



ДЕТСКА ГРАДИНА № 98 „СЛЪНЧЕВОТО ЗАЙЧЕ”

гр. София, ж – к „Младост” -2, ул. „Слънчево зайче” № 9, Булстат 175814252

тел.: 0879188733, info-2213791@edu.mon.bg, odz98director@abv.bg, www.odz98bg.com

Утвърждавам:

Лора Василева – директор на ДГ № 98

Заповед № 34 / 18.09.2026 г.

X

Лора Василева
Директор на ДГ № 98

ПРОЦЕДУРА

ПО ПРИЕМАНЕ И РАБОТА С

ЖАЛБИ И СИГНАЛИ

С О Ф И Я 2026

ЦЕЛ

Процедурата има за цел да регламентира реда и начина за приемане, регистриране, извършване на проверка, констатиране има ли нарушения на законодателството и Правилника за дейността на ДГ № 98 „Слънчевото зайче“, предприемане на мерки в случай на доказани такива и отговор на подалия жалба или сигнал. Настоящата процедура регламентира отговорностите и задълженията на служителите на ДГ № 98 „Слънчевото зайче“, отговарящи за приемането, регистрирането и извършването на проверки и отговор на подалия жалба или сигнал.

ОБХВАТ

Настоящата процедура обхваща жалби и сигнали за нарушаване на законодателството на Република България, Хартата за правата на човека и Правилника за дейността на ДГ № 98 „Слънчевото зайче“, постъпили в детската градина по указания ред в съответствие със чл. 29 от Административно процесуалния кодекс.

ПОЗОВАВАНЕ: Действаща нормативна уредба:

- Закон за предучилищното и училищното образование
- Закон за закрила на детето
- Административно процесуален кодекс
- Закон за достъп до обществена информация
- Закон за защита на личните данни
- Наредба на МС за административно обслужване
- Правилник за дейността на детската градина

ОТГОВОРНОСТ:

- Директор
- Учител на група
- Медицинска сестра
- Етична комисия

СЪДЪРЖАНИЕ

I. Начин на подаване:

1. Жалбите и сигналите се подават:

- Устно
 - На място в ДГ № 98 „Слънчевото зайче“
 - По електронна поща
 - По телефон
 - По пощата
2. За приемане на жалби от родители в ДГ № 98 „Слънчевото зайче“ е определен телефон 02 / 885 37 32 в рамките на работното време и на указания в страницата на детската градина електронен адрес: info-2213791@edu.mon.bg, odz98director@abv.bg Анонимни сигнали не се проверяват.
 3. При приемане на устна жалба или сигнал, подаден по телефона или сигнал по електронната поща се попълва протокол за приемане на устно подаден сигнал или жалба по образец и се регистрира жалбата.
 4. Полученият устно сигнал се оформя писмено, като се записва следната информация:
 - Номер на телефона от който е получен сигналът;
 - Час на получаване;
 - Име на родителя, от когото е сигналът;
 - Максимално подробно получената информация относно нарушението.

II. Регистриране и насочване на приети жалби и сигнали

1. На регистрация подлежат всички жалби и сигнали получени в детската градина:
 - Жалби и сигнали, получени устно;
 - Жалби и сигнали, получени писмено.
2. Регистрацията на жалбите и сигналите се извършва в административен отдел в дневника за входяща кореспонденция и със съответния входящ номер за годината и дата на регистрацията, с което се образува служебна преписка.
3. Регистрираните сигнали и жалби се насочват към следните длъжностни лица:
 - Учител на групата;
 - Медицинска сестра
 - При обстоятелства, изискващи решения от висша инстанция на вътрешно градинско ниво, директор на детската градина. Директорът сам осъществява контрола по проверката и при необходимост отнася резултата от проверката към комисията по сигнали и жалби;

- При обстоятелства, изискващи решение на най-висша инстанция на вътрешно градинско ниво, Етичната комисия на ДГ № 98 „Слънчевото зайче“.

Директорът резолира входящите документи. В резолюцията се отбелязва още срокът за извършване на проверката, датата на резолиране, както и указания при необходимост. Срокът за изпълнение на проверката, определен с резолюцията произтича от нормативен акт и е съобразен с АПК.

4. Резолираните документи се връщат в административен отдел. В книгата за сигнали и жалби се вписва отговорните за изпълнението длъжностни лица, срока за извършване на проверката и друга информация, съгласно резолюцията, след което документите се копират и се предават срещу подпис на посочените в резолюцията лица за сведение и изпълнение.
5. Не се препращат по компетентност жалби и сигнали, когато във входящия документ има данни, че въпросът е отнесен и до компетентния/те орган/и.
6. Сигнали и жалби, подадени повторно по въпрос, по който има решение не се разглеждат, освен ако са във връзка с изпълнението на решението или се основават на нови факти и обстоятелства. Сигналите и жалбите, които не се разглеждат, се връщат на подателя, като му се съобщават и основанията за това.

III. Проверка на постъпила жалба

1. Проверка по подадена жалба / сигнал се провежда в максимално кратък срок, но не повече от 7 работни дни след регистрацията им.
2. Ръководителят / длъжностното лице, до когото е резолирана жалбата / сигнала подготвя проверката и предлага на прекия ръководител дата за нейното провеждане. Подготовката включва:
 - Запознаване с наличната информация относно обстоятелствата, посочени в жалбата / сигнала като нарушител, други лица и фактори.
 - Влизане във връзка с подалия жалбата / сигнала за изясняване на допълнителни обстоятелства.
 - Разследване на случая/ите, които касае жалбата, при което се провеждат разговори с всички пряко и косвено, свързани служители и деца, като техните разкази се отразяват в доклад и констативен протокол от проверката.

3. Датата за проверка се предлага от прекия ръководител или съставянето на графика за седмицата, а когато е необходимо спешна и/или неотложна проверка, той прави мотивирано предложение пред директора.
4. Проверката се осъществява съгласно изискванията на нормативната уредба и Правилника за дейността на детската градина. В констативния протокол от проверката задължително се отбелязват всички констатации относно обстоятелствата, свързани с жалбата / сигнала и при необходимост се правят нормативно мотивирани предписания за отстраняване на нарушенията.
5. Проверките не се провеждат в конфликтна ситуация или в условията на натиск от някоя от страните.

IV. Отговор за постъпили жалби или сигнали

1. В срок от 3 работни дни от извършване на проверката по постъпила жалба / сигнал ръководителят, извършил проверката, подготвя отговор до родителя, подал жалбата или сигнала, който съгласува с прекия ръководител, възложената му задача.
2. Отговорът трябва да съдържа:
 - Кога е извършена проверката;
 - Какво е констатирано по време на проверката;
 - Основателна ли е жалбата/сигнала;
 - Какви предписания са направени, ако е констатирано нарушение;
 - Предприети ли са административно- наказателни действия;
3. Директорът одобрява и подписва отговорите на писмените жалби и сигнали, след което те се завеждат в съответния регистър. Цялото досие на приключената жалба се предава в административен отдел за съхранение.
4. Отговорът се изпраща до родителя/ите подал/и жалбата / сигнала на следващия работен ден след подписването му, но не по-късно от нормативно определения срок.
5. Досиетата на всички приключени през годината жалби се съхраняват в административен отдел от ЗАТС.

V. Отговорности на длъжностните лица

- Учителите на групата, медицинските сестри в яслена група и директорът отговарят за работата по жалби и на сигнали, постъпили в ДГ № 98 „Слънчевото зайче“, в т.ч.:

- Организирант и осъществяват процедурата за работа с жалби и сигнали за всеки конкретен случай и уведомяват директора за допуснати нарушения.
- Могат да възлагат на конкретен/тни учител/и или психолог по компетентност проверка по жалбата / сигнала.
- Отговарят за изпращането в срок на отговор до родителя/ите подал/и жалбата /сигнала.

1. Учителите на групите, медицинските сестри и директора са отговорни за последващи действия за отстраняване на нарушението в т.ч.:

- Отговарят за изготвяне на проект за отстраняване на нарушенията по жалбата / сигнала.
- Отговарят за осъществяването на последващ контрол до отстраняване на нарушението.
- Комплектоват всички необходими документи в оригинал и след приключване на жалбата предават досието в административен отдел за съхранение.

Неразделна част от тази процедура са:

Приложение 1 – Протокол за приемане на устни жалби и сигнали.

Приложение 2- Регистър за подадени предложения, сигнали и жалби.

Приложение 3– Констативен протокол за извършена проверка по сигнал / жалба.

Директор:.....

/ Л. Василева /



ДЕТСКА ГРАДИНА № 98 „СЛЪНЧЕВОТО ЗАЙЧЕ”

гр. София, ж – к „Младост” -2, ул. „Слънчево зайче” № 9, Булстат 175814252

тел.: 0879188733, info-2213791@edu.mon.bg, odz98director@abv.bg, www.odz98bg.com

ВХ. №

Приложение № 1

ПРОТОКОЛ

за регистриране на устни / в т.ч. по телефон / предложения,
жалби и сигнали в ДГ № 98 „Слънчевото зайче“

№	Данни за подателя	Съдържание на данните
1	Име, презиме, фамилия	
2	Адрес за кореспонденция	
3	Телефон, имейл	
4	Описание на предложението, жалбата, сигнала	
5	Дата и час на приемане	

Приел:

Длъжност:.....

Име, фамилия:.....

Подпис:.....