



ПРОЦЕДУРА

за регистрация, разглеждане, анализ и приемане
на действия по жалби, възражения и сигнали по проект „Нови възможности за
грижа“ в Община Главиница

I. Цел: Настоящата процедура регламентира реда за приемане, разглеждане, проверка, анализ и приемане на действия от страна на Община Главиница по жалби и сигнали, подадени до Комисията за жалби по Проект „Нови Възможности за грижа“. Процедурата се прилага при осъществяване на дейностите свързани с кандидатстването за социалната услуга.

II. Области на прилагане:

На регистрация, анализ и отговор подлежат жалби:

1. От кандидат-потребители и/или техни близки за услугата „личен асистент“;
2. От други лица и институции, имащи отношение към дейността.

III. Ред и начин на регистриране, анализ и отговор:

1. Жалбите се регистрират с входящ номер и дата в специален Дневник за постъпилите жалби и сигнали, съгласно Приложение №11.
 2. Разглеждат се само жалби подадени в писмена форма и с посочен подател и адрес за кореспонденция в съответният срок. Устни и анонимни жалби не се разглеждат. Възраженията си кандидат-потребителите и кандидатите за лични асистенти подават в 7-дневен срок от получаване на уведомително писмо за резултата.
 3. Не се разглеждат жалби, подадени повторно по въпрос, по който има решение, освен ако те не са във връзка с изпълнение на взетото решениес или се основават на нови факти и обстоятелства. В тези случаи се отговаря само за новите обстоятелства.
 3. Жалбите се разглеждат и анализират от комисия, определена със заповед на кмета на Община Главиница, която се произнася в писмена форма (протокол) и отговаря писмено на кандидат-потребителя и/или кандидата за личен асистент в 14-дневен срок от регистрирането на жалбата.
 4. След приключване на работата си Комисията представя за утвърждаване от Кмета на Община Главиница Протоколът от заседанието си.
 5. На база изводите, решенията и препоръките на комисията, кметът на общината наредяда предприемане на конкретни действия, ако такива се налагат.
 6. Копие от цялата документацията по жалбата се прилага към личното досие на съответния кандидат- потребител.
- IV. За разрешаването на жалбите се прилага българското законодателство.
- V. Жалбоподателят получава писмен отговор за решението по жалбата и предприетите мерки в срок от 14 дни от подаването и.
- VI. С настоящата процедура се запознават всички заинтересовани страни.

Настоящата Процедура е изготвена от Администратора на
Проект №2014BG05M9OP001-2.2015.001-C0001 - „Нови възможности за грижа“ в
Община Главиница и е съобразена с Методиката за предоставяне на услугата
„Личен асистент“.

ЕЛЕНА ТОМОВА,
Администратор на проекта