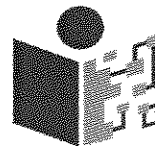




СПОРТНО УЧИЛИЩЕ „ДРЪСТЪР“
7500 Силистра, ул. „Черно море“ № 10, телефон: 086/82 24 60
e-mail: ss_drustar@su-silistra.com; <http://www.su-silistra.com>



УТВЪРЖДАВАМ:
ВЕСЕЛИН С
ДИРЕКТОР

**ПРАВИЛА
ЗА ЕЛЕКТРОННА КОМУНИКАЦИЯ
УЧИТЕЛ – РОДИТЕЛ**

за учебната 2021/2022 година

Приети на заседание на Педагогически съвет с Протокол № 10/31.08.2021 г.

Раздел I

ЦЕЛ НА НАСТОЯЩИТЕ ПРАВИЛА

Чл. 1. Целта на настоящите правила за изграждане на ефективни комуникационни канали на популяризиране и усъвършенстване на дейността на Спортно училище „Дръстър“ -Силистра, 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.

Чл. 2. Комуникацията е система от пътища, канали, възможности и средства за връзка между отделните служители , 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, фирмидоставчици 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 СУ „Дръстър” 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;
- ефективност;
- съпричастност;
- толерантност;
- доверие;
- коректност;

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

Раздел III

ОСНОВНИ ЗАДАЧИ НА ВЪНШНАТА КОМУНИКАЦИЯ

Чл. 9. (1) Външната комуникация в СУ „Дръстър“ 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 училище 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 училище 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 училище по въпросите, засягащи дейността в СУ „Дръстър“.

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

- Анкети;
- Интернет-комуникация;
- Информационни табла и др.

Чл. 10. СУ „Дръстър“ 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 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 СУ „Дръстър“.

Раздел IV

ОСНОВНИ ЗАДАЧИ НА ВЪТРЕШНА КОМУНИКАЦИЯ

Чл. 11. (1) Комуникацията в СУ „Дръстър“ 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, 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 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.

Чл. 12. (1) СУ „Дръстър“ предоставя следните канали на комуникация:

- електронен сайт;
- Фейсбук страница;
- електронна поща;
- електронен дневник „Школо“;
- Google Meet;
- информационни брошури;
- общи информационни табла;
- телефонни разговори;
- съобщения на табла за родители;
- открити моменти и празници пред родители;
- родителски срещи;
- индивидуални консултации и срещи на родителите с учители, медицински сестри 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-служебни бележки;
- справки и др.

Раздел V

ОРГАНИЗАЦИЯ НА ДЕЙНОСТТА И ПРАВИЛА ПО ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ, КАСАЮЩА ДЕЙНОСТТА НА СУ „ДРЪСТЪР“

Чл.13.(1) СУ „Дръстър“ предоставя информация на родители по следния начин:

1. При входиране на заявление за приемане на дете. На родителя се предоставя информация, свързана с дейността на училището - разговор ”очи в очи” с директора или упълномощено със заповед лице, които предоставят на родителя цялата интересуваша го информация. За целта е изготвена и информационна брошура.

2. Резултатите от класирането на приетите деца се изнасят на информационно табло на централния вход.

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 брошура съдържаща изискванията на училището, медицинските документи които трябва да подготви, евентуални проблеми свързани с адаптационния период и здравословни проблеми.

4. След постъпване на детето родителят попълва информационна карта и отговаря на всички въпроси, касаещи училището свързани с осигуряване на емоционалното, психологическо и здравно благополучие на детето.

5. На родителски срещи, индивидуални консултации и разговори с учителите, родителите и учителите получават необходимата за съвместната им дейност информация.

6. На информационно табло се предоставя Правилника за дейността на училището, Етичния кодекс, съобщения от директора, графици касаещи организацията на работа в сградите, предстоящи събития в сградата и др.

7. За всеки клас е осигурена връзка с интернет и компютър. Всички родители разполагат с адресите на електронната поща, електронната страница и Фейсбук страницата на училището.

9. Номерата на служебните телефони на училището са предоставени на всички родители, чрез информационните табла и брошурите.

10. На информационно табло на централния вход е предоставена информация, за реализираните дейности през текущата учебна година и получените награди и отличия.

(2) СУ „Дръстър“ предоставя информация, след поискване на всички институции при спазване на горепосочените принципи.

(3) СУ „Дръстър“ 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 VI

ОРГАНИЗАЦИЯ НА ДЕЙНОСТТА И ПРАВИЛА ПО ПОСТЪПИЛИТЕ В СУ „ДРЪСТЪР“ СИГНАЛИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

Чл.15. Жалби, похвали и предложения могат да постъпват устно ”очи в очи” при директор или учител, по електронната поща или в писмен вид на място училището, както и в поставените кутии.

Чл.16. Координацията и контролът на дейността се осъществява от Директора на СУ „Дръстър“. Завеждащ административна служба входира жалбата или предложението и ги предоставя на директора.

Чл.17. При постъпил сигнал/предложение от родители, граждани и организации при Директора на СУ „Дръстър“ , 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 СУ „Дръстър“ 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.

Раздел VII

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

Чл.21. (1) Завеждащ административна служба/ЗАС/ на СУ „Дръстър“ присма заявления и искания за извършване на административни услуги, регистрира ги, след това ги предоставя в писмен вид с изходящ номер.

(2) ЗАС предоставя на родители, граждани и организации необходимите административни услуги в писмен вид с изходящ номер от СУ „Дръстър“

Чл.22. ЗАС отговаря на запитвания от общ характер по телефон, по електронен път, или ”лице в лице” и предоставя образци на документи.