



**ЦЕНТЪР ЗА ПОДКРЕПА ЗА ЛИЧНОСТНО РАЗВИТИЕ  
СРЕДНОШКОЛСКО ОБЩЕЖИТИЕ „МИХАИЛ КОЛОНИ”- ВАРНА**  
гр.Варна бул. „Цар Освободител” 150 тел. 052 800205; 052 838600; 052 835500e-mail: so\_koloni@abv.bg;www.sokoloni.com



**УТВЪРДИЛ:**  
**ЖЕНИ КРЪСТЕВА**  
Директор на ЦПЛР СО „М. Колони” гр. Варна

## **ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА**

### **ЗА ПРИЕМАНЕ И ОБРАБОТКА НА СИГНАЛИ ЗА НЕРЕДНОСТИ, НАРУШЕНИЯ И КОРУПЦИЯ; ПОДАВАНЕ И РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ В СРЕДНОШКОЛСКО ОБЩЕЖИТИЕ”М.КОЛОНИ”ГР. ВАРНА РЕД ЗА ДЕЙСТВИЕ ПРИ ИНЦИДЕНТИ**

#### **ГЛАВА I**

#### **ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ**

Целта на настоящите вътрешни правила е да установят яснота и координираност в дейността на колектива в ЦПЛР Средношколско общежитие, при сигнали за нередности спрямо учениците. Правилата уреждат организацията на работа по приемане, регистриране и разглеждане на сигнали, предложения, заявления и запитвания, последователността на извършваните действия при разглеждане на жалбите.

**Чл.1.** Тези правила са разработени на основание Наредбата за критериите и стандартите за социални услуги за деца - Постановление на МС № 256 от 07.11.2003 г., чл. 6, ал. 1

**Чл.2.** С тях се определят условията и редът за:

1. подаване на жалби, сигнали за нарушения и корупция;
2. разглеждането на жалби на ученици, родители/настойници, служители и други лица.
3. обжалване
4. водене на регистър за жалбите.
5. регистъра се води от ЗАС.

**Чл.3.** Жалби и сигнали за нередности нарушения и корупция, имат право да подават децата, персонала, семействата и други лица, свързани с децата.

**Чл.4.** Ръководството на общежитието информира заинтересованите лица, по достъпен за тях начин и срещу подпис, за възможността да подават жалби и оплаквания до него и до органите по закрила на детето.

**Чл.5.** Лицата по чл.4 имат право да подават жалби до :

1. Директор на СО
- \* дежурен възпитател
- \* дежурен персонал
3. РУО – гр.Варна

4. Община – гр. Варна
5. МОН – гр. София
6. Други институции и организации

## ГЛАВА II

**Ред за действие при инцидент, тормоз или рискова ситуация с ученици настанени в ЦПЛР Средношколско общежитие „М. Колони” гр. Варна.**

**Чл. 6. Ред за действия на персонала при инциденти с деца или други рискови ситуации, касаещи тяхната безопасност.**

**Създаване на система от мерки.**

1. Незабавно уведомяване на Директора на ЦПЛР СО и при необходимост родителя/настойника.
2. Уведомяване на тел. 112, МВР, Бърза помощ, Пожарна, органите по закрила на детето/Отдела за закрила на детето към Дирекция „Социално подпомагане”, Държавна агенция за закрила на детето/;
3. Изготвяне на докладна записка от възпитателя или дежурния персонал за инцидента;
4. Разговор с родителите /настойниците/;
5. Обсъждане на случая с Комисията по противообществени прояви и свикване на Педагогически съвет при необходимост;
6. Създаване на регистър за случаите на тормоз в ЦПЛР СО- на достъпно място.

**Чл. 7. Задължения в работата на груповия възпитател**

За работата на ниво група да се прилагат всички форми на групова работа, дискусии, решаване на казуси, споделяне, като се използват възможностите на часа на групата, различните клубни дейности.

Задължение на всеки възпитател е да се намеси, за да прекрати рисковата ситуация, на която е станал свидетел.

1. В случай на физически тормоз учениците трябва да бъдат разделени и да се прекрати физическият контакт между тях незабавно.
2. Не трябва веднага да се разпитва за случилото се, да се обсъждат причините за насилието или да се изяснява ситуацията. Това може да се случи на по-късен етап. Важното е възпитателят ясно да обяви пред всички, че това е насилие и то е недопустимо поведение. В този момент не е добре да се разпитва за подробности и потърпевшия ученик, особено в присъствието на насилника или пред другите, защото това може да урони неговото достойнство;
3. Честа спонтанната реакция на възрастните е заставането на страната на „жертвата” и наказване на „насилника”. Ключово при интервенцията на възрастните е приемането на разбирането, че ученикът, обект на тормоз, не се нуждае от състрадание, а другия, извършител на тормоз, не се нуждае от наказание, особено ако го унижава, а от състрадание, за да може се да развие това чувство у него към другите. Защото липсата на състрадателност е една от основните причини, поради която се упражнява тормоз.

**Чл. 8. Работа с учениците причинили инцидент:**

1. Когато става въпрос за първа проява, която не е тежка по отношение на нанесената вреда, може да се приложи подходът за възстановяване на щетата или да се наложи друга предварително съгласувана мярка;
2. Когато се прилага подходът за възстановяване на щетата е необходимо задължително да се уведоми родител и гр. възпитател;

3. Подходът за възстановяване на щетата се прилага като логическо последствие от отклоняващото се поведение, свързано с рушене на материалната база. Той се основава на принципа, че „всяка щета, нанесена на друг, трябва да бъде възстановена“ и включва съответните действия в тази насока. Същият подход успешно може да се прилага и когато се касае за нематериални щети. Важно е преди да се прилага подходът да бъде предварително съгласуван с родителите, учениците и възпитателите и да бъде част от политиката на общежитието .

4. Подходът за възстановяване на щетите изисква време и по-задълбочен разговор с ученика, който е извършил насилие, за да му се помогне да разбере какви са последствията от неговата постъпка. Поради тази причина е най-добре този подход да се приложи от възпитателя съвместно с педагогическия съветник/училищния психолог/. Важно е възпитателят със спокоен и умерен тон, както и с държанието си, да покаже ясно, че проблемът е в начина на поведение, а не в личността на самия ученик, и че се действа с оглед отново да се възстановят ценностите, към които цялото общежитие се придържа, а не за да бъде наказан. Възстановяване на щетата е принцип, който предполага, че хората правят грешки. Грешките следва да бъдат поправени, като същевременно не се налагат наказания. Този принцип подчертава поемането на отговорност за неприемливо поведение и за позитивно решаване на проблема. Ключов момент във възстановяването на щетата е, че възпитателят разговаря с ученика, а ученикът сам избира и решава как ще поправи грешката си, с което отново ще се възстанови нарушената ценност. С това негово решение трябва да се съгласи и ученикът, който е бил потърпевш от инцидента.

5. Като първа стъпка възпитателят изслушва ученика. Не е желателно изслушването да става в присъствие на потърпевшия ученик. След изясняване на ситуацията, груповият възпитател информира Комисията по противообществени прояви, която може за определен период от време да наблюдава поведението на ученика съвместно с родител, класен ръководител и други възпитатели и при негативни прояви на ученика да реагира своевременно. Педагогическият съветник или училищният психолог също може да подпомогне работата на възпитателя като наблюдава ученика във взаимоотношенията му с другите и даде насоки за действията и мерките, които да се предприемат при необходимост или като насочи ученика насилник и неговото семейство към услуги в центрове за превенция и консултативни кабинети към местните комисии за БППМН, центрове за обществена подкрепа, комплекс за социални услуги, (индивидуално или семейно консултиране).

#### **Чл. 9. Реакции спрямо потърпевши от инцидент или обект на тормоз ученици**

1. Какви са преживяванията на извършителя и потърпевшия (някои видове поведение като присмиването може да изглеждат като игра или шега, но обиждат и водят до негативни емоции у този, към когото са насочени и той да се чувства унижен или заплашен)

2. Важно е възпитателят да поговори с ученика, по възможност още същия ден (или веднага след като е разбрал за случая, ако се касае за ситуация, за която е научил случайно) и да разбере какво точно се е случило. Ако е необходимо отделни факти могат допълнително и дискретно да бъдат проучени;

3. Погрешно е открито и публично пред другите ученици да се оказва подкрепа на потърпевшия ученик, защото това допълнително ще урони достойнството му пред неговите връстниците;

4. При този първи разговор е важно да се предложи на ученика подкрепа, като се остави той сам да определи какво точно ще му помогне да се почувства сигурен;

5. Необходимо е да се подчертае поверителността на разговора, като се спомене кои ще бъдат уведомени за случилото се;

6. Ученикът трябва да почувства доверие и сигурност за споделяне, което е особено важно, ако насилието се повтори. Може да му се предложи да поговори с възпитател, на който има доверие;

7. Никога не трябва да се предлага среща между ученик, жертва на насилие и неговия мъчител с цел да се помирят и да се разберат. Такива срещи могат да доведат до неблагоприятни последствия;

8. Наблюдавайте ученика в следващите дни, за да се уверите как се чувства и при необходимост отново разговаряйте с него.

#### **Чл. 10. Ресурсна обезпеченост**

1. Изграждане на механизми за взаимодействие с различни институции;
2. Осигурени са обучени педагогически специалисти в ЦПЛР Средношколско общежитие, които да удържат рискови ситуации, ситуации на тормоз, агресивно поведение и инциденти;
3. Осигуряване на материали и изработване на флаери за безконфликтно общуване.

### **ГЛАВА III**

#### **РЕД ЗА ПОДАВАНЕ НА ЖАЛБИ И СИГНАЛИ**

**Чл.11.** Жалби и сигнали по всякакъв повод, касаещ дейността на ЦПЛР Средношколско общежитие може да подаде всеки ученик, неговите родители, настойници/попечители, други лица свързани с него, както и служителите ангажирани в образователно-възпитателния процес в ЦПЛР Средношколско общежитие.

**Чл.12.** Жалбите и сигналите за нарушения и корупция са писмени, адресират се до Директора на ЦПЛР Средношколско общежитие, депозират се лично или се поставят в нарочна кутия, поставена на видно място до входа на блок „А”.

#### **Чл.13.**

1. Жалба се подава в писмен вид, в свободен текст, като в нея се описва:
  - имената на жалбоподателя; информация за връзка с него;
  - услугата, от която се жалва; служителят, от който се жалва;
  - мотиви за жалбата; дата и подпис на жалбоподателя.
2. При необходимост жалбоподателя се консултира относно определените изисквания за подаване на сигнала.

**Чл.14.** Ред за осигуряване на възможност ученикът да се консултира с избрано от него пълнолетно лице, когато желае да подаде жалба:

1. Всяко дете, желаещо да подаде жалба, може да се консултира за това с избрано от него пълнолетно лице;
2. Правото на подобна консултация не може да бъде отказвано от страна на служителите на ЦПЛР Средношколско общежитие, които са задължени също да подпомогнат детето в контактите му с другите избрани от него консултанти;
3. При необходимост, служителите на ЦПЛР Средношколско общежитие „М.Колони” трябва да осигурят помещение, в което детето да се консултира с избрания консултант, свободно и конфиденциално.
4. За ученици със затруднена комуникация се осигурява възможност за подаване на жалби и оплаквания, чрез помощта на съответен специалист.
5. Ученици със затруднена комуникация могат да подадат жалба или оплакване с невербални сигнали – поза, поведение или други специфични сигнали. Служителят, забелязал такъв сигнал е длъжен незабавно да уведоми писмено Директора на ЦПЛР Средношколско общежитие, който осигурява присъствието на родителя/настойника на детето или компетентен специалист, който да разчете сигналите на детето и да помогне за подаване на жалбата в писмен вид.

### **ГЛАВА III**

#### **РЕД ЗА РЕГИСТРИРАНЕ**

**Чл.15.** Във входното антре на блок „А” на ЦПЛР Средношколско общежитие на видно и достъпно място е поставена нарочна кутия с отвор и надпис „Жалби и сигнали”. Тя се отваря всеки понеделник от ЗАС и уведомява в деня на отварянето ръководството на ЦПЛР Средношколско общежитие.

**Чл.16.** При констатиране на наличие на жалби и сигнали в кутията, както и такива подадени лично до Директора на ЦПЛР Средношколско общежитие, те се регистрират, получават входящ номер и се класират във входящ класьор.

**Чл.17.** Сигналите и жалбите, които са подадени до Директора на ЦПЛР Средношколско общежитие и той е некомпетентен да даде становище по тях, се препращат не по-късно от 7 /седем/ работни дни от постъпването им на компетентните органи, като се уведомяват техните податели.

**Чл.18.** Анонимни сигнали се обработват в случаи, че получената информация касае ученик жертва на насилие /сексуално, физическо, емоционално, negliжиране/.

## ГЛАВА IV

### ПРАВИЛА ЗА РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ, НЕРЕДНОСТИ И НАРУШЕНИЯ

**Чл.19.** Директорът е длъжен да разглежда и решава предложенията, сигналите и жалбите в установените срокове, обективно и законосъобразно. Служителите са длъжни активно да съдействат за своевременното и законосъобразното решаване на въпросите.

**Чл.20.** Процедурата за разглеждане на жалби започва с издаването на заповед от Директора на ЦПЛР СО, за сформирание на работна група за проверка достоверността на описаната информация.

**Чл.21.** Служителят, който е обект на жалба или оплакване за насилие или друго тежко нарушение застрашаващо здравето или живота на децата бива временно отстранен от изпълняване на служебните задължения, като до изясняване на случая може да ползва правото си на платен или неплатен годишен отпуск.

**Чл.22.** Директорът на ЦПЛР Средношколско общежитие е председател на работна група за разглеждане на жалбата и определя със заповед лицата, които участват в нея.

**Чл.23.** Работната група събира, обобщава и анализира всички необходими доказателства за изясняване на обстоятелствата по жалбата.

**Чл.24.** Работната група може да покани страните на среща за допълнително изясняване на обстоятелствата. За срещата се води протокол, който се подписва от присъстващите.

**Чл.25.** След събиране на всички сведения се съставя констативен протокол, към който те се прилагат. Протоколът се подписва от лицата извършили проверката и от проверяваното лице. При отказ на проверяваното лице да подпише протокола, той се подписва от двама свидетели на отказа.

**Чл.26.** Работната група формулира заключения по направените обяснения и възражения от проверяваното лице, които са неразделна част от протокола.

**Чл.27.** В срок от 7 /седем/ дни след нейното сформирание работната група изготвя доклад за резултата от проверката и го предава на Директора на ЦПЛР СО, заедно с проект за решение и със събраните сведения по проверката.

**Чл.28.** На работно заседание работната група по жалбата и Директора на ЦПЛР СО излизат с решение.

**Чл.29.** Работната група уведомява заинтересованите страни по жалбата за решението в 3 /три/ дневен срок с препоръчано писмо с обратна разписка или посредством лично връчване на решението срещу подпис.

**Чл.30.** При установяване на нарушение от наказателен характер Директорът на ЦПЛР Средношколско общежитие следва да сигнализира незабавно за случая органите на МВР, РУО-Варна, Отдел „Закрила на детето“.

**Чл.32.** Решението по постъпила жалба се взема в срок от две седмици. По обективни причини /представени на подателя/ срокът за отговор би могъл да продължи, не надвишавайки един месец.

**Чл.33.** Упоменатите по-горе срокове текат от датата на регистриране на сигнала .

**Чл.35.** Жалби и сигнали, подадени повторно по въпрос, по които има решение, не се разглеждат, освен при съобщаване за промяна на обстоятелствата. При неразглеждане на сигналите и жалбите същите се връщат на подателя, като му се съобщават основанията за това.

**Чл.36.** За всяка жалба и действията предприети по нея се води отделно досие, което е достъпно за проверка от контролните органи.

**Чл.37.** Документите по жалбата, протоколите, доклада и предприетите мерки се съхраняват в досието на жалбата за срок от 3 години.

**Чл.37.** Настоящите правила да се сведат до знанието на персонала, ползвателите на услугата и до всички заинтересовани лица по достъпен за тях начин.

### **ПРЕХОДНИ И ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ**

**&1.** Настоящите правила влизат в сила след датата на утвърждаването им.

**&2.** Вътрешните правила за приемане и обработка на сигнали за нередности, нарушения и корупция; подаване и разглеждане на жалби в ЦПЛР Средношколско общежитие „М.Колони“ гр.Варна са утвърдени със Заповед № 389 / 01.09.2016г. на Директора на ЦПЛР СО „М.Колони“ гр. Варна.