



ОБЩИНА ВЕЛИКО ТЪРНОВО



УТВЪРДИЛ:
ИНЖ. ДАНИЕЛ ПАНОВ
КМЕТ НА ОБЩИНА
ВЕЛИКО ТЪРНОВО

Дата: 04.01.....2021 г.

ПРОЦЕДУРА

*за подаване и разглеждане на жалби и сигнали
при предоставянето на социалната услуга „Асистентска подкрепа”*

Настоящата Процедура регламентира реда, по който могат да се подават жалби или сигнали до Комисията за жалби и сигнали, във връзка с процеса на предоставяне на социалната услуга „Асистентска подкрепа, както и реда за тяхното разглеждане и взимане на решение.

Процедурата се прилага във връзка с кандидатстването за потребители или персонал на социалната услуга „Асистентска подкрепа”, както и във връзка с предоставянето на социалната услуга.

Право на подаване на жалби, сигнали и молби имат:

- кандидати за потребители на социалната услуга „Асистентска подкрепа” и техните законни представители;
- кандидати за заемане на длъжности за администриране и координиране на социалната услуга „Асистентска подкрепа” и на кандидати за заемане на длъжности за предоставяне на социалната услуга „Асистентска подкрепа”;
- потребители на социалната услуга „Асистентска подкрепа” и техните законни представители;
- лица, наети за администриране и координиране на социалната услуга „Асистентска подкрепа” и лица наети за предоставяне на социалната услуга „Асистентска подкрепа”;
- други лица, на които е станало известно, че е нарушено правото на потребител или на лице наето за администриране и координиране на социалната услуга „Асистентска подкрепа”, или на лице наето за предоставяне на социалната услуга „Асистентска подкрепа”.

Компетентен орган за разглеждане на постъпилите жалби и сигнали, във връзка с организиране процеса на предоставяне на социалната услуга „Асистентска подкрепа” е Комисия за жалби и сигнали, сформирана със заповед на Кмета на Община Велико Търново. Комисията се състои от председател и членове, които са служители на Общинска администрация Велико Търново.



ОБЩИНА ВЕЛИКО ТЪРНОВО

Жалбите и сигналите се описват в свободен текст и се подават в писмена форма – лично или по пощата, като се адресират до Кмета на Община Велико Търново. След резолюция от Кмета на Община Велико Търново до Директор Дирекция „Социални дейности и здравеопазване” се изготвя приемно-предавателен протокол, с който жалбата или сигнала се предоставят на Председателя на Комисията за разглеждане на жалби и сигнали.

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.

Всички постъпили жалби и сигнали се описват 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 постъпване в Община Велико Търново 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 социалната услуга „Асистентска подкрепа”, Председателя на Комисията незабавно уведомява съответния компетентен орган – Дирекция “Социално подпомагане”, полиция, прокуратура, спешна медицинска помощ и други.

При постъпила жалба или сигнал за неправомерни действия и/или дисциплинарни нарушения от страна на наетите лица, Комисията може да предлага мерки, в т.ч. и за налагане на дисциплинарни наказания.

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.



ОБЩИНА ВЕЛИКО ТЪРНОВО

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 служители на Агенция за социално подпомагане и Агенция по качеството на социалните услуги.

Настоящата Процедура за подаване и разглеждане на жалби и сигнали е изготвена в съответствие с разпоредбите на Закона за социалните услуги и правилника за прилагането му от Дирекция „Социални дейности и здравеопазване” при Община Велико Търново. Същата подлежи на допълване и актуализиране при промяна в действащата нормативната уредба или при приемането на допълнителни поднормативни документи, методики и указания, уреждащи реда за предоставяне на социалната услуга „Асистентска подкрепа”.