

СУ „ПЕТКО РАЧОВ СЛАВЕЙКОВ“ ГРАД ДОБРИЧ  
Добрич 9300 тел./ факс 33 ул. Ангел Кънчев“ 2 e-mail:



СУ „ПЕТКО РАЧОВ СЛАВЕЙКОВ“ – ГРАД ДОБРИЧ

Добрич 9300

тел./ факс 058 60 44 33

ул. „Ангел Кънчев“ № 2

e-mail: \_\_\_\_\_

УТВЪРДИЛ:

ВЕЛИН КОЛ

Директор на Су „Петко Рачов Славейков“

Заличена информация  
Съгласно ЗЗЛД  
и регламент (ЕС) 2016/679

## ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА

ЗА ПОДАВАНЕ И РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ПОСТЪПИЛИ ЖАЛБИ И  
СИГНАЛИ



Настоящият Правилник е приет на заседание на Педагогическия съвет Протокол N2 10/12.09.2025г и е утвърден със заповед N2 РД-04-786/ 12.09.2025 г. на директора на училището.

## ГЛАВА ПЪРВА: ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ И ОБХВАТ

Чл. 1. Настоящите правила дефинират цялостната рамка за управление на обратната връзка от външни и вътрешни за институцията лица. Основните цели са:

1. Осигуряване на обективност и безпристрастност при разглеждане на случаи на нарушения.
2. Гарантиране на законосъобразността на административните актове на Директора съгласно АПК.
3. Превенция на корупцията, дискриминацията и тормоза в училищната общност.
4. Повишаване на доверието между училището и родителите чрез ясна процедура за защита на правата.

## Чл. 2. Видове писмени и устни изявления

1. Учениците и техните родители могат да оспорват конкретни актове или действия на органите на управление и педагогическите специалисти чрез подаване на писмено или устно изявление под формата на жалба, когато са пряко засегнати техни права и законни интереси (в т.ч. при налагане на санкции по ЗПУО, вземане на административни решения или несъгласие с резултати от оценяване).
2. При установяване на нарушения на нормативната уредба, конфликт на интереси, корупционни прояви или финансови злоупотреби, заинтересованите лица подават сигнали до органите на управление. По същия ред се съобщава и за случаи на неетично поведение, лошо отношение или действия, които накърняват личното достойнство на учениците, учителите или други участници в образователния процес.
3. Участниците в образователния процес могат да правят предложения за оптимизиране на административните процеси и организацията на учебната дейност. Такива инициативи могат да включват идеи за модернизация на материално-техническата база, както и конкретни мерки за повишаване качеството на предлаганите от институцията образователни услуги.

Чл. 3. Процесът се базира на законност, поверителност, бързина на производството и недопускане на конфликт на интереси (проверяващият не може да бъде проверяван).

## ГЛАВА ВТОРА: КАНАЛИ ЗА КОМУНИКАЦИЯ И ПРИЕМ

Чл. 4. Писмено подаване.



1. При подаване на документи на хартиен носител, същите се депозират в деловодството на училището, като техническият секретар е длъжен незабавно да регистрира документа и да постави входящ номер върху екземпляра на подателя за удостоверяване на приемането.
2. При използване на пощенски или куриерски услуги, документите следва да се изпращат с обратна разписка, като за дата на подаване се счита датата на пощенското клеймо (датата на предаване на пратката на съответния оператор).
3. Подаването на документи може да се осъществява и по електронен път чрез официалната електронна поща на училището [info-800017@edu.mon.bg](mailto:info-800017@edu.mon.bg) или чрез Системата за сигурно електронно връчване (ССЕВ). В тези случаи изявленията се считат за подписани със саморъчен подпис съгласно условията на Закона за електронния документ и електронните удостоверителни услуги (ЗЕДЕУУ), което им придава пълна правна валидност.

Чл. 5. При устно подаване на изявление, в случаите когато подателят не желае или не е в състояние да състави писмен текст, техническият секретар съставя Протокол за приемане на устно изявление (съгласно Приложение Jf2 2). Протоколът се прочита на глас на лицето и се подписва от подателя и от съставителя за потвърждаване на съдържанието.

Чл. 6. Подадените изявления подлежат на разглеждане само при посочени три имена и адрес за обратна връзка с подателя. Анонимни жалби и сигнали не се регистрират и по тях не се образува производство, с изключение на случаите, в които се съобщава за насилие над дете, физически тормоз или непосредствен риск за сигурността на сградата и участниците в образователния процес. В тези хипотези проверката се извършва незабавно, независимо от липсата на данни за източника.

### ГЛАВА ТРЕТА: РЕГИСТРАЦИЯ И ПЪРВОНАЧАЛЕН АНАЛИЗ

Чл. 7. Всеки постъпил документ се завежда паралелно в Националната електронна информационна система за предучилищното и училищното образование (НЕИСПУО) и в хартиения входящ дневник на институцията. Регистрацията се извършва в рамките на работния ден на неговото постъпване, като се осигурява пълно съответствие между електронния и хартиения запис.

#### Чл. 8. Проверка на редовността

- (1) В случаите, когато подадената жалба не съдържа три имена, адрес или подпис на подателя, както и когато искането е неясно формулирано, Директорът изпраща писмено съобщение до лицето за отстраняване на нередовностите.
- (2) Срокът за отстраняване на дефектите е 7 (седем) работни дни от датата на получаване на съобщението.
- (3) Ако подателят не отстрани посочените нередовности в установения срок, производството по разглеждане на жалбата се прекратява с решение на Директора.

# СУ „ПЕТКО РАЧОВ СЛАВЕЙКОВ“ ГРАД ДОБРИЧ

Добрич 9300 тел./ факс 058 60 44 33 ел. Ангел Кънчев“ 2 e-mail:



СУ „ПЕТКО РАЧОВ СЛАВЕЙКОВ“

Добрич 9300

тел./ ф

ул. „Ангел Кънчев“ № 2

e-mail:

[info-800017Tedu.mon.bo](mailto:info-800017Tedu.mon.bo)

## ГЛАВА ЧЕТВЪРТА: МЕХАНИЗЪМ НА ПРОВЕРКАТА

Чл. 9. В 3-дневен срок от редовната жалба, Директорът издава заповед за назначаване на Комисия за проверка на фактите. Тя се състои от трима членове: председател (заместник-директор) и двама членове (педагогически съветник и представител на непедагогическия персонал).

Чл. 10. Правомощия на Комисията.

(1.) Да изисква писмени обяснения от служителите, срещу които е жалбата, съгласно чл. 193 от Кодекса на труда.

- (2) Да изслушва свидетели и да съставя протоколи от разговорите.
- (3) Да преглежда записи от училищното видеонаблюдение при спазване на GDPR.
- (4) Да прави справки в електронните дневници и документацията на училището.

Чл. 11. Приключване на производството

(1) След приключване на проверката, назначената комисия съставя Заключителен доклад, който задължително съдържа:

1. Подробно описание на извършените проверовъчни действия;
2. Събраните в хода на производството доказателства (документи, обяснения, протоколи);
3. Мотивирани изводи относно основателността или неоснователността на подадената жалба/сигнал;
4. Предложение за конкретни мерки за отстраняване на последиците или за подобряване на работата.

(2) Докладът се представя на Директора за вземане на окончателно решение и писмено уведомяване на страните.

## ГЛАВА ПЕТА: СРОКОВЕ ЗА ПРОИЗНАСЯНЕ И ИЗПЪЛНЕНИЕ

Чл. 12. Срокове за произнасяне

(1) Окончателното решение по постъпилите изявления се взема и съобщава на подателите в следните срокове:

1. До 14 дни от датата на регистриране — за подадени жалби;
2. До 30 дни от датата на регистриране — за подадени сигнали и предложения. (2) Изключение от общите срокове се допуска при сигнали, касаещи дискриминация, насилие над дете или

## СУ „ПЕТКО РАЧОВ СЛАВЕЙКОВ“ ГРАД ДОБРИЧ

Добрич 9300 тел./ факс 058 60 44 33 ел. Ангел Кънчев“ 2 e-mail:

непосредствен риск за здравето, по които проверката започва незабавно и се извършва в рамките на 24 до 48 часа от получаването им. Чл. 13. Актове на Директора

- (1) Въз основа на заключителния доклад на комисията, Директорът се произнася с мотивирано решение, което се съобщава писмено на заинтересованите страни.



СУ „ПЕТКО РАЧОВ СЛАВЕЙКОВ“ – ГРАД ДОБРИЧ

Добрич 9300

тел./ факс 058 60 44 33

ул. „Ангел Кънчев“ № 2

e-mail: [info-800017@edu.mon.bg](mailto:info-800017@edu.mon.bg)

(2) В зависимост от събраните доказателства и направените изводи, решението може да бъде:

1. Оставяне на жалбата без уважение, когато същата е приета за неоснователна или недоказана.
2. Уважаване на жалбата, при което се разпорежда отмяна на оспорвания акт или преустановяване на незаконосъобразното действие.
3. Предприемане на последващи мерки, включително налагане на дисциплинарни наказания на виновния служител съгласно Кодекса на труда и вътрешните правила на институцията.

Чл. 14. Екземпляр от мотивираното решение на Директора се изпраща на подателя в 3-дневен срок от неговото издаване по един от следните начини:

- (1) Чрез пощенски или куриерски услуги с обратна разписка на посочения адрес за кореспонденция;
- (2) „По електронен път на официално предоставения от подателя имейл адрес или чрез Системата за сигурно електронно връчване (ССЕВ).

### ГЛАВА ШЕСТА: ЗАЩИТА НА СИГНАЛИЗИРАЩИТЕ ЛИЦА

Чл. 15. Забранява се разкриването на самоличността на подателя пред лицето, срещу което е сигналът, ако това би застрашило подателя.

Чл. 16. Нито един служител или ученик не може да бъде преследван, санкциониран или дискриминиран поради факта, че е подал сигнал или жалба в добро съзнание.

### ГЛАВА СЕДМА: АРХИВИРАНЕ И КОНТРОЛ

Чл. 17. Преписките по жалбите се съхраняват в специален архив „Жалби и сигнали“ за срок от 5 години, след което се унищожават съгласно Закона за Националния архивен фонд.

Чл. 18. Решението на Директора може да се обжалва по административен ред пред РУО — Добрич в 14-дневен срок или по съдебен ред пред Административен съд — Добрич.