УТВЪРДИЛ.:

ДИРЕКТОР НА ДГ№31

ПРОЦЕДУРА ЗА ПРИЕМАНЕ И ОТЧИТАНЕ НА СИГНАЛИ И ЖАЛБИ НА ГРАЖДАНИ И ЮРИДИЧЕСКИ ЛИЦА В ДГ№31»КРИЛАТКО»

ГЛАВА I

Общи положения

1. С тези правила се определят условията и реда за:

- приемане и отчитане на сигнали и жалби на граждани и юридически лица;
- процедурата за разглеждане на сигнали и жалби на граждани и юридически лица;
- водене на регистър за сигнали и жалби на граждани и юридически лица.

ГЛАВА II

Предварителен преглед на постъпилите документи и процедура по идентифициране на подлежащите на разглеждане сигнали и жалби

2. Постъпилите при ЗАС или Директор и регистрирани във входящия дневник документи – писма, сигнали, жалби, молби, искания и др. се предават на доклад на Директора.

3.. Директорът прави предварителен преглед на документите и определя дали предметът на документа е от компетентността на ДГ№31"Крилатко. Ако бъде констатирано, че не е в правомощията Директорът да разгледа и отговори на въпроса, документът се препраща по компетентност на съответното ведомство и жалбоподателят писмено се уведомява за предприетите действия.

4. Ако бъде констатирано, че естеството на документа е от компетентността на Директора на ДГ№31, то той го насочва към съответните лица за решаване, спазвайки поредността, описана в глава III.

5. Ако бъде констатирано, че документът, съдържащ сигнал или жалба, не е подписан, се уведомява подателят, за да положи подписа си, а ако сигнала е анонимен, то той се оставя без движение.

ГЛАВА III

Процедури за разглеждане на сигнали и жалби

6. Процедурата за разглеждане на сигнал или жалба започва с резолюция на Директора и назначаване на комисия за разглеждане на жалбите и сигналите.

7. Директорът на ДГ определя със заповед за всеки конкретен случай лицата, които ще участват в комисиите за разглеждане на жалбите и сигналите.

8. Комисията за разглеждане на жалбите и сигналите събира, обобщава и анализира всички необходими доказателства (респ. взема обяснения от проверявания служител) за изясняване на обстоятелствата по сигнала или жалбата. В срок от 10 дни от постъпване на сигнала, се съставя констативен протокол, към който се прилагат всички събрани доказателства. Протоколът се подписва от членовете на комисията.

9. Комисията за разглеждане на жалбите и сигналите изготвя доклад и го предава заедно с протоколите и събраните доказателства на Директора на ДГ№31»Крилатко»

10. Директорът на ДГ№31 се произнася по доклада на комисията в 5-дневен срок от предаването му с резолюция, като за резултата се уведомява жалбоподателя.

11. Решенията (заповеди за наказания) по сигнали или жалби се вписват в Дневник за регистриране на жалби и сигнали

12. Документите по преписките, протоколите, докладите на комисията за разглеждане на жалбите и сигналите се архивират в отделна папка .

ГЛАВА IV

Регистър и информация

13. Всички постъпили съпровождащи документи по жалбите се регистрират в книга за Входяща информация при ЗАС.

14. Образуваните преписки се завеждат с регистрационен номер в специален регистър, който ще се съхранява от директора на ДГ№31

Заключителни разпоредби

- Под сигнали и жалби на граждани се има предвид такива, касаещи организацията и административната дейност на ДГ, поведението на учители и помощен персонал и изпълнението на служебните им задължения.
- Тези правила влизат в сила от датата на тяхното утвърждаване.

Актуализиран на ПС №001 / 15.09.2025г.

Утвърден със Заповед №001 / 15.09.2025г.

С настоящите правила да се запознаят всички отговорни лица!