



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД



АГЕНЦИЯ ЗА СОЦИАЛНО ПОДПОМАГАНЕ

## ОБЩИНА ВИДИН

### ЗАПОВЕД

№ РД-02-11-02/04.01.....2016 г.

На основание чл. 44, ал. 1, т. 1 и ал. 2 от Закона за местното самоуправление и местната администрация и във връзка с проект Приеми ме 2015", съгласно подписано Споразумение с рег. № BG03-ПС01-41 от 11 декември 2015 г. между Агенция за социално подпомагане като бенефициент и община Видин като партньор по процедура за директно предоставяне на безвъзмездна финансова помощ BG05M9OP001-2.002-0132-C01 „Приеми ме 2015” на Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“ (2014-2020 г.)

### УТВЪРЖДАВАМ:

*„Процедура за подаване и разглеждане на жалби и сигнали при реализирането на проект „Приеми ме 2015”, съгласно подписано Споразумение с рег. № BG03-ПС01-41 от 11 декември 2015 г. между Агенция за социално подпомагане като бенефициент и община Видин като партньор по процедура за директно предоставяне на безвъзмездна финансова помощ BG05M9OP001-2.002-0132-C01 „Приеми ме 2015” на Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“ (2014-2020 г.)”.*

Контрол по изпълнение на Заповедта възлагам на Венци Пасков – Заместник-Кмет "Хуманитарни дейности и социална политика"

Настоящата заповед да сведе до знанието на Екипа за управление на проекта и Комисията за разглеждане на постъпилите жалби, сигнали и молби във връзка с изпълнението на Проект „Приеми ме 2015” на Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“ (2014-2020 г.) за сведение и изпълнение.

Инж. ОГНЯН ЦЕНКОВ  
Кмет на община Видин





ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД



АГЕНЦИЯ ЗА СОЦИАЛНО ПОДПОМАГАНЕ

## ОБЩИНА ВИДИН

УТВЪРЖДАВАМ:  
ИНЖ. ОГНЯН ЦЕНКОВ  
кмет на община Видин



### ПРОЦЕДУРА

за подаване и разглеждане на жалби и сигнали при реализирането на проект „Приеми ме 2015”, съгласно подписано Споразумение с рег. № ВГ03-ПС01-41 от 11 декември 2015 г. между Агенция за социално подпомагане като бенефициент и община Видин като партньор по процедура за директно предоставяне на безвъзмездна финансова помощ ВГ05М9ОР001-2.002-0132-С01 „Приеми ме 2015” на Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“ (2014-2020 г.)

Настоящата процедура регламентира реда, по който могат да се подават жалби, сигнали и молби до Комисията за жалби и сигнали по проект „Приеми ме 2015” на Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“ (2014-2020 г.)

Процедурата се прилага при изпълнение на дейностите, свързани с кандидатстването за приемни родители или персонал по Проекта, по който се отправят жалби и сигнали.

Право на подаване на жалби и сигнали имат:

1. кандидати за работа по Проекта- социални работници;
2. кандидати за приемни родители;
3. лица, наети като персонал по Проекта – администратор, счетоводител и социални работници.
4. утвърдени приемни родители;
5. други лица, станало им известно, че е нарушено правото на приемния родител, на настаненото в приемното семейство дете/деца, или член на персонала, предоставящ услугата „Приемна грижа”.

Компетентен орган за разглеждане на постъпилите жалби, сигнали и молби във връзка с изпълнението на Проект „Приеми ме 2015” на Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“ (2014-2020 г.), е Комисия за жалби и сигнали, сформирана със Заповед на Кмета на община Видин. Комисията се състои от Председател и членове, като в нея се включват представители на:

1. Екипа за управление на Проекта
2. Служител на общинска администрация Видин



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД



## АГЕНЦИЯ ЗА СОЦИАЛНО ПОДПОМАГАНЕ

### 3. Дирекция „Социално подпомагане“ Видин

Жалбите и сигналите се описват в свободен текст и се подават в писмена форма лично или по пощата, адресирани до Администратора на Проект „Приеми ме 2015“ на Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“ (2014-2020 г.).

Всяка жалба или сигнал трябва да съдържа темата, по която се отправя искането, както пълното име, точен адрес и телефон за контакт на подателя. Темите, по които се отправят жалбите и сигналите, не се ограничават.

Всяко лице, което подава жалба или сигнал, може да прилага копия на документи, свързани с описаната тема.

Всяка жалба се регистрира в деловодството на общинска администрация Видин в Центъра за информация и услуги на гражданите с регистрационен индекс „№РЧР-III“, като се поставя дата на нейното регистриране и съдържа име на подателя, кратко описание на жалбата или сигнала.

Комисията по жалби и сигнали разглежда всяка постъпила жалба или сигнал в 14 дневен срок от нейното приемане от Администратора на Проекта и изпраща писмен отговор на подателя за взетите решения и предприетите действия.

Получените и заведени жалби и сигнали, в които са изложени обстоятелства, компетентите на 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 или сигнала се адресира и до подателя за информация.

Когато за решаването на конкретна жалба или 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.

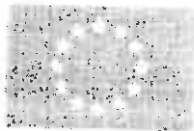
При всеки случай на постъпила жалба или сигнал за насилие и съществуващ риск за здравето и живота на потребител на услугата «приемна грижа», Председателят на Комисията незабавно уведомява Отдел «Закрила на детето» при Дирекция «Социално подпомагане» Видин, Регионална дирекция за социално подпомагане Видин, Районно управление на Полицията Видин, Районна прокуратура Видин, Центъра за спешна медицинска помощ Видин.

При постъпила жалба или сигнал за неправомерни действия и /или дисциплинарни нарушения от страна на наетите по Проекта лица Комисията информира Кмета на община Видин с резултатите от извършената проверка и предлага мерки в т.ч. за дисциплинарни наказания.

Не се завеждат и не се регистрират анонимни жалби или сигнали, освен в случаите, отнасящи се до насилие над дете, или по преценка на Комисията по разглеждане на жалби и сигнали и на Администратора на Проекта.

Не се разглеждат жалби и сигнали, подадени повторно по въпрос, който има решение, освен в случаите, когато са във връзка с изпълнение на решението, или се основават на нови факти и обстоятелства.

За всички предприети действия в хода на извършената проверка на жалба или сигнал, Комисията води преписка, в която съхранява изисканите обяснения, протоколи от проведени



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД



АГЕНЦИЯ ЗА СОЦИАЛНО ПОДПОМАГАНЕ

срещи и взети решения. Копие от тази документация се прилага в личното досие на приемния родител или на персонала, работещ по проекта.

Комисията за жалби и сигнали осигурява достъп до писмената документация по подадените жалби и сигнали на Администратора на Проекта при проверка от бенефициента или други компетентни органи.

Настоящата процедура е изготвена от Екипа за управление на Проект „Приеми ме 2015“ на Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“ 2014-2020 г. в община Видин и е съобразена с утвърдената „Методика за условията и начина на предоставяне на социалната услуга „приемна грижа“.