ДЕТСКА ГРАДИНА № 19 “СЛАВЕЙЧЕ”
Варна, ул. “Студентска” № 7; email – dg19.admin@dg19slaveiche.eu; тел. 052/301-328; 052/301-329

Утвърдил:……
/К. Димова/
Директор на ДГ № 19„Славейче“

ПРОЦЕДУРА ЗА РЕДА И УСЛОВИЯТА ЗА ПОДАВАНЕ, РЕГИСТРИРАНЕ, РАЗГЛЕЖДАНЕ И РЕШАВАНЕ НА ПРЕДЛОЖЕНИЯ, ЖАЛБИ И СИГНАЛИ В ДГ № 19 „СЛАВЕЙЧЕ“

ГЛАВА I

Чл. 1. Настоящата процедура има за цел осигуряване на прозрачност, ефективност и доверие при обработката на предложения, жалби и сигнали от родители, служители и други заинтересовани страни и регламентира реда за подаване, регистриране, разглеждане и решаване на предложения, жалби и сигнали, в съответствие със Закона за закрила на детето (ЗЗД), Административно- процесуалния кодекс (АПК) и Правилниците на ДГ № 19 "Славейче"

Чл.2. При прилагането на тази процедура се спазват принципите на законосъобразност, равнопоставеност, конфиденциалност, обективност, безпристрастност и защита интересите на детето.

Чл. 3. Предложенията, жалбите и сигналите, които касаят тази процедура са:

1. Предложения:
   - ✓ Идеи за подобряване на условията и обслужването в детската градина;
   - ✓ Предложения за организиране на нови дейности, събития или програми;
   - ✓ Предложения за подобряване на храненето или безопасността;
   - ✓ Други.
2. Жалби:
   - ✓ Жалби относно неправомерно отношение или поведение на служителите;
   - ✓ Жалби за неспазване на хигиенните или безопасните норми;
   - ✓ Жалби за лоши условия или неподходящо оборудване;
   - ✓ Жалби за нарушаване на правата или интересите на децата;
   - ✓ Други.
3. Сигнали:
   - ✓ Сигнали за случаи на насилие, тормоз или злоупотреба;
   - ✓ Сигнали за неспазване на законови или вътрешни разпоредби;
   - ✓ Сигнали за опасни ситуации или нарушения, които могат да застрашат децата
   - ✓ или персонала;
   - ✓ Други.

ГЛАВА II
ПРАВО НА ПОДАВАНЕ И ФОРМА

Чл. 4. Право на подаване на такива сигнали имат:
- ✓ родителите и/или роднини на децата, посещаващи детската градина;
- ✓ персоналът на детското заведение;
- ✓ доставчици на допълнителни и развлекателни дейности;
- ✓ доставчици на други услуги;
- ✓ партньори;

Чл. 5. Предложения, жалби и сигнали могат да се подават в:
- ✓ писмен вид- на място в образователната институция, по пощата или по e-mail: info-400228@edu.mon.bg;
- ✓ устен вид - лично или по телефона;
- ✓ Не се разглеждат анонимни жалби и сигнали, с изключение на случаите, в които са поставени проблеми, застрашаващи живота и здравето на децата.

Чл. 6. (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 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 и книжа обосноваващи наличието на възникналата ситуация.
Чл. 7. 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.

ГЛАВА III
РЕГИСТРИРАНЕ НА ПРЕДЛОЖЕНИЯ, ЖАЛБИ И СИГНАЛИ

Чл. 8. Подадените писмени предложения, жалби и сигнали се регистрират в Дневника за регистриране на жалби, сигнали и предложения, 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 предложени, жалби и сигнали.
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/, се създава Регистър на предложенията, жалбите и сигналите за всяка учебна година. 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.

ГЛАВА IV
РАЗГЛЕЖДАНЕ И АНАЛИЗ

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.

ГЛАВА V
РЕШАВАНЕ И ПРЕДПРИЕМАНЕ НА ДЕЙСТВИЯ

Чл. 19. (1) Когато се установи достоверност на изнесените в жалбата данни 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.

ГЛАВА VI
КОМУНИКАЦИЯ С ИНСТИТУЦИИ И ОБЖАЛВАНЕ

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.

ГЛАВА VIII
ПОДКРЕПА И ЗАЩИТА НА ДЕТЕ ПРИ ПОСТЪПВАНЕ НА ЖАЛБА ИЛИ СИГНАЛ ЗА ДЕТЕ В РИСК

Чл. 23. (1) В случай на сериозен риск или очевидно насилие, се предприемат незабавни мерки за защита на детето.
(2) Във всички случаи се осигурява подкрепа и защита на детето, пострадало насилие.
(3) Детето получава психологическа подкрепа и необходимите услуги, като се спазват от принципите за поверителност и безопасност.

ГЛАВА IX
ДОКУМЕНТИРАНЕ И ОТЧЕТНОСТ

Чл. 24. (1) Всички жалби и сигнали, ведно с документите, свързани с предприетите по тях действия, се документират подробно и се съхраняват в класьор за предложения, жалби и оплаквания в детската градина.
(2) В края на процеса се изготвя отчет за случая, който се съхранява в класьора и е достъпен само за оторизирани лица.

ГЛАВА X
ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

Чл. 25. Процедурата е представена за запознаване от всички работници, служители и педагогически специалисти в детската градина.
Чл. 26. Процедурата е достъпна за запознаване на сайта на ДГ № 19„Славейче“, на адрес https://dg19slaveiche.eu/documents/