



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Министерство на образованието и науката

Център за специална образователна подкрепа „Д-р Петър Берон“

гр. Добрич, ул. „Йордан Йовков“ № 4, Т 058 / 60 20 24 ; Н0888 / 297 461

Е-mail: [beron@abv.bg](mailto:beron@abv.bg)

<http://beron-dobrich.info/>

УТВЪРЖДАВАМ:

16.11.2023 г.

**X** Комна Новакова

Комна Новакова

Директор

Подписано от: Komna Milkova Novakova

## **ПРОЦЕДУРА ЗА ПОДАВАНЕ И РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ, СИГНАЛИ, ПРЕДЛОЖЕНИЯ ИЛИ ОПЛАКВАНИЯ**

Чл.1. Настоящата процедура регламентира реда за регистриране, разглеждане и произнасяне по постъпващи в ЦСОП „Д-р П. Берон“- гр. Добрич, жалби, сигнали, предложения или оплаквания.

Чл.2. Жалби, сигнали, предложения или оплаквания се подават в писмен или устен вид или по електронна поща. Всеки сигнал, жалба, предложение или оплакване трябва да съдържа темата, по която се отправя искането, както и пълното име, адрес и телефон за контакт на подателя. Към подадените сигнали, жалби, предложения или оплаквания могат да се прилагат копия на документи, свързани с описаната тема.

Чл.3. Не се разглеждат анонимни жалби, сигнали, предложения или оплаквания или такива, отнасящи се до нарушение, извършено преди повече от 1 година.

Чл.4. Писмените жалби, сигнали, предложения или оплаквания се описват в свободен текст и се подават лично в ЦСОП „Д-р П. Берон“, по пощата на адрес: гр. Добрич, ул. „Й. Йовков“ 4 или по електронна поща на адрес: [beron@abv.bg](mailto:beron@abv.bg).

Чл.5. Подадените писмени жалби, сигнали, предложения или оплаквания се вписват в Регистъра за подадени сигнали, предложения или оплаквания, след вписване в Дневника за входяща кореспонденция на ЦСОП. Върху

жалбата, сигнала, предложението или оплакването се записва вх. № от Дневника за входяща кореспонденция на ЦСОП и поредния номер в Регистъра.

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 сигнала, предложението или оплакването, краен срок за отговор, дата на изпращане на отговора до подателя, бележки.

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

Чл.8. Подадените жалби, сигнали, предложения или оплаквания се предоставят на директора на ЦСОП за предварителен преглед на документите и определяне дали предметът на документа е от компетентността на ЦСОП. Ако преценката е, че документът не е в правомощията на ЦСОП, същият се препраща по компетентност на съответното ведомство, като писмено се уведомява жалбоподателя за предприетите действия.

Чл.9. Процедурата за разглеждане на жалби, сигнал, предложение или оплакване започва с резолюция на директора на ЦСОП, включваща последващи действия, срокове и се предоставя на комисията за разглеждане на жалби, сигнали, предложения и оплаквания.

Чл.10. Комисията разглежда всеки постъпил сигнал, жалба, предложение или оплакване и в 10-дневен срок изготвя писмен доклад със събрани доказателства по случая, ако са необходими. Когато за решението на конкретен сигнал, предложение или оплакване е необходимо събиране на допълнителна информация, което изисква повече технологично време, подателят се уведомява писмено, като се излагат съответните мотиви.

Чл.11. Комисията съгласувано с Директора изготвя отговор в едномесечен срок от датата на подаването на сигнала.

Чл.12. Длъжностните лица в администрацията на ЦСОП изпращат до подателя отговора на директора с писмо с обратна разписка.

Чл.13. При постъпване на информация или сигнал за дете в риск, директорът до един час подава доклад за ситуацията до ОЗД към ДСП гр. Добрич.

Чл.14. Когато се установи, че постъпилият сигнал, жалба, предложение или оплакване представляват нарушение, незабавно се предприемат мерки за отстраняването му.

Чл.15. Работата по сигнали, предложения или оплаквания приключва с изпълнение на предприетите мерки за отстраняване на проблема.

Чл.16. Всички документи в хода на извършената проверка се съхраняват в ЦСОП. Процедурата за подаване, разглеждане и решаване на предложения, жалби и сигнали в ЦСОП „Д-р П. Берон“, гр. Добри, за учебната 2022/2023 г. е отворен документ, който при промяна на нормативната уредба и по предложения на членовете на педагогическия съвет, може да бъде променен и допълван.

Приложения:

1. Протокол за регистриране на устни, в т.ч. подадени по телефон предложения, жалби и сигнали. /Приложение №1/
2. Регистър за предложения, жалби и сигнали. /Приложение №2/

Вх.№.....

Дата .....

## ПРОТОКОЛ

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

в ЦСОП „Д-р П. Берон“ – Добрич

№	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 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