



## ОБЩИНА МОМЧИЛГРАД

Дата: 16.10.2023 г.

УТВЪРДИЛ:.....

Илханур Кязим  
Кмет на община Момчилград



### ПРОЦЕДУРА

#### за подаване и разглеждане на жалби при предоставяне на социална услуга „Асистентска подкрепа”

Настоящата Процедура регламентира реда, по който могат да се подават жалби до Комисията за жалби, във връзка с процеса на предоставяне на социална услуга „Асистентска подкрепа, както и реда за тяхното разглеждане и взимане на решение.

Разработена е съгласно Приложение № 24 към чл. 13 от НКСУ, Стандарт 15, **Критерий 15.2**

Процедурата се прилага във връзка с кандидатстването за потребители или персонал на социалната услуга „Асистентска подкрепа”, както и във връзка с предоставянето на социалната услуга.

Право на подаване на жалби имат:

- кандидати за потребители на социалната услуга „Асистентска подкрепа” и техните законни представители;
- кандидати за заемане на длъжности за администриране и координиране на социалната услуга „Асистентска подкрепа” и на кандидати за заемане на длъжности за предоставяне на социалната услуга „Асистентска подкрепа” ;
- потребители на социалната услуга „Асистентска подкрепа” и техните законни представители;
- лица, наети за администриране и координиране на социалната услуга „Асистентска подкрепа” и лица наети за предоставяне на социалната услуга „Асистентска подкрепа”;
- други лица, на които е станало известно, че е нарушено правото на потребител или на лице наето за администриране и координиране на социалната услуга „Асистентска подкрепа”, или на лице наето за предоставяне на социалната услуга „Асистентска подкрепа”.

Компетентен орган за разглеждане на постъпилите жалби и сигнали, във връзка с организиране процеса на предоставяне на социалната услуга „Асистентска подкрепа” е Комисията за жалби, сформирана със заповед на Кмета на Община Момчилград. Комисията се състои от председател и членове, които са служители на Общинска администрация Момчилград.

Жалбите се описват в свободен текст и се подават в писмена форма – лично или по пощата, като се адресират до Кмета на Община Момчилград. След резолюция от Кмета на Община Момчилград до заместник-кмета на община Момчилград се изготвя приемно-предавателен протокол, с който жалбата или сигнала се предоставят на Председателя на Комисията за разглеждане на жалби.



## ОБЩИНА МОМЧИЛГРАД

---

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

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

Всички постъпили жалби се описват в Дневник за жалби (Приложение 1), който съдържа пореден номер, дата на подаване, име на подателя, кратко описание на жалбата и предприети действия.

Комисията за жалби разглежда всяка постъпила жалба и в 14-дневен срок от нейното постъпване в Община Момчилград изпраща писмен отговор на подателя за взетите решения и предприетите действия.

Получените и заведени жалби, 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 датата на постъпването им. Писмото, с което се препраща жалбата се адресира и до подателя за информация.

Когато за решаването на конкретна жалба 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 за насилие и съществуващ риск за здравето и живота на потребител на социалната услуга „Асистентска подкрепа“, председателя на Комисията незабавно уведомява съответния компетентен орган – Дирекция “Социално подпомагане”, полиция, прокуратура, спешна медицинска помощ и други.

При постъпила жалба за неправомерни действия и/или дисциплинарни нарушения от страна на наетите лица, Комисията може да предлага мерки, в т.ч. и за налагане на дисциплинарни наказания.

Не се завеждат и не се разглеждат устни и/или анонимни жалби.

Не се разглеждат жалби, подадени повторно по въпрос, по който има решение, освен в 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, 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 за жалби осигурява достъп до писмената документация по подадените жалби на служители на Агенция за социално подпомагане и Агенция по качеството на социалните услуги.

**Настоящата Процедура за подаване и разглеждане на жалби и сигнали е изготвена в съответствие с разпоредбите на Закона за социалните услуги, Правилника за прилагането му и Наредбата за качеството на социалните услуги от отдел „Хуманитарни дейности“ при Община Момчилград. Същата подлежи на допълване и актуализиране при промяна в действащата нормативната уредба или при приемането на допълнителни поднормативни документи, методики и указания, уреждащи реда за предоставяне на социалната услуга „Асистентска подкрепа“.**

