

## ДЕТСКА ГРАДИНА № 4 “ТЕМЕНУЖКА”

Варна, ул. “ Шейново ” № 18; email :temenujka\_4@abv.bg; тел. 052/ 460-126; 052/460-117

### ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА УСЛОВИЯТА И РЕДА ЗА ОСЪЩЕСТВЯВАНЕ НА ОБРАТНА ВРЪЗКА С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

#### I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл. 1. Настоящите вътрешни правила за условията и реда за осъществяване на обратна връзка с потребителите ,приети на основание чл. 24 от Наредбата за административното обслужване, уреждат видовете средства за осъществяване на обратна връзка, приемането, регистрирането,разпределянето и разглеждането на получената писмена и устна информация, системата за уведомяване на потребителите, неправителствените организации на гражданите,бизнеса и обществеността за предприетите действия в резултат на получената,анализирана и консултирана информация от осъществената обратна връзка

Чл. 2. Предмет на правилата е всяка дейност на ДГ №4 по извършване на административни и образователни услуги, заявени или ползвани от всеки гражданин и организация, даваща възможност да се състави мнение относно дейността и компетентността на лицата, работещи по трудово правоотношение в ДГ №4.

Чл. 3. Правата и задълженията на служителите от ДГ №4 , които са свързани с изпълнението на настоящите правила, са регламентирани в длъжностни характеристики , в Правилник за вътрешния трудов ред и са съществен елемент от периодичното оценяване на изпълнението на длъжността, която заемат.

Чл. 4. Целите на осъществяване на обратна връзка с потребителите на образователни и административни услуги в ДГ №4 са предприемане на действия за отстраняване на пропуски в дейността на ДГ №4 и изграждане на ефективна комуникационна връзка с потребителите .

Чл.5. Достъпът до информацията за осъществяване на обратна връзка и използването на различните видове средства за обратна връзка е безплатен.

Чл. 6. /1/ ДГ №4 създава и предоставя информация за използваните начини за обратна връзка от потребителите.

/2/ Обратната връзка се осъществява чрез събиране и анализ на предложения, сигнали, похвали, оплаквания и др.

/3/ Средствата за осъществяване на обратна връзка са анкети, пощенски кутии за мнения и коментари, създадената и обявена процедура за работа с предложения и сигнали, телефони, интернет и др.

/4/ Средствата за осъществяване на обратна връзка се използват и за измерване на удовлетвореността на потребителите от предоставяните услуги.

/5/ Проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите се извършва не по-малко от един път годишно.

/6/ В резултат на получената, анализираната и консултираната информация от обратната връзка и от измерването на удовлетвореността ,се предприемат действия за подобряване на административното обслужване и качество на образователен процес

/7/ Потребителите, неправителствените организации на гражданите и бизнеса, обществеността се уведомяват за предприетите действия и за резултатите от тях.

#### II. ВИДОВЕ СРЕДСТВА ЗА ОСЪЩЕСТВЯВАНЕ НА ОБРАТНА ВРЪЗКА И МЕСТОПОЛОЖЕНИЕ

Чл. 7. ДГ №4 предоставя на гражданите и организациите следните видове средства за обратна връзка:

А/ Вътрешни средства за обратна връзка:

- Пощенски кутии за подаване на коментари, предложения, полезна информация, оплаквания, похвали, за сигнали

- Анкетна карта за обратна връзка

Б/ Външни средства за обратна връзка:

- Електронна поща: [temenujka\\_4@abv.bg](mailto:temenujka_4@abv.bg);

- Телефон: **052 /460-126 - Директор ; 052/460-595-ЗДУД** - за въпроси, предложения, жалби, проблеми по специфични теми, сигнали за нарушения

В/ Отчитане, анализ и подобрене на административните дейности:

- Изготвяне на периодични анализи на получената информация;

- Изготвяне на обобщена аналитична справка;

- Уведомяване на потребителите за предприетите действия и за резултатите от тях.

### **III. РЕГИСТРАЦИЯ, РАЗГЛЕЖДАНЕ, АНАЛИЗ ПРЕДПРИЕМАНЕ НА ДЕЙСТВИЯ ПО ЖАЛБИ СИГНАЛИ**

Чл. 8. /1/ Писмената информация, предоставена чрез вътрешните и външните средства за обратна връзка- пощенска кутия, Анкетна карта, Интернет форма за похвала, оплакване или предложение, се регистрират в деловодната система на ДГ №4.

/2/ Устната информация, предоставена по телефон или на място ,се попълва в Протокол на основание чл. 29, ал. 5 от АПК и се регистрира в деловодната система / Приложение 1 /

Чл. 9. /1/ Контрол по предоставената информация :

1. чрез пощенска кутия се осъществява от Директора на ДГ №4 ,съвместно с представител на Обществения съвет , които дават мнение по постъпили жалби, сигнали и предложения ;

2. чрез анкетна карта и по телефон се осъществява от Директора на ДГ №4 .

/2/ Контролът по ал.1 включва : проверка на съдържанието на пощенската кутия, преглед за постъпила информация, събиране на попълнените анкетни карти, запис на информацията от телефон чрез попълване на протокол съгласно чл. 29, ал. 5 от АПК, в който е записана основната информация, варианти на връзка за обратен контакт, от коя фокус група е получено обаждането.

/3/ Максималният срок за отговор по подадени в писмена и устна форма ,предложения, сигнали или жалби от потребител, постъпили чрез предоставените канали за достъп за обратна връзка от ДГ №4 е **7 дни** от датата на постъпването им. В случаите, когато е необходимо да се съберат доказателства за съществени обстоятелства, срокът може да се удължи.

/4/ Решението по сигнал, жалба се взема, след като се изясни случаят и се обсъдят обясненията и възраженията на заинтересованите лица и организации.

/5/ За установяване на фактите и обстоятелствата могат да се използват всички начини и средства, които не са забранени от закона.

/6/ Въз основа на извършен анализ на постъпилите и разгледани жалби и сигнали Педагогическия съвет при ДГ №4 :

-разработва и предлага мерки за предотвратяване и ограничаване на потенциалните възможности за възникване на подобни ситуации;

-предлага механизми за противодействие и отстраняване на условията и причините, способстващи извършването на най-често срещаните случаи и форми на непрофесионални прояви;

-предлага конкретни действия за превенция, ограничаване и управление на рисковете от аналогични практики.

### **IV. СРОК ЗА РЕГИСТРИРАНЕ НА ИНФОРМАЦИЯТА**

Чл.10. /1/ Съдържанието на пощенската кутия се проверява периодично – за жалби и сигнали - два пъти месечно на 15-то и 30- то число, на подадените по електронна поща сигнали ежедневно.

/2/ ЗАС регистрира и записва в протокола информацията, получена по телефона в деня на обаждането.

Чл.11.Информацията, получена чрез различните комуникационни канали, се регистрира в деловодната система на детската градина.

Чл.12. Анонимни предложения и сигнали не се регистрират и по тях не се образува административно производство.

Чл.13.Предложения и сигнали, подадени до детската градина, които не са от нейната компетентност, се препращат в 7 /седем/ дневен срок от постъпването им до компетентния орган, освен ако има данни, че въпросът е отнесен и до него. За препращането на предложения или сигнали се уведомяват подателите им.

Чл.14./1/Решението по сигнала или предложението се издава в писмена форма по реда на АПК.

/2/Когато предложението, сигналът или жалбата не са уважени, се съобщават съображенията за това.

/3/ Предложения, сигнали и жалби, подадени по вече решен въпрос, не се разглеждат, освен ако са във връзка с изпълнение на решението или се основават на нови факти и обстоятелства.

/4/Предложенията, сигналите и жалбите, които не се разглеждат, се връщат на подателя, като се съобщава основанието за това.

/5/Производството по сигнали и предложения се прекратява с изпълнение на решението.

Чл.15. Причините за подадени сигнали и жалби във връзка с административното обслужване се анализират от директорът и консултативния съвет, който предлага превантивни действия за предотвратяване на бъдещи несъответствия, които се съгласуван с представители на общественения съвет.

Чл.16./1/В деня на регистриране документът, съдържащ информацията, получена чрез различните комуникационни канали, се представя на директора.

/2/Директорът с резолюция насочва документа за разглеждане и отговор по компетентност. Резолюцията съдържа указания, дата и подпис.

Чл.17.Администрацията в ДГ № 4 и периодично анализира и предприема конкретни действия за удовлетворяване на разумни искания относно системата на административното обслужване.

## **VI. УВЕДОМЯВАНЕ НА ГРАЖДАНИТЕ И ОРГАНИЗАЦИИТЕ**

Чл. 18. Периодичните анализи, се огласяват чрез информационните табла по групи и/или в официалната електронна страница на ДГ.

Чл. 19.Получената и анализираната информация от обратната връзка се обсъжда и консултира с обществения съвет, община Варна, РУО-Варна, неправителствени организации

Чл. 20. В резултат на получената, анализирана и консултирана информация от осъществената обратна връзка, детската градина предприема действия за подобряване на административното обслужване.

Чл. 21. Комуникационните канали за обратна връзка се оповестяват и актуализират периодично на информационните табла, в Хартата на клиента, както и по друг подходящ начин.

## **ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ**

§1 Тези правила се издават на основание чл. 24 от Наредбата за административното обслужване.

§2. Изменения и допълнения на правилата се извършват при промяна в нормативната уредба

§3. Настоящите правила влизат в сила от датата на утвърждаването им със заповед № 291 / 31.12.2018 г.

ДЕТСКА ГРАДИНА № 4 "ТЕМЕНУЖКА "

---

---

Приложение № 1

ПРОТОКОЛ

Днес ..... служителят,

.....

на длъжност

.....

в

.....,

*(наименование на звеното)*

На основание чл. 29, ал. 5 АПК състави този протокол в уверение на това, че  
заявителят

.....,

с постоянен или настоящ адрес:

гр./с.....,

ул. (ж.к.) ....., тел. ...., факс

.....,

електронна поща

.....,

устно заяви искане за:

.....

.....

Заявителят прилага следните документи:

.....

.....