

ОДОБРИЛ:
ЕВА МИТОВА
КМЕТ НА СО РАЙОН „ПОДУЯНЕ“

ВЪТРЕШНА ПРОЦЕДУРА

за подаване и разглеждане на жалби и сигнали при изпълнение на проект „Надежда за утре/Патронажна грижа в район „ Подуяне“ – Столична община“, процедура BG05M9OP001-2.101 „Патронажна грижа за възрастни хора и лица с увреждания – Компонент 3“ по Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“ 2014-2020 г.

Характеристика

Процесът по предоставяне на социална услуга „Патронажна грижа“ включва и процедура за жалби, сигнали и оплаквания обхващаща етапите на кандидатстване и предоставяне на услугата.

Настоящата процедура следва да дава увереност, че проучването на всеки конкретен случай и произнасянето със становище по него се осъществява при пълна безпристрастност и прозрачност.

Целта на Процедурата е да регламентира реда, по който могат да се подават жалби, сигнали и оплаквания до Екип за управление на проект „Надежда за утре/Патронажна грижа в район „ Подуяне“ – Столична община“, както и реда за тяхното разглеждане и вземане на решение.

1. Компетентен орган:

Екип за организация и управление на проекта, назначен със Заповед № РПД20- РД91-83/24.06.2020 г.на кмета на СО район „Подуяне“ . Екипът се състои от ръководител, счетоводител и 2 бр. сътрудници.

2. Право на подаване на жалби и сигнали имат:

- Кандидати за потребители на социална услуга „Патронажна грижа“ в рамките на проекта и/или техните законни представители;
- Кандидати за персонал - доставчик на храна и организатор/ диспечер;
- Потребители на социална услуга „Патронажна грижа“ в рамките на проекта и/или техните законни представители;

Проект: „Надежда за утре/Патронажна грижа в район „ Подуяне“ – Столична община“, процедура BG05M9OP001-2.101 „Патронажна грижа за възрастни хора и лица с увреждания – Компонент 3“ по Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“ 2014-2020 г.

- Персонал- доставчик на храна и организатор/ диспечер, наети по трудов договор ;
- Други лица, на които им стане известно, че е нарушено правото на потребител или на доставчик на храна/ организатор в рамките на проекта.

3. Необходими документи:

- Не се предвиждат други документи освен самите жалби и сигнали – 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.
- Всяко лице, което подава жалба или сигнал, 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 се подават писмено в деловодството на СО район „Подуяне“, по електронна поща или чрез Български пощи .
- Темите, по които се отправят жалбите и сигналите, не се ограничават.
- Жалбата /сигналът/ може да се адресира лично до ръководителя или до всеки член на екипа за организация и управление на проекта.
- Жалби и сигнали се завеждат в Акстър – деловодната система на районната администрация и съдържат пореден номер, дата на подаване, име на подателя, кратко описание на жалбата.
- Екипът разглежда всяка жалба, сигнал и в 7-дневен срок от подаване им и изпраща писмен отговор на подателя за взетите решения и предприетите действия. Ако не е уважено дадено искане , екипът 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 екипа за управление, документът се изпраща до Кмета на СО район „Подуяне“.
- 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, жалбоподателят 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.
- Не се разглеждат сигнали и жалби, 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 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.
- Екипът за управление осигурява достъп до писмената документация по подадени жалби и сигнали при проверка от УО на ОПРЧР или от други компетентни органи.

5. Организация, ръководство и контрол на работата с жалбите и сигналите:

- СО район „Подуяне“ осигурява достъп за самостоятелно подаване на жалби от възрастни хора и лица с увреждания и др. лица от целевата група в зависимост от техните възможности, или чрез техните законни представители или други лица.
- Служителите от екипа по организация и управление на проекта 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 или за финансова злоупотреба със средствата на потребителя до решаване на случая.

Изготвил :

Ани Бързанова- ръководител проект