



**ДЕТСКА ГРАДИНА №23 „ЗВЕЗДИЦА“ ГР.ДОБРИЧ**

9300, гр. Добрич, ул. „Велико Търново“ №2 тел. 058/602 653, e-mail: dg23\_zvezdica@abv.bg

УТВЪРДИЛ:

**Дора Минчева**

Директор

ДГ № 23 „Звездица“, Гр. Добрич



## ПРОЦЕДУРА

### ЗА ПОДАВАНЕ И РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ И СИГНАЛИ

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

1. Компетентен орган:

- 1.1. Постъпилите в ДГ №23 „Звездица“ жалби и сигнали се разглеждат от Комисия за жалби и сигнали, сформирана със заповед на директора на ДГ №23 „Звездица“.
- 1.2. Комисията се състои от председател на ДГ №23 „Звездица“ и от 2 члена, поименно посочени в заповедта по т.1.1.

2. Жалби, сигнали и предложения могат да бъдат подавани от:

- 2.1. Родители на деца, които посещават ДГ №23 „Звездица“;
- 2.2. Служители на детската градина;
- 2.3. Заинтересовани за сигурността на децата физически и юридически лица.

3. Необходими документи:

За подаване на жалби, сигнали, оплаквания или предложения не се предвиждат други документи освен жалба, сигнал или предложение – в свободен текст. Гореспоменатите следва да съдържат темата, по която се отправя искане, както и пълното име, адрес и телефон на подателя.

- 3.1. Всяко лице, което подава жалба, сигнал 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 жалбите и сигналите:
- 4.1. Жалбите, сигналите или предложенията се подават в писмена форма- лично или по пощата, като се адресират до директора на ДГ №23 „Звездица“.
- 4.2. Постъпилата жалба/сигнал/предложение се предава на председателя на Комисията за разглеждане на жалби и сигнали.
- 4.3. Темите, по които се отправят жалбите и сигналите не се ограничават.
- 4.4. Комисията за разглеждане на жалби и сигнали завежда подадените жалби, сигнали или предложения в Дневник за жалби и сигнали, който съдържа пореден номер, дата на подаване, име на подателя, кратко описание на жалбата, предприети действия.
- 4.5. Комисията разглежда всяка жалба, сигнал или молба и в 14-дневен срок от нейното подаване, и изпраща писмен отговор на подателя за взетите решения и предприетите действия.
- 4.6. Получени и заведени жалби и сигнали, в които са изложени обстоятелства, които са от компетентността на друг контролен орган, се препращат за предприемане на съответните действия не по-късно от 7 дни от датата на постъпването им. Писмото, с което е препратена жалбата/сигналът, се адресира до подателя за информация.
- 4.7. Когато за решаването на конкретна жалба/сигнал е необходимо извършването на допълнителни проверки с по-висока степен на фактическа сложност и събиране на допълнителна информация по случая, което предполага повече техническо време, подателят се уведомява писмено за основанията за забавянето.
- 4.8. В случай, че в постъпилата жалба/сигнал се съдържа информация навеждаща към основателни съмнения за насилие и/или съществуващ риск за здравето или живота на служител/дете от ДГ №23 „Звездица“ директорът/председателят на Комисията незабавно уведомява съответния компетентен орган – полиция, Дирекция „Социално подпомагане“, прокуратура, органите за спешна медицинска помощ.
- 4.9. Не се завеждат и не се разглеждат жалби и сигнали подадени анонимно.
- 4.10. На лицата, чиито искания са незаконосъобразни, 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 жалба или сигнал, Комисията води досие и съхранява събраните документи, протоколи от проведени срещи и взети решения.
- 4.12. За своята работа, Комисията за разглеждане на жалби и сигнали изготвя протокол в два екземпляра. В протокола се описват подробно мотивите за взетите от Комисията решения за уважаване или отхвърляне на подадената

жалба/сигнал, както и отправените предложения до директора за предприемане на конкретни мерки и действия.

4.13. Копие от подадената жалба/сигнал, протоколът, в който са изложени мотивите за взетото решение на Комисията за разглеждане на жалби и сигнали, както и копие от кореспонденцията по въпроса, се съхранява в личното досие на конкретния служител, за когото се отнася.

5. Заключителни разпоредби:

§ 1. Контролът по изпълнение на настоящата процедура се осъществява от директора на ДГ №23 „Звездица“

§ 2. Настоящата процедура влиза в сила със Заповед 132/11.01.2021 и се публикува в сайта на детската градина - dg23-zvezdica.com