



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД

МИНИСТЕРСТВО НА ТРУДА И СОЦИАЛНАТА ПОЛИТИКА
ПРОЕКТ №BG05M9OP001-2.002-0005-C1



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
РАЗВИТИЕ НА
ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ

„Комплексни услуги за достоен и независим живот” – Район „Приморски”, Община Варна
По Процедура №BG05M9OP001-2.002 „Независим живот”

УТВЪРДИЛ :

РУМЯНА ЦВЕТКОВА

РЪКОВОДИТЕЛ ПРОЕКТ

ПРОЦЕДУРА

за подаване и разглеждане на жалби и сигнали

Характеристика

Целта на Процедурата е да регламентира реда, по който могат да се подават жалби, сигнали или молби до Комисията за жалби и сигнали в Район „Приморски” Община Варна – бенефициент по Проект „Комплексни услуги за достоен и независим живот”, както и реда за тяхното разглеждане и вземане на решение.

Настоящата процедура се прилага от Район „Приморски” Община Варна – бенефициент по проекта, при изпълнение на дейностите, свързани с кандидатстването за потребител и/или личен асистент, по предоставянето на социалната услуга „Личен асистент”, както и други въпроси по изпълнението на проекта, по който се отправят жалби и сигнали.

1. Компетентен орган:

- Комисия за жалби и сигнали в Район „Приморски” Община Варна, бенефициент по проекта.

Комисията за разглеждане на постъпилите жалби, сигнали и молби се сформира със заповед на Ръководителя на проекта и е съставена от председател и членове. В състава на Комисията се включват представители на екипа за управление на проекта.

2. Право на подаване на жалби и сигнали имат:

- Кандидати за потребители на социалната услуга „Личен асистент” и/или техните законни представители;
- Кандидати за лични асистенти;
- Потребители на социалната услуга „Личен асистент” и/или техните законни представители;
- Лични асистенти, наети по трудов договор;
- Други лица, на които им стане известно, че е нарушено правото на потребител или на доставчик на социалната услуга „Личен асистент”;

3. Ред за подаване и разглеждане на жалбите и сигналите:

- Жалбите, сигналите и молбите се подават писмено/лично, по пощата или на e-mail адреса на проекта: primorski_la@abv.bg.
- Жалбата (сигналът) може да бъде адресирана лично до председателя или до всеки член на Комисията.
- Жалби, сигнали или молби се завеждат в Дневник за жалби и сигнали, който съдържа пореден номер, дата на подаване, име на подателя, кратко описание на жалбата, предприети действия.
- Комисията разглежда всяка жалба, сигнал или молба и в 7-дневен срок от нейното подаване изпраща писмен отговор на подателя за взетите решения и предприети действия. Ако не е уважено дадено искане, Комисията излага съображенията и мотивите си за това в отговора си до подателя.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД

МИНИСТЕРСТВО НА ТРУДА И СОЦИАЛНАТА ПОЛИТИКА
ПРОЕКТ №BG05M9OP001-2.002-0005-C1



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
РАЗВИТИЕ НА
ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ

„Комплексни услуги за достоен и независим живот” – Район „Приморски”, Община Варна
По Процедура №BG05M9OP001-2.002 „Независим живот”

- На лицата, чиито искания са незаконосъобразни или неоснователни, или не могат да бъдат удовлетворени по обективни причини, се посочват съображенията за това.
- Получените и заведени жалби, в които са изложени обстоятелства, компетенциите по които са възложени на друг контролен орган, се препращат за предприемане на действия най-късно до 7 дни от датата на постъпването им. Писмото, с което се препраща жалбата, се адресира и до подателя на информацията и получаване на отговор за резултатите от съответното ведомство.
- В случай, на подадена жалба или сигнал срещу общинската администрация или някой от членовете на Комисията, документът се препраща до Ръководителя на проекта. Писмото, с което се препраща жалбата, се адресира и до подателя.
- Когато за решаването на конкретна жалба/сигнал е необходимо извършването на проверка с по-висока степен на фактическа стойност, събиране на допълнителна информация по случая, което предопределя повече технологично време, жалбоподателя следва да бъде уведомен за това писмено, като се изложат съответните мотиви. Срокът за приключване на проверката и вземане на решение по случая не може да бъде по-дълъг от 14 работни дни.
- При всички случаи на постъпила жалба или сигнал за насилие и съществуващ риск за живота и здравето на дете – потребител на услугата ”Личен асистент”, Комисията незабавно уведомява отдел „Закрила на детето” при дирекция „Социално подпомагане” по настоящ адрес на детето. При необходимост уведомява и други компетентни органи – Полиция, Прокуратура, Спешна медицинска помощ.
- При постъпила жалба или сигнал за неправомерни действия и/или дисциплинарни нарушения от страна на личен асистент, Комисията информира Ръководителя на проекта с резултатите от извършената проверка и предлага мерки, в т.ч. и за налагане на дисциплинарни наказания.
- Не се разглеждат сигнали, жалби или молби, подадени повторно по въпрос, по който има решение, освен ако са във връзка с изпълнението на решението или се основават на нови факти и обстоятелства. Тези от тях, които не се разглеждат, се връщат на подателя, като му се съобщават и основанията за това. На сигнали, жалби и молби по въпроси, за които има решение, но съдържат нови обстоятелства, се отговаря само относно новите обстоятелства.
- Не се завеждат и не се разглеждат устни и/или анонимни жалби и сигнали, освен когато съдържат сигнал за насилие над дете.
- Комисията за жалби и сигнали осигурява достъп до писмената документация по подадените жалби, сигнали или молби на Ръководителя по проекта, както и при проверка от екипа за управление на проекта, при проверка от областния координатор или от други компетентни органи.

4. Организация, ръководство и контрол на работата с жалбите и сигналите:

- Ползвателите на социалната услуга задължително се запознават по достъпен начин с реда за подаване на жалби. Информация за състава на Комисията за жалби и сигнали по настоящия проект има на видно място в Район „Приморски”, както и в Центъра за предоставяне на комплексни услуги, находящ се в гр. Варна, бул. ”Ген. Колев” 92, ет.1.
- Ръководителят на проекта отстранява от работа всяко лице, което е обект на жалба за насилие или друго тежко нарушение, застрашаващо здравето и живота на потребителя до решаване на случая.
- Комисията за разглеждане на жалби и сигнали в Район „Приморски” извършва проверка по постъпила жалба или сигнал, като:
 - Изслушва и двете страни и им разяснява техните права и задължения;
 - Установява фактите и обстоятелствата след обсъждането на обясненията и възраженията на заинтересованите лица;
 - Прави преценка за основателността и законосъобразността на подадената жалба;
 - Дава препоръки, като определя начина и срока на изпълнение;
 - Ревизира резултатите от предприетите действия;



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД

МИНИСТЕРСТВО НА ТРУДА И СОЦИАЛНАТА ПОЛИТИКА
ПРОЕКТ №BG05M9OP001-2.002-0005-C1



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
РАЗВИТИЕ НА
ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ

„Комплексни услуги за достоен и независим живот” – Район „Приморски”, Община Варна
По Процедура №BG05M9OP001-2.002 „Независим живот”

-
- По данни за извършеното престъпление, доставчикът уведомява незабавно Прокуратурата и екипа на национално ниво.
 - За всички предприети действия в хода на извършената проверка по жалба или сигнал, Комисията води преписка, в която съхранява изисканите обяснения, протоколи от проведените срещи и взети решения. Копие от тази документация се прилага към личното досие на съответния потребител и/или личен асистент.