ДГ № 23 “ЗДРАВЕ” – Район “Изгрев” гр. СОФИЯ
Ул. “Майор Юрий Гагарин” № 14-16 тел. 02/ 872 00 33

УТВЪРДИЛ:

Милена Митова
Директор на ДГ № 23 „Здраве”
Заповед № 51/ 15.09.2026 г.

ПРОЦЕДУРА

ЗА РЕДА И УСЛОВИЯТА

ЗА ПОДАВАНЕ, РАЗГЛЕЖДАНЕ И

РЕШАВАНЕ

НА ПРЕДЛОЖЕНИЯ, ЖАЛБИ ИЛИ СИГНАЛИ

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
- Доставчици на допълнителни образователни дейности
- Граждани

Чл. 3. Предложения, жалби и сигнали се подават в писмен или устен 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, застрашаващи 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 администрацията на детската градина, по пощата на адреса на ДГ № 23 „Здраве“ – ул. „Майор Юрий Гагарин“ № 14-16 или на електронната поща:

info-2205961@edu.mon.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 устно или по телефон предложения, жалби или сигнали, длъжностното лице, което ги е приело попълва формуляр – образец за приемане на устен сигнал /Приложение 1/ 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 устен сигнал, лицето приело сигнала уведомява директора на детската градина. Директорът прави преценка за необходимостта от предприемане на действия за проучването му.

Чл. 11. За всички предложения, жалби и сигнали /писмени и устни, за които е попълнено Приложение 1/ по предложение на директора и с решение на Педагогическия съвет може

да се създаде регистър на предложенията, жалбите и сигналите. Реквизитите 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 преценката 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 й не могат да бъдат включени служители, 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 служителите, допуснали нарушения като взависимост от тежестта на нарушението 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 Образование – СО и район „Изгрев“ – СО.

Чл. 23. Производството по предложенията, 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 класьор в административния кабинет е детската градина.

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

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

Чл. 28. Процедурата се публикува в сайта на ДГ № 23 „Здраве“, за да бъде достъпна за родителите и персонала.

Приложения:

Приложение1. Формуляр – образец за устни предложения, жалби или сигнали

Приложение 2. Регистър за предложения, жалби или сигнали

Приложение 1

Формуляр за приемане на устни предложения, жалби или сигнали

1.Име на жалбоподател .....

2.Адрес на на жалбоподател, тел. за контакт .....

.....

3.Кратко описание на изнесеното от жалбоподателя: .....

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Дата на постъпване на сигнала: .....

Фамилия и подпис на жалбоподателя: .....

Име на служителя, приел сигнала: .....

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

Приложение 2

РЕГИСТЪР НА ПОСТЪПИЛИТЕ ПРЕДЛОЖЕНИЯ, ЖАЛБИ ИЛИ СИГНАЛИ В ДГ № 23 „ЗДРАВЕ“

№ по ред	Вх. №	Начин на постъпване на сигнала	Жалбо-подател	Предложение, жалба, сигнал	Предприети действия