# ДГ № 33 „ДЕЛФИНЧЕ”

**ДВОРЕЦ НА МЕЧТИТЕ, ЦАРСТВО НА ИГРИТЕ!**

гр. Варна, бул. Република” т**ел.: Директор: 0882 567 120 e-mail : info-403540@edu.mon.bg delfinche.com**


**УТВЪРЖДАВАМ:**
Директор: Анна Кънева
ДГ №33 „Делфинче“ с яслена група
Заповед № РД – 07 - 044/ 05.11.2025 г.

# ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА

## ЗА ПРИЕМАНЕ, РЕГИСТРИРАНЕ, РАЗГЛЕЖДАНЕ, ПРОИЗНАСЯНЕ И ОТЧИТАНЕ НА ЖАЛБИ, СИГНАЛИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

## за учебната 2025/2026 година

**Правно основание:** чл. 256, ал. 1, т. 1 и т. 2 и чл. 257 от Закона за предучилищното и училищното образование; приложимите разпоредби на Административнопроцесуалния кодекс; Регламент (ЕС) 2016/679; Закона за защита на личните данни; Закона за защита на лицата, подаващи сигнали или публично оповестяващи информация за нарушения, когато е приложим; Наредба № 8 от 11.08.2016 г. за информацията и документите за системата на предучилищното и училищното образование; вътрешните актове на ДГ № 33 „Делфинче“ и действащата приложима нормативна уредба.

### I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл. 1. (1) Настоящите правила уреждат реда и условията за приемане, регистриране, разглеждане, проверка, вземане на решения, произнасяне, уведомяване, отчитане и съхраняване на жалби, сигнали и предложения, постъпили в ДГ № 33 „Делфинче“ с яслена група.

(2) Правилата имат за цел да гарантират правата и законните интереси на децата, родителите/настойниците, служителите и гражданите; да подпомагат бързото и обективно решаване на възникнали проблеми; да повишават качеството на образователната и възпитателната работа и предоставяните услуги; както и да осигуряват прозрачност, отчетност, законосъобразност, безпристрастност и защита на личните данни.

Чл. 2. Правилата се прилагат по отношение на жалби, сигнали и предложения, подадени от родители/настойници, педагогически специалисти, непедагогически персонал, работници и служители, граждани и други заинтересовани лица.

Чл. 3. Жалбите и сигналите се разглеждат по компетентност. Не се допуска неблагоприятно третиране на лице само поради това, че добросъвестно е подало жалба или сигнал.

Чл. 4. Когато специален закон предвижда специален ред, компетентен орган или срок, прилага се съответният специален ред.

### II. ОПРЕДЕЛЕНИЯ И ПРЕДМЕТ НА ЖАЛБИТЕ, СИГНАЛИТЕ И ПРЕДЛОЖЕНИЯТА

Чл. 5. „Жалба“ е писмено или електронно изложение, с което се твърди нарушение на права или законни интереси и се иска предприемане на действия за защита или отстраняване на нарушението.

Чл. 6. „Сигнал“ е съобщение за нередност, нарушение, неправомерно действие или бездействие, риск за дете, безопасността, здравето или нормалното функциониране на институцията.

Чл. 7. „Предложение“ е изложение, съдържащо идея или препоръка за подобряване на организацията, дейността, качеството на работа, образователната среда и предоставяните услуги.

Чл. 8. Жалбите и сигналите могат да се отнасят, включително, до: организацията на образователно-възпитателния процес; педагогическото взаимодействие; отношението към децата; безопасността и здравето; храненето; материалната база; хигиената; комуникацията с родителите; организацията на приема и предаването на децата; спазването на вътрешните правила; действия или бездействия на служители; както и други въпроси от компетентността на детската градина.

## III. ПРИЕМАНЕ И НАЧИНИ ЗА ПОДАВАНЕ

Чл. 9. Жалби, сигнали и предложения могат да се подават:

1. писмено на място в детската градина – чрез деловодството/канцеларията или лично до директора;

2. по официалния електронен адрес на детската градина;

3. по пощата или чрез куриер;

4. устно по време на приемен ден на директора, като при необходимост изложението се оформя писмено;

5. чрез електронни средства за връчване, когато това е приложимо;

6. по друг допустим от закона начин.

Чл. 10. При устно изложена жалба или сигнал, когато естеството на случая налага това, се съставя служебна бележка или протокол с основните твърдения и наличните данни за подателя.

Чл. 11. Подателят може да получи входящ номер при подаване на място. При електронно подаване или подаване по пощата регистрацията се извършва по общия ред на институцията.

Чл. 12. За сигнали, попадащи в приложното поле на ЗЗЛПСПОИН, се прилага специалният ред за вътрешно подаване и разглеждане, включително изискванията за поверителност и защита на сигнализиращите лица.

## IV. ИЗИСКВАНИЯ КЪМ ЖАЛБИТЕ И СИГНАЛИТЕ

Чл. 13. Жалбата или сигналът следва, доколкото е възможно, да съдържа: име на подателя; адрес или електронен адрес за обратна връзка; телефон; конкретно описание на фактите и обстоятелствата; дата и място на случая; данни за лица, документи или други обстоятелства, които могат да подпомогнат проверката; ясно формулирано искане.

Чл. 14. Подателят следва да предоставя добросъвестно известните му факти и да не представя съзнателно неверни твърдения.

Чл. 15. Анонимни сигнали и жалби се разглеждат съобразно приложимата нормативна уредба и вътрешните правомощия на институцията. Когато съдържат конкретни данни за пряка опасност за живота и здравето на дете, насилие, тормоз или друг сериозен риск, директорът предприема незабавни действия по компетентност независимо от липсата на данни за обратна връзка.

Чл. 16. Повторни жалби по въпрос, по който вече има окончателно произнасяне, могат да не бъдат разглеждани повторно, освен ако съдържат нови факти или обстоятелства или ако законът предвижда друго.

## V. РЕГИСТРИРАНЕ И РАЗПРЕДЕЛЯНЕ

Чл. 17. Всяка постъпила жалба, сигнал или предложение, подлежащи на разглеждане, се регистрират с входящ номер и дата във входящия дневник и/или в специален регистър на жалбите и сигналите.

Чл. 18. Регистърът съдържа най-малко: пореден номер; дата на постъпване; входящ номер; данни за подателя, когато са предоставени; кратко описание на предмета; компетентно лице/комисия; предприети действия; резултат; дата на приключване; дата и начин на уведомяване.

Чл. 19. Директорът се запознава с постъпилата жалба или сигнал и с писмена резолюция определя компетентно лице, Етичната комисия или временна комисия за проверка.

Чл. 20. При определяне на проверяващи лица не се допуска участие на лице, за което е налице конфликт на интереси или друга обективна причина, поставяща под съмнение безпристрастността му.

Чл. 21. Ако въпросът не е от компетентността на детската градина, материалите се препращат на компетентния орган, когато законът предвижда това, като подателят се уведомява, когато е допустимо.

## VI. РАЗГЛЕЖДАНЕ И ПРОВЕРКА

Чл. 22. Проверката се извършва обективно, пълно и безпристрастно чрез събиране и анализ на относими данни и документи, изискване на писмени обяснения, изслушване на служители и други лица и други допустими действия.

Чл. 23. При необходимост могат да бъдат преглеждани относимите документи, дневници и други материали, с които институцията разполага, при спазване на изискванията за защита на личните данни.

Чл. 24. При сигнали, свързани с безопасността, здравето, насилие, тормоз или риск за дете, директорът предприема незабавни действия съобразно компетентността си и приложимите нормативни актове и вътрешни процедури.

Чл. 25. Когато сигналът засяга директора, той не извършва сам проверката, а предприема действия за сезиране на компетентния орган.

Чл. 26. За извършената проверка се изготвя доклад, протокол или друга служебна документация с установените факти, доказателствата, изводите и предложените мерки.

Чл. 27. Ориентировъчната вътрешна организация на проверката е: първоначално разглеждане и насочване – в деня на постъпване; проверка на фактите – до 7 работни дни; изготвяне на доклад – до 10 работни дни; решение и отговор – до 14 работни дни, освен ако приложимият закон предвижда друг срок.

Чл. 28. Сроковете по чл. 27 не отменят и не заменят законово установените срокове. Когато случаят е фактически или правно сложен, срокът може да бъде удължен, когато това е допустимо по закон, като подателят се уведомява по подходящ начин.

## VII. ПРОИЗНАСЯНЕ, РЕШЕНИЕ И УВЕДОМЯВАНЕ

Чл. 29. След приключване на проверката директорът или компетентният орган се произнася по резултатите и определя необходимите мерки в рамките на правомощията си.

Чл. 30. При установено нарушение могат да бъдат предприети коригиращи и превантивни действия, промени в организацията, подобрения на процедурите, допълнителни инструктажи или други мерки съобразно характера на случая и приложимото законодателство.

Чл. 31. Когато е налице основание за дисциплинарна отговорност, действията се предприемат при спазване на Кодекса на труда и останалата приложима нормативна уредба.

Чл. 32. Подателят се уведомява за резултата от разглеждането по посочения от него начин за контакт, когато това е допустимо и възможно.

Чл. 33. Когато жалбата или сигналът не се уважават, уведомяването съдържа мотиви, доколкото законът допуска предоставянето им и не се засягат права на трети лица.

Чл. 34. При наличие на данни за нарушение, което е от компетентността на друг орган, материалите се изпращат по компетентност при спазване на законовите изисквания.

## VIII. КОНФИДЕНЦИАЛНОСТ И ЗАЩИТА НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ

Чл. 35. Всички лица, ангажирани с приемането, регистрирането и разглеждането на жалби и сигнали, са длъжни да пазят поверителност и да не разгласяват лични данни на деца, родители, служители и други лица.

Чл. 36. Личните данни се обработват само доколкото е необходимо за разглеждане на случая, изпълнение на законово задължение или защита на законен интерес при наличие на приложимо правно основание.

Чл. 37. Достъп до материалите имат само лицата, на които е необходим за изпълнение на служебните им задължения, или когато достъпът е предвиден в закон.

Чл. 38. Не се разгласяват данни за подателя, засегнатите лица и други лица, освен при наличие на законово основание.

Чл. 39. Всички участници в проверката са длъжни да не уронват престижа и доброто име на засегнатите страни и да се въздържат от публично обсъждане на неприключили проверки.

Чл. 40. Документите се съхраняват за сроковете, определени в приложимите нормативни актове и утвърдената номенклатура на делата на институцията.

## IX. ОТЧИТАНЕ, АНАЛИЗ И ПРЕВАНТИВНИ МЕРКИ

Чл. 41. Директорът организира периодичен преглед на постъпилите жалби и сигнали с цел установяване на повтарящи се проблеми и предприемане на превантивни мерки.

Чл. 42. Най-малко веднъж на полугодие се извършва обобщен анализ на постъпилите жалби и сигнали от определена със заповед на директора комисия или друго компетентно лице.

Чл. 43. Анализът включва най-малко следните показатели: общ брой постъпили жалби и сигнали; тематична насоченост; основателност – уважени, частично уважени и неоснователни; предприети мерки; повторяемост на проблемите; предложения за подобряване на организацията и качеството.

Чл. 44. Резултатите от анализа могат да бъдат представяни на Педагогическия съвет и на Обществения съвет, доколкото това е целесъобразно и при стриктно спазване на изискванията за защита на личните данни и поверителността.

Чл. 45. Резултатите от анализа служат за подобряване на образователната среда, актуализиране на вътрешни процедури, повишаване качеството на работа, планиране на квалификационни дейности и предприемане на превантивни мерки.

Чл. 46. В края на учебната година може да се изготвя обобщена годишна справка за броя, характера и резултатите от разгледаните жалби и сигнали, без излишни лични данни.

## X. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ПОДАТЕЛИТЕ

Чл. 47. Подателят има право на коректно и безпристрастно разглеждане на жалбата или сигнала и на информация за резултата в рамките на закона.

Чл. 48. Подателят има право да представя допълнителни документи и информация, относими към случая, когато това е допустимо.

Чл. 49. Подателят е длъжен да предоставя добросъвестно известните му факти и да не представя съзнателно неверни твърдения.

Чл. 50. Подаването на жалба или сигнал не освобождава подателя от спазване на правилата за вътрешния ред и доброто възпитание и не може да се използва за оказване на натиск, заплаха или уронване на престижа на други лица.

## XI. ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 1. Настоящите правила са утвърдени със заповед на директора и влизат в сила от датата на утвърждаването им.

§ 2. При промяна на нормативната уредба правилата се привеждат в съответствие с действащото законодателство.

§ 3. Правилата се довеждат до знанието на педагогическите специалисти, непедагогическия персонал и родителите/настойниците по подходящ начин.

§ 4. Неразделна част от настоящите правила са приложенията към тях.

§ 5. При противоречие между настоящите правила и императивна разпоредба на действащ нормативен акт се прилага нормативният акт.

**ПРИЛОЖЕНИЕ № 1**

**РЕГИСТЪР НА ЖАЛБИ, СИГНАЛИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

| № | Дата | Вх. № | Подател | Предмет / тема | Отговорно лице / комисия | Предприети действия | Резултат / основателност | Дата на приключване | Уведомяване |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |

Забележка: Регистърът се води при спазване на изискванията за защита на личните данни. При необходимост данните за подателя се ограничават до минимално необходимите за целите на разглеждането и отчетността.

**ПРИЛОЖЕНИЕ № 2**

**ОБРАЗЕЦ НА ЖАЛБА / СИГНАЛ / ПРЕДЛОЖЕНИЕ**

ДО ДИРЕКТОРА НА ДГ № 33 „ДЕЛФИНЧЕ“ С ЯСЛЕНА ГРУПА

Вид на документа: ☐ ЖАЛБА ☐ СИГНАЛ ☐ ПРЕДЛОЖЕНИЕ

От: .....

Адрес за кореспонденция: .....

Телефон: ..... E-mail: .....

Относно: .....

Описание на фактите и обстоятелствата:

.....

.....

.....

Искане / предложение:

.....

.....

Приложени документи / доказателства: .....

Дата: ..... г. Подпис: .....

**ПРИЛОЖЕНИЕ № 3**

**ОБРАЗЕЦ НА ДОКЛАД ЗА ИЗВЪРШЕНА ПРОВЕРКА**

по жалба / сигнал / предложение с вх. № ..... / ..... г.

1. Предмет на проверката: .....

2. Отговорно лице / комисия: .....

3. Дата на възлагане: .....

4. Извършени действия: .....

.....

5. Изискани и прегледани документи / материали: .....

6. Установени факти и обстоятелства: .....

.....

7. Анализ и изводи: .....

.....

8. Основателност: ☐ основателна ☐ частично основателна ☐ неоснователна ☐ по компетентност

9. Предложени / предприети мерки: .....

.....

10. Срок за изпълнение: .....

11. Отговорно лице за изпълнението: .....

Изготвил: ..... Длъжност: .....

Дата: ..... Подпис: .....

**ПРИЛОЖЕНИЕ № 4**

**ОБРАЗЕЦ НА ОБОБЩЕН АНАЛИЗ НА ЖАЛБИ И СИГНАЛИ**

Период: ☐ I срок / ☐ II срок / ☐ учебна година .....

1. Общ брой постъпили жалби и сигнали: .....

2. Разпределение по тематика:

- безопасност и здраве: .....
- педагогическо взаимодействие и отношение към децата: .....
- хранене: .....
- материална база и хигиена: .....
- комуникация с родители: .....
- организация на дейността: .....
- други: .....

3. Основателност:

- уважени: ..... - частично уважени: ..... - неоснователни: .....

4. Предприети мерки и резултати: .....

.....

5. Повтарящи се проблеми / рискове: .....

6. Превантивни мерки и предложения за подобрение: .....

.....

7. Предложения за промени във вътрешната организация / квалификация: .....

.....

Изготвил: .....

Дата: ..... Подпис: .....

Приел / утвърдил: ..... Директор