на училището и в Дневника за входяща кореспонденция на училището. Върху предложението, жалбата или сигнала се записва вх. № от Дневника за входяща кореспонденция на училището и поредния номер в Регистъра.

Чл. 10. Регистърът (Приложение № 1) 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.

Чл. 11. За подадени устно предложения, жалби и сигнали се съставя Протокол (Приложение №2) от длъжностното лице, което ги е приело и се постъпва по реда на чл. 9.

V. ПЪРВОНАЧАЛНА ОЦЕНКА НА РИСКА

Чл. 12. След получаване на жалба или сигнал се извършва незабавна първоначална оценка на риска за детето.

Чл. 13. При оценката се преценяват:

1. естеството на сигнала;
2. степента на риска;
3. необходимостта от спешни мерки;
4. необходимостта от уведомяване на компетентни органи.

Чл. 14. При непосредствен риск за дете се предприемат незабавни мерки за защита.

VI. РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИТЕ И СИГНАЛИТЕ

Чл.15. 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.

Чл.16. Процедурата за разглеждане на предложение, жалба или сигнал започва с резолюция на директора на училището и назначаване на комисия.

Чл.17. За всеки конкретен случай директорът назначава комисия, като в състава и задължително се включва и представител на непедagogическия персонал.

Чл. 18. Проверката включва:

1. събиране на информация и документи;
2. разговори със засегнатите лица;
3. изслушване на детето по подходящ начин;
4. оценка на риска;
5. изготвяне на заключение.

Чл.19. Комисията за предложения, жалби и сигнали разглежда всяко постъпило предложение, жалба или сигнал и в 7-дневен срок изготвя писмен доклад, който предоставя в администрацията 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.

Чл.20. Директорът се произнася по доклада на комисията в седемдневен срок от предаването му с мотивирано решение.

Чл.21. Длъжностните лица в администрацията на училището изпращат до подателя решението на директора с писмо с обратна разписка.

Чл.22. При постъпване на жалба или сигнал за дете в риск, директорът до 1 час подава доклад за ситуацията до ОЗД, ДАЗД, МВР и РУО – Плевен.

Чл.23. 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.

Чл.24. Процедурата за разглеждане на предложение, жалба или сигнал приключва с изпълнение на решението на директора.

Чл.25. За всички предприети действия в хода на извършена 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 от Училищната комисия по архивиране по реда на Правилника за архивиране в ОУ „Христо Ботев “ – с. Садовец.

VII. ОТДЕЛЯНЕ НА ЧЛЕН ОТ ПЕРСОНАЛА

Чл. 26. Ред за отстраняване на член от персонала, срещу когото е подаден сигнал за насилие или застрашаване на живота и здравето на дете:

(1) При постъпил сигнал или жалба, съдържащи данни за нарушаване правата на дете, упражнено насилие, неподходящо поведение или действия/бездействия, които създават риск за живота, здравето, сигурността или безопасността на дете, директорът предприема незабавни мерки за защита на детето/децата.

(2) В случаите по ал. 1 директорът може да разпорежи временно отделяне на член на персонала от пряка работа с деца до приключване на проверката и оценката на риска.

(3) Временното отделяне има превантивен и защитен характер и не представлява дисциплинарно наказание.

(4) Отделянето се извършва със заповед на ръководителя.

(5) Могат да бъдат прилагани следните мерки:

1. временно отстраняване от пряка работа с деца;
2. пренасочване към дейност без контакт с деца;
3. ограничаване достъпа до определени помещения;
4. забрана за самостоятелен контакт с деца;
5. други мерки за гарантиране безопасността на децата.

VIII. ОБЖАЛВАНЕ НА РЕЗУЛТАТИТЕ

Чл. 27. (1) Подателят на жалбата или сигнала има право да изрази несъгласие с резултатите от извършената проверка или предприетите действия.

(2) Несъгласието се подава писмено в срок до 14 дни от уведомяването.

(3) Ръководителят извършва повторен преглед и се произнася с мотивирано решение.

(4) Подаването на възражение не спира мерките за защита на дете.

IX. ПОДКРЕПА НА ДЕЦА СЪС ЗАТРУДНЕНА КОМУНИКАЦИЯ

Чл. 28. (1) Институцията осигурява подходяща подкрепа на деца със затруднена комуникация при подаване на жалби и сигнали и участие в проверки.

(2) При необходимост се осигуряват:

1. адаптирана информация;
2. използване на достъпен език;
3. съдействие от специалист;
4. алтернативни средства за комуникация;
5. присъствие на доверено лице.

X. КОНФИДЕНЦИАЛНОСТ И ЗАЩИТА НА ДАНИТЕ

Чл. 29. Всички лица, участващи в разглеждането на жалби и сигнали, са длъжни да пазят конфиденциалност.

Чл. 30. Не се допуска разгласяване на информация, която може да доведе до идентифициране на дете.

Чл. 31. Обработването на лични данни се извършва съгласно Регламент (ЕС) 2016/679 (GDPR) на Европейския парламент и на Съвета от 27.04.2016г. и приложимото българско законодателство.

XI. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С КОМПЕТЕНТНИ ОРГАНИ

Чл. 32. При данни за насилие, престъпление или сериозен риск за дете, институцията уведомява компетентните органи:

- Държавна агенция за закрила на детето;
- Агенция за социално подпомагане;

- Министерство на вътрешните работи.

XII. ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

- § 1. Настоящата процедура се утвърждава със заповед на директора.
- § 2. Всички членове на персонала се запознават с процедурата срещу подпис.
- § 3. Процедурата влиза в сила от датата на утвърждаването ѝ.

Приложения:

- 1.Регистър за подадени предложения, жалби и сигнали
- 2.Протокол за регистриране на устни предложения, жалби и сигнали
- 3.Форма за подаване и разглеждане на предложения, жалби и сигнали

ОСНОВНО УЧИЛИЩЕ „ХРИСТО БОТЕВ“ – С.САДОВЕЦ

Вх.№.....

.....

ПРОТОКОЛ

за регистриране на устни / в т.ч. по телефон/ предложения, жалби и сигнали
в ОУ „Христо Ботев“ – с. Садовец

№	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:.....

**ФОРМА ЗА ПОДАВАНЕ И РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ПРЕДЛОЖЕНИЯ,
ЖАЛБИ И СИГНАЛИ ВЪВ
ВРЪЗКА С ВЪЗНИКНАЛИ СИТУАЦИИ НА ТОРМОЗ И НАСИЛИЕ В
ОУ „ Христо Ботев“ – с. Садовец**

**ДО ПРЕДСЕДАТЕЛЯ
НА УЧИЛИЩНИЯ
КООРДИНАЦИОНЕН СЪВЕТ**

От.....

/ученик, служител, родител, настояник, друго лице/

адрес:

.....
.....

тел:.....

ОТНОСНО:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Заповед за утвърждаване на Процедура за подаване и разглеждане на предложения,
жалби и сигнали



ОСНОВНО УЧИЛИЩЕ „ХРИСТО БОТЕВ“ с. САДОВЕЦ,
община ДОЛНИ ДЪБНИК, област ПЛЕВЕН
ул. „Св.Св. Кирил и Методий“ № 2, тел. 06521-2313
e-mail: info-1500503@edu.mon.bg ; ou_sadovec@abv.bg

ЗАПОВЕД

№ 577 – 547 / 13.05.2026 г.

На основание чл.259, ал.1 от Закона за предучилищното и училищното образование във връзка с чл. 31, ал.1, т.6 от Наредба № 15 / 22.07.2019 г. за статута и професионалното развитие на учителите, директорите и другите педагогически специалисти и решение на педагогическия съвет – протокол № 11 от 13.05.2026 г. във връзка с необходимостта от създаване на ясни правила за подаване и разглеждане на предложения, жалби и сигнали в училището

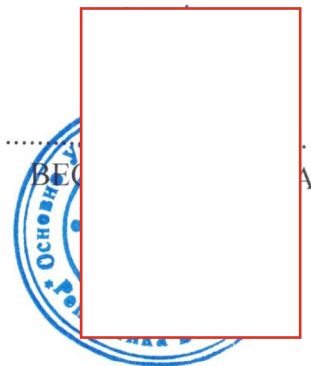
НАРЕЖДАМ:

1. Утвърждавам актуализирана „Училищна Процедура за подаване, разглеждане и решаване на предложения, жалби и сигнали в Основно училище „Христо Ботев“ с. Садовец“ за учебната 2025/2026 година.
2. Процедурата да се сведе до знанието на всички служители, ученици и родители чрез публикуване на интернет страницата на училището.
3. Определям следното длъжностно лице, отговорно за приемането и регистрирането на предложения, жалби и сигнали:
Цветалина Въртова – завеждащ административна служба

Контрол по изпълнението на настоящата заповед ще упражнявам лично.

Настоящата заповед влиза в сила от датата на издаването ѝ.

Директор:



Запозната: Цветалина Въртова ...

