



Европейски съюз

**ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА ЗА ХРАНИ И/ИЛИ ОСНОВНО МАТЕРИАЛНО ПОДПОМАГАНЕ
ФОНД ЗА ЕВРОПЕЙСКО ПОДПОМАГАНЕ НА НАЙ- НУЖДАЕЩИТЕ СЕ ЛИЦА**

Операция „Осигуряване на топъл обяд 2016“ BG05FMOP001-03.002

УТВЪРДИЛ:.....*П*.....
ПЕТЯ ИНДЖОВА
РЪКОВОДИТЕЛ ПО ПРОЕКТ
„ТОПЪЛ ОБЯД ЗА ГРАЖДАНИТЕ
НА ОБЩИНА АЛФАТАР ”
В ОБЩИНА АЛФАТАР

ПРОЦЕДУРА

за приемане и разглеждане на жалби и сигнали в община Алфатар
по проект “Топъл обяд за гражданите на Община Алфатар“

ОБЩИ РАЗПОРЕДБИ

Чл.1. Настоящата Процедура регламентира реда, по който могат да се подават жалби и сигнали до сформирания от Кмета на Община Алфатар проект №: BG05FMOP001-3.002-0079 „Топъл обяд за гражданите на Община Алфатар“ по Оперативна програма за храни и/или основно материално подпомагане, BG05FMOP001-3.002 - "Осигуряване на топъл обяд - 2016"

Чл. 2. Процедурата се прилага при изпълнение на дейностите, свързани с кандидатстването на потребителите за услугата 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. Потребителите на социалната услуга по проекта и техните законни представители;
3. Други лица, на които е станало известно, че е нарушено правото на потребител на услугата по проекта.



Бенефициент на проект BG05M9OP001-3.002-0079 “Топъл обяд за гражданите на Алфатар” е Община Алфатар



Европейски съюз

**ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА ЗА ХРАНИ И/ИЛИ ОСНОВНО МАТЕРИАЛНО ПОДПОМАГАНЕ
ФОНД ЗА ЕВРОПЕЙСКО ПОДПОМАГАНЕ НА НАЙ-НУЖДАЕЩИТЕ СЕ ЛИЦА**

Операция „Осигуряване на топъл обяд 2016“ BG05FMOP001-03.002

Чл.4. Компетентен орган за разглеждане на жалби и сигнали, във връзка с изпълнение на дейностите по проект „Топъл обяд за гражданите на Община Алфатар ” е назначената със Заповед №РД - 345от 08.08.2016 година на Кмета на община Алфатар.

ПРОЦЕДУРИ ЗА РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ И СИГНАЛИ

Чл.5. Жалбите и сигналите са 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 “Топъл обяд 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 на жалбата или сигнала за взетите от нея решения и предприети действия.

Чл.12. Решението на Комисията, както и писмения отговор до подателя се архивират.

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



Бенефициент на проект BG05M9OP001-3.002-0079 “Топъл обяд за гражданите на Алфатар” е Община Алфатар



Европейски съюз

**ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА ЗА ХРАНИ И/ИЛИ ОСНОВНО МАТЕРИАЛНО ПОДПОМАГАНЕ
ФОНД ЗА ЕВРОПЕЙСКО ПОДПОМАГАНЕ НА НАЙ-НУЖДАЕЩИТЕ СЕ ЛИЦА**

Операция „Осигуряване на топъл обяд 2016“ BG05FMOP001-03.002

Чл.17. 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.18. За всички предприети действия в хода на извършена проверка по жалба или сигнал, Комисията води преписка, в която съхранява изисканите обяснения, протоколи от проведени срещи и взети решения.

Чл.19. 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 “Топъл обяд за гражданите на Община Алфатар“ изготвена от екипа за организация и управление на проекта на местно ниво.

08.08.2016 год.
гр. Алфатар



Бенефициент на проект BG05M9OP001-3.002-0079 “Топъл обяд за гражданите на Алфатар” е Община Алфатар