Детска градина №195 „Братя Мормареви”

София 1000, район „Оборище”, ул. „Врабча” №7, тел.:02 988 32 95, e-mail: dg195@abv.bg

УТВЪРЖДАВАМ:

Директор: .....

/Албена Цочева/

Заповед РД – 49/24.09.2025Гг

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА, РЕГЛАМЕНТИРАЩИ РЕД ЗА ПОДАВАНЕ НА СИГНАЛИ И ЖАЛБИ НА ГРАЖДАНИ И ЮРИДИЧЕСКИ ЛИЦА В ДГ № 195 „БРАТЯ МОРМАРЕВИ“

Вътрешните правила за подаване на жалби и сигнали в ДГ №195 “Брат Мормареви” са изготвени в съответствие със законодателството на Република България, като осигуряват прозрачност, достъпност и защита на интересите на децата.

ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл.1 Цел на правилата

арантиране на право на информиране и изразяване на мнение.
сигуряване на ред и процедура за разглеждане на жалби и сигнали, свързани с дейността на детската градина.

Чл.2. С тези правила се определят условията и редът за:

ой може да подава жалба или сигнал
ъде се регистрира жалбата/сигналът
т кого и в какъв срок се разглежда жалбата/сигналът
ачини за подаване на жалби и сигнали
ой и как взема решение
акви мерки са предприети за разрешаване на поставения проблем
ой компетентни органи следва да бъдат уведомени и редът за уведомяване
ак и в какъв срок се уведомява подателят на жалбата/сигналът

едът за обжалване от подателя, в случай на несъгласие с резултата, взетите решения и предприети действия.
ъм кого и в какви срокове се извършва обжалването.
егистър за вписване на сигнали/жалби

КОЙ МОЖЕ ДА ПОДАВА ЖАЛБА/СИГНАЛ

Чл. 3. В ДГ №195 "Брат Мормареви" жалба и сигнал могат да подават различни заинтересовани страни в зависимост от конкретния случаи.

(1) Родители/законни настойници на деца записани в детската градина подават жалби/сигнали по въпроси свързани с :

- еприемливо отношение и поведение на персонала към детето
- словията в детската градина-хигиена, безопасност и др.
- арушения на Правилника за дейността на ДГ №195 "Брат Мормареви"

(2) Служителите на ДГ №195 "Брат Мормареви" могат да подават жалби/сигнали за проблеми свързани с :

- арушения на трудовото законодателство
- онфликти с ръководството , родители/настойници, други служители на детската градина
- еспазване на правилата и стандартите за работа.

ДО КОГО МОЖЕ ДА БЪДЕ ПОДАДЕН ЖАЛБА/СИГНАЛ

Чл. 4. Жалби/сигнали могат да бъдат подавани до институциите

- о директора на детската градина
- егионално управление на образованието, ако проблемът не бъде решен от директора или е свързан с управлението на детската градина.
- толична община до отдел „Дирекция образование"
- генция за закрила на детето, при случаи на нарушаване правата на детето
- инистерство на образованието и науката при по-сериозни или нерешени на местно ниво проблеми.
- руги компетентни органи -СРЗИ и др.

КЪДЕ И ОТ КОГО СЕ РЕГИСТРИРА ЖАЛБАТА/СИГНАЛА

Чл. 5. Всички постъпили документи в ДГ се регистрират в деловодството, съобразно изискванията на Единната държавна система за деловодство (ЕДСД) в Република България и заповед на Директора на ДГ за документооборота.

Чл.6. С отделен регистрационен номер, образуваните преписки от Директора по постъпилите сигнали /жалби, молби, искания и др. се завеждат в деловодството в специален регистър:

Чл. 7 .Подадените писмени жалби/сигнали се вписват от ЗАС в Регистъра за подадени жалби/сигнали, намиращ се в Администрацията на Детската градина и в Дневника за входяща кореспонденция. Върху жалбата/сигнала се записва вх.№ от Дневника за входяща кореспонденция на ДГ и поредния номер в регистъра.

Чл.8. 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.9. За подадени устно или по телефон предложения, жалби и сигнали се съставя Протокол от длъжностно лице, което ги е приело.

Чл. 10. Жалбата/сигналът се подават в писмен вид лично, по електронен път/имейл/ или устно по телефона.

Чл. 11. Регистрацията се извършва от ЗАС/Домакин, като на подателя се издава входящ номер.

СРОК ЗА РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБА/СИГНАЛ

Чл. 12. Жалбите/сигналите се разглеждат в законоустановения срок от 30 календарни дни от датата на постъпване.

Чл. 13. При сигнали, които засягат здравето или безопасността на децата, се предприемат незабавни действия, като срокът за предоставяне на отговор е 7 календарни дни от датата на постъпване

Чл. 14. При сигнали/жалби, които засягат здравето и безопасността на децата, веднага се писмено се уведомява ДАЗД.

ПРОЦЕДУРА ЗА РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ/СИГНАЛИ

Чл.15. Постъпилите в деловодството на детската градина жалби, сигнали и искания се регистрират в регистъра за вписване на жалби и сигнали и във входящата кореспонденция от ЗАС (вкл. чрез пощенска кутия и по телефона)

Чл. 16. След входиране в регистъра и регистриране във входящата кореспонденция, ЗАС предава документа на Директора на ДГ или на упълномощено от него лице.

Чл.17.Директорът с резолюция определя дали предметът на документа е от компетентността на детската градина и възлага преписката за изпълнение на Комисията за разглеждане на сигнали/жалби, определена със заповед на директора.

Чл.18.Комисията за разглеждане на жалбите и сигналите /етичната комисия/ събира, обобщава и анализира всички необходими доказателства (вкл. Взема писмени обяснения от проверявания служител) за изясняване на обстоятелствата по сигнала/ жалбата. След събиране на всички доказателства се съставя констативен протокол, към който се прилагат всички събрани доказателства. Протоколът се подписва от членовете на комисията.

Чл.19. Комисията за предложения, жалби и сигнали разглежда всяко постъпило предложение, жалба или сигнал в 14 дневен срок. Комисията за разглеждане на жалбите и сигналите изготвя становище и го предава заедно с протоколите и събраните доказателства на Директора.

Чл.20. При постъпване на жалба или сигнал за дете в риск, директорът до 1 час подава доклад за ситуацията до АСП,ДАЗД,МВР,СО и РУО.

Чл.21. Директорът се произнася по доклада на комисията в седемдневен срок от предаването му с мотивирано решение. Копие от решението на Директора се изпраща до жалбоподателя с обратна разписка

Чл.22. В състава на всяка комисия за разглеждане на жалби и сигнали задължително се включват по един представител на администрацията / ЗАС/

Чл.23. Ако бъде констатирано, че не е в правомощията на ДГ да разгледа въпроса, документът се препраща по компетентност на съответната институция и подателят писмено се уведомява за предприетите действия.

Чл.24. Ако жалбата/сигнала е анонимен и бъде констатирано, че документът се отнася за насилие над дете в детската градина се разглежда според чл.11 и чл. 12 от вътрешните правила.

Чл. 25.При постъпил сигнал или жалба срещу лице от персонала за насилие спрямо дете, се изискват писмени обяснения и се изслушва лицето, като при особени тежки

нарушения на трудовата дисциплина или установено насилие над дете служителят може да се отдели от детето/децата до изясняване на случая.

Чл. 26. При подаване на жалба или оплакване срещу лице от персонала на детското заведение за оказано насилие, действие или бездействие, застрашаващо здравето или живота на децата, следва веднага да се сигнализират компетентните органи – прокуратурата, МВРПо преценка на директора на детското заведение, служителят, срещу когото е подаден сигнал за упражнено насилие, може да бъде отстранен от директна работа с деца и по-рано, с цел защита правата на децата.

Чл.27. Анонимни сигнали , които не са свързани с насилие над дете, се оставят без движение в ДГ. В случай, че анонимният документ съдържа достатъчно данни за извършено, извършващо се или подготвено престъпление, същият се изпраща по компетентност.

Чл. 28 .Подателят на жалбата/сигналът получава писмен отговор с писмо с обратна разписка или на посочен от него имейл с информация за предприетите действия или причините за липсата на такива.

Чл. 29. Ако подателят не е удовлетворен от отговора по жалбата/сигнала може да сигнализира по висши инстанции.

Чл. 30. Документите по преписките, протоколите и докладите на комисията за разглеждане на жалбите и сигналите се съхраняват в досие за всеки случаи. 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.

ПРОЦЕДУРА ЗА ОБЖАЛВАНЕ ОТ ПОДАТЕЛЯ

Чл. 31. При несъгласие с резултат по жалба/сигнал, взетите решения и предприетите действия, подателят може да обжалва пред по висша институция и Административния съд в 14 дневен срок от връчване на решението.

Чл. 32 . При обжалване на взето решение, следва да бъдат посочени подробно основанията за обжалване и исканията на жалбоподателя.

ДИРЕКТОР:

/...../

А. Цочева/