

**ЦЕНТЪР ЗА СПЕЦИАЛНА ОБРАЗОВАТЕЛНА ПОДКРЕПА - ГАБРОВО**  
5300 Габрово, ул.Хр.Смирненски”27, тел./факс 805656, e-mail: info-700121@edu.mon.bg

---

УТВЪРДИЛ  
ДИАНА ЗАХАРИЕВА  
ДИРЕКТОР ЦСОП



## **ПРАВИЛА И ПРОЦЕДУРИ**

**ЗА РЕДА И УСЛОВИЯТА**

**ЗА ПОДАВАНЕ И РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ПРЕДЛОЖЕНИЯ,**

**ЖАЛБИ И СИГНАЛИ ОТ РОДИТЕЛИ/НАСТОЙНИЦИ И ДРУГИ ЛИЦА**

**В ЦЕНТЪР ЗА СПЕЦИАЛНА ОБРАЗОВАТЕЛНА ПОДКРЕПА- гр.Габрово**

**ПРЕЗ УЧЕБНАТА 2025-2026 ГОДИНА**

*Настоящият Годишен план на ЦСОП- Габрово е приет на заседание на  
педагогическия съвет, с протокол № 09 / 10 .09.2025 г.*

*Габрово, 2025 г.*

Чл.1 Настоящите правила и процедури регламентират реда и начина за приемане, регистриране, извършване на проверка и констатации за извършено нарушение или недоказано такова от подадени сигнали или жалби в ЦСОП- Гр. Габрово. Определят отговорностите и задълженията на служителите, отговарящи за приемане, регистриране, извършване на проверка и отговор до подадения жалба или сигнал.

Чл.2 Предложения, жалби и сигнали се подават в писмен или устен вид на място в канцеларията на ЦСОП Гр. Габрово, по телефон или по електронна поща. По приемане на жалби от родители, настойници или лица, полагащи грижи е определен телефон в канцеларията 066805656 в рамките на работното време 8.00- 17.00 ч и на указания в страницата на ЦСОП Гр. Габрово електронен адрес: [info-700121@edu.mon.bg](mailto:info-700121@edu.mon.bg)

Чл.3 Не се разглеждат анонимни предложения, жалби и сигнали или такива, отнасящи се до нарушения, извършени преди повече от 1 година. Изключение се прави само за такива, отнасящи се за насилие над дете.

Чл.4 Подадените писмени предложения, жалби и сигнали се вписват от ЗАС в Дневника за входяща кореспонденция на ЦСОП и в Регистъра за подадени предложения, жалби и сигнали. Върху предложението, жалбата и сигнала се записва вх.№ от Дневника за входяща кореспонденция и поредния № в Регистъра за подадени предложения, жалби и сигнали.

Чл.5 Регистърът за подадени предложения, жалби и сигнали съдържа: пореден номер, входящ номер от Дневника за входяща кореспонденция на ЦСОП, дата на подаване, име на подателя и адрес за кореспонденция, резюме на жалбата или сигнала, краен срок за отговор, дата на изпращане на отговора, бележки.

Чл.6 За подадени устно или по телефон предложения, жалби и сигнали се съставя Протокол /Приложение 1/ от ЗАС и се постъпва по реда на чл.4.

Чл.7 Подадените предложения, жалби и сигнали се предоставят на директора на ЦСОП за предварителен преглед и определяне дали предметът на документа е от компетентността на ЦСОП. Ако преценката е, че не е в правомощията на институцията, същият се препраща по компетентност на съответното ведомство, като писмено се уведомява жалбоподателя за предприетите действия.

Чл.8 Процедурата по разглеждане на предложения, жалби и сигнали започва с резолюция на директора на ЦСОП и назначаване на комисия.

Чл.9 За всеки конкретен случай директорът назначава комисия в състава на която се включва и представител на непедагогическия персонал.

Чл.10 Комисията заседава и в 7-дневен срок изготвя писмен доклад, който предоставя на ЗАС за входирание, заедно с всички доказателства по случая. Когато за решението на конкретно предложение, жалба и сигнал е необходимо повече технологично време, подателят се уведомява писмено с аргументация.

Чл.11 Директорът се произнася по доклада на комисията в 7-дневен срок с мотивирано становище.

Чл.12 ЗАС изпраща до подателя решението на директора с писмо с обратна разписка.

Чл.13 При постъпване на жалба или сигнал за дете в риск, директорът незабавно уведомява устно за ситуацията ДАЗД, ОЗД, РУ на МВР-Габрово, РУО- Габрово, а след това и писмено с доклад.

Чл.14 При постъпил сигнал или жалба срещу лице от персонала на ЦСОП- Габрово за насилие, действие или бездействие, застрашаващо здравето или живота на дете се действа по реда на настоящата процедура. На основание чл. 193 от КТ, директорът изисква писмени обяснения и изслушва лицето. Комисията проверява посочените в жалбата/ сигнала факти и обстоятелства. При доказване вината на

работника/служителя се сигнализируют компетентните органи и се налага дисциплинарно наказание.

Чл.15 При особено тежки нарушения и насилие над дете, работника/служителя се отстранява от работа до изясняване на случая.

Чл.16 Жалби и сигнали, подадени повторно по въпрос, който вече е получил решение, не се разглеждат. Изключение правят тези, които се основават на нови факти или са във връзка с изпълнение на решението. Жалбите и сигналите, които не се разглеждат се връщат на подателя с мотивирано становище.

Чл.17 Изисквания за обжалване при несъгласие с резултата от работата по жалбата/сигнала:

/1/ Разглеждат се повторно постъпили жалби и сигнали само с посочени нови факти и обстоятелства. Отговорът до жалбоподателя е само за новите твърдения.

/2/ Решението по даден сигнал не подлежи на обжалване. Връща се отговор на подателя, като му се съобщават обстоятелствата за това.

/3/ При несъгласие с резултата от работата по жалбата, подателя може да се обърне към по- висша инстанция.

Чл.18 За всички предприети действия в хода на извършена проверка по жалба или сигнал, Комисията води преписка, в която се съхраняват изисканите обяснения, протоколи от проведените срещи и взети решения, както и доклада до директора. Същите се архивират от Училищната комисия по архивиране.

Правилата за реда и условията за подаване и разглеждане на жалби и сигнали от родители, настойници и други лица в ЦСОП- Габрово е отворен документ, който при промяна на нормативната база и по предложение на членовете на персонала на ЦСОП- Габрово, може да бъде променен и допълван.

Правилата за реда и условията за подаване и разглеждане на жалби и сигнали от родители, настойници и други лица в ЦСОП- Габрово е приета на заседание на ПС.

Директор :

/ Д.Захариева/

**ЦЕНТЪР ЗА СПЕЦИАЛНА ОБРАЗОВАТЕЛНА ПОДКРЕПА -  
ГАБРОВО**

**5300 Габрово, ул.Хр.Смирненски”27, тел./факс 805656, e-mail: info-700121@edu.mon.bg**

---

Вх.№.....

.....

**ПРОТОКОЛ**

**За регистриране на устни/ в това число по телефон/ предложения, жалби и  
сигнали в ЦСОП- Габрово**