

УТВЪРЖДАВАМ:.....

/директор/

Росица Топалова

Заповед № 230/ 11.03.2020 г.

ПРОЦЕДУРА

ЗА ПОДАВАНЕ, РАЗГЛЕЖДАНЕ И РЕШАВАНЕ

НА ПРЕДЛОЖЕНИЯ, ЖАЛБИ И СИГНАЛИ

в ДГ „АЛЕН МАК” гр. БУРГАС, кв. Сарафово

Чл. 1. Настоящата процедура регламентира реда за регистриране, разглеждане и произнасяне по постъпващи в ДГ „Ален мак” гр. Бургас, кв. Сарафово 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 ДГ /кабинет ЗАС/, по пощата на адрес: гр. Бургас, кв. Сарафово, ул. „Антон Иванов” № 24 или по електронна поща на адрес: cdg_alen_mak@abv.bg

Чл. 5. Подадените писмени предложения, жалби и сигнали се вписват от ЗАС в Регистъра за подадени предложения, жалби и сигнали, намиращ се в Администрацията на ДГ /кабинет ЗАС/ и в Дневника за входяща кореспонденция на ДГ. Върху предложението, жалбата или сигнала се записва вх. № от Дневника за входяща кореспонденция на училището 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 за предварителен преглед на документите и определяне дали предметът на документа е от компетентността на ДГ. 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 ДГ и назначаване на комисия.

Чл. 10. За всеки конкретен случай директорът назначава комисия, като в състава и задължително се включва и представител на непедагогическия персонал, при необходимост.

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, 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 ДГ 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 съответното РУ на МВР, дирекция „Социално подпомагане“ и РУО – Бургас.

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.

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 „АЛЕН МАК” гр. БУРГАС, кв. САРАФОВО

Вх.№...../.....г.

ПРОТОКОЛ

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

в ДГ „ Ален мак” гр. Бургас, кв. Сарафово

№	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

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