

*Детска градина „Радост”*



5400, гр. Севлиево, ул. „Здравец“ №1; тел. 0675/ 3-28-46; 8-90-02

e-mail: zdg.radost@abv.bg; сайт: www.dg-radost.org

---

---

УТВЪРЖДАВАМ:

ЦАНКА НЕНЧЕВА

Директор на ДГ „Радост“, Севлиево

Заповед № 271/23.04.2019 г.

## ПРОЦЕДУРА

**за подаване и разглеждане на**

**сигнали, жалби, оплаквания и**

**предложения**

---

Приета на ПС № 05/22.04.2019 г.

Настоящата процедура регламентира реда, по който се подават сигнали, жалби, оплаквания и предложения, както и реда за тяхното разглеждане и вземане на решение.

**1. Компетентен орган:**

Постъпилите в ДГ „Радост“ сигнали, жалби, оплаквания или предложения се разглеждат от Комисия за сигнали, жалби, оплаквания и предложения (Комисията), сформирана за случая със заповед на директора на ДГ „Радост“ или от постоянната комисия вписана в годишния план на образователната институция, които се одобрява със заповед на директора.

**2. Сигнали, жалби, оплаквания и предложения могат да бъдат подавани от:**

- 2.1.** Родители на деца, които посещават ДГ „Радост“;
- 2.2.** Служители на детската градина;
- 2.3.** Заинтересовани за сигурността на децата физически и юридически лица.

**3. Необходими документи:**

- 3.1.** За подаване на сигнали, жалби, оплаквания или предложения не се предвиждат други документи освен самите сигнали, жалби, оплаквания или предложения – в свободен текст. Гореспоменатите следва да съдържат темата, по която се отправя искане, както и пълното име, адрес и телефон на подателя.
- 3.2.** Всяко лице, което подава сигнал, жалба, оплакване или предложение, ако желае, може да приложи копия на документи, свързани с описаната тема, подкрепящи неговите мотиви и твърдения.

**4. Ред за подаване и разглеждане на сигнали, жалби, оплаквания и предложения:**

- 4.1.** Сигнали, жалби, оплаквания и предложения се подават в писмена форма – лично или по пощата, като се адресират до директора на ДГ „Радост“.
- 4.2.** Постъпилите сигнали, жалби, оплаквания и предложения се предават на председателя на Комисията - директора.

**4.3.** Темите, по които се отправят сигнали, жалби, оплаквания и предложения не се ограничават.

**4.4.** Комисията завежда подадените сигнали, жалби, оплаквания и предложения във Входящия дневник на образователната институция, който съдържа пореден номер, дата на подаване, име на подателя, кратко описание на жалбата. В регистъра за жалби и сигнали се завеждат под пореден номер и се съхраняват оригинали/копие от всички документи по жалбата/сигнала.

**4.5.** Комисията разглежда всеки сигнал, жалба, оплакване и предложение в 14-дневен срок от подаването му и изпраща писмен отговор на подателя за взетите решения и предприетите действия.

**4.6.** Получени и заведени сигнали, жалби, оплаквания и предложения, в които са изложени обстоятелства, които са от компетентността на друг контролен орган, се препращат за приемане на съответните действия не по-късно от 7 /седем/ дни от датата на постъпването им. Писмото, с което е препратен сигнала, жалбата, оплакването или предложението се адресира с копие до подателя, за информация.

**4.7.** Когато за решаването на конкретен сигнал, жалба, оплакване или предложение е необходимо извършването на допълнителни проверки с по-висока степен на фактическа сложност и събиране на допълнителна информация по случая, което предполага повече технологично време, подателят се уведомява писмено за основанията на забавянето.

**4.8.** В случай, че в постъпилите сигнал, жалба, оплакване или предложение се съдържа информация за основателни и доказани съмнения за насилие и/или съществуващ риск за здравето или живота на потребител/дете от ДГ „Радост“, директорът/председателят/ на Комисията уведомява съответния компетентен орган – полиция, Дирекция „Социално подпомагане“, прокуратура, органите на спешната медицинска помощ.

**4.9.** Не се завеждат и не се разглеждат сигнали, жалби, оплаквания или предложения, подадени анонимно.

**4.10.** На лицата, чийто искания са незаконосъобразни или неоснователни, или не могат да бъдат удовлетворени по обективни причини, се излагат съображенията за това.

**4.11.** За всички предприети действия в хода на извършената проверка на сигнал, жалба, оплакване или предложение, Комисията води досие/регистър и съхранява събранныте документи, протоколи от проведени срещи и взети решения.

**4.12.** За своята работа, Комисията изготвя протокол. В протокола се описват подробно мотивите за взетите от Комисията решения за уважаване или отхвърляне на подадените сигнал, жалба, оплакване или предложение.

**4.13.** Копие от подадените сигнал, жалба, оплакване или предложение, протоколът, в който са изложени мотивите за взетото решение на Комисията, както и копие от кореспонденцията по въпроса, се съхранява в личното досие на конкретния потребител, за когото се отнася.

## **5. Заключителни разпоредби**

**§ 1.** Контролът по изпълнението на настоящата процедура ще упражнявам лично.

**§ 2.** Настоящата Процедура влиза в сила от 24 април 2019 г.