

ДГ „ДЪГА” – Габрово
ул. „Варовник” № 5; 066/ 803 079; 0877/ 800 063
info-701151@edu.mon.bg; www.odzduga.com

Утвърдил:
Директор:
Ан. Иванова

ПРОЦЕДУРА ЗА ПОДАВАНЕ, РАЗГЛЕЖДАНЕ И РЕШАВАНЕ НА ПРЕДЛОЖЕНИЯ, ЖАЛБИ И СИГНАЛИ НА ДГ „ДЪГА“ – ГАБРОВО ЗА УЧЕБНАТА 2023 – 2024 ГОДИНА

Настоящата Процедура за подаване, разглеждане и решаване на предложения, жалби и сигнали на ДГ „Дъга“ – Габрово е актуализирана със Заповед № 179 /08. 12. 2023 г. на директора на институцията.

Чл. 1. Настоящата процедура регламентира реда за регистриране, разглеждане и произнасяне по постъпващи в ДГ „Дъга” – Габрово предложения, жалби и сигнали.

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

1. Родителите на децата, посещаващи ДГ „Дъга“ – Габрово.
2. Децата чрез своите родители или законни представилите, предвид възрастта им.
3. Педагогически и непедагогически персонал.
4. Лица, предоставящи допълнителни педагогически услуги.
5. 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 тема /проблем/, по която се отправя искането, както и пълното име, адрес и телефон за контакт на подателя. Към подадените предложения, жалби и сигнали могат да се прилагат копия на документи, свързани с описаната тема.

Чл. 5. (1) Не се разглеждат анонимни предложения, жалби и сигнали с изключение на случаите, в които са поставени проблеми, застрашаващи живота и здравето на децата.

(2) Не се разглеждат анонимни предложения, жалби и сигнали или такива, отнасящи се до нарушение, извършено преди повече от 1 година.

(3) 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. 6. Писмените предложения, жалби и сигнали се описват в свободен текст и се подават лично: в кабинет на директор ДГ „Дъга” – Габрово; по пощата на адрес: гр. Габрово, ул. „Варовник” № 5 или по електронна поща на адрес: odz.duga@gmail.com, като се адресират до директора на ДГ „Дъга” - Габрово.

Чл. 7. Подадените писмени предложения, жалби и сигнали се вписват в Регистъра за подадени предложения, жалби и сигнали и в Дневника за входяща кореспонденция на детската градина. Върху предложението, жалбата или сигнала се записват вх. № от Дневника за входяща кореспонденция на институцията и поредния номер в Регистъра.

Чл. 8. Регистърът съдържа пореден номер, входящ номер от Дневника за входяща кореспонденция, дата на подаване, име на подателя и адрес за кореспонденция, резюме на жалбата или сигнала, краен срок за отговор, дата на изпращане на отговора до подателя, бележки.

Чл. 9. За подадени устно или по телефон предложения, жалби и сигнали длъжностното лице, което ги е приело попълва Формуляр по образец за приемане на устен сигнал /Приложение № 1), при изричното съгласие на жалбоподателя. Формулярът се регистрира в Дневника за входяща кореспонденция на ДГ „Дъга“ – Габрово.

Чл. 10. В случаите, когато жалбоподателя не желае сигналът да бъде описан във Формуляра за приемане на устен сигнал, лицето приело сигнала уведомява директора на ДГ „Дъга“ – Габрово. 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 впишат в Регистър на предложенията, жалбите и сигналите.

Чл. 12. (1) Подадените предложения, жалби и сигнали се предоставят на директора на детската градина за предварителен преглед на документите и определяне дали предметът на документа е от компетентността на образователната институция.

(2) Ако преценката е, че жалбата, сигналът или предложението не са в правомощията на детското заведение, същият се препраща по компетентност на съответното ведомство за предприемане на действия от компетентната институция.

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

Чл. 13. Процедурата за разглеждане на предложения, жалба или сигнал започва с резолюция на директора на детската градина и назначаване на Комисия за разглеждане на предложения, жалби или сигнали (Комисията), сформирана със заповед на директора на ДГ „Дъга” – Габрово.

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

Чл. 15. Комисията се състои от председател и от двама члена, поименно посочени в заповедта по чл. 13.

Чл. 16. (1) Комисията разглежда всяко постъпило предложение, жалба или сигнал и в 7-дневен срок изготвя писмен доклад, който представя на директора заедно с всички събрани доказателства по случая.

(2) Когато за решението на конкретно предложение, жалба и сигнал е необходимо събиране на допълнителна информация по случая, което изисква повече технологично време, комисията информира директора за необходимостта от удължаване на срока и докладът се изготвя в 14-дневен срок. Жалбоподателят се уведомява писмено, като се излагат съответните мотиви за забавянето.

Чл. 17. Комисията разглежда предложението, жалбата или сигнала при спазване на принципите за конфиденциалност, обективност и безпристрастност.

Чл. 18. Директорът се произнася по доклада на комисията в седемдневен 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, за което се уведомява жалбоподателя и други заинтересовани лица.

(2) По реда на КТ се изискват писмени обяснения от служителя/служителите допуснал/и нарушение/я, 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 ДГ „Дъга“ – Габрово.

Чл. 22. (1) При постъпване на жалба или сигнал за дете в риск или съдържа информация, навеждаща към основателни съмнения за насилие и/или съществуващ риск за живота и здравето на детето, директорът до 1 ч. подава устна информация до РУО – Габрово, Отдела за закрила на детето гр. Габрово, ДАЗД и/или МВР.

(2) Писмен информация/ доклад се подава до 24 часа и до кмета на Община Габрово.

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 и с изпълнение на решението на директора.

Чл. 24. Решението на директора се изпраща до жалбоподателя с писмо с обратна разписка.

Чл. 25. 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 ДГ „Дъга“ – Габрово, така и в дирекция Образование и социални дейности на община Габрово.

Чл. 26. Всички жалби и сигнали, заедно с документите, свързани с предприетите по тях действия, се съхраняват в дирекцията в Класьор за предложения, жалби и сигнали в ДГ „Дъга“ – Габрово.

Чл. 27. Процедурата следва да бъде представена за запознаване на всички служители в ДГ „Дъга“ – Габрово, което се удостоверява с подписите им.

Чл. 28. Учителите по групи представят на родители Процедурата за запознаване.

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

Чл. 30. Със заповед на директора на институцията се определя служител, който да вписва подадените предложения, жалби и сигнали в Регистъра.

Приложения:

1. Приложение № 1 – Формуляр за устни предложения, жалби и сигнали
2. **КНИГА Регистър за предложения, жалби и сигнали.**

ДГ „ДЪГА” – Габрово

ул. „Варовник” № 5; 066/ 803 079

odz.duga@gmail.com; www.odzduga.com

Формуляр за приемане на устни предложения, жалби и сигнали

1. Име на жалбоподател:.....

.....

2. Адрес на жалбоподател, телефон за контакт:

.....

3. Кратко описание на изнесеното от жалбоподателя:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Дата на постъпване на сигнала:

Име на служител, приел сигнала:

Подпис на служител, приел сигнала: