



ДЕТСКА ГРАДИНА „ДЪГА”

гр. Враца, ул. „28 октомври” № 7, тел.: 0897965662; e-mail: info-609116@edu.mon.bg

Утвърдил:.....

ВИД Директор

Милена Андреева

Заповед № 152/27.01.2025г.

Ред

за подаване, приемане и разглеждане на жалби, сигнали и оплаквания в ДГ „Дъга“

Регистър за вписването на жалби, сигнали и оплаквания.

I. Общи положения

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

II. Ред за подаване, приемане и разглеждане на жалби, сигнали, оплаквания и предложения.

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

- родителите/настойниците на децата, посещаващи детската градина;
- децата чрез своите родители или законни представители, предвид възрастта им;
- деца със затруднена комуникация;
- педагогическите специалисти и непедагогически персонал;
- доставчици на допълнителни услуги;
- граждани.

Чл.3 (1) Жалби, сигнали, оплаквания и предложения се подават в писмен и устен вид.

(2) Жалби, сигнали, оплаквания могат да приемат и от деца със затруднена комуникация чрез помощни средства за допълваща и алтернативна комуникация. Те могат да бъдат различни – прилагане на игрови методи, книги, табла със символи, картинни речници, подпомагащи общуването. В такива ситуации и казуси различните видове изкуства и игровите форми подпомагат детето при неговото самоизразяване, дават му възможност за комуникация с другите, както и за прояви на неговите чувства.

Чл. 4 (1) Всяка жалба, сигнал, оплакване и предложение трябва да съдържа темата/проблема, който се поставя, както и име, адрес, e-mail и телефон за контакт на подателя.

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

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

Чл.6. Не се разглеждат жалби, оплаквания, предложения 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.



ДЕТСКА ГРАДИНА „ДЪГА”

гр. Враца, ул. „28 октомври” № 7, тел.: 0897965662; e-mail: info-609116@edu.mon.bg

Чл.7.Писмените жалби, оплаквания, предложения и сигнали се описват в свободен текст и се подават лично в администрацията на детската градина, по пощата на адреса на детската градина: гр. Враца, ул. „28 октомври” № 7 или на електронна поща: info-609116@edu.mon.bg, cdg_daga@abv.bg,

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

Чл.9.За подадени устно или по телефон предложения, жалби, оплаквания 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 описван във формуляр за приемане на устен сигнал, лицето приело сигнала уведомява директора на детската градина. Директорът прави преценка на необходимостта от предприемане на действия за проучването му.

Чл.11.За всички предложения, жалби, оплаквания и сигнали, по предложение на директора и след решение на педагогически съвет, се създава Книга за жалби и оплаквания (Регистър) за регистрация на оплакването, с цел прозрачност. Книгата съдържа следните реквизити: Кой и до кого подава сигнала; къде е регистрирана жалбата; от кого и в какъв срок се разглежда; кои компетентни органи ще бъдат уведомени и реда за това; мерки за предприемане на разрешаване на случая; как и в какъв срок се уведомява жалбоподателя; възможности на жалбоподателя да обжалва резултатите от предприетите действия по жалбата и пред кого.

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

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

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

Чл.13. Процедурата за разглеждане на жалби, оплаквания, предложения и сигнали започва с резолюция на директора и назначаване на комисия с негова заповед.

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

Чл.15.Комисията разглежда всяко постъпило предложение, жалба, оплаквания 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 жалбата, предложението, оплакването или сигнала, при спазване на принципите на конфиденциалност, обективност и безпристрастност.

Чл.17. Когато за решението на конкретно предложение, жалба, сигнал или оплакване 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.



ДЕТСКА ГРАДИНА „ДЪГА“

гр. Враца, ул. „28 октомври“ № 7, тел.: 0897965662; e-mail: info-609116@edu.mon.bg

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 на 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. (1) При подаване на жалба или оплакване срещу лице от персонала за оказано насилие и/или посегателство, застрашаващо здравето или живота на децата, директорът веднага сигнализира ДСП/ОЗД, РУ на МВР.

(2) Спрямо лицето срещу когото е подадена жалбата, сигнала или оплакването да бъде отстранено от работа до изясняване на случая.

(3) При постъпване на сигнал за дете в риск, директорът до 1 час подава писмена информация/доклад до Отдел за закрила на детето – гр.Враца , Държавна агенция за закрила на детето и/или РУ на МВР. Информация се подава и до община Враца.

Чл.23. Производството по жалбите, сигналите, предложенията и оплакванията 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 жалбата, оплакването или сигнала, жалбоподателят се консултира за възможността за обжалване на отговора, както пред директора на детската градина, така и в община Враца.

Чл.25. Всички жалби и сигнали, заедно с документацията, свързани с предприетите по тях действия, се съхраняват в досие за предложения, жалби и оплаквания в детската градина.

Чл. 26.Процедурата следва да бъде представена за запознаване всички деца (по разбираем за тях начин), персоналът, който работи с тях, родителите/настойниците и законните представители, които полагат грижи за детето, членовете на Обществения съвет към детската градина.

Чл.27.Процедурата се поставя на видно и достъпно за родителите и персонала място.

Приложения:

1.Формуляр – образец за предложения, жалби, оплаквания и сигнали.

Настоящият Ред за подаване, приемане и разглеждане на жалби, сигнали и оплаквания в ДГ „Дъга“ е обсъден и приет на заседание на общо събрание с протокол № 3/27.01.2025 г., решение № 5 , на заседание на педагогически съвет с протокол № 2 /27.01.2025 г., решение № 4 и утвърден със заповед на директора № 152/27.01.2025г.