ДЕТСКА ГРАДИНА „ВЕСЕЛА” – ГРАД ПЛОВДИВ
Район Северен, бул. “Дунав” №67, Тел.: 032 957060, 0879463787, e-mail: vesela@dg.plovdiv.bg

УТВЪРДИЛ:

Наталия Коева
Директор на ДГ „Весела“

ПРОЦЕДУРА ЗА РЕДА И УСЛОВИЯТА ЗА ПОДАВАНЕ, РАЗГЛЕЖДАНЕ И РЕШАВАНЕ НА ПРЕДЛОЖЕНИЯ, ЖАЛБИ И СИГНАЛИ В ДЕТСКА ГРАДИНА „ВЕСЕЛА”

Чл. 1. Настоящата процедура регламентира реда за регистриране, разглеждане и произнасяне по постъпващи в детската градина предложения, жалби и сигнали.

Чл. 2. Право на подаване на предложения, жалби и сигнали имат:

- родителите на децата, посещаващи детската градина;
- децата чрез своите родители или законни представители, предвид възрастта им;
- педагогически и непедагогически персонал;
- доставчици на допълнителни педагогически услуги;
- граждани.

Чл. 3. Предложения, жалби и сигнали се подават в писмен или устен вид.

Чл. 4. (1) Всяко предложение, жалба и сигнал трябва да съдържа темата/проблема, който се поставя, както и име, адрес и телефон за контакт на подателя. При желание на подателя може и да се посочи и e-mail за контакт и водене на кореспонденция.

(2) Към предложението, жалбата или сигнала могат да се прилагат копия на документи, свързани с описаната тема/проблем.

Чл. 5. Не се разглеждат анонимни предложения, жалби и сигнали, с изключение на случаите, в които са поставени проблеми, застрашаващи живота и здравето на децата.

Чл. 6. Не се разглеждат предложения, жалби и сигнали, подадени повторно по въпрос, който има решение, освен в случаите, когато са във връзка с изпълнение на решението или са налице нови обстоятелства.

Чл. 7. Писмените предложения, жалби и сигнали се описват в свободен текст и се подават лично в администрацията на детската градина, по пощата на адреса на детската градина – гр. Пловдив, бул. ”Дунав” №67 или на електронна поща: vesela@dg.plovdiv.bg

Чл. 8. Подадените писмени предложения, жалби и сигнали се регистрират в Дневника за входяща кореспонденция на детската градина, като върху предложението, жалбата или сигнала се записва входящият номер.

Чл. 9. За подадени устно или по телефон предложения, жалби и сигнали, длъжностното лице, което ги е приело попълва формуляр – образец за приемане на

устен сигнал /Приложение №1/, при изрично съгласие на жалбоподателя. Формулярът се регистрира в Дневника за входяща кореспонденция на детската градина.

Чл. 10. В случаите, в които жалбоподателят не желае сигналът да бъде описан във формуляр за приемане на устен сигнал, лицето приело сигнала уведомява директора на детската градина. Директорът прави преценка за необходимостта от предприемане на действия за проучването му.

Чл. 11. За всички предложения, жалби и сигнали /писмени и устни, за които е попълнено Приложение №1/, по предложение на директора и с решение на педагогическия съвет, може да се създаде Регистър на предложенията, жалбите и сигналите. Реквизитите на Регистъра са посочени в Приложение №2.

Чл. 12.(1) Подадените предложения, жалби и сигнали се предоставят на директора на детската градина за запознаване и предприеме на действия.

(2) Ако преценката на директора е, че жалбата, сигнала или предложението не са в правомощията на детската градина, същият се препраща по компетентност на съответната институция за предприемане на действия по компетентност.

(3) Жалбоподателят се информира за препращането на сигнала, жалбата или предложението му до компетентната институция.

Чл. 13. Процедурата за разглеждане на предложение, жалба или сигнал започва с резолюция на директора и назначаване на комисия с негова заповед.

Чл. 14. За всеки конкретен случай директорът назначава комисия, като в състава й не може да бъдат включен служител/и, които са засегнати в сигнала или жалбата.

Чл. 15. Комисията разглежда всяко постъпило предложение, жалба или сигнал и в 7-дневен срок изготвя доклад, който предоставя на директора на детската градина, заедно с всички събрани доказателства по случая.

Чл. 16. Комисията разглежда предложението, жалбата или сигнала, при спазване на принципите за конфиденциалност, обективност и безпристрастност.

Чл. 17. Когато за решението на конкретно предложение, жалба и сигнал е необходимо събиране на допълнителна информация, изискваща по продължително време, комисията информира директора за необходимостта от удължаване на срока и докладът се изготвя в 14 – дневен срок.

Чл. 18. Директорът се произнася по доклада на комисията в тридневен срок от предаването му с мотивирано решение.

Чл. 19. (1) Когато се установи достоверност на изнесените в жалбата данни и обстоятелства, директорът предприема незабавни мерки за отстраняване на допуснатото нарушение или нецелесъобразност.

(2) По реда на КТ се изискват писмени обяснения от служителите, допуснали нарушения, като в зависимост от тежестта на нарушението, спрямо тях могат да бъдат предприети и административно наказателни мерки.

Чл. 20. При достоверност на изнесените данни се предприемат и превантивни мерки за недопускане на последващи пропуски и нарушения.

Чл. 21. Директорът запознава персонала с предприетите превантивни мерки, като запознаването се удостоверява с подпис на всеки служител в детската градина.

Чл. 22. При постъпване на жалба или сигнал за дете в риск, директорът до 1 час подава писмена информация/доклад до Отдела за закрила на детето – гр. Пловдив, ДАЗД и/или МВР. Информация се подава и до отдел „Образование" на Община Пловдив.

Чл. 23. Производството по предложенията, жалбите и сигналите приключва с изготвяне на писмен отговор до жалбоподателя, с информация за предприетите от страна на детската градина действия и мерки.

Чл. 24. В случай на несъгласие с резултата от работата по предложението, жалбата или сигнала, жалбоподателят се консултира за възможността за обжалване на

отговора както пред директора на детската градина, така и в отдел „Образование“ на община Пловдив.

Чл. 25. Всички жалби и сигнали, ведно с документите, свързани с предприетите по тях действия, се съхраняват в класьор за предложения, жалби и оплаквания в детската градина.

Чл. 26. Процедурата е приета с решение на заседание на ПС, протокол № 1/15.09.2021 г. и е утвърдена от директора на детската градина със Заповед № РД -07- / 15.09.2026г.

Чл. 27. Процедурата следва да бъде представена за запознаване на всички служители в детската градина, което се удостоверява с подписите им.

Чл. 28. Учителите на групи представят на родителите Процедурата за запознаване.

Чл. 29. Процедурата се поставя на достъпно за родителите и персонала място.

Приложение:

1. Формуляр – образец за устни предложения, жалби и сигнали
2. Регистър за предложения, жалби и сигнали

Приложение № 1

Формуляр за приемане на устни предложения, жалби и сигнали

1. Име на жалбоподател:……

2. Адрес на жалбоподател, телефон за контакти:……

   ……..

3. Кратко описание на изнесеното от жалбоподателя:

……
……
……
……
……
……
……
……
……
……
……
……
……

Дата на постъпване на сигнала:……...

Име на служител, приел сигнала:……

Подпис на служител, приел сигнала:……...

Приложение № 2

РЕГИСТЪР НА ПОСТЪПИЛИТЕ В ДЕТСКА ГРАДИНА „ВЕСЕЛА”

ПРЕДЛОЖЕНИЯТА, ЖАЛБИТЕ И СИГНАЛИТЕ

Пореден номер	Вх. № в Дневник за входяща кореспонденция	Начин на постъпване на сигнала	Жалбоподател	Поставен въпрос, проблем, предложение	Предприети действия