

# ПРОЦЕДУРА ЗА РЕДА И УСЛОВИЯТА ЗА ПОДАВАНЕ, РАЗГЛЕЖДАНЕ И РЕШАВАНЕ НА ПРЕДЛОЖЕНИЯ, ЖАЛБИ ИЛИ СИГНАЛИ

УТВЪРДИЛ  
ИЗЯВЪЛ РЕШЕНИЕ  
Директор на ДТ „Св. Св. Кирил и Методий“  
Заповед № ..... / 01.01.2026 г.



ДЕТСКА ГРАДИНА „СВ. СВ. КИРИЛ И МЕТОДИЙ“  
ОБЛ. СИЛИСТРА, ОБЩ. ГЛАВНИЦА, ГР. ГЛАВНИЦА, УЛ. „ХРИСТО БОТЕВ“ №1  
e-mail: cde\_glavnica@abv.bg, info\_1900215@edu.mon.bg

- Чл. 1. Настоящата процедура регламентира реда на регистриране, разглеждане и произнасяне по постъпващи в детската градина предложения, жалби и сигнали.
- Чл. 2. Право на подаване на предложения, жалби и сигнали имат:
- Родителите на децата, посещаващи детската градина
  - Децата чрез своите родители или законни представители, предвид възрастта им
  - Педагогически и непедагогически персонал
  - Доставящи на допълнителни образователни дейности
  - Граждани
- Чл. 3. Предложения, жалби и сигнали се подават в писмен или усен вид
- Чл. 4. (1) Всяко предложение, жалба или сигнал трябва да съдържа темата/ проблема, който се поставя, както и име, адрес и телефон за контакт на подателя. При желание на подателя може да се посочи имейл адрес за водене на кореспонденция.
- (2) Към предложението, жалбата или сигнала могат да се прилагат копия на документи свързани с описаната тема/проблем.
- Чл. 5. Не се разглеждат анонимни предложения, жалби и сигнали, с изключение на случаите, в които са поставени проблеми, засрещавашки живота и здравето на децата.
- Чл. 6. Не се разглеждат предложения, жалби и сигнали, подадени повторно по въпрос, който има решение, освен в случаите, когато са във връзка с изпълнение на решението или са налице нови обстоятелства.
- Чл. 7. Писмените предложения, жалби и сигнали се описват в свободен текст и се подават лично в административната на детската градина, по пощата на адрес на ДГ „Св. Кирил и Методий“ – ул. „Христо Ботев“ № 1 или на електронната поща: [cdg\\_slavinska@abv.bg](mailto:cdg_slavinska@abv.bg)
- Чл. 8. Подадените предложения, жалби и сигнали се регистрират в дневника за входяща кореспонденция като върху предложението, жалбата или сигнала се записва входящият номер.
- Чл. 9. За подадени усено или по телефон предложения, жалби или сигнали, дължашото лице, което ги е приело попълва формуляр – образец за приемане на усен сигнал /Предложение / при изрично съгласие на жалбоподателя. Формулярът се регистрира в дневника за входяща кореспонденция на детската градина.
- Чл. 10. В случаите, в които жалбоподателят не желае сигнала да бъде описан във формуляр за приемане на усен сигнал, лицето приело сигнала уведомява директора на детската градина. Директорът прави оценка за необходимостта от приемане на действия за проучването му.
- Чл. 11. За всички предложения, жалби и сигнали /писмени и усни, за които е попълнено

Приложение I/ по предложение на директора и с решение на Педагогическия съвет може да се създаде регистър на предложенията, жалбите и сигналите. Регистрите на регистъра са посочени в Приложение 2.

**Чл. 12. (1)** Подадените предложения, жалби и сигнали се предоставят на директора на детската градина за запознаване и предприемане на действия.

**(2)** Ако оценката на директора е, че предложението, сигнала или жалбата не е в правомощията на детската градина, същият се препраща до съответната институция за предприемане на действия по компетентност.

**(3)** Жалбоподателят се информира за препращането на сигнала, жалбата или предложението му до компетентната институция.

**Чл. 13.** Процедурата по разглеждане на предложения, жалби или сигнали започва с резолюция на директора и назначаване на комисия с негова заповед.

**Чл. 14.** За всеки конкретен случай директорът назначава комисия като в състава ѝ не могат да бъдат включени съжители, които са засегнати в жалбата или сигнала.

**Чл. 15.** Комисията разглежда всяко постъпило предложение, жалба или сигнал и в 7-дневен срок изготвя доклад, който предоставя на директора на детската градина заедно с всички събрани доказателства по случая.

**Чл. 16.** Комисията разглежда предложението, жалбата или сигнала при спазване на принципите на конфиденциалност, обективност и безпристрастност.

**Чл. 17.** Когато за решението на конкретно предложение, жалба или сигнал е необходимо събиране на допълнителна информация, изискваща по-продължително време, комисията информира директора за необходимостта за удължаване на срока и докладът се изготвя в 14-дневен срок.

**Чл. 18.** Директорът се произнася по доклада на комисията в 3-дневен срок от подаването му с мотивирано решение.

**Чл. 19. (1)** Когато се установи достоверност на изнесените в жалбата или сигнала данни и обстоятелства, директорът предприема незабавни мерки за отстраняване на допуснатото нарушение или нецелесъобразност.

**(2)** По реда на КТ се изискват писмени обяснения от съжителите, допуснали нарушения като в зависимост от тежестта на нарушенията спрямо тях могат да бъдат предприети и административно наказателни мерки.

**Чл. 20.** При достоверност на изнесените данни се предприемат и превантивни мерки за недопускане на последващи пропуски и нарушения.

**Чл. 21.** Директорът запознава персонала с предприетите превантивни мерки като запознаването се удостоверява с подпис на всеки служител в детската градина.

**Чл. 22.** При постъпване на жалба или сигнал за дете в риск директорът до 1 час подава писмена информация/ доклад до ДАЗД и/или МВР. Информация се подава и до Дирекция Хуманитарен към Общинска администрация.

**Чл. 23.** Производството по предложение, жалбите или сигналите приключва с изготвяне на писмен отговор до жалбоподателя с информация за предприетите от страна на ръководството на детската градина действия и мерки.

**Чл. 24.** В случай на несъгласие с резултата от работата по предложението, жалбата или сигнала, жалбоподателят се консултира за възможността за обжалване на отговора.

**Чл. 25.** Всички жалби и сигнали ведно с документите свързани с предприетите по тях действия се съхраняват в класор в административния кабинет е детската градина.

**Чл. 26.** Процедурата е приета с решение на заседание на ЦС и е утвърдена със заповед на директора.

**Чл. 27.** Процедурата следва да бъде представена за запознаване на всички служители в детската градина, което се удостоверява с подпис.

**Чл. 28.** Процедурата се публикува в сайта на ДГ „Св. Кирил и Методий“, за да бъде достъпна за родителите и персонала.

## **Приложения:**

**Приложение I.** Формуляр – образец за устни предложения, жалби или сигнали

**Приложение 2.** Ръководител за предложения, жалби или сигнали

Формулар за приемане на установа или центар за преглед

2. Адрес на работодател, тел. за контакт

.....

This image shows a full page of white paper with horizontal dashed lines, typical of primary school writing paper. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

.....Фармагвин и подложка на жаброто

..... Подпис на служителя, приел сигнала:

ДП „Св. Св. Кирил и Методиј“

[illegible]