ДГ "РАДОСТ" с.ЙОАКИМ ГРУЕВО, общ. СТАМБОЛИЙСКИ,обл.ПЛОВДИВ
тел.:03148/2225 : 0884699755; e-mail: odz_y.gruevo@abv.bg

Утвърждавам!.....
Заповед № РД -09 – 92 - 166 от 29.01.2021г.

Директор:.....
(Елена Учкова)

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА
ЗА УСЛОВИЯТА И РЕДА ЗА ОСЪЩЕСТВЯВАНЕ НА ОБРАТНА ВРЪЗКА С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ ОТ ДГ „РАДОСТ“ с. ЙОАКИМ ГРУЕВО

I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл. 1. (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.

(2) Правилата по ал. 1 се актуализират незабавно при всяко изменение на нормативната уредба, регулираща механизма за обратна връзка.

Чл. 2. Предмет на правилата е всяка дейност на ДГ „Радост“ 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 детската градина.

Чл. 3. Правата и задълженията на служителите от ДГ „Радост“, 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 „Радост“ са свързани с предприемане на действия за отстраняване на пропуски в дейността 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 „Радост“ 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 и обществеността се уведомяват за предприетите действия и за резултатите от тях.

II. ВИДОВЕ СРЕДСТВА ЗА ОСЪЩЕСТВЯВАНЕ НА ОБРАТНА ВРЪЗКА И МЕСТОПОЛОЖЕНИЕ

Чл. 7. ДГ „Радост“ предоставя на гражданите и организациите следните видове средства за обратна връзка:

1. Вътрешни средства за обратна връзка:

- пощенска кутия за подаване на коментари, предложения, полезна информация, оплаквания, похвали, за сигнали;
- анкетна карта за обратна връзка.

2. Външни средства за обратна връзка:
   - Електронна поща: odz_y.gruevo@abv.bg;
   - Телефон: 031482225 и 0884699755-Директор -за въпроси, предложения, жалби, проблеми по специфични теми, сигнали за нарушения.
3. Отчитане, анализ и подобрение 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 И ПРЕДПРИЕМАНЕ НА ДЕЙСТВИЯ ПО ЖАЛБИ И 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 „Радост".

(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 комисията по етика на ДГ „Радост", която дава мнение по постъпили жалби, сигнали и предложения;
2. чрез анкетна карта и по телефон се осъществява от Директора на ДГ „Радост".

(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 „Радост" 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:

- 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 - един път месечно на 30-то число, а подадените по електронна поща сигнали ежедневно.

(2) ЗАС – домакина регистрира и записва в протокола информацията, получена по телефона в деня на обаждането.

Чл. 11. Информацията получена, чрез различните комуникационни канали, се регистрира в канцеларията 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 обществения 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 „Радост“ 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 на детската градина.

Чл. 19. Получената и анализираната информация от обратната връзка се обсъжда и консултира с обществения съвет, община Стамболийски, РУО гр. Пловдив.

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

Чл. 24. 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.

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

§5. Настоящите правила влизат в сила от датата на утвърждаването.

