



**ОСНОВНО УЧИЛИЩЕ “МАКСИМ ГОРКИ” ЛЕВСКИ**  
5900 Левски ул. В. Априлов №50, тел. дирекция:0650/ 83017; тел. уч. стая:82084,  
e-mail: [m.gorki\\_levski@abv.bg](mailto:m.gorki_levski@abv.bg); [www.maksim-gorki.com](http://www.maksim-gorki.com)

---

Утвърждавам :.....  
Директор – Д. Георгиева

**ПРАВИЛА**  
**ЗА ИЗГРАЖДАНЕ НА ЕФЕКТИВНИ**  
**КОМУНИКАЦИОННИ КАНАЛИ В**  
**ОУ „МАКСИМ ГОРКИ”**

Приети на заседание на Педагогическия съвет с Протокол № 10 от 14.09.2017г

## 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 ОУ „Максим Горки”, 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 на ОУ „Максим Горки”, 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 ОУ „Максим Горки” 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;

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

## Раздел III

### ОСНОВНИ ЗАДАЧИ НА ВЪНШНАТА КОМУНИКАЦИЯ

**Чл. 9. (1)** Външната комуникация в ОУ „Максим Горки” 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 персонал 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 училището 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 учебното заведение по въпросите, засягащи дейността.

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.** ОУ „Максим Горки” 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 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 интересоващи 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 учебното заведение и да се представят;
10. да спазват Правилника за вътрешен трудов ред на ОУ „Максим Горки”

## Раздел IV

### ОСНОВНИ ЗАДАЧИ НА ВЪТРЕШНА КОМУНИКАЦИЯ

**Чл. 11. (1)** Комуникацията в ОУ „М. Горки” има за основна задача да улесни обмена на опит, възраждането на интереса и желанието 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 учебното 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 учебното 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-комуникация;
- Информационни табла и др.

**Чл. 12. (1)** ОУ "Максим Горки" предоставя следните канали на комуникация:

- електронна страница на учебното заведение;
- електронна поща на учебното заведение;
- информационни брошури;
- общи информационни табла в училището;
- телефонни разговори;
- съобщения на табла за родители по групи;
- открити моменти и празници пред родители;
- родителски срещи;
- индивидуални консултации и срещи на родителите с учители, медицински сестри и директор "очи в очи";
- анкети и допитвания;
- препоръчани писма;
- приемане на жалби, предложения и похвали;
- изготвяне на административни документи-служебни бележки и др.

## Раздел V

### ОРГАНИЗАЦИЯ НА ДЕЙНОСТТА И ПРАВИЛА ПО ПОСТЪПИЛИТЕ В ОУ "МАКСИМ ГОРКИ" СИГНАЛИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

**Чл.13.** Жалби, похвали и предложения могат да постъпват устно "очи в очи " при директор или учител, по електронната поща или в писмен вид на място в детското заведение, както и в поставените кутии.

**Чл.14.** Координацията и контролът на дейността се осъществява от Директора на ОУ "Максим Горки". Завеждащ административна служба входира жалбата или предложението и ги предоставя на директора.

**Чл.15.** При постъпил сигнал/предложение от родители, граждани и организации при Директора на ОУ "Максим Горки", в зависимост от степента на сложност и важност на предложението или сигналът се изготвя становище.

**Чл.16.** Преди изготвяне на становище се търси обяснение за създалата се ситуация от лицата, с които е свързана.

**Чл.17.** Становището/отговорът на ОУ "Максим Горки" се изготвя в писмен вид и се подписва от Директора и предоставя на жалбоподателя в 30 дневен срок.

**Чл.18.** При похвали от родители към учители и служители, директорът ги съобщава на педагогически съвет или общо събрание, като поощрява служителите.

## **Раздел VI**

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

**Чл.19. (1)** Завеждащ административна служба/ЗАС/ на ОУ "Максим Горки" приема 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 ОУ "Максим Горки".

**Чл.20.** ЗАС отговаря на запитвания от общ характер по телефон, по електронен път, или "лице в лице" и предоставя образци на документи.

### **ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ**

Настоящите вътрешни правила са приети на заседание на ПС с Протокол № 10 на 14.09.2017г. и са утвърдени със Заповед №. РД-11-43/20.09.2017г. на Директора на ОУ "Максим Горки" и влизат в сила от тази дата.