

СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО

в съответствие с изискванията на ISO 9001:2015

Версия 01/30.09.2016 година

Влиза в сила от 28.04.2017 година

Изменение/.....

Лист: 1/6

Първо средно училище «Свети Седмочисленици» - Търговище

ПРОЦЕДУРА ЗА ПОДАВАНЕ, РАЗГЛЕЖДАНЕ И РЕШАВАНЕ НА ПРЕДЛОЖЕНИЯ, ЖАЛБИ И СИГНАЛИ В ПЪРВО СУ „СВЕТИ СЕДМОЧИСЛЕНИЦИ“ ГР. ТЪРГОВИЩЕ ПУ 11_02

Утвърдил:

Директор:

/Севдалина Зафирова/

Чл.1. Настоящата процедура регламентира реда за регистриране, разглеждане и произнасяне по постъпващи в Първо СУ „Свети Седмочисленици“ гр. Търговище предложения, жалби и сигнали.

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

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

Чл.4. Писмените предложения, жалби и сигнали се описват в свободен текст и се подават лично в администрацията на училището / кабинет на техническия сътрудник/, по пощата на адрес: гр.Търговище, ул.Капитан Данаджиев 22 или по електронна поща на адрес: soul_tg@abv.bg

Чл.5. Подадените писмени предложения, жалби и сигнали се вписват от техническия секретар в Регистъра за подадени предложения, жалби и сигнали и в Дневника за входяща/изходяща кореспонденция на училището. Върху предложението, жалбата или сигнала се записва вх. № от Дневника за входяща кореспонденция на училището и поредния номер в Регистъра. Оригиналът на документа се поставя в класъора към регистъра, а копие - в класъора към входящо/изходяща кореспонденция.

Първо СУ“Св.Седмочисленици” гр.Търговище

НАРЪЧНИК ПО УПРАВЛЕНИЕ

СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО

в съответствие с изискванията на ISO 9001:2015

Версия 01/30.09.2016 година

Влиза в сила от 28.04.2017 година

Изменение/.....

Лист: 2/6

Първо средно училище «Свети Седмочисленици» - Търговище

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

Чл.7. За подадени устно или по телефон предложения, жалби и сигнали се съставя Протокол / Приложение № 1/ от длъжностното лице, което ги е приело и се постъпва по реда на чл.5.

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

Чл.9. Процедурата за разглеждане на предложение, жалба или сигнал започва с резолюция на директора на училището и назначаване на комисия.

Чл.10. За всеки конкретен случай директорът назначава комисия, като в състава и може да се включва и представител на непедагогическия персонал, при необходимост.

Чл.11. Комисията за предложения, жалби и сигнали разглежда всяко постъпило предложение, жалба или сигнал и в 7-дневен срок изготвя писмен доклад, който предоставя в администрацията на училището, заедно с всички събрани доказателства по случая. Когато за решението на конкретно предложение, жалба и сигнал е необходимо събиране на допълнителна информация по случая, което изисква повече технологично време, подателят се уведомява писмено, като се излагат съответните мотиви.

Чл.12. Директорът се произнася по доклада на комисията в седемдневен срок от предаването му с мотивирано решение.

Чл.13. Техническият секретар изпращат до подателя решението на директора с писмо с обратна разписка.

Първо СУ "Св.Седмочисленици" гр.Търговище

НАРЪЧНИК ПО УПРАВЛЕНИЕ

СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО

в съответствие с изискванията на ISO 9001:2015

Версия 01/30.09.2016 година

Влиза в сила от 28.04.2017 година

Изменение/.....

Лист: 3/6

Първо средно училище «Свети Седмочисленици» - Търговище

Чл.14. При постъпване на жалба или сигнал за дете в риск, директорът до 1 час подава доклад за ситуацията до ОЗД, ДАЗД, МВР и РУО – Търговище.

Чл.15. Когато сигналът или жалбата бъдат уважени, незабавно се вземат мерки за отстраняване на допуснатото нарушение или нецелесъобразност, за което се уведомява подателя и другите заинтересовани лица.

Чл.16. Производството по предложенията, жалбите и сигналите приключва с изпълнение на решението на директора.

Чл.17. За всички предприети действия в хода на извършена проверка на жалба или сигнал, Комисията води преписка, в която се съхраняват изисканите обяснения, протоколи от проведени срещи и взети решения, както и доклада до директора.

Приложения:

1. Протокол за регистриране на устни, в т.ч. подадени по телефон предложения, жалби и сигнали .
2. Регистър за предложения, жалби и сигнали.

Първо СУ“Св.Седмочисленици” гр.Търговище

НАРЪЧНИК ПО УПРАВЛЕНИЕ

СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО

в съответствие с изискванията на ISO 9001:2015

Версия 01/30.09.2016 година

Влиза в сила от 28.04.2017 година

Изменение/.....

Лист: 4/6

Първо средно училище «Свети Седмочисленици» - Търговище

Приложение №1

ПЪРВО СУ „СВЕТИ СЕДМОЧИСЛЕНИЦИ“ ГР. ТЪРГОВИЩЕ

Вх.№.....

.....

ПРОТОКОЛ

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

в ПЪРВО СУ „СВЕТИ СЕДМОЧИСЛЕНИЦИ“ ГР. ТЪРГОВИЩЕ

№	Данни за подателя	Съдържание на данни
1	Име, презиме, фамилия	

Първо СУ "Св.Седмочисленици" гр.Търговище

НАРЪЧНИК ПО УПРАВЛЕНИЕ

СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО

в съответствие с изискванията на ISO 9001:2015

Версия 01/30.09.2016 година

Влиза в сила от 28.04.2017 година

Изменение/.....

Лист: 5/6

Първо средно училище «Свети Седмочисленици» - Търговище

2	Адрес за кореспонденция	
3	Телефон, факс	
4	Ел.адрес	
5	Описание на предложението, жалбата или сигнала	
6	Дата на приемане	
7	Час на приемане	

Приел:

Длъжност:.....

Име, фамилия:.....

Подпис:.....

Първо СУ "Св.Седмочисленици" гр.Търговище

НАРЪЧНИК ПО УПРАВЛЕНИЕ

СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО

в съответствие с изискванията на ISO 9001:2015

Версия 01/30.09.2016 година

Влиза в сила от 28.04.2017 година

Изменение/.....

Лист: 6/6

Първо средно училище «Свети Седмочисленици» - Търговище

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

Настоящата процедура е утвърдена със заповед №1448/14.09.2017г.

Първо СУ "Св.Седмочисленици" гр.Търговище

НАРЪЧНИК ПО УПРАВЛЕНИЕ

СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО

в съответствие с изискванията на ISO 9001:2015

Версия 01/30.09.2016 година

Влиза в сила от 28.04.2017 година

Изменение/.....

Лист: 7/6

Първо средно училище «Свети Седмочисленици» - Търговище

Първо СУ "Св.Седмочисленици" гр.Търговище

НАРЪЧНИК ПО УПРАВЛЕНИЕ