ДЕТСКА ГРАДИНА „СИНЧЕЦ”
Благоевград 2700, ул. „Евтим Драганов” № 17а
тел. 073/ 885361, e-mail: odz1sinchec@mail.bg

УТВЪРДИ

Даниела Първичкова
Директор на ДГ„Синчец“

Заповед №99/24.10.2025г.

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

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. Благоевград, ул. ”Евтим Драганов” №17а или на електронна поща: dg1sinchec@abv.bg ; odz1sinchec@mail.bg ; info-100201@edu.mon.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.

Чл. 14. Директорът назначава постоянно действаща комисия. В случай, че член на комисията е служител, който е засегнат в сигнала или жалбата, той бива заменен като член на комисията от друг определен със заповед на директора служител.

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. 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. 23. 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 Благоевград.

Чл. 24. 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. 25. Процедурата е приета с решение на заседание на ПС, протокол № 2 /24.10.2025 г. и е утвърдена от директора на детската градина със Заповед №99 / 24.10.2025г.

Чл. 26. Процедурата следва да бъде представена за запознаване на всички служители в детската градина, което се удостоверява с подписите им.

Чл. 27. Учителите на групи представят на родителите Процедурата за запознаване.

Чл. 28. 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