

ДЕТСКА ГРАДИНА № 39 „СИНЧЕЦ“

Варна, ж. к. „Младост“ до блок 110 052 744268;
e-mail: info 400265@edu.mon.bg; ЕИК 000086768

Правила

За приемане и отчитане на сигнали и жалби на граждани и служители

**Глава I
Общи положения**

1. С тези правила се определят условията и реда за .
_ приемане и отчитане на сигнали и жалби на граждани, и служители _ процедурата за разглеждане за разглеждане на сигнали и жалби на граждани, и юридически лица.

Глава II

1. Предварителен преглед на постъпилите документи и процедура по идентифициране на подлежащите на разглеждане сигнали и жалби.
2. Постъпилите в Деловодството (чрез пощенската кутия и на интернет сайта на ДГ) и регистрирани във входящия дневник документи - писма, сигнали, жалби, молби, искания и др. се предават от ЗАС на Директора .
3. Ако бъде констатирано, че не е в правомощията на ДГ да разгледа въпроса , документа се препраща по компетентност на съответното ведомство, а жалбоподателят писмено се уведомява за предприетите действия.
4. Ако бъде констатирано, че естеството на документа е от компетентността на ДГ, Директорът с резолюция го насочва към съответните лица (Комисия) за решаване, спазвайки съответните процедурни изисквания.
5. Ако бъде констатирано, че документът, съдържащ сигнал за жалба не е подписан, се уведомява подателят, за да положи подписа си, а ако сигнала е анонимен то той се оставя без движение .

ГЛАВА III

Процедури за разглеждане на сигнали и жалби

6. Процедурата за разглеждане на сигнали и жалби започва с резолюция на Директора и назначаване на комисия за разглеждане на жалбите и сигналите.
7. Директорът определя със заповед за всеки конкретен случай лицата, които ще участват в комисията за разглеждане на жалбите и сигналите.
8. Комисията за разглеждане на жалбите и сигналите събира, обобщава и анализира всички необходими доказателства (респ. взема обяснения от проверявания служител) за изясняване на обстоятелствата по сигнала на жалбата. В срок от 10 дни от постъпване

на сигнала, се съставя Констативен протокол, към който се прилагат всички събрани доказателства. Протоколът се подписва от членовете на комисията.

9. Комисията за разглеждане на жалбите и сигналите уведомява Директора чрез изготвен доклад и го предава заедно с протоколите и събраните доказателства.

10. Директорът се произнася по доклада на комисията в 5-дневен срок от предаването му с уведомително писмо, като за резултата се уведомява жалбоподателя,

11. За решенията (заповеди за наказания на служители) по сигнали или жалби се уведомява съответното лице и жалбоподателят.

12. Документите по случая, протоколи, докладите на комисията за разглеждане на жалбите и сигналите се архивират.

ГЛАВА IV

Регистър и информация

13. Всички постъпили писма, сигнали, жалби, молби, искания се регистрират във входящият дневник на детската градина.

14. Те се завеждат с пореден регистрационен номер в Дневника за входяща кореспонденция, който е част от задължителна документация на ДГ.

15. Входящ номер се дава на жалбоподателя .

Заклучителни разпоредби

Под сигнали и жалби на граждани се има предвид такива, касаещи организацията, възпитателно - образователната дейност и административната дейност на ДГ, поведението на служителите и изпълнението на служебните им задължения.

Тези правила влизат в сила от датата на тяхното утвърждаване. Правилата са част от ПДДГ на ДГ.