



*ДЕТСКА ГРАДИНА №11 “ЗНАМЕ НА МИРА”,
гр. Перник, ул. “Лом” №1, тел. 0885 65 61 18
E – mail : dg11pernik@gmail.com*

УТВЪРЖДАВАМ:.....

Радостина Спасова

Директор

Заповед № 11 / 15 .09.2022г.

ПРАВИЛА

ЗА ИЗГРАЖДАНЕ НА ЕФЕКТИВНИ КОМУНИКАЦИОННИ КАНАЛИ В ДГ № 11 „ЗНАМЕ НА МИРА” УЧЕБНАТА 2022 - 2023 ГОДИНА



Раздел I

ЦЕЛ НА НАСТОЯЩИТЕ ПРАВИЛА

Чл. 1. Целта на настоящите правила за изграждане на ефективни комуникационни канали е популяризиране и усъвършенстване на дейността на ДГ № 11 „Знаме на мира”, повишаване степента на квалификация 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 № 11 „Знаме на мира”, както и за пренос на информация в рамките на структурата ѝ.

Раздел II

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 № 11 „Знаме на мира”, гр. Перник правилата за комуникация 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 III

ОСНОВНИ ЗАДАЧИ НА ВЪНШНАТА КОМУНИКАЦИЯ

Чл. 9. (1) Външната комуникация на ДГ № 11 „Знаме на мира“ 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 детското заведение 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 детското заведение 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 детското заведение по въпросите, засягащи дейността в детското заведение.

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

- Родителски срещи;
- Анкети;
- Информационни табла
- Индивидуални срещи

Чл. 10. ДГ № 11 „Знаме на мира“ 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, електронна поща, телефони 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 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 детското заведение и да се представят;
10. да спазват Правилника за вътрешен трудов ред на ДГ № 11 „Знаме на мира”.

Раздел IV

ОСНОВНИ ЗАДАЧИ НА ВЪТРЕШНА КОМУНИКАЦИЯ

Чл. 11. (1) Комуникацията в детското заведение 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 във вертикален план.
2. Засилване на контактите между ръководството, педагогическия и непедагогическия персонал в детското заведение, 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 детското заведение 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;
 - Информационни табла и др.

Чл. 12. (1) ДГ № 11 „Знаме на мира” предоставя следните канали на комуникация:

- интернет страница на детското заведение – www.dg11pernik.com
- телефонни разговори,
- комуникация по електронната поща – dg11pernik@gmail.com
- 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, заместник директор "очи в очи",,
- анкети и допитвания,
- препоръчани писма,
- приемане на жалби, предложения и похвали,
- изготвяне на административни документи-служебни бележки,



Раздел V

ОРГАНИЗАЦИЯ НА ДЕЙНОСТТА И ПРАВИЛА ПО ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ, КАСАЕЩА ДЕЙНОСТТА НА ДЕТСКОТО ЗАВЕДЕНИЕ

Чл.13.(1) ДГ № 11 „Знаме на мира” предоставя информация на родители:

1. При приемане на заявление за постъпване, на родителя се предоставя информация, свързана с дейността на детското заведение - 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 в административна сграда, както и на интернет страницата на детската градина.

3. При потвърждаване и записване на вече приетото дете, с родителя отново се провежда разговор "очи в очи" с директора или упълномощено със заповед лице. Родителят получава информация съдържаща изискванията на детското заведение, медицинските документи които трябва да подготви, евентуални проблеми свързани с адаптационния период и здравословни проблеми. Извършва се договаряне за най-благоприятния ден за постъпване на детето.

4. След постъпване на детето родителят дава пълна информация и отговаря на всички въпроси, касаещи детското заведение и свързани с осигуряване на емоционалното, психологическо 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, както и в сайта на детската градина се предоставя информация за:

- Правилника за дейността на детското заведение,
- Етичния кодекс за работещите деца,
- менюто за седмицата,
- съобщения от директора,
- графици касаещи организацията на работа в детската градина,
- предстоящи събития и др.

6. В електронния дневник във всяка група се предоставя информация, свързана с дневния режим, дейността и предстоящи събития в конкретната група.

7. Телефонните номера на директор, заместник директор и администрацията са предоставени в интернет страницата на детската градина.

8. В електронния дневник на всяка група е предоставена информация за дейностите на групата през текущата учебна година.

9. Информация за детското заведение е предоставена и в уеб сайта на община Перник.

(2) ДГ № 11 „Знаме на мира” предоставя информация, след поискване на всички институции при спазване на горепосочените принципи.

(3) ДГ № 11 „Знаме на мира” предоставя информация на синдикатите, съобразно КТД.



Чл.14. Директорът отговаря на запитвания на обявения телефон, по електронен път на обявения електронен адрес, или "лице в лице" на всички въпроси в удобно време.

Раздел VI

ОРГАНИЗАЦИЯ НА ДЕЙНОСТТА И ПРАВИЛА ПО ПОСТЪПИЛИТЕ В ДГ № 11 „ЗНАМЕ НА МИРА” СИГНАЛИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

Чл.15. Жалби, похвали и предложения могат да постъпват устно "очи в очи " при директор, заместник директор или учител, по електронната поща или в писмен вид на място в детското заведение.

Чл.16. Координацията и контролът на дейността се осъществява от Директора и Заместник директора на ДГ № 11 „Знаме на мира”. Главният Счетоводител влиза в жалбата или предложението и ги предоставя на директора.

Чл.17. При постъпил сигнал/предложение от родители, граждани и организации при Директора на ДГ № 11 „Знаме на мира”, 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 № 11 „Знаме на мира” се изготвя в писмен вид и се подписва от Директора и предоставя на жалбоподателя в 30 дневен срок.

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



План за вътрешна комуникация в ДГ № 11 „Знаме на мира“

