ДЕТСКА ГРАДИНА „ДЕТЕЛИНА“
обл. Монтана, гр. Чипровци, ул.„23-ти септември“ № 28, GSM:0889665076, E-mail : info-1201353@edu.mon.bg

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

утвърдена със заповед № 3/15.09.2025 г.

Чл.1. Настоящата процедура регламентира реда за регистриране, разглеждане и произнасяне по постъпващи в ДГ „Детелина“ гр. Чипровци предложения, жалби и сигнали.

Чл.2. Предложения, жалби и сигнали се подават в писмен или устен вид. Всяко предложение, жалба и 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.3. Не се разглеждат анонимни предложения, жалби и сигнали или такива отнасящи се до нарушение, извършено преди повече от една / 1/ година.

Чл.4. Писмените предложения се описват в свободен текст и се пускат в специално предназначена кутия за жалби и сигнали, която се намира на първия етаж - при портиера на училището.

Чл.5. ЗАС всеки ден проверява кутията за постъпили жалби и сигнали. При наличие на такива, същите се внасят за входиране в канцеларията на ЗАС. Така входирани се описват и в Регистър 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.

Чл.7. За подадените устно или по телефон предложения, жалби и сигнали се съставя Протокол от длъжностното лице, което ги е приело и се постъпва по реда на чл.5.

Чл.8. 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 детската градина. Ако преценката е, че документът не е в правомощията на ДГ, същият се препраща по компетентност на съответното ведомство, като писмено се уведомява жалбоподателя за предприетите действия.

Чл.9. Процедурата за разглеждане на предложение, жалба или сигнал започва с резолюция на директора на детската градина и назначаване на комисия.

Чл.10.За всеки конкретен случай на жалба или сигнал директорът назначава нова комисия.

Чл.11. Комисията разглежда постъпилото предложение, жалба или сигнал и в 7 дневен срок изготвя писмен доклад, който предоставя при 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.12. Директорът се произнася по доклада на комисията в 7 дневен срок от предаването му с мотивирано становище.

Чл.13. Ако не се признае основателността на сигнала, директорът в срок от един месец от подаването му писмено уведомяват подателя.

Чл.14. ЗАС на детската градина изпраща до подателя отговора на директора с писмо с обратна разписка.

Чл.15. При постъпване на жалба или сигнал за дете в риск, директорът/зам. директора до един / 1/ час подава устно сигнал за ситуацията до ОЗД ДАЗД, РУ на МВР - гр. Монтана и РУО — гр. Монтана, а след това и писмено, чрез доклад.

Чл.16. При постъпил сигнал или жалба срещу лице от персонала за насилие спрямо дете се действа по реда на настоящата процедура. На основание на чл. 193 от Кодекса на труда директорът изисква писмени обяснения и изслушва лицето. Комисията проверява посочените в сигнала факти и обстоятелства. При доказване на вината на работника/служителя се налага дисциплинарно наказание.

Чл. 17. При особено тежки нарушения на трудовата дисциплина и установено насилие над дете работникът/служителят се отстранява от работа до изясняване на случая.

Чл.18. 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.

Чл.19. Жалбоподателят се уведомява писмено за предприетите действия.

Чл.20.(ал.1). Производството по предложенията, жалбите и сигналите приключва с отговора на директора/ (ал.2).Когато има последващо отстраняване на констатирани нарушения — с изпълнението им и с нов отговор до жалбоподателя.

Чл.21. Изисквания за обжалване при несъгласие с резултата от работата по жалбата. (ал. 1) Разглеждат се повторно постъпили жалби и сигнали само с посочени нови факти и обстоятелства. Отговорът до жалбоподателя е само за новите твърдения. (ал.2) Не се разглеждат жалби и сигнали, подадени повторно по въпрос, по който има взето решение. Решението, по даден сигнал не подлежи на обжалване. Връща се отговор на подателя, като му се съобщават основанията за това.

(ал.3) При несъгласие с резултата от работата по жалбата, жалбоподателят се обръща към по-висша институция. Решението може да се обжалва в 14 дневен срок.

Чл.22. За всички предприети действия в хода на извършената проверка на жалба или сигнал, комисията води преписка, в която се съхраняват изисканите обяснения, протоколи от

проведени срещи и взети решения, както и доклада до директора. Същите се архивират в отделна папка.

Чл.23. При осъществяване на настоящата процедура стриктно се спазват изискванията на Административно-процесуалния кодекс, Закон за предучилищното и училищното образование и други нормативни документи.

Чл.24. Документите по преписките, протоколите и докладите на комисията за разглеждане на жалбите и сигналите се архивират от комисията по архивиране по реда на Правилника за архивиране в ДГ „Детелина“

Приложения:

1. Протокол за регистриране на устни, в т.ч. подадени по телефон предложения, жалби и сигнали;

2. Регистър за предложения, жалби и сигнали.

Приложение № 1

ДЕТСКА ГРАДИНА "ДЕТЕЛИНА"

гр. Чипровци, ул. "23-ти септември" №28 ТЕЛ. 0889665076

e-mail: info-1201353@edu.mon.bg

ПРОТОКОЛ

за регистриране на устни / в т.ч. по телефон/ предложения, жалби и сигнали

в ДГ "Детелина" гр. Чипровци

Данни за подателя	Съдържание на данни
1. Име, презиме, фамилия	
2. Адрес за кореспонденция	
3. Телефон, факс	
4. Ел. адрес	
5. Описание на предложението, жалбата или сигнала	
6. Дата на приемане	
7. Час на приемане	

Приел:

Длъжност:……..

Име, фамилия:.....

ПОДПИС:

Приложение № 2

ДЕТСКА ГРАДИНА "ДЕТЕЛИНА", гр. Чипровци, ул. "23-ти септември" № 28

ТЕЛ. 0889665076, e-mail: info-1201353@edu.mon.bg

Регистър за подадени предложения, сигнали и жалби

Пореден номер	Входящ номер от входящ дневник за кореспонденция	Дата на подаване	Име и адрес на подателя	Резюме на жалбата или сигнала	Краен срок за отговор	Дата на изпращане на отговора	Бележки