ДГ №83 „СЛАВЕЙЧЕ“ – СОФИЯ
р-н „Надежда“, кв. „Илиянци“, ул. „Фикус“ №2
***тел.: 0884-80-15-97;* e-mail: info-2214925@edu.mon.bg**

УТВЪРЖДАВАМ: TSVETANKA STOYANOVA KRUMOVA Digitally signed by TSVETANKA STOYANOVA KRUMOVA
ДИРЕКТОР
ДГ №83 „Славейче“
със Заповед №1/19.09.2025 г.

ПРОЦЕДУРА

ЗА ПОДАВАНЕ, РАЗГЛЕЖДАНЕ И РЕШАВАНЕ

НА ПРЕДЛОЖЕНИЯ, ЖАЛБИ И СИГНАЛИ

В ДГ №83 „СЛАВЕЙЧЕ“

Чл.1. Настоящата процедура регламентира реда за регистриране, разглеждане и произнасяне по постъпващи в ДГ № 83 „Славейче“ 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 пълното 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 1 година.

Чл.4. Писмените предложения, жалби и сигнали се описват в свободен текст и се подават лично в администрацията на детската градина, по пощата на адрес: гр. София, район „Надежда“, кв. „Илиянци“, ул. „Фикус“ №2 или по електронна поща на адрес: dg83slaveiche@abv.bg; info-2214925@edu.mon.bg;

Чл.5. Подадените писмени предложения, жалби и сигнали се вписват от касиер-домакина в Регистъра за подадени предложения, жалби и сигнали, намиращ се в Администрацията на Детската градина и в Дневника за входяща кореспонденция. Върху предложението, жалбата или сигнала се записва вх. № от Дневника за входяща кореспонденция на детската градина и поредния номер в Регистъра.

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 подадени устно или по телефон предложения, жалби и сигнали се съставя Протокол / Приложение № 1/ 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 ДГ№ 83„Славейче“ 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, 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 ДГ№83 „Славейче“ и сезиране на комисията по етика.

Чл.10. За всеки конкретен случай директорът уведомява комисията по етика, като в състава и задължително се включва и представител на непедагогическия персонал.

Чл.11. Комисията за предложения, жалби и сигнали разглежда всяко постъпило предложение, жалба или сигнал и в 7-дневен срок изготвя писмен доклад, който предоставя в администрацията на ДГ №83 „Славейче“, 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, подателят се уведомява писмено, като се излагат съответните мотиви.

Чл.12. Директорът се произнася по доклада на комисията в седемдневен срок от предаването му с мотивирано решение.

Чл.13. Длъжностните лица в администрацията на детската градина изпращат до подателя решението на директора с писмо с обратна разписка.

Чл.14. При постъпване на жалба или сигнал за дете в риск, директорът до 1 час подава доклад за ситуацията до ОЗД, ДАЗД, МВР, СО и РУО .

Чл.15. 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.16. Производството по предложенията, жалбите и сигналите приключва с изпълнение на решението на директора.

Чл.17. За всички предприети действия в хода на извършена 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 от Етичната комисия по архивиране по реда на Правилника за архивиране в ДГ № 83 „Славейче“

Приложения:

1. Протокол за регистриране на жалби и сигнали подадени по телефона предложения

2. Регистър за предложения, жалби и сигнали

Вх.№……

ПРОТОКОЛ

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

в ДГ №83 „Славейче“

№	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:….....

Регистър

за подадени предложения, сигнали и жалби

№ по ред	Входящ номер от Входящ дневник за кореспонденция	Дата на подаване	Име и адрес на подателя	Тема на жалбата или сигнала	Краен срок за отговор	Дата на изпращане на отговора	Бележки