



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД

BG05M9OP001-2.002 „Независим живот“
BG05M9OP001-2.002-0251-C01 "Независим живот в община
Банско"

*Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на
Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси”,
съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския
съюз*



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 община Банско – бенефициент по проект „Независим живот в община Банско”, както и реда за тяхното разглеждане и вземане на решение.
- Настоящата процедура се прилага от община Банско при изпълнение на дейностите, свързани с кандидатстването за потребител и/или личен асистент/социален асистент/домашен помощник по предоставянето на интегрирана социална услуга в рамките на проекта, както и други въпроси по неговото изпълнение, по които се отправят жалби и сигнали.

1. Компетентен орган:

Комисия за жалби и сигнали в община Банско

Комисията за разглеждане на постъпилите жалби, сигнали или молби се сформира със заповед на Кмета на община Банско и е съставена от председател и членове. В състава на комисията могат да се включват представители на: екипа за управление на проекта, териториалното звено на дирекция „Социално подпомагане”, доставчици на социални услуги на местно ниво, други компетентни лица.

2. Право на подаване на жалби и сигнали имат:

- Кандидати за потребители на интегрирана социална услуга в рамките на проекта и/или техните законни представители;
- Кандидати за личен асистент/социален асистент/домашен помощник;
- Потребители на интегрирана социална услуга в рамките на проекта и/или техните законни представители;
- Личен асистент/социален асистент/домашен помощник, наети по трудов договор или договор за социалната услуга;
- Други лица, на които им стане известно, че е нарушено правото на потребител или на доставчик на интегрирана социална услуга в рамките на проекта.

3. Необходими документи:

- Не се предвиждат други документи освен самите жалби, сигнал или молба – свободен текст. Писмената жалба, сигнал или молба следва да съдържа темата, по която се отправя искане, както и пълното име, адрес и телефон на подателя.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД

BG05M9OP001-2.002 „Независим живот“
BG05M9OP001-2.002-0251-C01 "Независим живот в община Банско"

*Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на
Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси”,
съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския
съюз*



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
РАЗВИТИЕ НА
ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ

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

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

- Жалбите и сигналите или молбите се подават писмено лично или по пощата.
- Темите, които се отправят жалбите и сигналите не се ограничават.
- Жалбата /сигналят или молбата/, 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 предприетите действия. Ако не е уважено дадено искане, Комисията в отговора си до подателя излага съображенията и мотивите си за това.
- 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 обстоятелствата, 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 за информация и получаване на отговор за резултатите от съответното ведомство.
- В случай на подадена жалба или сигнал срещу Община Банско или някой от членовете на Комисията, документът се изпраща до Кмета на община Банско.
- 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 за вземане на решения 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 интегрирана социална услуга в рамките на проекта, 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/социален асистент или домашен помощник, 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 и молби, подадени повторно по въпрос, по който има решение, освен ако са във връзка с изпълнението на решението или се основават на 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



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД

BG05M9OP001-2.002 „Независим живот“
BG05M9OP001-2.002-0251-C01 "Независим живот в община Банско"

*Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на
Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси”,
съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския
съюз*



които има решение, но съдържат нови обстоятелства, се отговаря само за новите обстоятелства.

- Не се завеждат и не се разглеждат устни и /или анонимни жалби и сигнали, освен в случаите, в които съдържат сигнал за насилие над дете.
- Комисията за жалби и сигнали осигурява достъп до писмената документация по подадени жалби, сигнали или молби на ръководителя на проекта общинско ниво, както и при проверка от УО на ОПРЧР или от други компетентни органи.

5. 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. Информацията за състава на Комисията за жалби и сигнали по настоящия проект има на видно място в общината Банско, както и в определеното помещение на проекта.
- Община Банско осигурява достъп за самостоятелно подаване на жалби от лица с увреждания, в зависимост от техните възможности, или чрез техните законни представители или други лица.
- Служителите от екипа по проекта и всеки член на Комисията за жалби и сигнали получават инструкции по процедурата за подаване и разглеждане на жалби, сигнали или молби, като удостоверяват с подпис задължението да я познават и прилагат в практиката.
- 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 общината /района/, 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 за изпълнение;
 - ревизира резултатите от предприетите действия;
 - по данни за извършено престъпление, уведомява незабавно Прокуратурата и екипа на проекта.
- За всички предприети действия в хода на извършена проверка по жалби или сигнали 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 съответния потребител и/или личен асистент/ социален асистент/ домашен помощник.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД

BG05M9OP001-2.002 „Независим живот“
BG05M9OP001-2.002-0251-C01 "Независим живот в община
Банско"

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на
Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“,
съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския
съюз



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
РАЗВИТИЕ НА
ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ

-
- За броя на подадени жалби, сигнали или молби и резултати от извършените проверки по тях, Комисията за жалби/ сигнали представя ежемесечни отчети на екипа на проекта.