

ДЕТСКА ГРАДИНА „СЛЪНЦЕ“

гр.Камено, ул. „Царевец“ №8, ул. „Елин Пелин“ №2 тел: 0897 099 814, E-mail: info-200351@edu.mon.bg

УТВЪРЖДАВАМ:

СЛАВИНА ТОШЕВА

Директор ДГ „Слънце“ – Камено

Заповед № РД – 01 - 33 / 16.09.2016 г.



ПРОЦЕДУРА

ЗА ПОДАВАНЕ, РАЗГЛЕЖДАНЕ И РЕШАВАНЕ
НА ПРЕДЛОЖЕНИЯ, СИГНАЛИ И ЖАЛБИ

ДЕТСКА ГРАДИНА „СЛЪНЦЕ“

ГР. КАМЕНО

ДЕТСКА ГРАДИНА „СЛЪНЦЕ“

гр.Камено, ул. „Царевец“ №8, ул. „Елин Пелин“ №2 тел: 0897 099 814, E-mail: info-200351@edu.mon.bg

I. ОБЩИ РАЗПОРЕДБИ

Чл.1. (1) С тази процедура се определят реда на регистриране, разглеждане и произнасяне по постъпващите в ДГ „СЛЪНЦЕ“, предложения, сигнали и жалби от граждани.

(2) Предложения могат да се правят за усъвършенстване на организацията и дейността на детското заведение или за решаване на други въпроси в рамките на компетентността на същото.

Чл. 2. Предложенията, сигналите и жалбите се разглеждат и решават в установените срокове, обективно и законосъобразно.

Чл. 3. (1) Предложенията, сигналите и жалбите могат да бъдат писмени или устни, да бъдат подадени лично или чрез упълномощен представител, по телефон, факс или електронна поща.

(2) Всяко предложение, жалба или сигнал трябва да съдържа темата, по която се отправя искането, както и попълнено 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.4. Не се разглеждат анонимни предложения, жалби и сигнали или такива отнасящи се до нарушение, извършено преди повече от една година.

II. РЕГИСТРАЦИЯ НА ПРЕДЛОЖЕНИЯТА, СИГНАЛИТЕ И ЖАЛБИТЕ

Чл. 5. (1) Подадените предложения, сигнали и жалби се регистрират в администрацията на детската градина. Същите се влизират от ЗАС в дневника за входяща кореспонденция и се вписват в Регистъра за подадени предложения, жалби и сигнали.

Чл.6. 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.

(2) За подадените устно или по телефон предложения, сигнали и жалби се съставя Протокол от длъжностното лице, което ги е приело и се постъпва по реда на ал. 1.

(3) Протоколът по предходната алинея трябва да съдържа:

1. Имената и адреса на лицето, което е подало сигнала и координати за връзка (телефон, факс, електронен адрес);

2. Кратко съдържание на подадения сигнал;

3. Час и дата на приемане;

4. Подпис на лицето, отговорно за получаване на сигналите по чл.5 ал.1;

Чл.7. Процедурата за разглеждане на предложение, жалби или сигнали започва с резолюция на подадения сигнал или жалба от директора на детското заведение и свикване на комисия.

Чл.8. Комисията се избира със заповед на директора и заседава за всеки конкретен случай на предложение жалба или сигнал.

ДЕТСКА ГРАДИНА „СЛЪНЦЕ“

гр.Камено, ул. „Царевец“ №8, ул. „Елин Пелин“ №2 тел: 0897 099 814, E-mail: info-200351@edu.mon.bg

III. РЕД ЗА РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ПРЕДЛОЖЕНИЯТА, СИГНАЛИТЕ И ЖАЛБИТЕ И ПОСТАНОВЯВАНЕ НА РЕШЕНИЕ

Чл.9. Избраната от директора на детската градина комисия разглежда постъпилото предложение, жалба или сигнал и в 7 дневен срок изготвя писмен доклад, който предоставя на ЗАС за входиране, заедно с всички събрани доказателства по случая. Когато за решението на конкретно предложение, жалба и сигнал е необходимо събиране на допълнителна информация по случая, което изисква повече технологично време/ в рамките на 30 дни/, подателят се уведомява писмено, като се излагат съответните мотиви.

Чл.10. Директорът се произнася по доклада на комисията в 7 дневен срок от предаването му с мотивирано становище.

Чл. 11. Когато сигналът или жалбата бъдат уважени, незабавно се вземат мерки за отстраняване на допуснатото нарушение или нецелесъобразност, за което се уведомява подателя и другите заинтересовани лица

Чл. 12. Решението по сигнала или жалбата е писмено, мотивира се и се съобщава на подателя в седем дневен срок, от установяването му.

Чл.13. ЗАС на детското заявление изпраща до подателя отговора на директора с писмо, с обратна разписка.

Чл. 14. Сигнали или жалби, подадени повторно по въпрос, по който има решение, не се разглеждат, освен ако са във връзка с изпълнение на решението или се основават на нови факти и обстоятелства.

Чл. 15. При несъгласие с резултата от работата по жалбата, жалбоподателя се обръща към по-висша институция. Решението може да се обжалва в 14-дневен срок.

Чл. 16. При постъпване на жалба или сигнал за дете в риск се действа според Механизма за противодействие на тормоза и насилието в институциите на предучилищното и училищното образование.

Чл. 17. При постъпил сигнал или жалба срещу лице от персонала за насилие спрямо дете се действа по реда на гореспоменатата процедура. На основание на чл. 193 от Кодекса на труда директорът и членовете на комисията изискват писмени обяснения и изслушват лицето. Комисията проверява посочените в сигнала факти и обстоятелства. При доказване на вината на работникът или лужителят се налага дисциплинарно наказание.

Чл. 18. При особено тежки нарушения на трудовата дисциплина или установено насилие над дете работникът или служителят временно се отстранява от работа.

Чл. 19. Когато фактите и обстоятелствата, посочени в жалбата бъдат потвърдени се вземат незабавни мерки за отстраняване на допуснатото нарушение. При доказване вината на лицето от персонала, следва дисциплинарно уволнение.

V. ПРИКЛЮЧВАНЕ НА ПРОИЗВОДСТВОТО

Чл. 20. Производството по предложенията, сигналите и жалбите приключва с изпълнение на решението.

Чл. 21. (1) Решението се изготвя в толкова екземпляра, колкото са заинтересованите страни и един екземпляр, който остава в архива на детското заведение.

(2) Всички екземпляри на решението се извеждат в регистъра под един номер, съответстващ на този, под който е регистрирано предложението, сигналът или жалбата.

Чл. 22. Служебните преписки по приключили производства се архивират и

ДЕТСКА ГРАДИНА „СЛЪНЦЕ“

гр.Камено, ул. „Царевец“ №8, ул. „Елия Пелин“ №2 тел: 0897 099 814, E-mail: info-200351@edu.mon.bg

съхраняват в сроковете по т.10, от Допълнителни разпоредби от Закона за националния архивен фонд.

VI. ДОПЪЛНИТЕЛНА РАЗПОРЕДБА

Чл. 23. (1) „Жалба“ или „сигнал“ по смисъла на тази процедура е : Устно или писмено оплакване от нередности с молба да бъдат отстранени;
(2) „Сигнали“ по смисъла на тази процедура са и публикациите в средствата за масова информация.

VII. ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

:

Чл. 24. Директорът и комисията най-малко веднъж годишно анализират предложенията, сигналите и жалбите и вземат решения за предприемане на мерки за усъвършенстване дейността на ДГ „Слънце“ и за отстраняване на причините за нарушаване на Правилника за дейността на детската градина.

Чл. 25. При осъществяване на настоящата процедура стриктно се спазват: Правилника за дейността, изискванията на Административно-процесуалния кодекс, Закон за училищното и предучилищното образование, и Наредба № 8 от 11.08.2016 г. за информацията и документите за системата на предучилищното и училищното образование.

Чл. 26. Процедурата влиза в сила от датата на заповедта, с която е утвърдена.

Чл. 27. Контролът по изпълнение на процедурата се осъществява от Директора на детското заведение.

ДЕТСКА ГРАДИНА „СЛЪНЦЕ“

гр.Камено, ул. „Царевец“ №8, ул. „Елин Пелин“ №2 тел: 0897 099 814, E-mail: info-200351@edu.mon.bg

Приложение №1

Формуляр за приемане на устни предложения, жалби и сигнали

- [illegible]

Дата на постъпване на сигнала:.....

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

ДЕТСКА ГРАДИНА „СЛЪНЦЕ“

гр.Камено, ул. „Царевец“ №8, ул. „Елин Пелин“ №2 тел: 0897 099 814, E-mail: info-200351@edu.mon.bg

Приложение №2

РЕГИСТЪР НА ПОСТЪПИЛИТЕ В ДЕТСКА ГРАДИНА „СЛЪНЦЕ“ ПРЕДЛОЖЕНИЯ, ЖАЛБИ И СИГНАЛИ

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