



ЦЕНТЪР ЗА СПЕЦИАЛНА ОБРАЗОВАТЕЛНА ПОДКРЕПА
„ПРОФ. ДИМИТЪР КАЦАРОВ“ – ГР. СОФИЯ

УТВЪРЖДАВАМ:

Венета Ал-Шериф
Директор на ЦСОП
Утвърдена със заповед № 0559-02/14.09.2022 г.



РЕД И ПРОЦЕДУРА ЗА ПОДАВАНЕ, РАЗГЛЕЖДАНЕ И
РЕШАВАНЕ НА ПРЕДЛОЖЕНИЯ, ЖАЛБИ И СИГНАЛИ

В ЦЕНТЪР ЗА СПЕЦИАЛНА ОБРАЗОВАТЕЛНА ПОДКРЕПА
„ПРОФ. ДИМИТЪР КАЦАРОВ“ – ГР. СОФИЯ

Актуализация приета с Протокол № 9 от 01.09.2026 г. на Педагогическия съвет

София, 2026 год.

ЦЕЛ: Настоящият документ има за цел да регламентира реда и начина за приемане, регистриране, извършване на проверка, констатиране има ли нарушения, предприемане на мерки в случай на доказани такива и отговор до подалия жалба или сигнал. Настоящите ред и процедура регламентират отговорностите и задълженията на служителите, отговарящи за приемането, регистрирането и извършването на проверки и отговор до подалия жалба или сигнал.

ОБХВАТ: Настоящите ред и процедура обхващат жалби и сигнали за нарушаване на законодателството на Република България, Хартата за правата на човека и Вътрешните правила за организация на работата постъпили в ЦСОП „Проф. Димитър Кацаров“ – гр. София по указания ред в съответствие с чл. 29 от Административно процесуалния кодекс.

ПОЗОВАВАНЕ НА: ДЕЙСТВАЩАТА НОРМАТИВНА УРЕДБА

Закон за предучилищното и училищното образование

Закон за закрила на детето

Закон за достъп до обществена информация

Закон за защита на личните данни

Административно процесуален кодекс

Наредба на МС за административното обслужване

Вътрешни правила за организация на работа в

ЦСОП „Проф. Димитър Кацаров“ – гр. София

Чл. 1. Настоящите ред и процедура регламентират реда за регистриране, разглеждане и произнасяне по постъпващи в ЦСОП „Проф. Димитър Кацаров“ – гр. София предложения, жалби и сигнали.

Чл.2. (1) Предложения, жалби и сигнали се подават в писмен вид – лично, като се входирант в канцеларията на Центъра, могат да се подават в кутията за предложения, жалби и сигнали на Центъра или по пощата, като се адресират до директора на ЦСОП. **(2)** Всяко предложение, жалба и сигнал трябва да съдържа тема по която се отправя искането, както и попълнено име, адрес и телефон за контакт на подателя. Темите по които се подават предложения, жалби и сигнали не се ограничават. Към подадените

предложения, жалби и сигнали могат да се прилагат копия на документи, свързани с описаната тема, подкрепящи мотивите и твърденията на лицето вносител.

(3) Подадените предложения, жалби и сигнали се предоставят на директора на ЦСОП „Проф. Димитър Кацаров“ – гр. София за предварителен преглед на документите и определяне дали предметът на документа е от компетентността на образователната институция ЦСОП. Ако преценката е, че документът не е от компетентността на ЦСОП и/или не е в неговите правомощия, същият се препраща по компетентност на съответното ведомство, като писмено се уведомява вносителя на предложението, жалбата или сигнала за предприетите действия.

(4) Процедурата за разглеждане на предложение, жалба или сигнал в ЦСОП започва с резолюция върху документа от директора на Центъра и предаване на постъпилия документ на председателя на упълномощената за това комисия.

(5) Компетентен орган за разглеждане на предложения, жалби и сигнали в ЦСОП е Комисията по етика, сформирана със заповед на директора на ЦСОП.

(6) Комисията по етика се състои от председател и четирима членове поименно посочени в заповед на директора на ЦСОП.

(7) Предложения, жалби и сигнали могат да бъдат подавани от родители на деца, които посещават и се обучават в ЦСОП, служители на ЦСОП и заинтересовани за сигурността на децата физически и юридически лица.

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

Чл. 4. Писмените предложения, жалби и сигнали се описват в свободен текст – могат да се подават лично, като се входират в канцеларията на Центъра, могат да се подават в кутията за предложения, жалби и сигнали на Центъра, която се намира на достъпно място във фойето на ЦСОП „Проф. Димитър Кацаров“ – гр. София, или по пощата.

Чл. 5. (1) Завеждащ административна служба (ЗАС) в ЦСОП, всеки ден проверява кутията за постъпили предложения, жалби и сигнали и пощенската кутия на Центъра. При наличие на такива, същите се внасят в канцеларията на Центъра за входиране в дневника за входяща кореспонденция.

(2) Получилите входящ номер в канцеларията на ЦСОП предложения, жалби и сигнали, се описват и в Регистър за подадени предложения, жалби и сигнали на ЦСОП „Проф. Димитър Кацаров“ – гр. София от председателя и членовете на Комисията по етика.

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

Чл. 7. (1) Комисията по етика разглежда постъпилото предложение, жалба или сигнал и в 14 дневен срок от постъпването, изготвя писмен доклад до директора на ЦСОП, който внася в канцеларията на Центъра с входящ номер, заедно с всички събрани доказателства по темата/случая.

(2) Когато за решението на конкретното предложение, жалба или сигнал е необходимо събиране на допълнителна информация, необходимо е извършването на допълнителни проверки и/или изисква повече технологично време, в рамките на 30 дни подателят се уведомява писмено, като се излагат съответните мотиви и основанието за забавянето.

Чл. 8. Директорът се произнася по доклада на Комисията по етика в 7 дневен срок от предаването му с мотивирано становище.

Чл. 9. (1) В случаи при които Комисията по етика не открие основателност за подаването на предложението, жалбата или сигнала, исканията са незаконосъобразни и неоснователни или не могат да бъдат удовлетворени по обективни причини, се излагат съображения за това в доклада от комисията до директора.

(2) Директорът в срок от 1 месец от подаването му, писмено уведомява подателя.

Чл. 10. (1) За всички предприети действия в хода на извършената проверка свързана с предложение, жалба или сигнал, Комисията по етика в ЦСОП води преписка, създава досие и съхранява събраните документи – изискани писмени обяснения, протоколи от проведени срещи и взети решения и доклада до директора на ЦСОП.

(2) Създаденото досие по случая се архивира в отделна папка.

Чл. 11. (1) За своята работа Комисията по етика при разглеждането на предложения, жалби и сигнали изготвя протокол в два екземпляра.

(2) В протокола се описват подробно мотивите за взетите от комисията решения, за приемане или отхвърляне на предложението, за уважаване или отхвърляне на жалбата или сигнала, за предприемането на конкретни мерки и действия.

(3) Копие от подаденото предложение, жалба или сигнал, протоколът в който са изложени мотивите на Комисията по етика, както и копие от кореспонденцията по въпроса, се съхранява в личното досие на лицето за което се отнасят.

Чл. 11. Служителят на длъжност ЗАС в ЦСОП „Проф. Димитър Кацаров“ – гр. София, изпраща до подателя отговора на директора на Центъра с писмо с обратна разписка.

Чл. 12. При постъпване на жалба или сигнал за дете в риск, директорът (зам.-директорът по УД) до 1 час подава устно сигнал за ситуацията до Д „СП“ – Отдел „Закрила на

детето“, ДАЗД, VI-то РПУ на МВР гр. София, РУО София-град, а след това писмено, чрез доклад.

Чл. 13. При постъпил сигнал или жалба срещу лице от персонала за насилие спрямо дете/ученик се действа по реда на настоящата процедура. На основание чл. 193 от Кодекса на труда директорът (зам.-директорът по УД) изисква писмени обяснения и изслушва служителя. Комисията проверява посочените в сигнала факти и обстоятелства. При доказване на вината, на работника/служителя се налага дисциплинарно наказание.

Чл. 14. При особено тежки нарушения на трудовата дисциплина и установено насилие над дете/ученик, работникът/служителят се отстранява от работа до изясняване на случая.

Чл. 15. Когато фактите и обстоятелствата, посочени в жалбата бъдат потвърдени се вземат незабавни мерки за отстраняване на допуснатото нарушение. При доказване вината на работник/служител от персонала в ЦСОП, следва дисциплинарно наказание.

Чл. 16. Жалбоподателят се уведомява писмено за предприетите действия.

Чл. 17. (1) Производството по предложенията, жалбите и сигналите приключва с отговора на директора (зам.-директора по УД).

(2) Когато има последващо отстраняване на констатирани нарушения – производството приключва с изпълнението им и с нов отговор до жалбоподателя.

(3) С протокола, в който се описват подробно мотивите за взетите от Комисията по етика решения, от проведените действия както и отправените предложения до директора за предприемане на конкретни мерки и действия се запознават всички засегнати лица.

Чл. 18. Изисквания за обжалване при несъгласие с резултата от работата по предложението, жалбата или сигнала:

(1) Разглеждат се повторно постъпили предложения, жалби и сигнали само с посочени нови факти и обстоятелства, като новият отговор до вносителя е само за новите твърдения и обстоятелства.

(2) Не се разглеждат предложения, жалби и сигнали подадени повторно по въпрос, по който има вече взето решение. Решението по дадено предложение, жалба или сигнал не подлежи на обжалване. На вносителя се връща отговор, като му се съобщават основанията за това.

(3) В случай, че лицето внесло документа не е удовлетворено от решението на комисията и при несъгласие с резултата от работата по предложението, жалбата или сигнала, вносителя (жалбоподателя) се обръща към по-висша инстанция – РУО, София-град, МОН и др. Решението може да се обжалва по този ред в 14-дневен срок.

Чл. 19. При изпълнение на настоящите ред и процедура се спазват изискванията на Закона за предучилищно и училищно образование и посочените нормативни актове описани в документа, относими към всеки отделен случай.

Чл. 20. Документите по преписките, протоколите и докладите на Комисията по етика в ЦСОП „Проф. Димитър Кацаров“ – гр. София свързани с разглеждането на предложения, жалби и сигнали се архивират от Комисията по архивиране по реда в правилата за архивиране в Центъра.

Заклучителна разпоредба

§ 1. Контролът по изпълнението на настоящите ред и процедура се осъществява от директора на ЦСОП.

С настоящите ред и процедура за подаване, разглеждане и решаване на предложения, жалби и сигнали в ЦСОП „Проф. Димитър Кацаров“ – гр. София са запознати педагогическите специалисти за заседание на педагогическия съвет през м. септември 2022 г. и актуализация приета на ПС/Протокол № 9 от 01.09.2026 г.