

**ДЪРЖАВНА ДЕТСКА ГРАДИНА „ДЕТЕЛИНА“, КЪМ МО ГР. КАЗАНЛЪК**

ул. "Инж. Феликс Вожели" № 1 А, п.к. 6100;

електронен адрес: info-2410331@edu.mon сл. 0892 606 872

УТВЪРДИЛ:

**СВЕТЛА ДЖУНДЖУРОВА**

Директор на ДДГ „Детелина“ към МО, гр. Казанлък

*Заповед № 29/16.09.24г.*

**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 ДДГ „Детелина“ към МО, гр. Казанлък жалби и сигнали се разглеждат от Етичната комисия, сформирана със заповед № 2/16.09.2024г. на директора на ДДГ „Детелина“ към МО.

1.2. Комисията се състои от председател 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 ДДГ „Детелина“;
- 2.2. Служители на детската градина;
- 2.3. Заинтересовани за сигурността на децата физически и юридически лица.

**3. Необходими документи:**

За подаване на жалба/сигнал не се предвиждат други документи освен самата жалба, сигнал или предложение - в свободен текст. Писмените жалба, сигнал или молба 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 ДДГ „Детелина“.

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 с копие 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 технологично време, подателят се уведомява писмено за основанията за забавянето.

4.8. Не се завеждат и не се разглеждат жалби и сигнали подадени анонимно.

4.9. На лицата, чиито искания са незаконосъобразни или неоснователни, или не могат да бъдат удовлетворени по обективни причини, се излагат съображенията за това.

4.10. 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.

4.11. 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.

4.12. 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 потребител, за когото се отнася.

## **5.Заклучителни разпоредби**

§ 1. Контролът по изпълнението на настоящата процедура се осъществява от директора на ДДГ „Детелина“ към МО, гр. Казанлък.

§ 2. Настоящата Процедура е приета с Решение №..... от Протокол №7/ 11.09.2024г. на ПС от 11.09. 2024 г., поставя се на видно място в детската градина.