

**ДЕТСКА ГРАДИНА № 6 „БЪЛГАРЧЕ“**

**Гр. Перник, ул. „Минск“ № 9; тел. 076 / 67 25 12; Директор: 0885 656197;**

**[e-mail; cdg\\_bulgarche@abv.bg](mailto:cdg_bulgarche@abv.bg)**

**УТВЪРДИЛ:**

**ДИРЕКТОР:.....**

**/Евелина Венкова/**

**Заповед № 332 / 05.09.2023 г.**

**П Р А В И Л А**

**ЗА ИЗГРАЖДАНЕ НА ЕФЕКТИВНИ  
КОМУНИКАЦИОННИ КАНАЛИ В  
ДЕТСКА ГРАДИНА № 6 „БЪЛГАРЧЕ“**

## **РАЗДЕЛ ПЪРВИ:**

### **ЦЕЛ НА НАСТОЯЩИТЕ ПРАВИЛА:**

**Чл. 1** Целта на настоящите правила за изграждане на ефективни комуникационни канали е популяризиране и усъвършенстване на дейността на ДГ № 6 „Българче“, повишаване степента на квалифицираност на работещите и информираност на родителите и обществеността. Чрез нея се активизират мотивационните процеси и подхранването на чувството за солидарност и обща принадлежност към организацията.

**Чл. 2** Комуникацията е система от пътища, канали, възможности и средства за връзка между отделните служители на ДГ № 6 „Българче“, както и за пренос на информация в рамките на структурата ѝ.

## **РАЗДЕЛ ВТОРИ:**

### **ОБЩИ ИЗИСКВАНИЯ:**

**Чл. 3** Настоящите правила съдържат набор от дейности, които целят да постигнат, поддържат или възвърнат доверието или подкрепата на различни групи – родители, институции, неправителствени организации, синдикати, фирми доставчици на външни услуги, медии и др.

**Чл. 4** Те уреждат организацията на работа информирание, приемане, регистриране, и разглеждане на сигнали, предложения, заявления / искания, запитвания, жалби и похвали на родители, граждани и организации.

**Чл.** Комуникационните канали са средствата, с помощта на които се изпраща едно съобщение до потребителите на образователната услуга и всички заинтересовани лица.

**Чл. 6** Те могат да бъдат вербални, невербални и комуникационни технически средства;

**Чл. 7** Процесът, който се осъществява по комуникационните канали е двустранен процес на взаимодействие и изисква осигуряване на активност и от двете страни.

**Чл. 8 (1)** В ДГ № 6 „Българче“ гр. Перник, се осъществяват при спазване на принципите за:

1. Законност;
2. Истинност;
3. Равенство и взаимно уважение;
4. Самостоятелност и безпристрастност;
5. Бързина и процесуална икономия;
6. Достъпност, публичност и прозрачност;
7. Последователност и предвидимост;

8. Отговорност и отчетност;
9. Ефективност
10. Съпричастност;
11. Толерантност;
12. Доверие;
13. Коректност;

(2) Комуникацията между страните се осъществява на български език.

## **РАЗДЕЛ ТРЕТИ**

### **ОСНОВНИ ЗАДАЧИ НА ВЪНШНАТА КОМУНИКАЦИЯ**

**Чл. 9** (1) Външната комуникация на ДГ № 6 „Българче“ има за цел да изгради и поддържа система за общуване с родители и граждани, адекватна на текущата и бързо променяща се обществена среда.

(2) Основните задачи са:

1. засилване на контактите между ръководството, педагогическия и непедагогическия персонал в детската градина и родители и граждани за осъществяване на съвместни дейности.

2. Изграждане на ефективно действащи канали за „обратна връзка“ и получаване на общественото мнение в рамките на детската градина и изследване на потребностите на родителите и гражданите от информация и комуникация.

3. Преминаване от информиране към комуникация с родителите, чрез въвличане в диалог със служителите в детската градина по въпросите, засягащи дейността на детската градина.

4. Въвеждане на нови възможности и средства за комуникация с родители и граждани, като:

- Родителски срещи;
- Анкети;
- Информационни табла;
- Интернет и др.;

**Чл. 10** ДГ № 6 „Българче“ гарантира вътрешни етични критерии за комуникация, като служителите имат следните задължения към родители, граждани и организации:

1. Да се отнасят към всички отзивчиво и любезно, за да очакват същото поведение и от тяхна страна;
2. Да разясняват и насърчават горепосочените за използване на различните видове комуникационни канали – посещение на място, поща и електронна поща и др.;

3. Да се стремят да изграждат доверие у родители, граждани и организации чрез открито общуване и осигуряване на пълна и точна информация в правните рамки по начин, който да ги удовлетворява в максимална степен;
4. Да не разкриват поверителна информация;
5. Да проявяват наблюдателност, гъвкавост и адаптивност в различни ситуации;
6. Да използван ясен и точен език;
7. Да се стремят родители, граждани и организации да получават отговор на всички интересувачи ги въпроси;
8. Да се стремят към постигане на висок професионализъм в работата си;
9. Да съобщават на горепосочените името и длъжността си, при телефонни обаждания да съобщават названието на детската градина и да се представят;
10. Да спазват Правилника за вътрешния трудов ред на ДГ № 6 „Българче“, Етичния кодекс на работещите с деца,

## **РАЗДЕЛ ЧЕТВЪРТИ**

### **ОСНОВНИ ЗАДАЧИ НА ВЪТРЕШНАТА КОМУНИКАЦИЯ**

**Чл. 11 (1)** Комуникацията в ДГ № 6 „Българче“ има за основна задача да улесни обменът на опит, възраждането на интереса и желание за дейност.

**(2)** Основните задачи са:

1. Опростяване, улесняване и систематизиране на каналите за информация и комуникация в хоризонтален и вертикален план;

2. Засилване на контактите между ръководството, педагогическия и непедагогическия персонал в детската градина, както и между самите служители, между отделните дейности чрез системата от срещи и съвещания, създаване на работни групи, осъществяване на съвместни дейности и др.;

3. Налагане на проактивна информационна политика по отношение на персонала.

4. Преминаване от информирание към комуникация, чрез въвличане в диалог на всички работещи в детската градина по въпросите засягащи дейността им.

5. Ефективно използване на съвременните информационни технологии за обработка и разпространение на информацията.

6. Разработване на вътрешноорганизационна нормативна база, свързана с вътрешната комуникация.

7. Въвеждане на нови възможности и средства за комуникация, като:

- Срещи и съвещания;
- Информационни табла;
- Интернет и др.;

**Чл. 12** ДГ № 6 „Българче“ предоставя следните канали за комуникация:

- Сайт и различни интернет групи – вайбър, месинджър, фейсбук;
- Информационни брошури;
- Общи информационни табла на всяка група;
- Телефонни разговори;
- Комуникация по електронната поща;
- Съобщения на табла за родители по групи;
- Открити моменти и празници пред родители;
- Родителски срещи;
- Индивидуални консултации и срещи на родителите с учители и директор „очи в очи“;
- Кутия за мнения и препоръки;
- Анкети и допитвания;
- Препоръчани писма;
- Приемане на жалби, предложения и похвали;
- Изготвяне на административни документи – удостоверения, служебни бележки;
- Справки за дължими такси и др.;

## **РАЗДЕЛ ПЕТИ**

### **ОРГАНИЗАЦИЯ НА ДЕЙНОСТТА И ПРАВИЛА ПО ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ, КАСАЕЩА ДЕЙНОСТТА НА ДЕТСКАТА ГРАДИНА**

**Чл. 13 (1)** ДГ № 6 „Българче“ предоставя информация на родителите:

1. При приемане на заявление за постъпване – на родителя се предоставя информация, свързана с дейността на детската градина – разговор „очи в очи“ с директора или упълномощено със заповед лице, които предоставят на родителя цялата интересуваша го информация.
2. Резултатите от класирането на приетите деца се изнасят на информационно табло на входовете в централната сграда и филиала, както и се публикуват на сайта на детската градина;
3. При потвърждаване и записване на вече приетото дете, с родителя отново се провежда разговор с директора или упълномощено със заповед лице. Родителят получава брошура съдържаща изискванията на детската градина, а именно: медицинските документи, които трябва да подготви преди постъпване на детето, информация за таксите, евентуални проблеми свързани с адаптационния период и здравословни проблеми и се извършва договаряне за най-благоприятния ден за постъпване на детето.
4. След постъпване на детето, родителят попълва информационна карта и отговаря на всички въпроси, касаещи детската градина и свързани с осигуряване на емоционалното, психологическото и здравно благополучие на детето.

5. На родителски срещи, индивидуални консултации и разговори с учителките, родителите и учителите получават необходимата за съвместната им дейност информация.
6. На общо информационно табло се предоставя Правилника за дейността на детската градина, Етичния кодекс на работещите с деца, менюто за седмицата, съобщения на директора, графици касаещи организацията на работата, предстоящи събития и др. Горепосочената информация се качва и на Сайта на детската градина.
7. На информационни табла във всяка група се предоставя информация, свързана с дневния режим, дейността и предстоящи събития в конкретната група, както и информация, касаеща таксите на всяко дете. Горепосочената информация се качва и във вайбър групи.
8. За всяка група е осигурен интернет и необходимата техника за работа, разполагат с електронна поща, която е предоставена на родителите.
9. Номерата на служебните телефони на директора и касиер-домакина са предоставени на всички родители чрез информационните табла и сайта.
10. Информацията за дейността на детската градина и всички нормативни документи регламентиращи дейността ѝ са публикувани на Сайта.

**(2)** ДГ № 6 „Българче“ предоставя информация след поискване на институции, при спазване на горепосочените принципи, без лични данни.

**(3)** ДГ № 6 „Българче“ предоставя информация на синдикатите, съобразно КТД.

**Чл. 14** Директорът отговаря на запитвания по обявения телефон, по електронен път на обявения електронен адрес или „лице в лице“ на всички въпроси и по всяко време.

## **РАЗДЕЛ ШЕСТИ**

### **ОРГАНИЗАЦИЯ НА ДЕЙНОСТТА И ПРАВИЛА ПО ПОСТЪПИЛИТЕ В ДГ №6 „БЪЛГАРЧЕ“ СИГНАЛИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

**Чл. 15** Жалби, похвали и предложения могат да постъпват устно при директора или учител, по електронната поща или в писмен вид на място в детската градина, както и в поставените кутии.

**Чл. 16** Координацията и контролът на дейността се осъществява от Директора на детската градина. Главният счетоводител входи жалбата или предложението и ги предоставя на директора

**Чл. 17** При постъпил сигнал / предложение от родители, граждани и организации при Директора на ДГ № 6 „Българче“, в зависимост от степента на сложност и важност на предложението или сигналът, се изготвя становище.

**Чл. 18** Преди изготвяне на становище се търси обяснение за създалата се ситуация от лицата, с които е свързана.

**Чл. 19** Становището / отговорът на ДГ № 6 „Българче“ се изготвя в писмен вид и се подписва от Директора и предоставя на жалбоподателя в 30 дневен срок. (съблюдава се Процедурата за подаване, приемане и разглеждане на предложения, жалби и сигнали).

**Чл. 20** При похвали от родители към учители и служители, директорът ги съобщава на педагогически съвет или общо събрание, като ги поощрява.

## **РАЗДЕЛ СЕДМИ**

### **ОРГАНИЗАЦИЯ НА ДЕЙНОСТТА И ПРАВИЛА ПО ПОСТЪПИЛИ ИСКАНИЯ И ЗАЯВЛЕНИЯ ЗА ИЗВЪРШВАНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ**

**Чл. 21 (1)** Главният счетоводител на ДГ № 6 „Българче“ приема заявления и искания за извършване на административни услуги, регистрира ги във входящия дневник, след което ги предоставя в писмен вид с изходящ номер.

**(2)** Главният счетоводител и касиер-домакинът предоставят на родители, граждани и организации необходимите административни услуги в писмен вид с изходящ номер от детската градина.

**Чл. 22** Главният счетоводител и касиер-домакинът предоставят образци на документи, а учителите отговарят на запитвания от общ характер по телефон, по електронен път или „лице в лице“.

### **ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ:**

Настоящите Правила за изграждане на ефективни комуникационни канали в ДГ № 6 „Българче“ са утвърдени със Заповед на директора и при необходимост могат да се актуализират.

Настоящите Правила са приети с Решение №7 от заседание на Педагогически съвет, проведен на 04.09.2023г. утвърдени са със Заповед № 332/05.09.2023 г. на директора и могат да бъдат отменени, допълвани или актуализирани с решение на педагогическия съвет при условията и по реда, по който са обсъдени и утвърдени.