

УТВЪРЖДАВАМ:

Венета Вълканова

Директор на ДГ №13 Мир – град Варна



ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА

ЗА РЕГИСТРАЦИЯ, РАЗГЛЕЖДАНЕ, АНАЛИЗ, ПРЕДПРИЕМАНЕ НА ДЕЙСТВИЯ ПО ПРЕДЛОЖЕНИЯ, ЖАЛБИ, СИГНАЛИ

Чл. 1. Настоящите правила регламентират процедурата за разглеждане, проверка, анализ и предприемане на действия от директора на Детска градина № 13 „Мир“ – град Варна, във връзка с подадени сигнали и жалби.

Чл. 2. ал.1. На разглеждане, подлежат:

т.1. Жалби и сигнали, подадени в“, чрез нарочно създадения регистър за завеждане на и жалби от родители и граждани;

т.2. Жалби сигнали сигнали, получени в други ведомства, разглеждането, произнасянето и предприемането на действия, по които не е от компетентността на съответното учреждение;

т.3. Жалби сигнали, постъпили в неправителствени обществени организации, в средствата за масово осведомяване т.н.

ал.2. Жалбите и сигналите по ал. 1, т. 2, се предоставят за разглеждане от директора на ДГ № 13 „Мир“ – град Варна, по преценка на ръководителя на ведомството, в което са постъпили, в зависимост от предмета и изложените твърдения.

Чл. 3. ал.1. Подадените или изпратени жалби сигнали, съдържащи твърдения за нарушения, се завеждат в нарочен РЕГИСТЪР ЗА ЗАВЕЖДАНЕ НА СИГНАЛИ И ЖАЛБИ.

Чл. 4. Регистърът се води и съхранява от ЗТС със заповед на директора на Детска градина № 13 „Мир“ – град Варна.

ал.1. Към РЕГИСТЪРА ЗА ЗАВЕЖДАНЕ НА СИГНАЛИ И ЖАЛБИ се водят два броя класьори – входящ и изходящ.

ал.2. Класьорите са неразделна част от регистъра.

Чл. 5. Със заповед на директора се определя мястото на съхранение на РЕГИСТЪРА до приключването му и на класъорите с входящата и изходяща кореспонденция.

Чл. 6. Регистърът и класъорите се съхраняват в архива на детската градина 5 години след приключването им.

Чл. 7. На входиране и задължително разглеждане (проверка) подлежат само жалби и сигнали с посочен подател и адрес за кореспонденция.

Чл. 8. ал.1. Анонимните жалби и сигнали не се завеждат в дневника. Същите се предоставят на директора, който ги съобщава на съвещание с учителите.

ал.2. Анонимните жалби и сигнали не подлежат на разглеждане.

Чл. 9 ал.1. По всяка от внесените за разглеждане жалби и сигнали, след запознаване с представените документи и въз основа на извършена преценка от фактическа и правна страна на изложените твърдения, директорът се произнася с решение.

ал.2. С решението по ал. 1 директорът на Детска градина № 13 „Мир“, може:

т.1. Да изпрати по компетентност жалбата (сигнала) за проявата;

т.2. Да изиска извършването на проверка от компетентните органи по изложените в жалбата (сигнала) твърдения;

т.3. Да изиска информация и документи, във връзка с разглеждането на постъпилите жалби и сигнали и извършването на проверки по тях;

т.4. Според предмета на жалбата (сигнала) директорът на Детска градина № 13 „Мир“ може да покани и длъжностни лица, извън състава на детската градина.

т.5. Да изиска извършването на други действия и вземането на съответните мерки, в зависимост от предмета на жалбата (сигнала) и спецификата на всеки конкретен случай.

ал.3. Решение за приключване на преписката, директорът на Детска градина № 13 „Мир“ може да вземе, когато са установени и проверени всички факти и обстоятелства по изложените в жалбата (сигнала) твърдения. В този случай жалбоподателят се уведомява за констатираното.

Чл. 10. ал.1. Решението по сигнала или жалбата се взема най-късно в двуседмичен срок от постъпването им.

ал.2. Когато особено важни причини налагат, срокът може да се продължи от по-горестоящия орган, но не повече от един месец, за което се уведомява подателят.

Чл. 11. Срокът за вземане на решение по сигнал или жалба, които се съдържат в критична публикация, тече от деня, в който органът получи критична публикация или подробни сведения за нея.

Чл. 12. Ако не признае основателността на сигнала или жалбата, директорът в едномесечен срок от подаване на сигнала или жалбата, ги изпраща или уведомява заедно със своите обяснения на подателя.

Чл. 13. Решението се изпълнява в едномесечен срок от постановяването му. По изключение, когато това се налага по особено важни причини, срокът може да бъде продължен, но не повече от два месеца, за което се уведомява подателят.

Чл. 14. Предложенията, сигналите, жалбите и молбите, които са подадени до некомпетентен орган, се препращат не по-късно от седем дни от постъпването им на компетентните органи, като се уведомяват техните податели.

Чл. 15. Решението по сигнал, жалба се взема, след като се изясни случаят и се обсъдят обясненията и възраженията на заинтересованите лица и организации.

Чл. 16. За установяване на фактите и обстоятелствата могат да се използват всички начини и средства, които не са забранени от закона. Начинът и средствата за изясняване на случая се определят от органа, компетентен да постанови решението.

Чл. 17. Органът, който е постановил решението, взема мерки за неговото изпълнение, като определя и начина и срока за изпълнението.

Чл. 18. Въз основа на извършен анализ на постъпилите и разгледани жалби и сигнали, Педагогическият съвет:

ал.1. Разработва и предлага мерки за предотвратяване и ограничаване на потенциалните възможности за възникване на подобни ситуации;

ал.2. Предлага механизми за противодействие и отстраняване на условията и причините, способстващи извършването на най-често срещаните случаи и форми на непрофесионални прояви;

ал.3. Предлага извършването на конкретни действия от страна на директора съобразно нормативно установените му правомощия за превенция, ограничаване и управление на рисковете от аналогични практики.

Чл.19. ал.1. Служителите на Детска градина № 13 „Мир“ – град Варна, са длъжни, до окончателното приключване на преписката по разглеждане на жалбата (сигнала), да не разпространяват информация и данни, станали им известни при и по повод работата, относно жалбоподателя и лицето, чиито действия са предмет на сигнала, с оглед ненакърняване правата и свободите на гражданите.

ал.2. Официална информация и данни относно разглеждането на жалби и сигнали и взетите решения, доколкото това няма да попречи или възпрепятства извършването на последващи действия и мерки се предоставят само от директора на Детска градина № 13 „Мир“ – град Варна.

УТВЪРЖДАВАМ:.....
ДИРЕКТОР: /Венета Вълканова/



ПРОЦЕДУРА ЗА ПОДАВАНЕ, РАЗГЛЕЖДАНЕ И РЕШАВАНЕ НА ПРЕДЛОЖЕНИЯ, ЖАЛБИ И СИГНАЛИ В ДЕТСКА ГРАДИНА № 13 „МИР“ – ГРАД ВАРНА

- Чл.1.** Настоящата процедура регламентира реда за регистриране, разглеждане и произнасяне по постъпващи в Детска градина № 13 „Мир“ – град Варна 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 попълнено 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 една /1/ година.
- Чл.4.** Писмените предложения се описват в свободен текст и се пускат в специално предназначена кутия за жалби и сигнали, която се намира на партер, в основна сграда.
- Чл.5.** Дежурният за деня учител, всяка сутрин преди началото на основните форми на педагогическо взаимодействие проверява кутията за постъпили жалби и сигнали. При наличие на такива, същите се внасят за входиране в администрацията на ЗТС. Така входираните се описват и в Регистър за подадени предложения, жалби и сигнали.
- 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 подадените устно или по телефон предложения, жалби и сигнали се съставя Протокол 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 Детска градина № 13 „Мир“ 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 на детската градина, 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 Детска градина № 13 „Мир“ – град Варна.

Чл.10. Директорът разглежда постъпилото предложение, жалба или сигнал и в 30 дневен срок изготвя писмен доклад, който предоставя при ЗТС за входиране, заедно с всички събрани доказателства по случая.

Чл.11. Директорът в срок от един месец от подаването му писмено уведомяват подателя.

Чл.12. ЗТС на Детска градина № 13 „Мир“ изпраща до подателя отговора на директора с писмо с обратна разписка.

Чл.15. При постъпване на жалба или сигнал за дете в риск, директорът до един /1/ час подава устно сигнал за ситуацията до Община Варна – Дирекция ОМД, ОЗД, ДАЗД, РУ на МВР, след това и писмено, чрез доклад.

Чл.16. При постъпил сигнал или жалба срещу лице от персонала за насилие спрямо дете се действа по реда на настоящата процедура. На основание на чл. 193 от Кодекса на труда директорът изисква писмени обяснения и изслушва лицето. Етичната комисия проверява посочените в сигнала факти и обстоятелства. При доказване на вината на работника/служителя се налага дисциплинарно наказание.

Чл.17. При особено тежки нарушения на трудовата дисциплина и установено насилие над дете работникът/служителят се отстранява от работа до изясняване на случая.

Чл.18. Когато фактите и обстоятелствата, посочени в жалбата бъдат потвърдени, се вземат незабавни мерки за отстраняване на допуснатото нарушение. При доказване вината на лицето от персонала, следва дисциплинарно наказание.

Чл.19. Жалбоподателят се уведомява писмено за предприетите действия.

Чл.20. (ал.1).Производството по предложенията, жалбите и сигналите приключва с отговора на директора.

(ал.2).Когато има последващо отстраняване на констатирани нарушения – с изпълнението им и с нов отговор до жалбоподателя.

Чл.21. Изисквания за обжалване при несъгласие с резултата от работата по жалбата.

(ал.1).Разглеждат се повторно постъпили жалби и сигнали само с посочени нови факти и обстоятелства. Отговорът до жалбоподателя е само за новите твърдения.

(ал.2) Не се разглеждат жалби и сигнали, подадени повторно по въпрос, по който има взето решение. Решението, по даден сигнал не подлежи на обжалване. Връща се отговор на подателя, като му се съобщават основанията за това.

(ал.3) При несъгласие с резултата от работата по жалбата, жалбоподателят се обръща към по-висша институция. Решението може да се обжалва в 14- дневен срок.

Чл.22. 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. Същите се архивират в отделна папка.

Чл.23. При осъществяване на настоящата процедура стриктно се спазват изискванията на Административно-процесуалния кодекс, Закон за предучилищното и училищното образование и други нормативни актове.

Чл.24. Документите по преписките, протоколите и докладите на комисията за разглеждане на жалбите и сигналите се архивират от Комисията по архивиране по реда за архивиране в Детска градина № 13 „Мир“ – град Варна.

Приложения:

1. Протокол за регистриране на устни, в т.ч. подадени по телефон предложения, жалби и сигнали;
2. Регистър / книга / за предложения, жалби и сигнали.

Приложение №1

Вх.№.....

.....

ПРОТОКОЛ

за регистриране на устни / в т.ч. по телефон/ предложения, жалби и сигнали Детска градина № 13 „Мир“ – град Варна.

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:.....