



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



Агенция за социално подпомагане
Проект № 2014BG05M9OP001-2.2015.001-C0001
„Нови възможности за грижа”

УТВЪРДИЛ:
ВАСИЛ ГЮЛЕМЕТОВ,
КМЕТ НА ОБЩИНА БРАЦИГОВО

ПРОЦЕДУРА

за регистрация, разглеждане, анализ и предприемане на действия по жалби, възражения и сигнали от кандидат-потребителите за услугата „Личен асистент“ по проект „Нови възможности за грижа” в Община Брацигово

I. Цел: Настоящата процедура регламентира реда за приемане, разглеждане, проверка, анализ и предприемане на действия от страна на Община Брацигово по жалби от кандидатите за потребители на социалната услуга „Личен асистент”.

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 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 решение 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 Брацигово, която се произнася в писмена форма (протокол) и отговаря писмено на кандидат-потребителя в 14-дневен срок от регистрирането на жалбата.

4. След приключване на работата си Комисията представя за утвърждаване от Кмета на Община Брацигово Протоколът от зседанието си.

5. На база изводите, решенията и препоръките на комисията, кметът на общината нарежда предприемане на конкретни действия във връзка с нея, 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 Брацигово и е съобразена с Методиката за предоставяне на услугата „Личен асистент“ и са утвърдени от Кмета на Община Брацигово.

САШКА МАНДЖУКОВА,
Администратор на проекта