



**ПРОФЕСИОНАЛНА ГИМНАЗИЯ ПО ЗЕМЕДЕЛИЕ
“СТЕФАН ЦАНОВ” – ГР.КНЕЖА**

ОБЩ.КНЕЖА ОБЛ.ПЛЕВЕН УЛ. “МАРИН БОЕВ” №5, ТЕЛ. 091327376, e-mail: info@pgzknezha.bg;

**УТВЪРЖДАВАМ:
ДИРЕКТОР ИНЖ. СВЕТЛАНА КАЛАПИШЕВА**



**УЧИЛИЩНА ПРОЦЕДУРА
ЗА ПОДАВАНЕ, РАЗГЛЕЖДАНЕ И РЕШАВАНЕ
НА ПРЕДЛОЖЕНИЯ, ЖАЛБИ И СИГНАЛИ
В ПРОФЕСИОНАЛНА ГИМНАЗИЯ ПО ЗЕМЕДЕЛИЕ „СТЕФАН
ЦАНОВ” ПРЕЗ УЧЕБНАТА 2022/2023 ГОДИНА**

утвърдена със Заповед № 34 / 15.09.2022 г. на
Директора на ПГЗ „Стефан Цанов”- гр. Кнежа

Чл.1. Настоящата процедура регламентира реда за регистриране, разглеждане и произнасяне по постъпващи в ПГ по земеделие „Стефан Цанов“ – гр. Кнежа 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, по пощата на адрес: гр. Кнежа, ул. Марин Боев № 5 или по електронна поща на адрес: info@pgzknezha.bg.

Чл.5. Подадените писмени предложения, жалби и сигнали се вписват от техническия изпълнител или ЗДАСД в Регистъра за подадени предложения, жалби и сигнали, намиращ се в Администрацията на училището и в Дневника за входяща кореспонденция на училището. Върху предложението, жалбата или сигнала се записва вх. № от Дневника за входяща кореспонденция на училището и поредния номер в Регистъра.

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 задължително се включва и представител на непедагогическия персонал.

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. Длъжностните лица в администрацията на училището изпращат до подателя решението на директора с писмо с обратна разписка.

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 – Плевен.

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. Същите се архивират от Училищната комисия по архивиране по реда на Правилника за архивиране в училището.

Приложения:

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

Приложение №1

**ПРОФЕСИОНАЛНА ГИМНАЗИЯ ПО ЗЕМЕДЕЛИЕ „СТЕФАН ЦАНОВ“ – ГР.
КНЕЖА**

Вх. №.....

ПРОТОКОЛ

за регистриране на устни /в т.ч. по телефон/ предложения, жалби и сигнали
в ПГ по земеделие „Стефан Цанов“ – Кнежа

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

Приложение № 2

**ПРОФЕСИОНАЛНА ГИМНАЗИЯ ПО ЗЕМЕДЕЛИЕ „СТЕФАН ЦАНОВ“ – ГР.
КНЕЖА**

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



**ПРОФЕСИОНАЛНА ГИМНАЗИЯ ПО ЗЕМЕДЕЛИЕ
„ СТЕФАН ЦАНОВ ” - ГР.К Н Е Ж А
УЛ.„МАРИН БОЕВ” № 5 ,ТЕЛ. 09132/ 7376,e-mail: info@pgzknezha.bg**

**УТВЪРДИЛ:
ДИРЕКТОР: инж. Светлана Калапишева**

**ПРАВИЛА ЗА ИЗГРАЖДАНЕ НА ЕФЕКТИВНИ
КОМУНИКАЦИОННИ КАНАЛИ В
ПГЗ „СТЕФАН ЦАНОВ“ ГР. КНЕЖА**

**За учебната 2022/2023 г.
Утвърден със Заповед № 33/15.09.2022 Г.**

Раздел I

ЦЕЛ НА НАСТОЯЩИТЕ ПРАВИЛА

Чл. 1. Целта на настоящите правила за изграждане на ефективни комуникационни канали е популяризиране и усъвършенстване на дейността на ПГЗ “Стефан Цанов”, информираност на родителите и обществеността. Чрез нея се активират мотивационните процеси и подхранването на чувството за солидарност и обща принадлежност към организацията.

Чл. 2. Комуникацията е система от пътища, канали, възможности и средства за връзка между отделните служители на ПГЗ “Стефан Цанов”, както и за пренос на информация в рамките на структурата ѝ.

Раздел II

ОБЩИ ИЗИСКВАНИЯ

Чл. 3. Настоящите правила съдържат набор от дейности, които целят да постигнат, поддържат или да възвърнат доверието или подкрепата на различни групи-родители, институции, неправителствени организации, синдикати, фирми-доставчици на външни услуги, медии и др.

Чл. 4. Те уреждат организацията на работа по информиране и комуникацията на учителите с родителите и учениците.

Чл. 5. Комуникационните канали са средствата, с помощта на които се изпраща едно съобщение до потребителите на образователната услуга и всички заинтересовани лица.

Чл. 6. Те могат да бъдат вербални, невербални и комуникационни технически средства.

Чл. 7. Процесът, който се осъществява по комуникационните канали е двустранен процес на взаимодействие и изисква осигуряване на активност и от двете страни.

Чл. 8. (1) В ПГЗ “Стефан Цанов” комуникационни връзки се осъществяват при спазване на принципите за:

1. законност;
2. истинност;
3. равенство и взаимно уважение;
4. самостоятелност и безпристрастност;
5. бързина и процесуална икономия;
6. достъпност, публичност и прозрачност;
7. последователност и предвидимост;
8. отговорност и отчетност;
9. ефективност;
10. съпричастност;
11. толерантност;
12. доверие;
13. коректност;

(2) Комуникацията между страните се осъществява на български език.

Раздел III

ОСНОВНИ ЗАДАЧИ НА ЕЛЕКТРОННАТА КОМУНИКАЦИЯ

Чл. 9. (1) Електронната комуникация в ПГЗ “Стефан Цанов” има за цел да изгради и поддържа система за общуване с родители и ученици, адекватна на текущата и бързо променяща се обществена среда.

(2) Основните задачи са:

1. Засилване на контактите между ръководството, педагогическия и непедагогическия персонал с родители, ученици и граждани, осъществяване на съвместни дейности.

2. Изграждане на ефективно действащи канали за „обратна връзка“ и получаване на общественото мнение в рамките на училището и изследване на потребностите на родителите и учениците от информация и комуникация.

3. Преминаване от информиране към комуникация с родителите, чрез въвличане в диалог със служителите в училището по въпросите, засягащи дейността в училището.

4. Въвеждане на нови възможности и средства за комуникация с родители и граждани, като:

- Анкети;
- Интернет-комуникация чрез „Фейсбук“ страницата;
- Електронна поща.

Чл. 10. ПГЗ “Стефан Цанов” гарантира вътрешни етични критерии за комуникация, като служителите имат следните задължения към родители, ученици и граждани и организации:

1. да се отнасят към всички отзивчиво и любезно, за да очакват същото поведение и от тяхна страна;
2. да разясняват и насърчават горепосочените за използване на различните видове комуникационни канали – посещение на място, поща и електронна поща, електронна страница, фейсбук страница и др.;
3. да се стремят да изграждат доверие у родители, ученици и граждани и организации чрез открито общуване и осигуряване на пълна и точна информация в правните рамки и по начин, който да ги удовлетворява в максимална степен;
4. да не разкриват поверителна информация;
5. да проявяват наблюдателност, гъвкавост и адаптивност в различни ситуации;
6. да използват ясен и точен език;
7. да се стремят родители, ученици и граждани и организации да получат отговор на всички интересующи ги въпроси;
8. да се стремят към постигане на висок професионализъм в работата си;
9. да съобщават на горепосочените името и длъжността си, при телефонни обаждания – да съобщават названието на училището и да се представят;
10. да спазват Правилника за вътрешен трудов ред на ПГЗ “Стефан Цанов”.

Раздел IV

ОСНОВНИ ЗАДАЧИ НА ЕЛЕКТРОННАТА КОМУНИКАЦИЯ

Чл. 11. (1) Комуникацията в ПГЗ има за основна задача да улесни обменът на опит, възраждането на интереса и желание за дейност,

(2) Основните задачи са:

1. Опростяване, улесняване и систематизиране на каналите за информация и комуникация, в хоризонтален и във вертикален план.

2. Засилване на контактите между ръководството, педагогическия и непедagogическия персонал в училището, както и между самите служители, между отделните дейности чрез системата от срещи и съвещания, създаване на работни групи, осъществяване на съвместни дейности и др.

3. Налагане на проактивна информационна политика по отношение на персонала.

4. Преминаване от информиране към комуникация, чрез въвличане в диалог на служителите в училището по въпросите, засягащи дейността им.

5. Ефективно използване на съвременните информационни технологии за обработка и разпространение на информацията.

6. Разработване на вътрешноорганизационна нормативна база, свързана с вътрешната комуникация.

7. Въвеждане на нови възможности и средства за комуникация, като:

– Срещи и съвещания;

– Интернет-комуникация;

– Информационни табла и др.

Чл. 12. (1) ПГЗ “Стефан Цанов”, предоставя следните канали на комуникация:

- електронна страница на училището;
- фейсбук страница на училището;
- електронна поща на училището;
- телефонни разговори;
- съобщения на табла за родители по групи;

Раздел V

ОРГАНИЗАЦИЯ НА ДЕЙНОСТТА И ПРАВИЛА ПО ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ, КАСАЕЩА ДЕЙНОСТТА НА УЧИЛИЩЕТО

Чл.13.(1) ПГЗ “Стефан Цанов” заедно със филиала си предоставя информация на родители по следния начин:

1. При входиране на на молба за приемане на ученик. На родителя се предоставя информация, свързана с дейността на училището - разговор "очи в очи" с директора или упълномощено със заповед лице, които предоставят на родителя цялата интересуваша го информация. За целта е изготвена и информационна брошура.

2. Информация за резултатите от класирането на приетите ученици се получава в дирекцията.

3. При потвърждаване и записване на вече приетото ученик, с родителя отново се провежда разговор "очи в очи" с директора или упълномощено със заповед лице.

4. След постъпване на ученик, родителят попълва заявления и декларации и отговаря на всички въпроси, касаещи училището и свързани с осигуряване на емоционалното, психологическо и здравно благополучие на ученик.

5. На родителски срещи, индивидуални консултации и разговори с учителите, родителите и учителите получават необходимата за съвместната им дейност информация.

6. На информационно табло се предоставя Правилника за дейността на училището, Етичния кодекс, дневно меню, съобщения от директора, графици касаещи организацията на работа в сградите, предстоящи събития в сградата и др.

7. Всички родители разполагат с адресите на електронната поща, електронната страница и фейсбук страницата на училището.

(2) ПГЗ “Стефан Цанов” предоставя информация, след поискване на всички институции при спазване на горепосочените принципи.

(3) ПГЗ “Стефан Цанов” предоставя информация на синдикатите, съобразно КТД.

Чл.14. Директорът отговаря на запитвания по обявения телефон, по електронен път на обявения електронен адрес, или "лице в лице" на всички въпроси и по всяко време.

Раздел VI

ОРГАНИЗАЦИЯ НА ДЕЙНОСТТА И ПРАВИЛА ПО ПОСТЪПИЛИТЕ В ПГЗ “СТЕФАН ЦАНОВ” СИГНАЛИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

Чл.15. Жалби, похвали и предложения могат да постъпват устно "очи в очи" при директор или учител, по електронната поща или в писмен вид на място в училището, както и в поставените кутии.

Чл.16. Координацията и контролът на дейността се осъществява от Директора на ПГЗ “Стефан Цанов”. Техническият изпълнител влиза жалбата или предложението и ги предоставя на директора.

Чл.17. При постъпил сигнал/предложение от родители, ученици и граждани и организации при Директора на ПГЗ “Стефан Цанов”, в зависимост от степента на сложност и важност на предложението или сигналът се изготвя становище.

Чл.18. Преди изготвяне на становище се търси обяснение за създалата се ситуация от лицата, с които е свързана.

Чл.19. Становището/отговорът на ПГЗ “Стефан Цанов” се изготвя в писмен вид и се подписва от Директора и предоставя на жалбоподателя в 30 дневен срок.

Чл.20. При похвали от родители към учители и служители, директорът ги съобщава на педагогически съвет или общо събрание, като поощрява служителите.

Раздел VII

ОРГАНИЗАЦИЯ НА ДЕЙНОСТТА И ПРАВИЛА ПО ПОСТЪПИЛИ ИСКАНИЯ И ЗАЯВЛЕНИЯ ЗА ИЗВЪРШВАНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

Чл.21. (1) Заместник – директор административно – стопанска дейност на ПГЗ “Стефан Цанов” приема заявления и искания за извършване на административни услуги, регистрира ги, след това ги предоставя в писмен вид с изходящ номер.

(2) ЗАСД предоставя на родители, ученици и граждани и организации необходимите административни услуги в писмен вид с изходящ номер от ПГЗ “Стефан Цанов”

Чл.22. (1) ЗАСД отговаря на запитвания от общ характер по телефон, по електронен път, или "лице в лице" и предоставя образци на документи.

Раздел VIII

ПРАВИЛА ЗА ОСЪЩЕСТВЯВАНЕ НА ЕЛЕКТРОННА КОРЕСПОНДЕНЦИЯ ПО ИМЕЙЛА И ЧРЕЗ „ФЕЙСБУК“ СТРАНИЦАТА

Чл. 23. (1) Осъществяване на комуникация чрез използване на имейл адрес:

1. Кореспонденцията по имейл може да се води между училището и родител /и обратно/, учител и родител /и обратно/.
2. Целта на кореспонденцията е да се предават важни съобщения свързани с отделен ученик, които не е желателно да се предадат чрез сайта на училището

или „Фейсбук“ страницата на детската градина и в случаите, когато не е могло да се осъществи връзка на живо или по телефона. Електронната поща ще се използва и за изпращане на уведомителни писма до родителите, в случаите когато това е необходимо.

3. При осъществяване на кореспонденцията, участниците са длъжни да спазват култура на общуване, взаимно уважение и да предоставят полезна и конструктивна информация в полза и в интерес на детето, родителите и персонала на училището.
4. На първата родителска среща, за новата учебна година - обща родителска среща, родителите се запознават чрез ПГЗ с ПДУ, както и за възможността да се общува между родителите, учителите и директора на училището чрез кореспонденция по имейла.
5. Всеки участник в комуникацията решава, кой имейл да предостави за кореспонденция, а родителите на детето решават имейла на кой от двамата родители да бъде предоставен за кореспонденция.
6. Желателно е родителите, учителите и директорът да влизат в електронната си поща, която са дали за кореспонденция един път дневно.
7. Имейл адресът на директора е официалният имейл на училището и е публично достояние. Той е: info@pgzknezha.bg
8. Имейлите за кореспонденция на учителите и родителите представляват конфиденциална информация, поради което е забранено е да се дават на други лица, които не са посочени като субекти на комуникацията.
9. При нарушаване на изискването посочено в т. 1.8 на служителите на детската градина се търси административна отговорност съобразно КТ, а на родителите съобразно ПДУ.

Чл. 24. (ал. 1). Осъществяване на комуникация чрез използване на „Фейсбук“ групата на училището:

1. „Фейсбук“ групата на ПГЗ „Стефан Цанов“ може да се намери в социалната мрежа под имената „ПГЗ Стефан Цанов“.
2. Членуването в нея е доброволно. В нея могат да членуват настоящи и бивши родители и служители на ПГЗ „Стефан Цанов“, представители на институциите, с които училището взаимодейства, както и пораснали вече бивши възпитаници на училището.
3. Целта на комуникацията между училището, родителската общност и социалното обкръжение е да се запознава обществеността с живота на учениците от ПГЗ „Стефан Цанов“, с техните постижения и радости, както и да дава полезна информация, свързана с опазване здравето и с възпитанието на децата от пучилищна възраст. Също така да се популяризират подходящи за възрастта на децата учебни материали, книги, учебни пособия.
4. При необходимост, може да се изпращат на „Лични съобщения“ уведомителни писма до родителя.
5. Родителите на всеки новопостъпил ученик попълват декларация, с която заявяват съгласието или несъгласието си детето им да бъде снимано по време на обучението му в училището и снимките да бъдат качвани в сайта и в „Фейсбук“ групата на училището.

6. Не е допустимо поставянето на снимки, които не са свързани с организационния живот на учениците в училището и представляват лична и семейна информация, както и фотоси, които не съдействат за възпитанието на децата, коментари и материали, които нарушават добрия тон на общуване и демонстрират лош вкус, пошлост и вулгарност. Не е допустимо и поставянето на материали с цел реклама на фирми, институции и учреждения.
7. “Фейсбук“ групата има администратор, който следи за спазването на правилата, посочени в т. II.6, и ако някой от участниците ги нарушава, той бива отстранен и блокиран. Ако някоя от публикациите не отговаря на посочените в т. II.6 изисквания, то тя ще бъде изтрита.