

ВИСШЕ ВОЕННОВЪЗДУШНО УЧИЛИЩЕ

“ГЕОРГИ БЕНКОВСКИ“

**ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА И
ПРОЦЕДУРИ
ЗА
РАЗГЛЕЖДАНЕ НА СИГНАЛИ,
ЖАЛБИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ
ОТ ОБУЧАЕМИ ВЪВ
ВВВУ „Г. БЕНКОВСКИ“**

Долна Митрополия

2020

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА И ПРОЦЕДУРИ ЗА РАЗГЛЕЖДАНЕ НА СИГНАЛИ, ЖАЛБИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ОТ ОБУЧАЕМИ ВЪВ ВВВУ „Г. БЕНКОВСКИ“

I. Общи положения

Чл. 1. Курсанти, военнослужещи, обучавани за придобиване на образователно-квалификационна степен „бакалавър“ в професионално направление „Военно дело“ в задочна форма на обучение, студенти, докторанти и специализанти във ВВВУ „Г. Бенковски“ (наричани по – нататък „обучаеми“) имат възможност да подадат писмена, неанонимна жалба, сигнал или предложение по въпроси, свързани с обичайните за училището дейности – образователни, научни, административни, битови и други, за действие или бездействие на отделни звена на училището или на отделни членове на личния състав, което води или би могло да доведе до нарушаване на нормативни актове при осъществяване на дейността му.

Чл. 2. Обучаемите не следва да бъдат санкционирани за подадени сигнали/жалби/предложения, освен в случаите на предоставена невярна информация, необосновани оплаквания или преднамерено дискредитиране на училището или негови служители.

Чл. 3. (1) Разглеждането на постъпилите сигнали/жалби/предложения следва да бъде извършвано своевременно при спазване на следните принципи: ефективно решаване, справедливост и обективност в процедурите, адекватна обратна връзка и конфиденциалност, равни възможности за представяне на своите становища, аргументи и доказателства; възможност за съдействие от други лица, звена и отдели на училището на всеки етап от разглеждане на постъпилите сигнали/жалби/предложения; предоставяне на пълна, обективна и валидна информация.

(2) Ако жалбата бъде уважена, ВВВУ „Г. Бенковски“ се стреми да даде подходящ отговор и да коригира всички грешки или недоразумения, а също и да предприеме всяко друго действие, ако е уместно.

(3) Ако жалба не бъде уважена, жалбоподателят се уведомява за аргументите, довели за взетото решение.

Чл. 4. (1) Основанията за подаване на жалби, които са обект на разглеждане, включват:

а) неудовлетвореност от условията и провеждането на учебните занятия и изпити;

- б) провежданите практически занятия;
- в) отношение или неприемливо поведение на преподаватели;
- г) отношение или неприемливо поведение на административен персонал при и по повод административното обслужване на обучаемите;
- д) битовите условия, в които се провежда учебния процес и/или в спалните помещения.

(2) Предложенията за подобрения в учебния процес и административното обслужване във ВВУ „Г. Бенковски“, могат да бъдат писмени или устни, да бъдат подадени лично или чрез упълномощен представител, по телефон, телеграф, телекс, факс или електронна поща.

Чл. 5. Всички сигнали, жалби и предложения се разглеждат в сроковете по тези Правила или във възможно най-кратки срокове, но при повече участници или когато обстоятелствата изискват по-продължително време за изясняване, от засегнатите страни се очаква да проявяват разбиране, търпение и съдействие. Засегнатите лица имат право да се уведомяват текущо за хода на процедурата с оглед на коректност и осведоменост.

II. Ред и условия за разглеждане на сигнали и жалби

Чл. 6. (1) Жалбите трябва да бъдат подадени във възможно най-кратък срок, но при всички случаи в рамките най-късно 14 дни след събитията или действията (или липсата на действия), които са причина за депозиране на жалбата.

(2) Анонимни жалби на обучаеми в училището не се приемат.

(3) Жалбите биват индивидуални и колективни.

Чл. 7. При разглеждането на сигналите/жалбите се търсят възможности за намиране на неформални решения на всеки етап от разглеждане на постъпилите оплаквания.

Чл. 8. Неформално решаване по сигнали/жалби се извършва в звеното, за чиято дейност се отнася оплакването/жалбата, при спазване на следните принципи:

а) При възникване на повод за оплакване, обучаемите следва първоначално да се обърнат пряко към компетентните длъжностни лица и по-конкретно към началника/ръководителя на звеното, чиято дейност е свързана със сигнала/жалбата (като потърсят среща или подадат сигнала/жалбата в писмен вид – на хартиен носител или по електронен път).

в) Служителите, които първоначално са запознати с повода/причината за сигнала/жалбата следва да предприемат действия за

решаване или да потърсят съдействие от други отговорни лица, както и да информират студентите или докторантите за предприетите действия и/или взети решения.

г) В случаите, когато обучаемите не получат отговор на направено оплакване до 14 дни от датата на подаване на оплакването до началника/ръководителя на съответното звено или не бъде постигнато решение, те могат да подадат формално своя сигнал или жалба до началника на ВВВУ „Г. Бенковски“.

Чл. 9. (1) Формално сигналът/жалбата по чл. 8, буква „г“ и предложението по чл. 4, ал. 2 се подават в регистратура за класифицирана и неклассифицирана информация, при което подателят получава входящ номер.

(2) В регистратурата по ал. 1 се водят регистри за постъпилите жалби/ сигнали/предложения от обучаеми и за взетите по тях решения съгласно приложените образци (Приложение № 1).

(3) Сигналите и жалбите следва да съдържат:

1. Данни за подателя: три имена по лична карта, специалност/специализация, форма на обучение, факултетен номер, курс, класно отделение, настоящ адрес, телефонен номер, имейл адрес за контакт.

2. Описание на причината за сигнала/жалбата и ясно посочване на нарушението или проблема .

3. Пълен списък на допълнително приложени документи (ако има такива).

4. Личен подпис.

(4) Неразделна част от всяко заявление е декларация по чл. 313 от НК (Приложение № 2).

(5) Началникът на ВВВУ „Г. Бенковски“ може да вземе лично или съгласувано с колективните органи на училището (Катедрени съвети, Факултетен съвет, Съвет на Департамента, Академичен съвет) решение и/или да разпредели постъпилите сигнали/жалби/предложения по компетентност до постоянна комисия за разглеждане на сигнали, жалби и предложения (Комисията), чийто състав се определя и изменя със заповед, като в нея се включват представители на обучаемите в училището.

(6) Определения по реда на предходната алинея състав на Комисията и техните координати за връзка, се публикуват в интернет страницата на ВВВУ „Г. Бенковски“.

Чл. 10. (1) Действащата при ВВВУ „Г. Бенковски“ Комисия е постоянно действащ орган и цели пълното и обективно обследване по

сигнали, жалби и предложения и даване на адекватни и обосновани предложения за вземане на решения от страна на Началника на училището, при и по повод постъпилите сигнали, жалби и предложения от обучаеми.

(2) Комисията заседава при присъствие най-малко на 2/3 от нейния състав и взема решение с обикновено мнозинство от присъстващите на съответното заседание.

(3) Комисията може да кани на своите заседания членове на академичния състав или служители от административния персонал, когато жалбите са свързани с тях, както и жалбоподатели за изясняване на конкретни обстоятелства, свързани с подадените жалби.

(4) Комисията по сигнали, жалби и предложения може да изисква копия от документи, материали и да организира срещи и други при изпълнение на задълженията си във връзка с настоящите правила, като може да изисква писмени обяснения с упоменат срок от лице/лица, срещу което/които е сигналът/жалбата.

(4) Комисията следва да изготви доклад, съдържащ обосноващото предложение за решение по сигнала, жалбата или предложението най-късно два месеца след неговото постъпване и да го изпрати на Началника на ВВВУ „Г. Бенковски“ за вземане на окончателно решение.

(5) При наличие на обоснована необходимост от по-продължително проучване, срокът за работа на Комисията може да бъде удължаван от Началника на ВВВУ „Г. Бенковски“, но за не повече от 1 месец, за което следва да бъде информиран подателя на сигнала, жалбата или предложението.

(6) Решението на Началника на ВВВУ „Г. Бенковски“ по направено предложение, не подлежи на обжалване.

(7) В тридневен срок от вземане на окончателно решение по сигнала, жалбата или предложението от страна на Началника на ВВВУ „Г. Бенковски“, Председателят на комисията уведомява писмено подателя за взетото решение.

(8) Обучаемият получава екземпляр от решението или отговора лично срещу личен подпис, което се удостоверява на екземпляра, оставаш за съхранение при Председателя на комисията, с отбелязване на дата на връчване.

Чл. 11. Не подлежат на разглеждане сигнали и жалби на обучаеми, свързани с лични спорове между тях.

Чл. 12. При липса на достатъчно основания и потвърждаващи материали, както и при невъзможност да се установят свързаните с подадения сигнал/жалба обстоятелства, то същите следва да бъдат

оставени без разглеждане, за което се уведомява писмено подателя по реда на чл. 10, ал. 8 от тези правила.

Чл. 13. В случай, че обучаемият не е удовлетворен от полученото решение по подадения сигнал, жалба и предложение, може да потърси правата си чрез съответните институции, в чиято компетентност е решаването на въпроса, повдигнат в жалбата/сигнала.

III. Процедура по разглеждане на предложения

Чл. 14. (1) Регистрираните в регистратура за класифицирана и неклассифицирана информация предложения за подобрения в учебния процес и/или административното обслужване и /или битовите условия във ВВВУ „Г. Бенковски“ се разглеждат лично от Началника на училището.

(2) Всички предложения се вземат предвид при определяне на насоките и приоритетите в дейността на ВВВУ „Г. Бенковски“, в т.ч. развитие на компетентността на академичния състав за постигане на стандартите за качество в образователния, научноизследователския и управленски процеси; усъвършенстване на качеството на образователния процес на училището чрез прилагане на иновативни образователни подходи и методи и развитие на организационна среда и култура, гарантираща непрекъснато подобряване на качеството.

Чл. 15. (1) Предложения на обучаеми от текущ характер се обсъждат с Комисията за разглеждане на сигнали/жалби/предложения. За резултатите от срещата при необходимост се изготвя протокол.

(2) Комисията изготвя доклад до Началника на ВВВУ „Г. Бенковски“, в който описва съдържанието на направеното предложение, неговото направление и изразява своето становище относно необходимостта от предприемане на действия по повод постъпилото предложение.

(3) Началникът на ВВВУ „Г. Бенковски“ взема окончателно решение по направеното предложение.

IV. Заключителни разпоредби

§ 1. Настоящите вътрешни правила за разглеждане на сигнали, жалби и предложения от обучаеми могат да бъдат изменяни и допълвани по реда на тяхното приемане с явно гласуване и мнозинство повече от половината от членовете на АС.

§ 2. Правилата за разглеждане на сигнали, жалби и предложения от влизат в сила от деня на приемането им от АС. Правилата са приети от АС с Протокол №.....

Приложение № 1 към чл. 9, ал. 2

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 сигнала/ предложението	Краен срок за отговор	Отговор по сигнала/ жалбата/ предложението	Дата на изпращане на отговора	Бележки

ДЕКЛАРАЦИЯ

Долуподписаният/ата.....
(име, презиме, фамилия)

Специалност/Специализация:.....

Форма на обучение:.....

Факултетен номер:.....

Декларирам, че съм запознат/а с Правилата за разглеждане на жалби, сигнали и предложения от обучаеми на ВВВУ „Георги Бенковски“. Известна ми е наказателната отговорност по чл. 313 от Наказателния кодекс за деклариране на неверни данни.

Дата:.....

.....

(име, фамилия, подпис)

СЪДЪРЖАНИЕ

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА И ПРОЦЕДУРИ

ЗА РАЗГЛЕЖДАНЕ НА СИГНАЛИ, ЖАЛБИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ОТ ОБУЧАЕМИ ВЪВ ВВВУ „Г. БЕНКОВСКИ“

I. Общи положения	3
II. Ред и условия за разглеждане на сигнали и жалби	4
III. Процедура по разглеждане на предложения	6
IV. Заключителни разпоредби	7
Приложение № 1	8
Предложение № 2	9