



Детска градина „Звездица”, Сливен

✉ ул. “Дели Ради” № 8, <https://zvezdicasliven.com/> ☎ 0896788953,

e-mail: dgzvezdica.sl@abv.bg
info-2004126@edu.mon.bg

NADEZHDA HRISTOVA PEEVA

Digitally signed by NADEZHDA HRISTOVA
PEEVA
Date: 2026.09.26 15:48:12 +03'00'

УТВЪРДИЛ:

Надежда Пеева

Директор на ДГ „Звездица“

Приети на педагогически съвет с Протокол №1 от 08.09.2026г.

Утвърдени със заповед № РД-02-5/16.09.2026г.

ПРАВИЛА,

регламентиращи ред за подаване на

жалби и сигнали от деца, родители,

настойниците им и други свързани с

тях лица

в ДГ „Звездица“ – гр. Сливен

Чл. 1. Настоящите правила регламентират реда за регистриране, разглеждане и произнасяне по постъпващи в детската градина жалби и сигнали.

Чл. 2. Право на подаване на жалби и сигнали имат:

- родителите на децата, посещаващи детската градина;
- настойници на децата и други, свързани с тях лица;
- педагогически и непедагогически персонал;
- доставчици на допълнителни педагогически услуги;
- граждани.

Чл. 3. Жалби и сигнали се подават в писмен или устен вид.

Чл. 4. (1) Всяка жалба и сигнал трябва да съдържа темата/проблема, който се поставя, както и име, адрес и телефон за контакт на подателя. При желание на подателя може и да се посочи и e-mail за контакт и водене на кореспонденция. (2) Към жалбата или сигнала могат да се прилагат копия на документи, свързани с описаната тема/проблем.

Чл. 5. Не се разглеждат анонимни жалби и сигнали, с изключение на случаите, в които са поставени проблеми, застрашаващи живота и здравето на децата.

Чл. 6. Не се разглеждат 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 жалби и сигнали се описват в свободен текст и се подават лично в администрацията на детската градина, по пощата на адреса на детската градина – град Сливен, ул. „Дели Ради“ №8 или на електронна поща: dgzvezdica.sl@abv.bg

Чл. 8. Подадените писмени жалби и сигнали се регистрират в Дневника за входяща кореспонденция на детската градина, като върху жалбата или сигнала се записва входящият номер.

Чл. 9. За подадени устно или по телефон жалби и 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 сигналът 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 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 жалбите и сигналите. Реквизитите на Регистъра са посочени в Приложение № 2.

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

(2) Ако преценката на директора е, че жалбата и сигнала не са в правомощията на детската градина, същият се препраща по компетентност на съответната институция за предприемане на действия по компетентност;

(3) Жалбоподателят се информира за препращането на сигнала и жалбата му до компетентната институция.

Чл. 13. Процедурата за разглеждане на жалба или сигнал 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 може да бъдат включен служител/и, които са засегнати в сигнала или жалбата.

Чл. 15. Комисията разглежда всяка постъпила 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 жалбата или сигнала, при спазване на принципите за конфиденциалност, обективност и безпристрастност.

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

Чл. 18. Директорът се произнася по доклада на комисията в тридневен срок от предаването му с мотивирано решение.

Чл. 19. 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 в класьор за предложения, жалби и оплаквания в детската градина.

Чл. 20. 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.

Чл. 21. Копие от подадената жалба или 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.

Чл. 22. (1) Когато се установи достоверност на изнесените в жалбата 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 в зависимост от тежестта на нарушението, спрямо тях могат да бъдат предприети и административно наказателни мерки.

Чл. 23. При достоверност на изнесените данни се предприемат и превантивни мерки за недопускане на последващи пропуски и нарушения.

Чл. 24. Директорът запознава персонала с предприетите превантивни мерки, като запознаването се удостоверява с подпис на всеки служител в детската градина.

Чл. 25. При постъпване на жалба или сигнал за дете в риск, директорът до 1 час подава писмена информация/доклад до Отдела за закрила на детето – градСливен, ДАЗД и/или МВР. Информация се подава и до Община Сливен.

Чл. 26. Производството по предложенията, жалбите и сигналите приключва с изготвяне на писмен отговор до жалбоподателя, с информация за предприетите от страна на детската градина действия и мерки.

Чл. 27. В случай на несъгласие с резултата от работата по предложението, жалбата или сигнала, жалбоподателят се консултира за възможността за обжалване на отговора, както пред директора на детската градина, така и в Община Сливен.

Чл. 28. Правилата следва да бъдат представени за запознаване на всички служители в детската градина, което се удостоверява с подписите им.

Чл. 29. Учителите на групи представят на родителите Правилата за запознаване.

Чл. 30. Правилата се поставят на достъпно за родителите и персонала място.

Приложение:

1. Формуляр – образец за устни жалби и сигнали.
2. Регистър за жалби и сигнали.

