

**КОМПЛЕКС ЗА СОЦИАЛНИ УСЛУГИ ЗА ДЕЦА И СЕМЕЙСТВА
ОБЩИНА ПЛОВДИВ**

4000 Пловдив, ул. Неофит Бозвели № 38 тел. 032 658 150, факс 032 658 163
www.decaisemeistva-plovdiv.org ksu_decaisemeistva@abv.bg



**УТВЪРДИЛ
ДИРЕКТОР КСУДС
НЕДКА ВАСИЛЕВА- ПЕТРОВА**

**ПРОЦЕДУРА
ЗА ЖАЛБИ ОТ КЛИЕНТИ, ПОТРЕБИТЕЛИ И ПЕРСОНАЛА НА
КОМПЛЕКС ЗА СОЦИАЛНИ УСЛУГИ ЗА ДЕЦА И СЕМЕЙСТВА**

I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящата процедура се разработва в изпълнение на чл. 6 от Глава II на Наредбата за критерии и стандарти за социални услуги за деца. За нейното спазване социалните работници и специалистите от Комплекса за социални услуги за деца и семейства /КСУДС/ се задължават при започване на работа по случай и групова социална работа, да свеждат настоящата процедура до знанието на всички, които работят с детето извън Комплекса, както и на родителите, законните представители или тези, които полагат грижи за детето.

1. С тази процедура се определят условията и редът за:
 - а) подаване и регистриране на жалби, сигнали и оплаквания;
 - б) разглеждането на жалби на клиенти, потребители и служители;
 - в) отговор по жалби от КСУДС.
2. Децата, персоналетът, семействата и други лица, свързани с децата имат право да подават жалби за нарушения свързани с качеството на предоставяните социални услуги или неприемливо поведение на служител в писмен вид.
3. Директорът е отговорен за оформяне на досие за всяка подадена жалба и предприети действия.
4. Директорът е отговорен за съхраняването и възможността досието да се предостави за проверка от Агенцията за социално подпомагане и Държавна агенция за закрила на детето.

5. При проверка на жалбите, в които има сигнали за неприемливо поведение на деца и родители от други институции, директорът търси съдействие от Дирекция "Социално подпомагане" и други компетентни органи, като привлече техни представители в комисията по разследване.

II. РЕД ЗА ПОДАВАНЕ И РЕГИСТРИРАНЕ НА ЖАЛБИ

1. Жалби постъпили чрез кутията за жалби и оплаквания.

- 1.1. В коридора на ЦОП, ЦРДУ, ЗМБ на видно и достъпно място е поставена кутия с отвор и надпис на нея „Кутия за подаване на жалби и оплаквания”

- 1.2. Всеки понеделник кутията се отваря в присъствието на ръководителя на ЦОП, ЦРДУ, ЗМБ и социален работник от съответната услуга.

- 1.3. При констатиране на наличие на жалба или оплакване, същата се описва в книга за жалби и оплаквания и се свежда до знанието на директора на КСУДС.

2. Жалбите, подадени на рецепцията на КСУДС, се завеждат с входящ номер в специална книга за постъпили жалби. Води се от информатор приемна на КСУДС.

3. След регистриране на жалбата, информаторът приемна дава на жалбоподателя входящия номер, под който е заведена жалбата.

4. Книгата за жалби е официален вътрешен документ и като такъв се прошнурова и пронумерова. Съдържа следната информация: пореден номер, дата на постъпване на жалбата, име на лицето подало жалбата, за какво се отнася жалбата, предприети действия и резултати от проверката. В същия ден на постъпване на жалбата, информаторът приемна я представя на вниманието на директора.

5. При заявено желание от страна на непълнолетен клиент или потребител на услугата ЦОП, ЦРДУ и ЗМБ да подаде жалба, му се предоставя възможност да се консултира с избрано от него пълнолетно лице преди подаване на жалбата.

6. За лицата със затруднена комуникация се осигурява възможност за подаване на жалби и оплаквания, чрез помощта на съответен специалист.

III. РЕД ЗА РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ

1. Директорът със заповед определя комисия и срок, за разглеждане на жалбата. В зависимост от информацията съдържаща се в жалбата, директорът определя срока за обективна и законосъобразна проверка и внасяне на писмен доклад от комисията.

2. Комисията събира, обобщава и анализира всички факти за изясняване на обстоятелствата по жалбата. При необходимост и след съгласуване с Директора на КСУДС, комисията може да покани и изслуша и представители от други институции, работещи по случая на детето.
3. Комисията може да покани страните на среща за допълнително изясняване на обстоятелствата. На срещата се води протокол, който се подписва от присъстващите.
4. Всички действия предприети от комисията се документират и впоследствие се прилагат към заключителния доклад по жалбата.
5. След разглеждане на фактите, събиране на писмени материали, провеждане на необходимите срещи и др., комисията изготвя заключителен доклад за резултатите от проверката, който предава на директора на КСУДС заедно с проект за решение.
6. Директорът, на база на предоставения доклад, се произнася - обективно и законосъобразно, с решение по жалбата в срок до 7 (седем) работни дни от регистрирането ѝ, като при обективни обстоятелства този срок може да се удължи с една седмица.
7. Анонимни жалби се разглеждат по преценка на директора.

IV. РЕД ЗА ОТГОВОР ПО ЖАЛБИ

1. След приключване на проверката, директорът се задължава в 3-дневен срок от постановяване на Решението си, в писмен вид с препоръчано писмо с обратна разписка или посредством лично връчване на решението срещу подпис, да уведоми жалбоподателя за резултатите и предприетите действия.
2. Документите по жалбата, протоколите, докладът и предприетите мерки се съхраняват в досието на жалбата за срок от 3 години.

V. РЕД ЗА ОБЖАЛВАНЕ

1. Решението на Директор КСУДС подлежи на обжалване пред Кмета на Община Пловдив.

VI. ДЕЙСТВИЕ ПРИ ТЕЖКО ВИНОВНО ПОВЕДЕНИЕ НА ЧЛЕН ОТ ПЕРСОНАЛА

1. В случай, че в жалбата е посочено тежко, виновно поведение на член от персонала, директорът със заповед го отстранява от работа по случаи за периода, в който се проверяват обстоятелствата.

2. Жалбите, които се отнасят за насилие над дете или друго тежко нарушение, засягащо живота или здравето на дете, се разглеждат по реда на Раздел IX, т. 2 от утвърденото **Ръководство по закрила на деца от насилие и злоупотреба.**