

32. СРЕДНО УЧИЛИЩЕ С ИЗУЧАВАНЕ НА ЧУЖДИ ЕЗИЦИ

„СВЕТИ КЛИМЕНТ ОХРИДСКИ“

гр. София, бул. „Христо Ботев“ № 63 | тел.: 02/987-43-58 | email: kl_ohridski32@school32.com

УТВЪРЖДАВАМ:

Д-р Нели Киркова-Костова
Директор на 32. СУИЧЕ

УЧИЛИЩНА ПРОЦЕДУРА ЗА ПОДАВАНЕ, РЕГИСТРИРАНЕ, РАЗГЛЕЖДАНЕ И РЕШАВАНЕ НА ПРЕДЛОЖЕНИЯ, СИГНАЛИ И ЖАЛБИ В 32. СУИЧЕ „СВ. КЛИМЕНТ ОХРИДСКИ“

Актуализирана през 2026 г.

Процедурата е разработена съобразно Административнопроцесуалния кодекс (АПК), Закона за предучилищното и училищното образование, приложимите правила за административно обслужване, защита на личните данни и специалните процедури, когато законът предвижда друг ред.

I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл. 1. (1) Настоящата процедура урежда реда за приемане, регистриране, разпределяне, разглеждане, решаване, съобщаване и архивиране на предложения, сигнали и жалби, постъпващи в 32. СУИЧЕ.

(2) Процедурата се прилага за ученици, родители/лица, полагащи грижи, служители, граждани, организации и други заинтересовани лица.

(3) Целта е осигуряване на достъпност, обективност, законосъобразност, своевременност, проследимост и защита на правата на всички участници.

Чл. 2. (1) По реда на глава осма от АПК се разглеждат предложения и сигнали, освен ако специален закон предвижда друг ред.

(2) Жалба срещу индивидуален административен акт на директора, включително когато се оспорва законосъобразността на издадена заповед, се разглежда по приложимия специален ред и по правилата на АПК за оспорване на административни актове, а не като обикновен сигнал по тази процедура.

(3) Сигнали по Закона за защита на лицата, подаващи сигнали или публично оповестяващи информация за нарушения (ЗЗЛПСПОИН), се разглеждат по отделните вътрешни правила на училището.

(4) Сигнали за насилие, тормоз, риск за дете, дискриминация, престъпление, инцидент с непосредствен риск за живота и здравето или други случаи със специален законов ред се насочват незабавно към приложимата специална процедура и/или компетентните органи.

II. ВИДОВЕ ПОСТЪПЛЕНИЯ

Чл. 3. (1) „Предложение“ е искане или препоръка за усъвършенстване на организацията и дейността на училището или за решаване на друг въпрос в рамките на неговата компетентност.

(2) „Сигнал“ е съобщение за незаконосъобразно или нецелесъобразно действие/бездействие, злоупотреба, лошо управление или друго нарушение, с което се засягат обществени интереси, права или законни интереси.

(3) „Жалба“ по смисъла на тази процедура е писмено оплакване срещу действие, бездействие или решение на училището, което не представлява формално оспорване на административен акт по специален ред. При съмнение относно правната квалификация администрацията насочва подателя към приложимия ред.

Чл. 4. Квалификацията на подадения документ се определя според неговото съдържание, а не според заглавието му. Неправилното наименование от подателя не е основание за отказ от разглеждане.

III. НАЧИНИ ЗА ПОДАВАНЕ

Чл. 5. (1) Предложенията и сигналите могат да бъдат писмени или устни и могат да се подават:

1. лично в администрацията на училището;
2. по пощата на адрес: гр. София, бул. „Христо Ботев“ № 63;
3. по електронна поща: kl_ohridski32@school32.com;
4. по телефон – когато естеството на постъплението позволява това;
5. чрез лична среща в обявеното приемно време на директора или определено длъжностно лице.

(2) На интернет страницата на училището и на видно място в сградата се публикува актуална информация за начините за електронно подаване на искания, предложения, жалби и сигнали.

Чл. 6. (1) Писменото постъпление следва да съдържа достатъчно информация за предмета и подателя, за да може да бъде разгледано и да се осъществи обратна връзка.

(2) За физическо лице се посочват най-малко име и адрес или друг надежден контакт за кореспонденция; телефон и електронна поща се посочват по желание, освен ако са необходими за избрания начин на комуникация.

(3) Не се изискват лични данни, които не са необходими за целта на производството.

(4) Към постъплението могат да се прилагат копия на документи и други материали, свързани със случая.

Чл. 7. (1) За устно или телефонно предложение/сигнал длъжностното лице съставя кратък протокол, който съдържа дата, данни за подателя, предмет и съществени факти.

(2) Когато е необходимо писмено уточнение или допълване, на подателя се дават съответни разяснения.

IV. РЕГИСТРИРАНЕ И ПЪРВОНАЧАЛНА ПРОВЕРКА

Чл. 8. (1) Всички постъпили документи се регистрират по установения ред за входяща кореспонденция, освен когато специална процедура изисква отделен регистър.

(2) Върху документа или в електронната система се отбелязват входящ номер и дата.

(3) Достъпът до документи, съдържащи чувствителна информация, данни за деца, здравни данни, сигнали за насилие или други данни с ограничен достъп, се предоставя само на лица със служебна необходимост.

Чл. 9. (1) След регистрация документът се предоставя на директора за преценка на компетентността и резолюция.

(2) Ако училището не е компетентно, предложението или сигналът се препраща на компетентния орган не по-късно от 7 дни от постъпването, освен когато има данни, че въпросът вече е отнесен и до него. Подателят се уведомява за препращането.

(3) Когато част от поставените въпроси са от компетентността на училището, се разглежда тази част, а останалата се препраща по компетентност.

Чл. 10. (1) Не се образува производство по анонимни предложения и сигнали.

(2) Не се образува производство по сигнали, отнасящи се до нарушения, извършени преди повече от две години.

(3) Повторен сигнал по въпрос, по който вече има решение, не се разглежда, освен ако е свързан с изпълнението на решението или съдържа нови факти и обстоятелства.

(4) Когато постъплението съдържа данни за непосредствен риск за дете или за престъпление, правилата за недопустимост не препятстват изпълнението на задълженията за незабавно уведомяване на компетентните органи.

V. РАЗГЛЕЖДАНЕ И ИЗЯСНЯВАНЕ НА СЛУЧАЯ

Чл. 11. (1) Производството започва с резолюция на директора, с която се определя отговорно длъжностно лице или комисия и конкретна задача.

(2) Сигнал не се решава от лицето, срещу чиито действия или бездействия е подаден, освен в допустимите от закона случаи, когато то приема основателността му и го уважава.

(3) При конфликт на интереси или съмнение в безпристрастността участващото длъжностно лице уведомява директора и се заменя.

Чл. 12. (1) Определеното лице/комисия изяснява фактите и обстоятелствата обективно, като може да събира документи, писмени обяснения, становища и други незабранени от закона доказателства.

(2) На засегнатите лица се предоставя разумна възможност да изложат становище и възражения, когато това е необходимо за правилното решаване на случая.

(3) При работа с ученици се спазват принципът за най-добър интерес на детето, недопускането на повторно травмиране и правилата за защита на личните данни.

(4) Сроковете за вътрешни справки и доклади се определят с резолюцията на директора така, че да бъде спазен законовият срок за крайно произнасяне.

VI. СРОКОВЕ И РЕШЕНИЯ

Чл. 13. (1) Решение по предложение се взема най-късно до два месеца от постъпването му и се съобщава в 7-дневен срок на подателя. Когато е необходимо по-продължително проучване, срокът за вземане на решението може да бъде продължен от по-горестоящия орган до 6 месеца, за което се съобщава на подателя.

(2) Решение по сигнал се взема най-късно до два месеца от постъпването му. Когато особено важни причини налагат, срокът може да бъде продължен от по-горестоящия орган с не повече от един месец, за което се уведомява подателят.

(3) Когато за жалба или друго производство специален закон предвижда различен срок, прилага се специалният срок.

Чл. 14. (1) Решението по сигнал е писмено и мотивирано. Решението по предложение се оформя писмено по начин, който позволява проследимост на произнасянето.

(2) Решението съдържа най-малко: входящ номер, кратко описание на предмета, установените факти, правното/фактическото основание, извод, предприети мерки и, когато е приложимо, ред за последващи действия.

(3) Решението се съобщава на подателя по реда на АПК. Решението по предложение и решението по сигнал се съобщават в 7-дневен срок. Когато с решението по сигнал се засягат права или законни интереси на други лица, то се съобщава и на тях в приложимия обем.

Чл. 15. (1) Когато сигналът е основателен, директорът предприема незабавни мерки за отстраняване на нарушението или нецелесъобразността и определя отговорни лица и срокове.

(2) Когато сигналът е подаден чрез органа или длъжностното лице, срещу чиито действия или бездействия е насочен, и основателността му не бъде призната, сигналът се изпраща заедно с обясненията на съответния по-горестоящ орган в едномесечен срок от подаването му, за което се уведомява подателят.

(3) При данни за извършено престъпление се уведомява незабавно компетентният прокурор и/или орган на МВР съобразно случая.

(4) Подаването на сигнал по реда на АПК не спира изпълнението на оспореното действие или акт, освен когато компетентният орган разпорежи друго.

(5) Решението по сигнал се изпълнява в едномесечен срок от постановяването му. По изключение, когато това се налага по особено важни причини, срокът може да бъде продължен от органа, който го е постановил, с не повече от два месеца, за което се уведомява подателят.

VII. СПЕЦИАЛНИ СЛУЧАИ

Чл. 16. (1) При сигнал за насилие, тормоз, сексуално посегателство, непосредствен риск за здравето или живота на ученик се прилагат без забавяне Механизмът за противодействие на тормоза и насилието, вътрешните училищни правила и законовите задължения за сигнализиране.

(2) При сигнал за дискриминация се преценява приложението на Закона за защита от дискриминация и компетентността на Комисията за защита от дискриминация.

(3) При сигнал за нарушение, попадащо в обхвата на ЗЗЛПСПОИН, подателят се насочва към вътрешния канал за подаване на сигнали, като поверителността се запазва.

(4) При искане за достъп до обществена информация се прилага Законът за достъп до обществена информация, а не настоящата процедура.

VIII. ПОВЕРИТЕЛНОСТ И ЗАЩИТА НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ

Чл. 17. (1) Личните данни се обработват само доколкото са необходими за регистриране, разглеждане и решаване на постъплението.

(2) Не се допуска публикуване или ненужно разпространяване на данни за подателя, ученици, служители и трети лица.

(3) Документите се съхраняват съобразно Номенклатурата на делата, приложимите срокове за архивиране и вътрешните правила за защита на личните данни.

(4) При предоставяне на копия и информация на страни по случая се защитават правата и свободите на трети лица.

IX. ОТЧЕТНОСТ И КОНТРОЛ

Чл. 18. (1) Администрацията следи движението и сроковете по всяко регистрирано постъпление.

(2) Директорът може периодично да изисква обобщена справка за броя, предмета, сроковете и резултатите от разгледаните предложения, сигнали и жалби, без излишно включване на лични данни.

(3) Повтарящи се проблеми и основателни сигнали се използват за анализ на риска и подобряване на училищните правила и организация.

Чл. 19. Контролът по изпълнението на процедурата се осъществява от директора на 32. СУИЧЕ или от определено със заповед длъжностно лице.

X. ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

Чл. 20. (1) Настоящата процедура е самостоятелен вътрешен акт на 32. СУИЧЕ и се прилага съвместно с Правилника за дейността на училището, Правилника за вътрешния трудов ред и специалните вътрешни процедури.

(2) Процедурата се актуализира при нормативна промяна или установена необходимост.

(3) Актуализираната процедура влиза в сила от датата на утвърждаването ѝ със заповед на директора.

Утвърдена със Заповед № 3520/10.09.2026 г.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1**ПРОТОКОЛ ЗА УСТНО / ТЕЛЕФОННО ПРЕДЛОЖЕНИЕ ИЛИ СИГНАЛ**

Дата и час на приемане:

Име на подателя:

Адрес/контакт за кореспонденция:

Начин на подаване: ☐ устно на място ☐ телефон

Предмет:

Основни факти и обстоятелства:

Приложени/посочени доказателства:

Необходима незабавна мярка, ако има такава:

Приел сигнала/предложението: _____ Подпис: _____

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2**КОНТРОЛЕН ЛИСТ ЗА ДВИЖЕНИЕ НА ПРЕДЛОЖЕНИЕ / СИГНАЛ / ЖАЛБА**

Етап	Дата/данни	Отговорно лице/бележка
Входящ номер и дата		
Предварителна преценка за компетентност		
Препращане по компетентност - ако е приложимо		
Резолюция на директора		
Определено лице/комисия		
Събрани обяснения/доказателства		
Дата на доклад/становище		
Дата на решение		
Дата и начин на съобщаване		
Определени коригиращи мерки		
Дата на приключване		

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3**КРАТКА ПУБЛИЧНА ИНФОРМАЦИЯ ЗА ПОДАВАНЕ НА ПРЕДЛОЖЕНИЯ, СИГНАЛИ И ЖАЛБИ**

Можете да подадете предложение, сигнал или жалба до 32. СУИЧЕ:

- на място в администрацията на училището;
- по пощата: гр. София, бул. „Христо Ботев“ № 63;
- по електронна поща: kl_ohridski32@school32.com;
- устно/по телефон или чрез лична среща в обявеното приемно време.

Важно:

- Анонимни предложения и сигнали по реда на АПК не образуват производство.
- Сигнали за нарушения, извършени преди повече от две години, не образуват производство по глава осма от АПК.
- При спешен риск за живота или здравето се подава сигнал на 112.
- Сигнали по ЗЗЛПСПОИН се подават по отделния вътрешен канал на училището.
- Жалби срещу административни актове се подават по реда и в сроковете, посочени в акта и приложимия закон.