



 Recoverable Signature

X инж. Любомира Вълкова

Signed by: LYUBOMIRA YORDANOVA VALKOVA

ПРОЦЕДУРА

за регистриране, разглеждане и произнасяне по постъпващи жалби и сигнали в
ПГЕЕ – гр. Пловдив за учебната 2025/ 2026 г.

I. СЪШНОСТ, ЦЕЛ, ОБХВАТ

Чл. 1 Настоящата процедура регламентира реда за регистриране, разглеждане и произнасяне по постъпващи в ПГЕЕ – гр. Пловдив предложения, жалби и сигнали.

Чл. 2 Целта на настоящата процедура е осигуряване на обратната връзка от заинтересованите страни и решаване на кризистна ситуация при възникнало несъответствие между очакванията на заинтересованите страни и настъпилите събития, с цел подобряване на процесите и комуникацията между страните и покриване на изискването за отстраняване на несъответствията.

Чл. 3 Настоящата процедура обхваща всички ученици, родители, педагогически специалисти и/ или други заинтересовани страни, свързани с предоставянето на образователни услуги от страна на ПГЕЕ – гр. Пловдив.

Чл. 4 Служебните лица, които се ангажират с регистриране, разглеждане и произнасяне по постъпващи жалби и сигнали, са определени със Заповед на Директора на образователната институция.

Чл. 5 Жалби/ сигнали в образователната институция се подават както следва:

1. Чрез електронна форма чрез имейл: info-1690174@edu.mon.bg /Приложение №1/
2. На хартиен носител в канцеларията на ПГЕЕ – гр. Пловдив, бул. „Пещерско шосе“26, ет. 2, Мариана Русева – ЗАС. /Приложение №1/

Чл. 6 Всяка жалба и сигнал трябва да съдържа темата, по която се отправя искането, както и пълното име, адрес, телефон за контакт и имейл на подателя. Към подадените жалби и сигнали могат да се прилагат копия на документи, свързани с описаната тема. Това ще повиши възможността за по-ефективни действия от наша страна при проверката на сигналите, подадени от Вас.

Чл. 7 Не се разглеждат анонимни предложения, жалби и сигнали или такива, отнасящи се до несъответствие, извършено преди повече от 3 месеца.

II. РЕД ЗА РЕГИСТРИРАНЕ, РАЗГЛЕЖДАНЕ И ПРОИЗНАСЯНЕ ПО ПОСТЪПВАЩИ ЖАЛБИ И СИГНАЛИ В ПГЕЕ – ГР. ПЛОВДИВ.



Чл. 1 Жалбата/сигнал постъпва по типова бланка от родител, учител или външно лице в канцеларията на Професионална гимназия по електротехника и електроника – гр. Пловдив.

Чл. 2 Жалбата/ сигналът се входира в Електронен регистър за жалби и сигнали на Професионална гимназия по електротехника и електроника в срок до 3 дена от датата на подаване, като за сигнали, свързани със живота и здравето на обучаемите, жалбата се входира в срок не по-късен от 24 часа от подаването на жалбата/сигнал.

Чл. 3 Жалбата/сигнал се предава до Директорът от настъпване на събитието, от учител - в срок до 24 часа, родител - в срок до 48 часа или външно звено - в срок до 48 часа.

Чл. 4 Директорът, в зависимост от жалбата/сигнал, издава заповед за свикване на съответната Комисия, със конкретен срок, отговаряща на рисковата тежест в зависимост от естеството на сигнала. Заповедта влиза в сила от датата на издаване.

Чл. 5 Съответната комисия се запознава с естеството на сигнала.

- 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.
- 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.

Чл. 6 След събиране на всички доказателства и експертни решения, Комисията съставя Протокол с предложение, описващ действията и мерките, решенията и препоръките за последваща работа. Протокола се предава на Директора в срок не по-късно от 24 часа от съставянето му.

Чл.7 Директорът, на база на протокола и предложенията в него, информира заинтересованите страни в срок до 5 работни дни от съставянето му.

Чл. 8 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.

Чл. 9 За всички предприети действия в хода на извършена проверка на жалба или сигнал, Комисията води досие по случая, в което се съхраняват изисканите обяснения, протоколи от проведени срещи и взети решения, както и доклада до директора.

Чл. 10 След приключване на учебната година материалите по случая се архивират и се съхраняват в архива на гимназията със срок до 1 г.

Всички случаи с ниска рискова тежест, при които е установено несъответствие между очакванията на заинтересованите страни и актуалното състояние, се отнасят към класния ръководител, за което той е длъжен в срок не по-късно от 24 часа от узнаването, да информира заместник-директор по компетентност.

**ПРОФЕСИОНАЛНА ГИМНАЗИЯ ПО
ЕЛЕКТРОТЕХНИКА И ЕЛЕКТРОНИКА**

бул. Пещерско шосе № 26
4002 гр. Пловдив, България
тел. 032 / 643-675
info-1690174@edu.mon.bg



**VOCATIONAL SCHOOL OF ELECTRICAL
ENGINEERING AND ELECTRONICS**

26 Peshtersko shouse blvd.,
4002 Plovdiv, Bulgaria
Phone: 032 / 643-675
info-1690174@edu.mon.bg

Училищната процедура за подаване, разглеждане и решаване на жалби и сигнали в ПГЕЕ – гр. Пловдив е отворен документ, който при промяна на нормативната база и по предложение на членовете на Педагогическия съвет, може да бъде променян и допълван.

Училищната процедура за подаване, разглеждане и решаване на жалби и сигнали в ПГЕЕ – гр. Пловдив за учебната 2025/ 2026 г. е обсъждана и приета на заседание на Педагогическия съвет с протокол № 11/ 11.09.2025 г.



Приложение № 1

Вх. №

**ФОРМУЛЯР ЗА РЕГИСТРИРАНЕ НА ЖАЛБА/ СИГНАЛ В ПГЕЕ – ГР.
ПЛОВДИВ**

№	Данни за подателя	Съдържание на данните
1.	Име, презиме, фамилия	
2.	Адрес за кореспонденция	
3.	Телефон	
4.	Имейл	
5.	Описание на жалбата/ Сигнала	
6.	Дата на приемане	
7.	Час на приемане	

Приел:

Име, фамилия:..... Подпис:.....