



ДЕТСКА ГРАДИНА „СНЕЖАНКА“

град Пловдив, район „Централен“, ул. „Тополница“ №3

тел.: 032/63-13-89, 0884202454, e-mail: snejanka@dg.plovdiv.bg, www.dg-snejanka.eu



Заличени обстоятелства
по чл.2 от ЗЗЛД

УТВЪРДИЛ,

Директор: А. Найденовска

Заповед № 485/12.09.2023 г.

Решение на ПС, Протокол №5 от 12.09.2023 г.

ПРАВИЛА

ЗА ИЗГРАЖДАНЕ НА ЕФЕКТИВНИ КОМУНИКАЦИОННИ КАНАЛИ

СЕПТЕМВРИ, 2023

ПЛОВДИВ

ПРАВИЛА

ЗА ИЗГРАЖДАНЕ НА ЕФЕКТИВНИ КОМУНИКАЦИОННИ КАНАЛИ

на ДГ „Снежанка“, гр. Пловдив



ДЕТСКА ГРАДИНА „СНЕЖАНКА“

град Пловдив, район „Централен“, ул. „Тополница“ №3

тел.: 032/63-13-89, 0884202454, e-mail: snejanka@dg.plovdiv.bg, www.dg-snejanka.eu

ЦЕЛ :

Чл.1. Целта на настоящите правила за изграждане на ефективни комуникационни канали е популяризиране и усъвършенстване на дейността на ДГ „Снежанка“, гр. Пловдив, повишаване степента на компетентност на служителите и информираност на родителите и обществеността. Чрез нея се активират 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 „Снежанка“, гр. Пловдив, както и за пренос на информация в рамките на структурата ѝ.

Раздел I

ОБЩИ ИЗИСКВАНИЯ

Чл.3. Настоящите правила съдържат набор от дейности, които целят да постигнат, поддържат или да 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 по информиране, приемане, регистриране, разпределяне и разглеждане на сигнали, предложения, заявления/искания, запитвания, жалби и похвали на родители, граждани и организации.

Чл.5. 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 „Снежанка“, гр. Пловдив комуникационни връзки се осъществяват при спазване на принципите за :

- законност;
- истинност;
- равенство и взаимно уважение;
- самостоятелност и безпристрастност;
- бързина и процесуална икономия;
- достъпност, публичност и прозрачност;
- последователност и предвидимост;
- отговорност и отчетност;

ПРАВИЛА ЗА ИЗГРАЖДАНЕ НА ЕФЕКТИВНИ КОМУНИКАЦИОННИ КАНАЛИ

на ДГ „Снежанка“, гр. Пловдив



ДЕТСКА ГРАДИНА „СНЕЖАНКА“

град Пловдив, район „Централен“, ул. „Тополница“ №3

тел.: 032/63-13-89, 0884202454, e-mail: snejanka@dg.plovdiv.bg, www.dg-snejanka.eu

- ефективност;
- съпричастност;
- толерантност;
- доверие;
- коректност.

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

Раздел III

ВЪНШНА КОМУНИКАЦИЯ

Чл.9. (1) Външната комуникация в ДГ „Снежанка“, гр. Пловдив 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 непедagogическия персонал в детската градина и родители и граждани, 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 в детската градина.
4. Въвеждане на нови възможности и средства за комуникация с родители и граждани, като :
 - Родителски срещи;
 - Анкети;
 - Интернет-комуникация;
 - Информационни табла и др.

Чл. 10. ДГ „Снежанка“, гр. Пловдив 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;

ПРАВИЛА ЗА ИЗГРАЖДАНЕ НА ЕФЕКТИВНИ КОМУНИКАЦИОННИ КАНАЛИ

на ДГ „Снежанка“, гр. Пловдив



ДЕТСКА ГРАДИНА „СНЕЖАНКА“

град Пловдив, район „Централен“, ул. „Тополница“ №3

тел.: 032/63-13-89, 0884202454, e-mail: snejanka@dg.plovdiv.bg, www.dg-snejanka.eu

2. да разясняват и насърчават горепосочените за използване на различните видове комуникационни канали — посещение на място, поща и електронна поща, електронна страница, фейсбук страница и др.;
3. да се стремят да изграждат доверие у родители, граждани и организации чрез открито общуване и осигуряване на ясна и точна информация в правните рамки и 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 използват ясен и точен език;
7. да се стремят родители, граждани и организации да получат 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 вътрешен трудов ред на ДГ „Снежанка“, гр. Пловдив.

Раздел III

ВЪТРЕШНА КОМУНИКАЦИЯ

Чл. 11. (1) Комуникацията в ДГ има за основна задача да улесни обмен на опит, изграждането на интереса и желание за дейност.

(2) Основните задачи са:

1. Опростяване, улесняване и систематизиране на каналите за информация и комуникация, в хоризонтален и във 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 информиране към комуникация, чрез въвличане в диалог на служителите 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;
 - Интернет-комуникация;
 - Информационни табла и др.

ПРАВИЛА

ЗА ИЗГРАЖДАНЕ НА ЕФЕКТИВНИ КОМУНИКАЦИОННИ КАНАЛИ

на ДГ „Снежанка“, гр. Пловдив



ДЕТСКА ГРАДИНА „СНЕЖАНКА“

град Пловдив, район „Централен“, ул. „Тополница“ №3

тел.: 032/63-13-89, 0884202454, e-mail: snejanka@dg.plovdiv.bg, www.dg-snejanka.eu

Чл. 12. (1) В ДГ „Снежанка“ се предоставят следните канали на комуникация:

1. електронна страница на детската градина;
2. фейсбук страница на детската градина, на всяка група;
3. електронна поща на детската градина;
4. информационни брошури;
5. общи информационни табла в детската градина;
6. телефонни разговори;
7. съобщения на табла за родители по групи;
8. открити моменти и празници пред родители;
9. родителски срещи;
10. индивидуални консултации и срещи на родителите с учители, медицинска сестра и директор;
11. анкети и допитвания;
12. препоръчани писма;
13. приемане на жалби, предложения и похвали;
14. изготвяне на административни документи - служебни бележки;

Раздел IV

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

Чл.13.(1) В ДГ „Снежанка“ предоставя информация на родителите по следния начин:

1. При подаване на заявление за приемане на дете — в разговор с директора и учителите на групата, се предоставя информация за политиките и правилата в ДГ, изискванията на детската градина, медицинските документи, които трябва да подготвят, информация за такси за допълнителни дейности др. Извършва се договаряне за начина и периода на адаптиране на детето преди да е прието в ДГ.
2. След постъпване на детето родителят попълват информационни карти и отговаря на всички въпроси, касаещи детската градина и свързани с осигуряване на емоционалното, психологическо и здравно благополучие на детето.
3. На родителски срещи, индивидуални консултации и разговори с учители, родителите и учителите получават необходимата информация за съвместната им дейност.
4. На уебстраницата на детската градина се публикуват документите по чл.263 от ЗПУО, Етичния кодекс на училищната общност, Процедура за жалби и сигнали, административни услуги и др., отнасящи се до дейността на ДГ съгласно законовите и нормативни уредби, мероприятия и събития реализирани в ДГ.
5. На информационното табло се предоставя менюто за седмицата, съобщения от директора, графици, касаещи организацията на работа в ДГ, предстоящи събития и др.

ПРАВИЛА ЗА ИЗГРАЖДАНЕ НА ЕФЕКТИВНИ КОМУНИКАЦИОННИ КАНАЛИ

на ДГ „Снежанка“, гр. Пловдив



ДЕТСКА ГРАДИНА „СНЕЖАНКА“

град Пловдив, район „Централен“, ул. „Тополница“ №3

тел.: 032/63-13-89, 0884202454, e-mail: snejanka@dg.plovdiv.bg, www.dg-snejanka.eu

6. На информационните табла на двата входа на ДГ за всяка група се предоставя информация, свързана с организацията на деня, дейността и предстоящи събития в конкретната група, както и информация, касаеща таксите на всяко дете.

8. Във всяка група е осигурена връзка с интернет и компютър. Всички родители разполагат с адресите на електронната поща на ДГ, предоставен е достъп до уебстраницата на ДГ и фейсбук страницата на всяка група.

9. Номерата на служебните телефони на детската градина се предоставят на всички родители на родителските срещи, чрез информационните табла и уебстраницата на детската градина.

10. Информация за детската градина се предоставя и на уебстраницата на Община Пловдив.

(2) В ДГ „Снежанка“ се предоставя информация, след поискване на всички институции при спазване на горепосочените принципи и съгласно законовите и нормативни изисквания.

(3) В ДГ „Снежанка“ се предоставя информация на синдикатите, съобразно КТД, Кодекса на труда и регламенти в правилници на ДГ.

Чл.14. Директора отговаря на запитвания по обявения телефон, по електронен път на обявения електронен адрес, касаещи дейността на ДГ в законоустановените срокове и съгласно правила за достъп до обществената информация.

Раздел V

ОРГАНИЗАЦИЯ НА ДЕЙНОСТТА И ПРАВИЛА ПО ПОСТЪПИЛИТЕ В ДГ "СНЕЖАНКА" СИГНАЛИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

Чл.15. Жалби, похвали и предложения могат да постъпват устно при директор или учител, по електронната поща или в писмен вид в администрацията на детската градина.

Чл.16. Координацията и контролът на дейността се осъществява от Директора на ДГ "Снежанка". Завеждащ административна служба регистрира всяка жалба или предложение и ги предоставя на директора.

Чл.17. При устни похвали от родители към учители и служители, директорът ги съобщава на педагогически съвет или общо събрание за поощряване на служителите.

Чл.18. Писмените благодарствени писма се съхранява в албума към летописната книга на ДГ.

Чл.19. Редът и условията за подаване, разглеждане и решаване на предложения, жалби, сигнали в ДГ "Снежанка" се извършват съгласно утвърдена процедура с посочени конкретни формуляри.

Раздел VI

ПРАВИЛА ЗА ИЗГРАЖДАНЕ НА ЕФЕКТИВНИ КОМУНИКАЦИОННИ КАНАЛИ

на ДГ „Снежанка“, гр. Пловдив



ДЕТСКА ГРАДИНА „СНЕЖАНКА“

град Пловдив, район „Централен“, ул. „Тополница“ №3

тел.: 032/63-13-89, 0884202454, e-mail: snejanka@dg.plovdiv.bg, www.dg-snejanka.eu

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

Чл.20. Завеждащ административна служба на ДГ „Снежанка“ приема и регистрира постъпили заявления и искания за извършване на административни услуги и след резолюция от директора се изработват и предоставят в писмен вид с изходящ номер от ДГ „Снежанка“.

Чл.21. ЗАС отговаря на запитвания от общ характер по телефон, по електронен път и предоставя образци на документи.

ПРАВИЛА ЗА ОСЪЩЕСТВЯВАНЕ НА ЕЛЕКТРОННА КОРЕСПОНДЕНЦИЯ С РОДИТЕЛИТЕ ПО ИМЕЙЛ И ЧРЕЗ „ФЕЙСБУК“ СТРАНИЦАТА И СТРАНИЦИТЕ НА ГРУПИТЕ В ДГ „СНЕЖАНКА“, ГР. ПЛОВДИВ

- Осъществяване на комуникация чрез използване на имейл адрес:
 - Кореспонденцията по имейл може да се води между детската градина и родител, учител и родител, учител и детска градина и обратно.
 - Целта на кореспонденцията е да се предават важни съобщения свързани с всяко дете, които е недопустимо да се предават чрез уебстраницата на детската градина или „Фейсбук“ страницата на групата и в случаите, когато не е осъществена лична връзка на живо или по телефона. Електронната поща се използва и за изпращане на уведомителни писма до родителите, в случаите, когато това е необходимо.
 - При осъществяване на кореспонденцията, участниците са длъжни да спазват култура на общуване, взаимно уважение и да предоставят полезна и конструктивна информация в полза и в интерес на детето, родителите и персонала на детската градина.
 - На първата, за новата учебна година, групова родителска среща, родителите се запознават с правилата за кореспонденция за общуване между родители, учители и директора на детската градина.
 - Всеки участник в комуникацията решава, кой имейл да предостави за кореспонденция, а родителите на детето решават имейла на кой от двамата родители да бъде предоставен за кореспонденция.
 - Желателно е родителите, учителите и директора да следят ежедневно в електронната си поща, която са дали за кореспонденция.
 - Имейл адресът на директора е официалният имейл на детската градина и е публично достояние. Той е: snejanka@dg.plovdiv.bg.

ПРАВИЛА ЗА ИЗГРАЖДАНЕ НА ЕФЕКТИВНИ КОМУНИКАЦИОННИ КАНАЛИ

на ДГ „Снежанка“, гр. Пловдив



ДЕТСКА ГРАДИНА „СНЕЖАНКА“

град Пловдив, район „Централен“, ул. „Тополница“ №3

тел.: 032/63-13-89, 0884202454, e-mail: snejanka@dg.plovdiv.bg, www.dg-snejanka.eu

8. Имейлите и телефоните за кореспонденция на учителите и родителите представляват конфиденциална информация, поради което е забранено е да се предоставят на други лица, които не са посочени като субекти на комуникацията.

9. При нарушаване на изискванията посочени в т. 1.8 на служителите на детската градина се търси административна отговорност, съгласно длъжностната характеристика, утвърдените правила за защита на личните данни и регламентирани изисквания в правилниците на ДГ, а на родителите съобразно Правилника за дейността.

II. Осъществяване на комуникация чрез използване на Фейсбук страницата на детската градина

1. Кореспонденцията чрез социалната мрежа Фейсбук страницата на детската градина под името : **Детска градина "Снежанка"-Пловдив**. В страницата се членува доброволно.

2. Ежеседмично се свежда информация за заниманията с децата и организиранията събития в групата и ДГ.

3. Уебстраницата и Фейсбук страницата на детската градина има администратор, който следи за спазването на правилата, посочени в т. 11.6. Ако някой от участниците ги нарушава, той бива отстранен и блокиран. Ако някоя от публикациите не отговаря на посочените изисквания в т. 11.6, се изтрива.

4. Целта на комуникацията между детската градина и родителската общност е информираност за живота на децата в детската градина, за техните постижения и преживявания, както и да дава полезна информация, свързана с опазване здравето и възпитанието на децата. Могат да се популяризират подходящи за възрастта на децата учебни материали, книги, учебни пособия и да се обменя опит.

5. При необходимост, може да се изпращат на „Лични съобщения“ уведомителни писма до родителя.

6. Родителите на всяко новопостъпило дете попълват декларация, с която заявяват съгласието или несъгласието си детето им да бъде снимано по време на престоя му в детската градина и снимките да бъдат публикувани в уебстраницата и във Фейсбук страницата на детската градина, групата или в медиите.

7. Не е допустимо поставянето на снимки, които не са свързани с организационния живот на децата в детската градина и представляват лична и семейна информация, както и фотоси, които не съдействат за възпитанието на децата, коментари и материали, които нарушават добрия тон на общуване и демонстрират лош вкус, пошлост и вулгарност. Не е допустимо поставянето на материали с цел реклама на фирми, институции и учреждения.

8. Не се допуска разпространяване на снимки за деца, чиито родители са изразили несъгласие от учители или родители от групата.

ПРАВИЛА ЗА ИЗГРАЖДАНЕ НА ЕФЕКТИВНИ КОМУНИКАЦИОННИ КАНАЛИ

на ДГ „Снежанка“, гр. Пловдив



ДЕТСКА ГРАДИНА „СНЕЖАНКА“

град Пловдив, район „Централен“, ул. „Тополница“ №3

тел.: 032/63-13-89, 0884202454, e-mail: snejanka@dg.plovdiv.bg, www.dg-snejanka.eu

9. Публикуването на снимки извън Фейсбук страницата на детската градина и групата в медиите, се допускат за всеки отделен случай с ИЗРИЧНОТО писмено съгласие на родителите.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

Настоящите правила са приети с решение на ПС, Протокол № 5/12.09.2023 г. и са утвърдени със Заповед № 485/12.09.2023 г. и влизат в сила от 15.09.2023 г.

ПРАВИЛА
ЗА ИЗГРАЖДАНЕ НА ЕФЕКТИВНИ КОМУНИКАЦИОННИ КАНАЛИ
на ДГ „Снежанка“, гр. Пловдив