

Ръководител:

д-р Мария Любенова

СОЦИАЛЕН КОМПЛЕКС за ранно детско развитие АЛФЗОНА.БГ

ПРОЦЕДУРА

за подаване и разглеждане на жалби и сигнали

Настоящата процедура регламентира реда, по който се подават жалби, сигнали и предложения, както и реда за тяхното разглеждане и вземане на решение.

1. Компетентен орган:

1.1 Постъпилите в СОЦИАЛЕН КОМПЛЕКС за ранно детско развитие АЛФЗОНА.БГ жалби и сигнали се разглеждат от Комисия за жалби и сигнали.

1.2 Комисията се състои от председател и от 2 члена.

2. Жалби, сигнали и предложения могат да бъдат подавани от:

2.1 Родители на деца, които посещават СОЦИАЛЕН КОМПЛЕКС за ранно детско развитие АЛФЗОНА.БГ;

2.2 Служители на СОЦИАЛЕН КОМПЛЕКС за ранно детско развитие АЛФЗОНА.БГ;

2.3 Заинтересовани за сигурността на децата физически и юридически лица.

3. Необходими документи:

За подаване на жалба, сигнали, оплаквания или предложения не се предвиждат други документи освен самата жалба, сигнал или предложение — в свободен текст. Гореспоменатите следва да съдържат темата, по която се отправя искане, както и пълното име, адрес и телефон на подателя.

3.1 Всяко лице, което подава жалба, сигнал или предложение, ако желае, може да приложи копия на документи, свързани с описаната тема, подкрепящи неговите мотиви и твърдения.

4. Ред за подаване и разглеждане на жалбите и сигналите:

4.1 Жалбите, сигналите или предложенията се подават в писмена форма — лично или по пощата, като се адресират до ръководителя на СОЦИАЛЕН КОМПЛЕКС за ранно детско развитие АЛФЗОНА.БГ.

4.2 Постъпилата жалба/сигнал/предложение се предава на Комисията за разглеждане на жалби и сигнали.

4.3 Темите, по кои го се отправят жалбите и сигналите не се ограничават.

4.4 Комисията за разглеждане на жалби и сигнали завежда подадените жалби, сигнали или предложения в входящата поща, с входящ номер, дата на подаване, име на подателя, кратко описание на жалбата.

4.5 Комисията разглежда всяка жалба, сигнал или молба и в 14-дневен срок от нейното подаване и изпраща писмен отговор на подателя за взетите решения и

предприетите действия.

4.6 Получени и заведени жалби и сигнали, в които са изложени обстоятелства, които са от компетентността на друг контролен орган, се препращат за предприемане на съответните действия не по-късно от 7 дни от датата на постъпването им. Писмото, с което е препратена жалбата/сигналът, се адресира с копие до подателя, за информация.

4.7 Когато за решаването на конкретна жалба/сигнал е необходимо извършването на допълнителни проверки с по-висока степен на фактическа сложност и събиране на допълнителна информация по случая, което предполага повече технологично време, подателят се уведомява писмено за основанията за забавянето.

4.8 В случай, че в постъпилата жалба/сигнал се съдържа информация навеждаща към основателни съмнения за насилие и/или съществуващ риск за здравето или живота на служител/дете от СОЦИАЛЕН КОМПЛЕКС за ранно детско развитие АЛФЗОНА.БГ, Ръководителят незабавно уведомява съответния компетентен орган - полиция, Дирекция „Социално подпомагане“, прокуратура, органите на спешната медицинска помощ.

4.9 Не се завеждат и не се разглеждат жалби и сигнали подадени анонимно.

4.10 На лицата, чиито искания са незаконосъобразни или неоснователни, **или** не могат да бъдат удовлетворени по обективни причини, се излагат съображенията за това.

4.11 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 предложения за предприемане на конкретни мерки и действия.

5. Заключителни разпоредби

§ 1. Настоящата процедура влиза в сила със Заповед от 02.02.2022 г.