



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОБЩИНА ВЕЛИКО ТЪРНОВО



УТВЪРДИЛ:

ИНЖ. ДАНИЕЛ ПАНОВ
КМЕТ НА ОБЩИНА
ВЕЛИКО ТЪРНОВО*

Дата: 11.02.....2016 г.

ПРОЦЕДУРА

*за подаване и разглеждане на жалби и сигнали
при реализирането на Проект „Подкрепа за независим живот”*

Настоящата Процедура регламентира реда, по който могат да се подават жалби, сигнали и молби до Комисията за жалби и сигнали по Проект “Подкрепа за независим живот”, изпълняван от Община Велико Търново по Оперативна програма “Развитие на човешките ресурси” 2014 – 2020 г., по Процедура “Независим живот”, както и реда за тяхното разглеждане и взимане на решение.

Процедурата се прилага при изпълнение на дейностите, свързани с кандидатстването за потребители или персонал по проекта, по предоставянето на социалните услуги, както и други въпроси по изпълнението на Проекта, по които се отправят жалби и сигнали.

Право на подаване на жалби, сигнали и молби имат:

- кандидати за потребители на социалните услуги по проекта и техните законни представители;
- кандидати за работа по проекта – лични асистенти и медицински специалисти;
- потребители на социалните услуги по проекта и техните законни представители;
- лица, наети като персонал по проекта лични асистенти и медицински специалисти;
- други лица, на които е станало известно, че е нарушено правото на потребител или на член на персонала, предоставящ социалната услуга по проекта.

Компетентен орган за разглеждане на постъпилите жалби, сигнали и молби, във връзка с изпълнението на Проект “Подкрепа за независим живот” е Комисия за жалби и сигнали, сформирана със заповед на Кмета на Община Велико Търново. Комисията се състои от председател и членове и в нея могат да се включат представители на:

- екипа за управление и изпълнение на проекта;
- служители на Общинска администрация Велико Търново;
- Дирекция “Социално подпомагане” – гр. Велико Търново;

- Дирекция “Бюро по труда” – гр. Велико Търново;
- доставчици на социални услуги;
- други компетентни лица.

Жалбите и сигналите се описват в свободен текст и се подават в писмена форма – лично или по пощата, като се адресират до Ръководителя на Проект “Подкрепа за независим живот”, който с приемно-предавателен протокол ги предоставя на Председателя на Комисията за разглеждане на жалби и сигнали по Проекта в срок до 3 дни след постъпването им.

Всяка жалба или сигнал трябва да съдържа темата, по която се отправя искането, както и пълното име, адрес и телефон за контакт на подателя. Темите, по които се отправят жалбите и сигналите не се ограничават.

Всяко лице, което подава жалба или сигнал може да приложи копия на документи, свързани с описаната тема.

Ръководителят на проекта завежда всички постъпили жалби и сигнали в Дневник за жалби и сигнали, който съдържа пореден номер, дата на подаване, име на подателя, кратко описание на жалбата/ сигнала и предприети действия.

Комисията за жалби и сигнали разглежда всяка постъпила жалба или сигнал и в 14-дневен срок от нейното приемане от Ръководителя на проекта изпраща писмен отговор на подателя за взетите решения и предприетите действия.

Получените и заведени жалби и сигнали, 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/ сигнала се адресира и до подателя за информация.

Когато за решаването на конкретна жалба/ сигнал е необходимо извършването на проверка с по-висока степен на фактическа стойност и събиране на допълнителна информация по случая, което предопределя повече технологично време, подателят се уведомява писмено, като се излагат съответните мотиви.

При всички случаи на постъпила жалба или сигнал за насилие и съществуващ риск за здравето и живота на потребител на социални услуги по проекта, Председателя на Комисията незабавно уведомява съответния компетентен орган – Отдел “Закрила на детето” при Дирекция “Социално подпомагане”, полиция, прокуратура, спешна медицинска помощ.

При постъпила жалба или сигнал за неправомерни действия и/или дисциплинарни нарушения от страна на наетите лица, Комисията информира Ръководителя на проекта с резултатите от извършената проверка и предлага мерки, в т.ч. и за налагане на дисциплинарни наказания.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОБЩИНА ВЕЛИКО ТЪРНОВО



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
РАЗВИТИЕ НА
ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ

Не се завеждат и не се разглеждат устни и/ или анонимни жалби и сигнали

Не се разглеждат жалби и сигнали, подадени повторно по въпрос, по който има решение, освен в случаите, когато са във връзка с изпълнението на решението или се основават на нови факти и обстоятелства. В тези случаи се отговаря само за новите обстоятелства.

За всички предприети действия в хода на извършена проверка на жалба или сигнал, Комисията води преписка, в която съхранява изисканите обяснения, протоколи от проведени срещи и взети решения. Копие от тази документация се прилага към личното досие на потребителя или наетото лице.

Комисията за жалби и сигнали осигурява достъп до писмената документация по подадените жалби и сигнали на Ръководителя на проекта, при проверка от регионалния координатор или от други компетентни органи.

Настоящата Процедура за подаване и разглеждане на жалби и сигнали е изготвена от екипа за организация и управление на проект "Подкрепа за независим живот" в Община Велико Търново, определен със Заповед № РД 22-317/ 29.01.2016 г. на Кмета на Община Велико Търново и е съобразена с утвърдените Методики за предоставяне на услугите "Социален асистент", "Личен асистент" и "Домашен помощник".