



МИНИСТЕРСТВО НА ОБРАЗОВАНИЕТО И НАУКАТА
ЦЕНТЪР ЗА СПЕЦИАЛНА ОБРАЗОВАТЕЛНА ПОДКРЕПА „Св. Св. Кирил и Методий“

с.Кривня, общ.Провадия, обл.Варна, тел., 0878273413,
e-mail: info400162@edu.mon.bg; csop_metodii@abv.bg

Утвърждавам:.....
Директор – **Ив. Богданова**



П Л А Н
НА КОМИСИЯТА ПО ЖАЛБИ, СИГНАЛИ И
ПРЕДЛОЖЕНИЯ
ЗА УЧЕБНАТА 2025/2026 ГОДИНА

НАСТОЯЩИЯТ ПЛАН Е ПРИЕТ НА ЗАСЕДАНИЕ НА ПЕДАГОГИЧЕСКИЯ СЪВЕТ С
ПРОТОКОЛ № 7/09.09.2025 Г.

I. Общи положения:

1. Комисията по жалби, сигнали и предложения е избрана на заседание на педагогическия съвет е в състав:

Председател: Ивелина Жечева - зам. директор УД

Членове: Даниела Пенева – учител на деца със СОП

Виолета Динкова – психолог

Радостина Маркова – учител на деца със СОП

II. Цели на комисията:

1. Планът на комисията е приет на заседание на педагогическия съвет с Протокол № 7/09.09.2025 г.
2. Предложенията, сигналите и жалбите са демократична форма за въздействие за строгото и еднакво спазване на законите от всички. Те се приемат писмено в кутия за сигнали или от фейсбук страницата на центъра.
3. Предложения могат да се правят за усъвършенстване на организацията и дейността на центъра или за решаване на други въпроси в рамките на компетентността му.
6. Жалбата - е документ, чрез който в писмена форма се обжалват незаконосъобразността и/или нецелесъобразността на определен проблем/искане. Оспорващият е длъжен да посочи доказателствата, които иска да бъдат събрани, и да представи писмените доказателства, с които разполага.
7. Сигнали - могат да се подават за злоупотреби с власт и корупция, лошо управление на имуществото или за други незаконосъобразни или нецелесъобразни действия или бездействия на административните органи и длъжностни лица, права или законни интереси на други лица в ЦСОП "Св. св Кирил и Методий".
8. Дейността на комисията се основава на принципите да разглежда и решава предложенията, жалбите и сигналите в установените срокове обективно и законосъобразно, като никой не може да бъде преследван само заради подаването на предложение или сигнал при условията и по реда на глава осма от АПК.
9. Комисията разглежда предложения, жалби и сигнали в рамките на компетентността ѝ.
10. Комисията води два дневника - един за регистриране на постъпилите предложения, сигнали и жалби и друг за решенията по протоколите от заседанията на комисията.

III. Цели

1. Да създаде условия за подобряване на качеството и ефективността в работата на ЦСОП.
2. Бърза и ефективна защита на интересите на жалбоподателите.
3. Разглеждането на всички сигнали и жалби за нередности, появили се в процеса на обучението, както и постъпилите предложения да става в установените срокове, обективно и законосъобразно.

IV. Задачи

1. Приема и анализира постъпилите предложения, сигнали и жалби.
2. Преценява тяхната основателност и при необходимост може да изиска от ръководството на училището и длъжностните лица допълнителна информация.
3. Комисията взема решение не по-късно от 15 дни от постъпване на предложението, сигнала или жалбата и сезира Директора на центъра.
4. Осъществява обратна връзка с жалбоподателя (освен, ако сигнала не е анонимен), като го

- информира за хода на оплакването и предприетите действия от комисията.
5. Следи за предприетите действия по предложението, жалбата или сигнала.
6. Членовете на комисията са длъжни да спазват изискванията във връзка с опазване на класифицираната информация и информацията по Закона за защита на личните данни.

V. Дейности и мероприятия

1. Запознаване на педагогическия колектив с дейността на комисията по жалби, сигнали и предложения, нейната роля и място за подобряване на качеството и ефективността в работата на центъра.

Отг. Председател на Комисията

срок: м. Септември

2. Ежеседмична проверка на специалната кутия за жалби, сигнали и предложения или от фейсбук страницата ни.

Отг. Даниела Пенева

срок: / всеки последен ден от уч. седмица /

3. Да се водят следните книги:

- 3.1. За регистриране на постъпилите жалби, сигнали и предложения.

Отг. Председател на Комисията

срок: постоянен

- 3.2. За решенията по протоколите от заседанията на комисията.

Отг. Председател на Комисията

срок: постоянен

4. Комисията провежда редовни заседания веднъж на два месеца и извънредни заседания при възникнала необходимост.

Отг. Комисията

срок: постоянен

5. Всяко постъпило предложение, жалба или сигнал се регистрира с входящ номер в дневник на комисията и се отбелязва кратка информация за съдържанието.

Отг. Председател на комисията

срок: постоянен

6. Всяко постъпило предложение, жалба или сигнал се регистрира с входящия номер в регистъра на училището.

Отг. Технически секретар

срок: постоянен

7. За проведените заседания и взетите решения се води протокол, който се подписва от членовете на комисията.

Отг. Радостина Маркова

срок: постоянен.

8. Комисията взема решение по всяка конкретна жалба, сигнал или предложение след като се изясни случаят и се обсъдят обясненията и възраженията на заинтересованите лица с мнозинство повече от половината от присъстващите членове и най-късно в 3-дневен срок от приключване на обсъжданията.

Отг. Даниела Пенева

срок: постоянен

9. Комисията предоставя решението по всяка конкретна жалба, сигнал или предложение на Директора на Центъра, не по-късно от 1 ден от вземане на решението.

Отг. Председател на Комисията

срок: постоянен

10. Осъществява обратна връзка с жалбоподателя (освен, ако сигналът не е анонимен) като го информира за хода на оплакването и предприетите действия от комисията.

Отг. Комисията

Срок: постоянен

11. Комисията контролира изпълнението на решенията по всяка конкретна жалба, сигнал или предложение.

Отг. Ивелина Жечева

Срок: постоянен

12. Комисията отчита дейността си на заседание на Педагогически съвет два пъти в годината – в края на I учебен срок и в края на годината.

Отг. Даниела Пенева

срок: м. Февруари, юни



МИНИСТЕРСТВО НА ОБРАЗОВАНИЕТО И НАУКАТА
ЦЕНТЪР ЗА СПЕЦИАЛНА ОБРАЗОВАТЕЛНА ПОДКРЕПА „Св. Св. Кирил и Методий“

с.Кривня, общ.Провадия, обл.Варна, тел., 0878273413,
e-mail: info400162@edu.mon.bg; csop_metodii@abv.bg



Утвърждавам:.....,
Директор – **Ив. Богданова**

ПРОЦЕДУРА

за подаване и разглеждане на жалби и оплаквания

1. Ред за подаване на жалби от децата и учениците в ЦСОП с. Кривня, персоналът, семействата и други лица свързани с децата и учениците.

1. Настоящите правила регламентират процедурата за разглеждане, проверка, анализ и предприемане на действия от страна на Център за специална образователна подкрепа по жалби, свързани с дейностите по доставка на услугата.

2. Жалбата или сигналът се подават писмено в кутия за жалби и сигнали, поставена на видно място. Кутията се отваря в края на всяка седмица от директора. Жалбата или сигналът трябва да съдържат:

- дата и час на постъпване на жалбата
- името на подателя
- адреса на подателя

3. Области на прилагане: На регистрация, анализ и отговор подлежат жалби:

- от децата/ученици/ в ЦСОП
- от родителите/настойниците на децата;
- от персонала на ЦСОП
- от други лица и институции, свързани с дейността по услугата.

4. ЦСОП се задължава да уведоми деца/ученици/ и техните родители/настойници по достъпен за тях начин (тази процедурата и друг подходящ информационен материал) за реда за подаване на жалби.

5. Подаването на жалби от лицата по т.2 се извършва в писмен вид, като ясно се излага проблемът. За децата под 14 години жалбата се подава от родителя/настойника.

6. Жалбата се адресира до директора на ЦСОП.

7. Всяка постъпила жалба се завежда с входящ номер и дата в книгата за жалби; Описват се: дата; име и адрес на лицето, отправящо жалбата; описание на съдържанието. При наличие на съпътстващи документи те също се регистрират.

8. Анонимни жалби не се разглеждат, освен когато съдържат сигнал за насилие над дете.

II. Предприети действия след постъпване на жалба

1. Директорът назначава комисия за разглеждане на постъпилата жалба.
2. Според предмета на жалбата /сигнала/ може да бъде поканено длъжностно лице, извън състава на комисията.
3. От лицето, срещу което е насочена жалбата, се изискват писмени обяснения, които трябва да бъдат представени в 3 дневен срок от поискването им.
4. Лицето срещу когото е насочена жалбата, се отстранява от работа до изясняване на случая.
5. След получаване на писмените обяснения, комисията разглежда случая описан в жалбата в присъствие на двете страни /по възможност/, в 7 дневен срок. При необходимост, жалбата може да се препрати към по – висша инстанция, а при наличие на криминална проява към отговорните за целта органи.
6. В случаите на извършени предварителни проверки се докладва за резултатите от същите.
7. Решението на комисията и предприетите мерки се записват в Регистъра на жалбите и за тях писмено се информира жалбоподателят в срок от 3 работни дни. Ако жалбоподателят е дете, то се запознава с решението от директора на ЦСОП.
8. Жалби и възражения не се разглеждат от служител, срещу когото пряко или косвено са насочени.
9. Ако не признае основателността на сигнала или жалбата, комисията в отговора си до подателя излага съображенията и мотивите си за това.
10. Предложения, сигнали, жалби и молби не се препращат, когато има данни, че въпросът е отнесен до компетентни органи.
11. На база изводите и препоръките на комисията, директора на ЦСОП резолира жалбата и нарежда предприемане на конкретни действия във връзка с нея, ако такива се налагат.
12. Решението по предложение, сигнал, жалба и молба се взема, след като се изясни случая и се обсъдят обясненията и възраженията на заинтересованите страни. За установяване на фактите и обстоятелствата могат да се използват всички начини и средства, които не са забранени от закона.
13. Комисията, постановила решението, взема мерки за неговото изпълнение, като определя и начина и срока за изпълнението. Производството по предложенията, сигналите, жалбите и молбите се прекратява с изпълнението на решението.
14. Решението не подлежи на обжалване.
15. Заседанията на комисията се протоколират.
16. Сигнали и жалби, подадени повторно по въпрос, по който има решение, не се разглеждат, освен ако са във връзка с изпълнението на решението или се основават на нови факти и обстоятелства. Сигналите и жалбите, които не се разглеждат, се връщат на подателя, като му се съобщават и основания за това.

III. Срок за разглеждане на жалби:

1. Жалбата се разглежда в срок не по – късно от 7 работни дни от нейното постъпване.

2. Когато жалбата е постъпила от родител или настойник на дете, се разглежда в срок до 3 работни дни от постъпването ѝ.

IV. Ред за осигуряване на възможност на детето да се консултира с избрано от него пълнолетно лице, когато желае да подаде жалба:

1. На детето се предоставя възможност да отправя жалба чрез избрано от него пълнолетно лице.

2. За подаване на жалбата се предоставя образец.

V. Жалбите се съхраняват в Регистър за жалби и оплаквания.

- На постъпилите жалби се слага входящ регистрационен номер и дата на постъпване на жалбата.
- Вписват се трите имена на жалбоподателя
- Дата и час на постъпване на жалбата
- Кратко описание на вида и характера на жалбата. Ако жалбата е подадена устно, жалбоподателят трябва да се подпише за достоверността на описанието.
- Изходящ регистрационен номер и дата на писмен отговор до жалбоподателя
- Копие от цялата документацията по жалбата се прилага към личното досие на съответния ученик и/или член на персонала на ЦСОП, ако жалбата ги касае.

VI. Документацията /хартиен носител/ от извършени проверки по жалбата и отговора по нея е съхраняват в отделен архив.

VII. За всички жалби и за действията, предприети от ЦСОП за отстраняване на нарушения се води досие, което е достъпно за проверка от Агенцията за социално подпомагане и от Държавната агенция за закрила на детето.

VIII. Ползвателите на услугата задължително се запознават по достъпен начин с реда за подаване на жалби.

IX. Служителите в ЦСОП удостоверяват с подписа си задължението да познават процедурата и да я прилагат в практиката.

X. Всяко тримесечие екипът на ЦСОП анализира типологията на жалбите, разработва и предлага мерки за предотвратяване и ограничаване на потенциалните възможности за възникването им.

Приети на ПС с протокол №6 от 03.09.2025 г.