



ПРОФЕСИОНАЛНА ГИМНАЗИЯ "ЗАХАРИЙ ЗОГРАФ" -ПЛЕВЕН

ул. „Гривишко шосе“ №2 GSM: 0878717810
web: <https://pgzzograf-pl.com/>; e-mail: info-1500152@edu.mon.bg

УТВЪРЖДАВАМ:
ДИРЕКТОР:
/Пламен Татолов/



ПРАВИЛА

**за подаване, регистриране, разглеждане и произнасяне по жалби и сигнали
в ПГ „Захарий Зограф“ – гр. Плевен**

I. Общи положения

Чл. 1. С тези Правила се определя организацията в ПГ „Захарий Зограф“ – гр. Плевен за приемане, регистриране, разглеждане и приключване на постъпили жалби, сигнали и предложения.

Чл. 2. Правилата се прилагат съобразно Административнопроцесуалния кодекс и специалната нормативна уредба. Когато закон предвижда специален ред за разглеждане на определен вид жалба, този специален ред има предимство.

Чл. 3. Работата се извършва при спазване на принципите на законност, обективност, безпристрастност, бързина, достъпност, публичност и прозрачност, доколкото това е съвместимо със защитата на личните данни и други защитени от закона интереси.

II. Подаване

Чл. 4. Предложенията и сигналите могат да бъдат писмени или устни и могат да се подават лично, чрез упълномощен представител, по телефон или електронна поща, съобразно чл. 111 АПК.

Чл. 5. В училището се осигурява възможност за подаване на документи на място, по пощата и по електронен път чрез официалните канали за контакт на институцията.

Чл. 6. При устен сигнал служителят го документира в протокол с данни за подателя, дата, предмет и съдържание, когато това е необходимо за образуване на производство.

III. Регистриране и първоначална проверка

Чл. 7. Всеки постъпил документ се регистрира с входящ номер и дата и се отразява в регистъра на жалбите и сигналите.

Чл. 8. Регистрирането включва най-малко: входящ номер и дата; данни за подателя, когато са налични; предмет; начин на подаване; отговорно лице; предприети действия; срок за произнасяне; дата и начин на уведомяване; резултат.

Чл. 9. След регистриране документът се представя на директора за резолюция и определяне на комисия за извършване на проверка, когато е необходима.

Чл. 10. При установяване на липса на компетентност документът се препраща по компетентност съобразно АПК, като подателят се уведомява.

IV. Разглеждане

Чл. 11. Предложенията и сигналите се разглеждат и решават обективно и законосъобразно в установените срокове.

Чл. 12. При разглеждането се изясняват релевантните факти и обстоятелства и при необходимост се събират документи, сведения и обяснения от заинтересованите лица.

Чл. 13. Сигналът не се решава от длъжностното лице, срещу чиито действия или бездействия е насочен, освен когато са налице условията, предвидени в чл. 113 АПК.

Чл. 14. Когато жалбата или сигналът засяга действия на конкретен служител, на същия може да бъде предоставена възможност да даде писмени обяснения, без това да замества независимото разглеждане от компетентния орган.

V. Срокове и произнасяне

Чл. 15. Решението по предложение се взема най-късно в двумесечен срок от постъпването и се съобщава в 7-дневен срок на подателя съгласно чл. 118 АПК.

Чл. 16. Решението по сигнал се взема най-късно в двумесечен срок от постъпването. При особено важни причини срокът може да бъде продължен от по-горестоящия орган с не повече от един месец, съобразно чл. 121 АПК.

Чл. 17. Решението съдържа установените факти, относимите обстоятелства, извършените действия и предприетите мерки, когато такива са необходими.

Чл. 18. Решението се съобщава на подателя по реда на АПК, като се посочват приложимите последващи възможности за защита, когато законът предвижда такива.

VI. Приключване и контрол

Чл. 19. Производството приключва с решение за отказ да бъде уважено предложението/сигналът или с изпълнение на постановено положително решение, съобразно чл. 116 АПК.

Чл. 20. Директорът контролира спазването на сроковете и предприема действия при необходимост от допълнителна проверка или изпълнение.

Чл. 21. Документите по всяка преписка се съхраняват по установения в училището ред при спазване на изискванията за защита на личните данни.

VII. Приемно време и информираност

Чл. 22. Училището определя и предварително оповестява дни и часове за прием на граждани и представители на организации и за изслушване на техни предложения и сигнали.

Чл. 23. На видно място в училището и на интернет страницата се предоставя информация за възможностите за подаване на предложения, жалби и сигнали, включително по електронен път, съобразно чл. 12, ал. 2 АПК.

VIII. Заключителни разпоредби

§ 1. Правилата се утвърждават със заповед на директора и се прилагат от датата, посочена в заповедта.

§ 2. Изменения и допълнения се извършват при промяна на нормативната уредба или при необходимост от усъвършенстване на организацията.

§ 3. За неуредените въпроси се прилагат разпоредбите на АПК и относимата специална нормативна уредба



ПРОФЕСИОНАЛНА ГИМНАЗИЯ "ЗАХАРИЙ ЗОГРАФ" -ПЛЕВЕН

ул. „Гривишко шосе“ №2 GSM: 0878717810
web: <https://pgzzograf-pl.com/>; e-mail: info-1500152@edu.mon.bg

ОБРАЗЕЦ

ЗАЯВЛЕНИЕ – ЖАЛБА / СИГНАЛ / ПРЕДЛОЖЕНИЕ

за подаване на жалба, сигнал или предложение

ДО

ДИРЕКТОРА НА ПГ „ЗАХАРИЙ ЗОГРАФ“ – ГР. ПЛЕВЕН

ОТ:

Трите имена / наименование на организацията

В качеството ми на:

Адрес за кореспонденция:

Телефон: Е-mail:

УВАЖАЕМИ ГОСПОДИН ДИРЕКТОР,

С настоящото (отбележете с „X“):

☐ ЖАЛБА ☐ СИГНАЛ ☐ ПРЕДЛОЖЕНИЕ

1. ОПИСАНИЕ НА СЛУЧАЯ / ОБСТОЯТЕЛСТВАТА

2. ДАННИ ЗА ЛИЦА, ДЕЙСТВИЯ ИЛИ БЕЗДЕЙСТВИЯ, КОИТО СА ПРЕДМЕТ НА ЖАЛБАТА/СИГНАЛА (ако е приложимо)

3. КОГА И КЪДЕ СА ВЪЗНИКНАЛИ ОБСТОЯТЕЛСТВАТА

4. ПРЕДПРИЕМАНИ ДОСЕГА ДЕЙСТВИЯ (ако има такива)

5. ИСКАНЕ / ПРЕДЛОЖЕНИЕ НА ПОДАТЕЛЯ

6. ПРИЛОЖЕНИ ДОКУМЕНТИ / ДОКАЗАТЕЛСТВА

1.

2.

3.

7. ЖЕЛАН НАЧИН ЗА ПОЛУЧАВАНЕ НА ОТГОВОРА

☐ на посочения адрес за кореспонденция ☐ по електронна поща ☐ лично

☐ друг начин:

Декларирам, че посочените от мен данни и обстоятелства са верни.

Информиран/а съм, че предоставените лични данни ще бъдат обработвани за целите на разглеждането и произнасянето по настоящото заявление при спазване на приложимото законодателство.

Дата: 2026 г. гр. Плевен

Подател:

(подпис)

СЛУЖЕБНА ЧАСТ

попълва се от ПГ „Захарий Зограф“ – гр. Плевен

ВХОДЯЩ № / ДАТА	№ / г.
НАЧИН НА ПОСТЪПВАНЕ	☐ лично ☐ по пощата ☐ e-mail ☐ чрез представител ☐ друго:
ВИД НА ДОКУМЕНТА	☐ жалба ☐ сигнал ☐ предложение
РЕЗОЛЮЦИЯ НА ДИРЕКТОРА	
ОПРЕДЕЛЕНО ОТГОВОРНО ЛИЦЕ / КОМИСИЯ	
СРОК ЗА ПРОИЗНАСЯНЕ	
ПРЕДПРИЕТИ ДЕЙСТВИЯ / ПРОВЕРКА	
ДАТА НА ПРОИЗНАСЯНЕ	
РЕЗУЛТАТ / РЕШЕНИЕ	
ДАТА И НАЧИН НА УВЕДОМЯВАНЕ НА ПОДАТЕЛЯ	
ИЗГОТВИЛ / ОТГОВОРНО ЛИЦЕ	

Забележка: При постъпване на жалба или сигнал се извършва проверка за компетентност и за приложим специален ред. Когато документът не е от компетентността на училището, се предприемат действия съобразно АПК.



ПРОФЕСИОНАЛНА ГИМНАЗИЯ "ЗАХАРИЙ ЗОГРАФ" -ПЛЕВЕН

ул. „Гривишко шосе“ №2 GSM: 0878717810
web: <https://pgzzograf-pl.com/>; e-mail: info-1500152@edu.mon.bg

Приложение 1

Вх. №...../.....

ПРОТОКОЛ

за регистриране на устни (в т.ч. по телефон) предложения, жалби
и сигнали в ПГ „Захарий Зограф” – гр. Плевен

№	Данни на подателя	Съдържание на данни
1	Име, презиме, фамилия	
2	Адрес за кореспонденция	
3	Телефон	
4	Ел. адрес	
5	Описание на предложението, жалбата или сигнал	
6	Дата на приемане	
7	Час на приемане	

Приел:

Длъжност:

Име, фамилия:

Подпис:.....



ул. „Гривишко шосе“ №2 GSM: 0878717810

web: <https://pgzograf-pl.com/>; e-mail: info-1500152@edu.mon.bg

Приложение 2

РЕГИСТЪР

За подаване на предложения, сигнали и жалби

III „Захарий Зограф” – гр. Плевен

[illegible]



ул. „Гривишко шосе“ №2 GSM: 0878717810

web: <https://pgzozograf-pl.com/>; e-mail: info-1500152@edu.mon.bg

[illegible]