

ЦЕНТЪР ЗА СПЕЦИАЛНА ОБРАЗОВАТЕЛНА ПОДКРЕПА

„Д-р ПЕТЪР БЕРОН” - КЪРДЖАЛИ

ул. Капитан Петко войвода” 3 А; тел. 0361/6 24 84; e-mail: info-909124@edu.mon.bg



УТВЪРЖДАВАМ:.....

Директор: П. Димитрова

**РЕГЛАМЕНТ
ЗА**

**ПРИЕМАНЕ НА УСТНИ, ПИСМЕНИ, АНОНИМНИ
ЖАЛБИ, КАСАЕЩИ НАСИЛИЕ**

Процедура ЖАЛБИ И СИГНАЛИ

**Приети на заседание на Педагогическия съвет /Протокол № 3 /25.11.2025г./ и
утвърдени със Заповед № 105/ 25.11.2025 г.**

I. ЦЕЛ

Регламентиране на ред по чл. 111 ал. 1 ал. 2 ал. 3 за разяснения от Административно процесуален кодекс за форма на предложения и сигнали, като предложенията и сигналите могат да бъдат писмени или устни, да бъдат подадени лично или чрез упълномощен представител, по телефон, телеграф или електронни средства за комуникация.

Подадените предложения и сигнали се регистрират при гарантиране на сигурна и безопасна среда и поддържане на благоприятна среда за прилагане на качествена образователна услуга. Обратната връзка от заинтересованите страни се събира и се използва за подобряването на процесите и за измерването на нивото на удовлетвореност на заинтересовани страни; да е сигурно справянето с всички оплаквания. Да се проследи да не се приемат анонимни сигнали и сигнали, отнасящи се до нарушения, извършени преди повече от 2 години. Предвид спецификата на потребителите на ЦСОП – гр. Кърджали, да се създаде регламент за приемане на устни жалби, както и анонимни такива, в случай, че касаят насилие.

II. ОБХВАТ - всички процеси.

ОПИСАНИЕ НА ПРОЦЕСА:

1. **Жалбата/сигналът постъпва устно и/или писмено/.** Устната жалба, сигнал се документира от приемащия в типова бланка/протокол/. Жалба може да бъде приета от ученик, учител, родител и други преки и непреки заинтересовани лица.

2. Жалбата/сигналът в документиран формат и вид се предава до директора от настъпване на събитието: от учител - в срок до 24 часа, родител - в срок до 48 часа или друго/други пряко или непряко заинтересовано лице - в срок до 48 часа. Жалбата/сигналът се входи в Дневника за входяща кореспонденция на образователната институция и/или в регистър „Жалби“, в срок до 3 дена от датата на подаване, като за сигнали, свързани с риск за живота и здравето на обучаемите, се входират в срок не по късен от 24 часа от подаването на жалбата/сигнала.

3. Директорът, в зависимост от жалбата/сигнала, издава заповед за свикване на съответната Комисия/Координационен съвет, с конкретен срок, отговарящ на рисковата тежест, в зависимост от естеството на сигнала (Комисия по противодействие на тормоза и насилието между обучаеми/ Комисия за управление на риска/ Комисия за пожаро-безопасност и др.) или издава Заповед/Информационно писмо, касаещо съответният казус и информиращо заинтересовани лица. При надвишаване сроковете за подаване на жалба/сигнал, задължително се изисква свикване и решение на съответната Комисия.

4. Заповедта влиза в сила от датата на издаване.

5. Съответната комисия се запознава с естеството на сигнала. (Издава протокол – решение)

6. Комисията изисква писмени обяснения от всички страни, заинтересовани по жалбата и потърпевши в ситуацията, в зададени срокове от самата комисия, според рисковата и наказателна тежест, но не по късно от 2 седмици от подаване на сигнала.

7. Комисията може да изиска експертно мнение от външни звена, като експертите са длъжни да върнат експертиза в определения от Комисията срок, но не по късно от 4 седмици.

8. След събиране на всички доказателства и експертни решения, Комисията излиза с Протокол - Решение (ПР2), описващ мероприятията и мерките, решенията и препоръките за последваща работа.

9. Протокола (ПР2) се предава на Директора в срок от 24 часа от издаването му.

10. Директорът на база ПР2 издава Заповед/Информационно писмо до заинтересованите, в срок до 1 седмица от издаване на протокола.

11. В случаите на събитие с висока рискова тежест през целия период на процедурата, директорът е длъжен да информира по-висшестоящи институции, квалифицирани да надзирават този казус, като ги държи в течение на предприетите мерки.

12. За неспазване на срокове и отговорностите във Вътрешните правила за организация на работа в ЦСОП и Правилника за вътрешният трудов ред, директорът предприема съответните законови и административни мерки според КТ.

13. **При приемане на устни жалби**, както и анонимни такива, в случай, че касаят насилие, се сформира комисия, която да определи истинността на данните и да приведе жалбата в съответствие с изискуемите доказателствени форми подкрепящи или не подкрепящи твърдението на анонимния сигнал.

14. Създава се координационен съвет и/или Комисия за управление, която да обезпечи наблюдение, обследване и анализ на приложените информационни бази, без значение дали сигнала е устен или писмен, личен или анонимен. Проверява се дали действията са достоверни и разгледани ли са въпросите, повдигнати в сигнала и дали те са с възможност за предотвратяване на повторение на същите, както и на и нови сигнали.

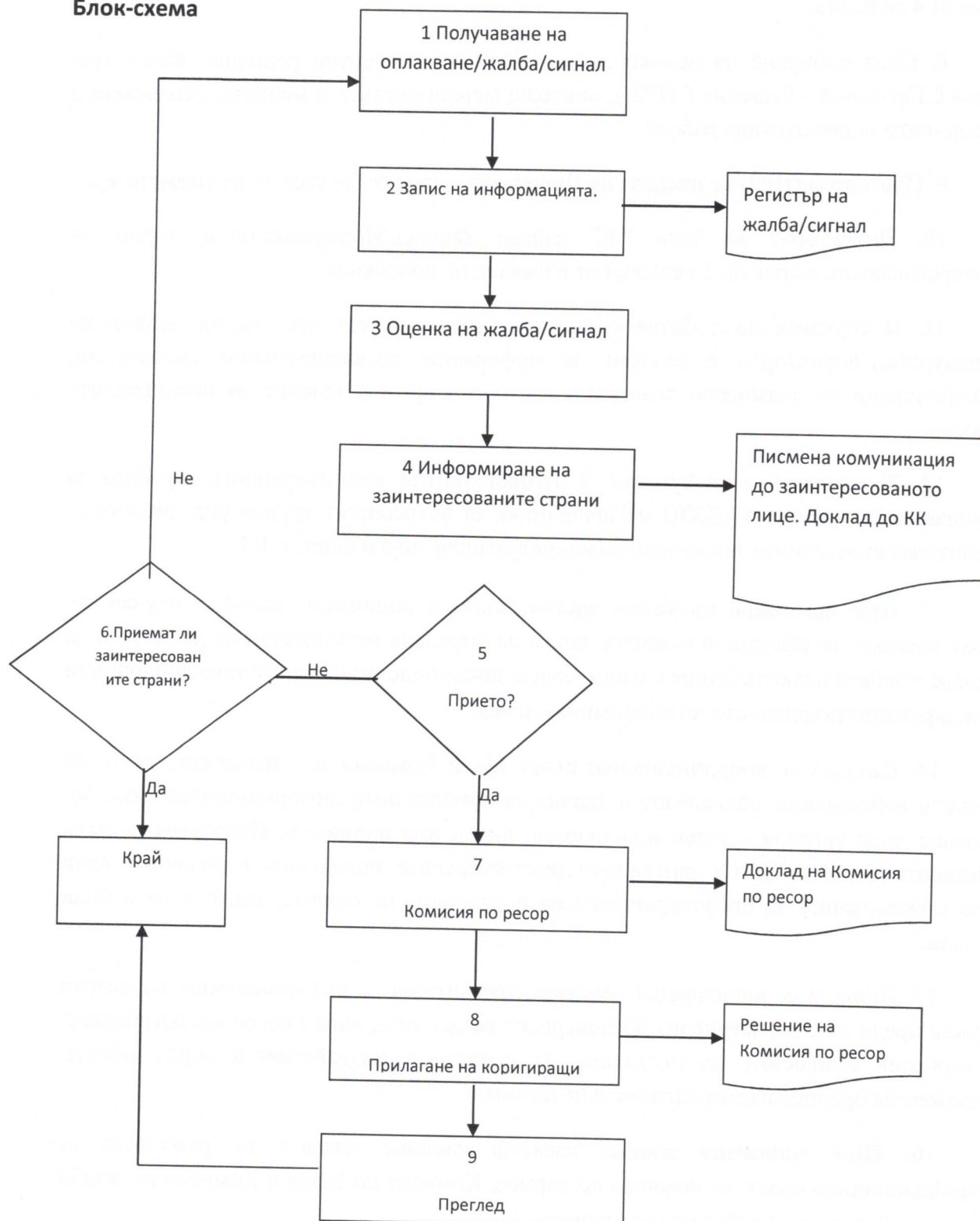
15. Прилага се коригиращо действие превантивно, с цел намаляване на нивото на риск преди да е регистрирана достоверност на данните, като така се предотвратяват по-сериозни изменения на състояние на средата и въздействията върху обекта, подложен на предполагаемо насилие или тормоз.

16. **При анонимна жалба**, касаеща насилие, същата се разглежда от Координационния съвет от комисия по тормоз, Комисия по етика и Комисия по жалби и сигнали, Комисия за работа с деца в риск.

17. Всяко регистрирано състояние се осигурява с надеждната документирана информация.

18. Отговорниците на комисиите, както и членовете на комисиите, са определени със заповед на директора в началото на учебната година и/или преди стартиране на дейностите, по обезпечаване на жалбата/ сигнала.

Блок-схема



III. ОПИСАНИЕ

Какво	От кого	Кога	Как
1. Получаване на оплакване устно / писмено	Директор	а) Когато заинтересован а страна изразява незадоволени я от услугите на организацията б) Когато е пусната жалба срещу решение на организацията	Ако е получена устно: заинтересованата страна трябва да бъде помолена да напише жалбата/сигнала писмено или приемащия го документираща в протокол и входираща. Жалбата трябва да бъде адресирана до директора, освен ако не е срещу самия него, в този случай жалбата трябва да бъде адресирана до външно звено с експертно становище. Информацията за процедурата по жалбите трябва да бъде достъпна и актуална. Информацията за контакта трябва да бъде предоставена в съответния раздел в материали на образователната институция. Родителите и учениците да се запознаят по достъпен и разбираем за тях начин с реда за подаване на жалби и оплаквания до центъра и органите за закрила на детето.
2. Запис на информацията	Директор	След получаване на устна/писмена комуникация	Вписване в регистър на оплакванията. Потвърждение на заинтересовано лице, че оплакването е регистрирано и е предприето действие за обследване.
3. Оценка на оплакването	Директор Комисия по направление на оплакване	Веднага след събирането на информация.	Оценка на цялата информация, докато се обмислят всякакви поверителни въпроси. Решение относно валидността на оплакването и нужда от всякакви коригиращи и превантивни действия. Резултатите от всички предишни подобни оплаквания трябва да бъдат взети под внимание.

Какво	От кого	Кога	Как
			Лицата, заети с процеса по справяне с жалбите трябва да са различни от тези, които са били включени в действията, за които се отнася оплакването. При съмнение за наличие на насилие върху дете се попълва чек-лист и информацията се анализира от психолога.
4. Информира не на заинтересованите страни	Директор Комисия по направление на оплакването	След взимане на решение относно оплакването и своевременно.	Когато е възможно- чрез писмо, по имейл или друга писмена комуникация със заинтересованото лице.
5. Прието?	Директор Комисия по направление на оплакването	След оценката	
6. Приемат ли заинтересованите страни?	Заинтересованите страни	След разглеждането на решението на Директор Комисия по направление на оплакване	Заинтересованата страна може да обжалва решението, взето от Директор, обаче, решението на Педагогическия съвет е окончателно. Заинтересованата страна трябва да бъде информирана за всички други органи, където той/тя може да обжалва решението (например акредитиращите органи, закрила на детето, и др.) Подаването, разследването и решенията по жалбата не трябва да водят до никакви дискриминационни действия срещу жалбоподателя.
7. Комисия по ресор	Директор	Когато се приеме валидността на жалбата.	Попълване на Доклад за коригиращи действия

Какво	От кого	Кога	Как
8. Прилагане на коригиращи действия	Комисия в ЦСОП	В съответствие със съгласуваното време в процедурата.	Според плана за действие, по направление.
9. Преглед	Директор	След прилагането на коригиращи / превантивни действия	Проверка, дали действията са отразили въпросите, повдигнати в жалбата и дали те са ефективни за предотвратяване на повторение на повдигнатите въпроси.
10. При приемане на устни жалби, както и анонимни такива, в случай че касаят насилие, се сформира комисия, която да определи истинността на данните и да приведе жалбата в съответствие с изискуемите доказателствени форми подкрепящи или не подкрепящи твърдението на анонимния сигнал.	Директор Координационен съвет/ Комисия по тормоз/ Комисия по етика /Комисия по жалби и сигнали/ Комисия по риск	Когато се приеме валидността на жалбата и след прилагането на коригиращи / превантивни действия свеждащи нивото на риск до приемливи стойности	Да се създаде координационен съвет и/или Комисия за управление, която да обезпечи наблюдение, обследване и анализ на приложените информационни бази. Проверява се, дали действията са достоверни и дали са разгледани въпросите, повдигнати в сигнала; дали те са с възможност за предотвратяване на повторение на същите, както и на и нови сигнали. Прилага се коригиращо действие превантивно, с цел намаляване на нивото на риск преди да е регистрирана достоверност на данните, като така се предотвратяват по – сериозни изменения на състояние на средата и въздействията върху обекта, подложен на предполагаемо насилие или тормоз. При анонимна жалба, касаеща насилие, същата се разглежда от координационния съвет от комисия по тормоз, комисия по етика и комисия по жалби и сигнали, комисия по риск. Всяко регистрирано състояние, се осигурява с надеждната документирана информация.