

СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО в съответствие с изискванията на ISO 9001:2015		
ID ISO_079 BG	ДГ "Ран Босилек"	
Версия 01/ 30.09.2016	<b>ПЛАН</b>	Код в СУК: ОД_
Изменение от дата: първичен	<b>„КОМУНИКАЦИОННА ПОЛИТИКА“</b>	Лист: 1/4

УТВЪРДИЛ  
ДИРЕКТОР:

Сп. Войчева



# План за изграждане на ефективни комуникационни канали- комуникационна политика

**Целта** на настоящите правила за изграждане на ефективни комуникационни канали е популяризиране и усъвършенстване на дейността на ДГ "Ран Босилек", повишаване степента на квалифицираност 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.

Комуникацията е система от пътища, канали, възможности и средства за връзка между отделните служители на ДГ "Ран Босилек", както и за пренос на информация в рамките на структурата ѝ.

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.

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.

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

Те могат да бъдат вербални, невербални и комуникационни технически средства.

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

В ДГ „Ран Босилек“ комуникационни връзки 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;

Комуникацията между страните се осъществява на български език.

<b>СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО</b> в съответствие с изискванията на ISO 9001:2015		
ID ICO_079 BG	ДГ "Ран Босилек"	
Версия 01/ 30.09.2016	<b>ПЛАН</b>	Код в СУК: ОД_
Изменение от дата: първичен	<b>„КОМУНИКАЦИОННА ПОЛИТИКА“</b>	Лист: 2/4

### Задачи:

Външната комуникация в ДГ „Ран Босилек“ има за цел да изгради и поддържа система за общуване с родители и граждани, адекватна на текущата и бързо променяща се обществена среда.

Основните задачи са:

1. Засилване на контактите между ръководството, педагогическия и непедагогическия персонал в училището 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. Преминване от информиране към комуникация с родителите, чрез въвличане в диалог със служителите 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.

ДГ „Ран Босилек“ 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, електронна страница, фейсбук страница и др.;
3. да се стремят да изградят 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 спазват Правилника за вътрешен трудов ред на ДГ „Ран Босилек“.

Документ в съответствие с ISO 9001:2015
СУК разработена в съответствие с ЗПУО от 1.08.2016г.

<b>СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО</b> в съответствие с изискванията на ISO 9001:2015		
ID ICO_079 BG	ДГ "Ран Босилек"	
Версия 01/ 30.09.2016	<b>ПЛАН</b>	Код в СУК: ОД
Изменение от дата: първичен	<b>„КОМУНИКАЦИОННА ПОЛИТИКА“</b>	Лист: 3/4

## ОСНОВНИ ЗАДАЧИ НА ВЪТРЕШНА КОМУНИКАЦИЯ

Комуникацията в ДГ „Ран Босилек“ има за основна задача да улесни обменът на опит, възраждането на интереса и желание за дейност.

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 училището 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.

ДГ „Ран Босилек“ предоставя следните канали на комуникация:

- електронна страница на образователната институция;
- фейсбук страници на групите от образователната институция;
- електронна поща на образователната институция;
- информационни брошури;
- общи информационни табла в образователната институция;
- телефонни разговори;
- родителски срещи,
- индивидуални консултации и срещи на родителите с учители, медицински сестра и директор "очи в очи";
- анкети и допитвания;
- препоръчани писма;
- приемане на жалби, предложения и похвали;
- изготвяне на административни документи-служебни бележки, удостоверения за завършена подготвителна група;

Документ в съответствие с ISO 9001:2015

СУК разработена в съответствие с ЗПУО от 1.08.2016г.