



ОБЩИНА МОМЧИЛГРАД

Дата: 16.10.2023 г.

УТВЪРДИЛ:



Илknур Кязим
Кмет на община Момчилград

ПРОЦЕДУРА

за сигнали и докладване на случаи на насилие при предоставяне на социална услуга
„Асистентска подкрепа”

Настоящата Процедура е разработена съгласно Приложение № 24 към чл. 13 от НКСУ,
Стандарт 15, Критерий 15.2

І. Общи положения

Чл. 1. (1) Доставчикът разработва писмена процедура за сигнали и докладване на случаи на насилие.

(2) Процедурата има за цел гарантиране правата на потребителите в специализирана социална услуга „Асистентска подкрепа”, създаване и поддържане на работна среда, осигуряваща пълноценно предоставяне на подкрепа, отговаряща на стандартите за качество на социалните услуги. Всички служители са длъжни в пряката си работа с потребителите да включат целенасочено и темата за превенция на насилието, с цел предотвратяване на последващо такова.

Чл. 2. Сигнал за насилие от член на персонала, друг потребител или други лица може да подава всеки, който е бил свидетел или до когото е достигнала подобна информация.

Чл. 3. Анонимни сигнали се разглеждат в случай, че получената информация касае потребител, жертва на насилие (сексуално, физическо, емоционално, вербално, negliжиране).

Чл. 4. Сигналите за насилие или друга рискова ситуация се разглеждат с предимство пред останалите жалби и оплаквания.

ІІ. Действия при постъпил сигнал за насилие или друга рискова ситуация за лице от персонала, или други лица.

Чл. 5. Служителят, до който е достигнала информация или сигнал за насилие или друга рискова ситуация за потребител, е длъжен незабавно:

- Веднага да предприеме мерки за отстраняване на непосредствената опасност за потребителя, ако има такава;
- Да информира ръководителя на социалната услуга и всички последващи действия са под негово наблюдение.

Чл. 6. Постъпилният сигнал за насилие или друга рискова ситуация за потребител се завежда с номер в Регистър за сигнали и докладване на случаи на насилие (Приложение 1).

Сигналът включва:

- Входящ номер;
- Дата на подаване;



ОБЩИНА МОМЧИЛГРАД

- Три имена на подателя;
- Кратко описание на сигнала;
- Предприети действия;
- Подпис на служител

Чл. 7. Сигналът за инцидента се представя на ръководителя на социалната услуга „Асистентска подкрепа” в рамките на 24 часа. Той има задължението да направи проверка на обстоятелствата около сигнала, да проведе необходимите разговори за събиране на допълнителна информация, свързана със ситуацията от свидетелите, за да може във всеки един момент да я предостави на компетентните органи за вземане на решения и определяне на конкретни мерки при нужда.

Чл. 8. Ако сигналът или информацията се отнася до служител от персонала, по време на проверката служителят, за когото има съмнения за упражняване на насилие или за създаване на друга рискова ситуация за потребителите:

- Незабавно бива временно отстранен от изпълняване на служебните задължения, като до изясняване на случая служителят може да ползва правото си на платен или неплатен годишен отпуск;
- След направената проверка при установяване на злоупотреба със служебното положение, небрежност или на нарушение от наказателен характер, ръководителят на социалната услуга „Асистентска подкрепа” следва да сигнализира незабавно за случая в Община Момчилград, а при необходимост – и органите на МВР.

Чл. 9. Семействата на потребителите се уведомяват писмено. Ако случаят го изисква, уведомяването се осъществява и по телефона.

Чл. 10. За подадения сигнал за насилие за потребител от социална услуга „Асистентска подкрепа”, се уведомява Община Момчилград - доставчик на услугата, а при необходимост – и органите на МВР.

Чл. 11. Уведомяването на семействата на потребителите, Община Момчилград, органите на МВР и други заинтересовани институции се осъществява писмено от ръководителя на социалната услуга.

Чл. 12. Информацията и развитието на случая се представят на първото екипно събиране, като подробно се описва естеството на подадения сигнал, предприетите незабавни мерки, уведомените длъжностни лица, семействата, компетентните органи, предприетите превантивни мерки, за да не се повтори инцидента с друг потребител от услугата.

Чл. 13. В личното досието на лицето се отразяват всички предприети действия и резултатите от тях. Това се извършва чрез прилагане на копия от сигнала, доклади, уведомителни писма, протоколи от проведени разговори и други.

Чл. 14. Настоящата процедура да се сведе до знанието на служителите и потребителите на социална услуга „Асистентска подкрепа”.

Настоящата Процедура за сигнали и докладване на случаи на насилие 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”.

