



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОБЩИНА МАДАН



МОС - МИНИСТЕРСТВО НА РАЗВИТИЕ НА ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ

УТВЪРЖДАВАМ:

КМЕТ НА ОБЩИНА МАДАН:

Дата: 18.03.2016 г.  
/Фахри Молайсенов/



## ПРОЦЕДУРА

**ЗА ПОДАВАНЕ/ПРИЕМАНЕ И РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ, СИГНАЛИ И ЗАПИТВАНИЯ  
ПО ПРОЕКТ: BG05M9OP001-2.002-0160 "ЗА ПО-АКТИВНА, ЕФЕКТИВНА И УСТОЙЧИВА  
СОЦИАЛНА ПОЛИТИКА, ЧРЕЗ ИНОВАТИВНОСТ НА СОЦИАЛНИТЕ МОДЕЛИ,  
ПРИЛАГАНИ В ОБЩИНА МАДАН"**



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОБЩИНА МАДАН



ДОБРОДОДЕЛНИЧЕСКАТА  
РАЗВИТИЕ НА  
ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ

Настоящата Процедура регламентира реда, по който се подават/приемат жалби и сигнали по Проект "За по-активна, ефективна и устойчива социална политика, чрез иновативност на социалните модели, прилагани в община Мадан", финансиран от Европейски социален фонд на Европейския съюз чрез Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“ за периода 2014-2020 г., Процедура за директно предоставяне № BG05M9OP001-2.002 „Независим живот“, както и реда за тяхното разглеждане и взимане на решение.

Процедурата се прилага при изпълнение на дейностите, свързани с кандидатстването за потребители и персонал, по предоставянето на социалните услуги, както и други въпроси, свързани с изпълнение на Проекта, по който се отправят жалби.

#### **Право на подаване на жалби, сигнали и запитвания имат:**

- кандидати за потребители и техните законни представители;
- кандидати за персонал по проекта;
- потребители на социални услуги по проекта и техните законни представители;
- лица, наети за персонал по проекта;
- други лица, на които е станало известно, че е нарушено правото на потребител или на член на персонала, предоставящ социална услуга.

Комpetентен орган за разглеждане на постъпилите жалби, сигнали и запитвания във връзка с изпълнението на проект "За по-активна, ефективна и устойчива социална политика, чрез иновативност на социалните модели, прилагани в община Мадан" е Комисия, назначена със Заповед на Кмета на община Мадан.

Жалбите и сигналите се подават в писмена форма, в свободен текст, лично или по пощата и се адресират до Ръководителя на проекта/Кмета на община Мадан.

Всяка жалба/сигнал/запитване трябва да съдържа темата, по която се отправя искането, както и пълното име, адрес и телефон за контакт на подателя. Жалбите/сигналите и запитванията се регистрират в Дневник/Регистър за жалби, сигнали и запитвания (съдържащ пореден номер, дата на подаване, име на подателя, кратко описание и предприети действия), находящ се офиса на проекта - стая 403, етаж IV и/или деловодството на общината стая 201, етаж II, Община Мадан.

Ръководителя на ЕОИУП предава с протокол документацията по постъпила жалба/сигнал на Председателя на Комисията, за разглеждане на жалби и сигнали по Проекта в срок до три /3/ дни след постъпването им. Комисията извършва необходимите действия по обработката на получените жалби/сигнали и подготвя писмени отговори относно взетите решения и предприетите действия в рамките на четиринаесет /14/ дни от датата на входиране в Дневник/Регистър за постъпилите жалби и сигнали/деловодството на община Мадан.

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

Договор за безвъзмездна финансова помощ № BG05M9OP001-2.002-0160-C001 за реализация на проект "За по-активна, ефективна и устойчива социална политика, чрез иновативност на социалните модели, прилагани в община Мадан" се финансира от Европейски социален фонд на Европейския съюз чрез Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“ за периода 2014-2020 г.

Процедура за директно предоставяне № BG05M9OP001-2.002 „Независим живот“.

[www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg)



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД



МАДАН  
ОБЩИНА МАДАН



СОЦИАЛНО ПОДПОРИТЕН ОБЩИСТВО  
РАЗВИТИЕ НА  
ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ

датата на постъпването им. Писмото, с което се препраща жалбата/ сигналът 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 социални услуги по проекта, Председателя на Комисията незабавно уведомява съответния компетентен орган - Отдел "Закрила на детето" при Дирекция "Социално подпомагане", полиция, прокуратура, спешна медицинска помощ.

При постъпила жалба или сигнал за неправомерни действия и/или дисциплинарни нарушения от страна на наетите лица, Председателя на Комисията информира Ръководителя на проекта с резултатите от извършената проверка и 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 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.

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 осигурява достъп до писмената документация по подадените жалби/сигнали на компетентните органи.

*Настоящата Процедура за подаване и разглеждане на жалби и сигнали е изготвена от екипа за организация, изпълнение и управление на проект Проект "За по-активна, ефективна и устойчива социална политика, чрез иновативност на социалните модели, прилагани в община Мадан" и е съобразена с утвърдените Методики за предоставяне на услугите "Социален асистент", "Личен асистент" и "Домашен помощник".*