



УТВЪРДИЛ:
Еманил Манолов
Кмет на Община Аврен



ПРОЦЕДУРА

ЗА ПОДАВАНЕ, РАЗГЛЕЖДАНЕ И РЕШАВАНЕ НА ПРЕДЛОЖЕНИЯ, ЖАЛБИ И СИГНАЛИ

Чл.1. Настоящата процедура регламентира реда за регистриране, разглеждане и произнасяне по постъпващи предложения, жалби и сигнали по проект „**Център за предоставяне на социални услуги за социално включване и услуги в домашна среда за по - независим и достоен живот в община Аврен**“, по Договор № BG05M9OP001-2.002- 0136-C001, по Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“ 2014-2020 г., съфинансиран от Европейския съюз, чрез Европейски социален фонд.

Чл.2. Предложения, жалби и сигнали се подават в писмен или устен вид. Всяко предложение, жалба и сигнал трябва да съдържа темата, по която се отправя искането, както и пълното име, адрес и телефон за контакт на подателя. Към подадените предложения, жалби и сигнали могат да се прилагат копия на документи, свързани с описаната тема.

Чл.3. Не се разглеждат анонимни предложения, жалби и сигнали.

Чл.4. Писмените предложения, жалби и сигнали се описват в свободен текст и се подават лично в деловодството на общинска администрация Аврен, по пощата на адрес: п.к. 9135, с. Аврен, ул. „Тодор Ноев“ №8

Чл.5. Подадените писмени предложения, жалби и сигнали се вписват в Регистъра за подадени предложения, жалби и сигнали. Върху предложението, жалбата или сигнала се записва вх. № от деловодната програма и поредния номер в Регистъра.

Чл.6. Регистърът съдържа пореден номер, входящ номер от деловодната програма, дата на подаване, име на подателя и адрес за кореспонденция, резюме на жалбата или сигнала, краен срок за отговор, дата на изпращане на отговора до подателя, бележки.

Процедурата се осъществява с финансовата подкрепа на
Европейския социален фонд



Чл.7. За подадени устно или по телефон предложения, жалби и сигнали се съставя Протокол / Приложение № 1/ от длъжностното лице, което ги е приело и се постъпва по реда на чл.5.

Чл.8. Подадените предложения, жалби и сигнали се предоставят на директора на Председателя на Комисията по разглеждане на сигнали и жалби по проект **„Център за предоставяне на социални услуги за социално включване и услуги в домашна среда за по - независим и достоен живот в община Аврен“.**

Чл.9. Процедурата за разглеждане на предложение, жалба или сигнал започва с резолюция на Кмета

Чл.10 Комисията за предложения, жалби и сигнали разглежда всяко постъпило предложение, жалба или сигнал и в 7-дневен срок изготвя писмен доклад. Когато за решението на конкретно предложение, жалба и сигнал е необходимо събиране на допълнителна информация по случая, което изисква повече технологично време, подателят се уведомява писмено, като се излагат съответните мотиви.

Чл.11 Отговора изпращат до подателя с писмо с обратна разписка.

Чл.12 Когато сигналът или жалбата бъдат уважени, незабавно се вземат мерки за отстраняване на допуснатото нарушение или нецелесъобразност, за което се уведомява подателя и другите заинтересовани лица.

Чл.13. За всички предприети действия в хода на извършена проверка на жалба или сигнал, Комисията води преписка, в която се съхраняват изисканите обяснения, протоколи от проведени срещи и взети решения, както и доклада.

Приложения:

1. Протокол за регистриране на устни, в т.ч. подадени по телефон предложения, жалби и сигнали .
2. Регистър за предложения, жалби и сигнали.

Процедурата се осъществява с финансовата подкрепа на
Европейския социален фонд



Приложение 1

Вх.№.....
.....

ПРОТОКОЛ

за регистриране на устни / в т.ч. по телефон/ предложения, жалби и сигнали

№	Данни за подателя	Съдържание на данни
1	Име, презиме, фамилия	
2	Адрес за кореспонденция	
3	Телефон, факс	
4	Ел.адрес	
5	Описание на предложението, жалбата или сигнала	
6	Дата на приемане	
7	Час на приемане	

Приел:

Длъжност:.....

Име, фамилия:.....

Подпис:.....

Този документ е създаден в изпълнение на Договор № BG05M9OP001-2.002- 0136-C001 по проект „Център за предоставяне на социални услуги за социално включване и услуги в домашна среда за по - независим и достоен живот в община Аврен“ по Оперативна програма „ Развитие на човешките ресурси“, съфинансиран от Европейския съюз, чрез Европейски социален фонд

Процедурата се осъществява с финансовата подкрепа на
Европейския социален фонд



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



Приложение №2

Регистър
за подадени предложения, сигнали и жалби

Пореден номер	Входящ номер от Входящ дневник за кореспонденция	Дата на подаване	Име и адрес на подателя	Резюме на жалбата или сигнала	Краен срок за отговор	Дата на изпращане на отговора	Бележки

Този документ е създаден в изпълнение на Договор № BG05M9OP001-2.002- 0136-C001 по проект „Център за предоставяне на социални услуги за социално включване и услуги в домашна среда за по - независим и достоен живот в община Аврен“ по Оперативна програма „ Развитие на човешките ресурси“, съфинансиран от Европейския съюз, чрез Европейски социален фонд