



ОСНОВНО УЧИЛИЩЕ „ВАСИЛ АПРИЛОВ“

Гр. Варна ул. „Братя Миладинови“ № 130

Тел.: 052/ 604 297

E – mail: info-400005@edu.mon.bg

Утвърдил:
Севдалина Жекова
Директор на ОУ „Васил Априлов“ - Варна



ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ПРИЕМАНЕ, РЕГИСТРИРАНЕ И РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ И СИГНАЛИ В ОУ „ВАСИЛ АПРИЛОВ“ - ВАРНА

Утвърдени със Заповед № РД-07 – 41 / 15 / 09.2026г.

Чл. 1. (1) Настоящите Вътрешни правила за приемане, регистриране и разглеждане на жалби и сигнали в ОУ „Васил Априлов“ — Варна (ВППРРЖС) имат за цел да уредят и регламентират реда и начина на приемане, регистриране и разглеждане на жалби в училището, извършването на проверки по тях, както и длъжностните лица, включени в постоянно действащата комисия за разглеждане на жалби и сигнали.

(2) Постоянно действащата комисия за разглеждане на жалби и сигнали е в състав:

Председател

1. Красимира Петрова — ЗД УД в ОУ „Васил Априлов“ и членове:
2. Йордан Иванов – старши учител в ОУ „Васил Априлов“
3. Десислава Атанасова — ЗД УД в ОУ „Васил Априлов“

Чл. 2. Жалби и сигнали се подават в писмен или устен вид. Всяка жалба или сигнал трябва да съдържа темата, до която се отправя искането, както и пълното име, адрес и телефон за контакт на подателя. Към подадените жалби и сигнали могат да се прилагат копия на документи, свързани с описаната тема или имащи отношение към конкретния случай.

Чл. 3. Не се разглеждат анонимни жалби и сигнали или такива, отнасящи се за нарушение/я, извършени преди повече от една година.

Чл. 4. (1) Писмените жалби и сигнали се описват в свободен текст и се подават лично в деловодството на училището, по пощата на адрес: гр. Варна, ул. „Братя Миладинови“ № 130 или на електронна поща на ОУ „Васил Априлов“ - info-400005@edu.mon.bg

(2) Ако дадено лице пожелае да подаде писмена жалба или сигнал, но откаже лично да я напише, деловодителят или длъжностното лице, което го замества попълва жалбата или сигнала, вместо подателя.

(3) Деловодителят или длъжностното лице, което го замества, попълва жалбата или сигнала по ал. 2, точно и без отклонения от заявеното от подателя. След като бъде написана конкретната жалба или сигнал се прочита на глас на подателя от длъжностното лице, което я е написало. След прочитането ѝ подателят я подписва.

Чл. 5. Подадените писмени жалби и сигнали се вписват от деловодителя или лице, определено да го замества, в Регистъра за подадени жалби и сигнали /Приложение №2/ , намиращ се в Деловодството на ОУ „Васил Априлов“ — Варна, както и в Дневника за входяща кореспонденция на училището. Върху жалбата или сигнала се записва входящия ѝ номер от Дневника за входяща кореспонденция на училището и поредния номер в Регистъра за подадени жалби и сигнали.

Чл. 6. 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.

Чл. 7. За подадени устно или по телефон предложения, жалби и сигнали се съставя Протокол /Приложение № 1/ от настоящите ВППРРЖС, от длъжностното лице, което ги е приело и се постъпва по реда на чл. 5.

Чл.8. (1) Подадените жалби и сигнали се предоставят на директора на училището за предварителен преглед на документите, като директорът на училището може да вземе решение да разгледа самостоятелно жалбата и/или да я разпредели за разглеждане на постоянно действащата комисия за разглеждане на жалби и сигнали.

(2) Ако директорът прецени, че жалбата или сигналът не е в правомощията на училището, същият се препраща по компетентност на съответното ведомство, като писмено се уведомява жалбоподателя за предприетите действия.

Чл.9. Процедурата за разглеждане на жалба или сигнал започва с резолюция на директора на училището.

Чл. 10. (1) За определен сигнал или жалба директорът може да определи с нарочна заповед друга комисия, освен постоянно действащата.

(2) Комисията за конкретен случай по ал.1 извършва проверка само на конкретния сигнал или жалба, освен ако в заповедта за определянето ѝ не е посочено друго.

Чл. 11. Комисията за жалби и сигнали разглежда всяка постъпила жалба или сигнал, ако е резолиран към нея и в 7 - дневен срок изготвя писмен доклад, който предоставя в деловодството на училището, заедно с всички събрани документи, доказателства и пр. по случая. Когато за решението на конкретна 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.12. Директорът се произнася по доклада на комисията в седемдневен срок от предаването му с мотивирано решение,

Чл.13. (1) Директорът на ОУ „Васил Априлов“ изпраща до подателя/подателите на жалбата или сигнала своето решение на директора с писмо с обратна разписка.

(2) Срокът за отговор на подателя/подателите на жалбата или сигнала от страна на училището е четиринадесетдневен.

Чл.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 — Варна.

Чл. 15. (1) 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.

(2) Ако във връзка със сигнала или жалбата се установи наличие на нарушение/нарушения на трудовата дисциплина, разпоредбите на нормативен документ или вътреучилищен правилник от страна на длъжностно лице в училището, директорът предприема действия за налагане на дисциплинарно наказание на виновното длъжностно лице.

Чл. 16. (1) Преди налагане на дисциплинарно наказание, директорът на ОУ „Васил Априлов“ е длъжен да изпълни разпоредбите на чл. 193, ал.1 от Кодекса на труда, като изслуша длъжностното лице по чл. 15, ал.1 от настоящите ВППРРЖС или приеме писмените му обяснения и да събере и оцени посочените доказателства.

(2) Разпоредбите на предходната алинея не се прилагат, когато обясненията на длъжностното лице не са били изслушани или дадени на директора по негова вина.

Чл.17. Производството по жалбите и сигналите приключва с изпълнение на решението на директора.

Чл.18. За всички предприети действия в хода на извършена проверка на жалба или сигнал, постоянно действащата комисия води преписка, в която се съхраняват изисканите обяснения, протоколи от проведени срещи и взети решения, както и доклада до директора. Същите се архивират от деловодителят на ОУ „Васил Априлов“.

ОСНОВНО УЧИЛИЩЕ „ВАСИЛ АПРИЛОВ“

Вх.№

ПРОТОКОЛ

за регистриране на устни /в т.ч. по телефон/ жалби и сигнали в
Основно училище „Васил Априлов“

№	Данни за подателя	Съдържание на данни
1	Име, презиме, фамилия	
2	Адрес за кореспонденция	
3	Телефон	
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 сигнали и жалби

[illegible]