

УТВЪРДИЛ:..... П.....

**ДАРИНА ДАНКОВА**  
**РЪКОВОДИТЕЛ ПО ПРОЕКТ „НЕЗАВИСИМ**  
**ЖИВОТ ЗА ГРАЖДАНИТЕ НА ОБЩИНА**  
**АЛФАТАР ”**  
**В ОБЩИНА АЛФАТАР**

## **ПРОЦЕДУРА**

**за приемане и разглеждане на жалби и сигнали в община Алфатар  
по проект “Независим живот за гражданите на Община Алфатар“**

### **ОБЩИ РАЗПОРЕДБИ**

Чл.1. Настоящата Процедура регламентира реда, по който могат да се подават жалби и сигнали до сформиранията от Кмета на Община Алфатар проект BG05M9OP001-2.002-271 “Независим живот за гражданите на Община Алфатар“ по Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“ 2014-2020 г.

Чл. 2. Процедурата се прилага при изпълнение на дейностите, свързани с кандидатстването за потребители на услуга „Социален асистент/Домашен помощник“ или, както и други въпроси, свързани с изпълнение на дейностите по Проекта, по които се отправят жалби и сигнали.

Чл.3. Право на подаване на жалби и сигнали имат:

1. Кандидатите за потребители на социалната услуга по проекта и техните законни представители;
2. Кандидатите за Социален асистент/Домашен помощник
3. Потребителите на социалната услуга по проекта и техните законни представители;
4. Социален асистент/Домашен помощник наети по Проекта;
5. Други лица, на които е станало известно, че е нарушено правото на потребител или Социален асистент/Домашен помощник предоставящ социалната услуга по проекта.



Чл.4. Компетентен орган за разглеждане на жалби и сигнали, във връзка с изпълнение на дейностите по проект „Независим живот за гражданите на Община Алфатар ” е назначената със Заповед №РД - 271 от 02.06.2016 година на Кмета на община Алфатар Комисия за разглеждане на жалби и сигнали.

## II. ПРОЦЕДУРИ ЗА РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ И СИГНАЛИ

Чл.5. Жалбите и сигналите се описват в свободен текст и се подават в деловодството на общинска администрация Алфатар в писмена форма - лично или по пощата, като се адресират до Ръководителят на проект “Независим живот за гражданите на Община Алфатар“.

Чл. 6. Всяка жалба или сигнал трябва да съдържа три имена, точен адрес и телефон за контакт на подателя, както и приложени документи, в случай, че бъдат цитирани

Чл-7. Ръководителят на проекта завежда всички постъпили жалби и сигнали в Дневник за постъпилите жалби и сигнали, като попълва всички съдържащи се реквизити

Чл. 8. В тридневен срок след завеждане на жалбата, същата се предава от Ръководителят за с предавателно-приемател протокол на Председателя на Комисията за разглеждане на жалби и сигнали.

Чл. 9. Комисията за разглеждане на жалби и сигнали разглежда всяка постъпила жалба или сигнал в 7 работни дни от нейното приемане.

Чл. 10. За всяка жалба или сигнал, Комисията се произнася с решение.

Чл.11. Председателят на Комисията изпраща писмен отговор до подателя за взетите от нея решения и предприети действия.

Чл.12. Решението на Комисията, както и писмения отговор до подателя се предоставят на Координатора по Проекта за архивиране в личното досие на подателя.

Чл. 13. Получените и заведени жалби и сигнали, в които са изложени обстоятелства от компетенциите на други контролни органи се препращат най- късно в 7 седем работни дни от дата на постъпването им за предприемане на действия по компетентност.

Чл.14. Писмото, с което се препраща жалбата или сигнала се адресира с копие и до подателя за информация.

Чл. 15. Когато за решаване на конкретна жалби или сигнал е необходимо извършване на проверка с по-висока степен на фактическа стойност и събиране на допълнителна информация по случая, което предопределя и повече технологично време, подателят се уведомява писмено, като се излагат и съответните мотиви.





Чл. 16. 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.

Чл.17. Не се завеждат и не се разглеждат устни или анонимни жалби и сигнали.

Чл.18. 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 или обстоятелства.

Чл.19. За всички предприети действия в хода на извършена проверка по жалба или сигнал, Комисията води преписка, в която съхранява изискваните обяснения, протоколи от проведени срещи и взети решения.

Чл.20. Председателят на Комисията предава на координатора по проекта копие от документацията по чл. 19 за прилагане към личното досие на потребителя или Социален асистент/Домашен помощник

Чл.21. Комисия за разглеждане на жалби и сигнали осигурява достъп до писмената документация по подадените жалби или сигнали на проекта, при проверка от: ДСП гр. Алфатар; екипа на национално ниво и други компетентни органи.

**Настоящата Процедура за приемане и разглеждане на жалби и сигнали в Община Алфатар по проект “Независим живот за гражданите на Община Алфатар“ изготвена от екипа за организация и управление на проекта на местно ниво и е съобразена с утвърдената Методика за извършване на оценка на потребностите от услугата „Социален асистент/Домашен помощник” и определяне на индивидуален месечен бюджет.**

03.06.2016 год.

гр. Алфатар

