



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
РАЗВИТИЕ НА
ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ

*Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на
ЕВРОПЕЙСКИЯ СОЦИАЛЕН ФОНД*

ПРОЦЕДУРА
ЗА РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ
ОТ КАНДИДАТ- ПОТРЕБИТЕЛИ, ПОТРЕБИТЕЛИ
И ПРЕДОСТАВЯЩИ ГРИЖА ЗА ТЯХ
В „ЦЕНТЪР ЗА ПОЧАСОВО ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНТЕГРИРАНИ УСЛУГИ” ПО
ПРОЕКТ „НОВИ ХОРИЗОНТИ“

Община Търговище е бенефициент по проект „Нови хоризонти” по процедура за директно предоставяне на безвъзмездна финансова помощ BG05M9OP001-2.002 „Независим живот”, по Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси” 2014-2020 година.

Настоящата процедура за разглеждане на жалби е разработена предвид изключително големия брой подадени заявления за включване в дейностите по проекта и необходимостта на близо 400 човека. Поради ограничения финансов ресурс, в списъците с одобрени потребители със сигурност няма да попаднат всички лица/ деца, които са в остра нужда от ежедневна подкрепа.

Въз основа на това, ръководството на Община Търговище взе решение максималния брой часове, които да се предоставят за грижа на едно лице да не надхвърлят 2 часа дневно, въпреки, че за повечето потенциални потребители са необходими 24 часа грижа. Ръководството на Община Търговище и експертите в „Центъра” са наясно с наболелия проблем и ще направят всичко необходимо, при получаване на „Жалба” да преразгледат документацията на жалбо – подателя и, ако е възможно да удовлетворят желанието му. Поет е ангажимент от ръководството на Община Търговище, при наличие на финансов ресурс, той да се насочи към тази, най-нуждаеща се група от лица/ деца, попадащи в целевите групи по проекта:

Проект “НОВИ ХОРИЗОНТИ”

*Договор за безвъзмездна финансова помощ BG05M9OP001-2.002-0182-C001,
Финансиран от Оперативна програма “Развитие на човешките ресурси 2014 - 2020”,
съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз.*



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
РАЗВИТИЕ НА
ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ

*Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на
ЕВРОПЕЙСКИЯ СОЦИАЛЕН ФОНД*

I. ЦЕЛЕВИ ГРУПИ ПО ПРОЕКТА И КАНДИДАТИ ЗА ПОЛЗВАНЕ НА УСЛУГИТЕ „ЦЕНТЪР ЗА ПОЧАСОВО ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНТЕГРИРАНИ УСЛУГИ” са:

1. Хора с увреждания и техните семейства.

Хората с увреждания са група в неравностойно положение, която се нуждае от дългосрочна грижа, вкл. социални и здравни услуги в общността и в домашна среда. Обикновено тази грижа се осъществява от техните семейства и близки, което пък често ги поставя в невъзможност за реализация на трудовия пазар. Тази целева група включва деца и по-млади хора с увреждания, които имат потребност от общуване, социални контакти, а в същото време се нуждаят от помощ в ежедневните си дейности, но и от мотивационна и психологическа подкрепа. От такава подкрепа се нуждаят и техните семейства и близки.

2. Хора над 65 г. с ограничения или в невъзможност за самообслужване.

Липсата на професионални услуги, отговарящи на потребностите на възрастните хора с ограничения или в невъзможност за самообслужване и недостатъчните финансови ресурси, са причините тази целева група да е в социално изключена. Възможно е тези хора да не са диагностицирани и да нямат ТЕЛК, но да са в бедстващо положение, заради възрастта си. Грижите за зависим възрастен човек обикновено са от неквалифицирани лица, най-често членове на семейството, което ограничава достъпа на близките в трудоспособна възраст до пазара на труда.

За тези целеви групи ще се предостави комплекс от интегрирани услуги за социално включване в домашна среда и в общността, вкл. помощ при тоалет, хранене, ежедневни дейности, мотивационна и психологическа подкрепа, здравни грижи. Предвидено е потребителите да ползват услугите "личен асистент", „социален асистент” или „домашен помощник” и съпътстващите интегрирани услуги: медицинска и психологическа подкрепа, и рехабилитация. На всички потребители ще бъдат изготвени социални оценки и на тази база ще бъдат изведени специфичните нужди и потребности.

Проект “НОВИ ХОРИЗОНТИ”

*Договор за безвъзмездна финансова помощ BG05M9OP001-2.002-0182-C001,
Финансиран от Оперативна програма “Развитие на човешките ресурси 2014 - 2020”,
съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз.*



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
РАЗВИТИЕ НА
ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ

**Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на
ЕВРОПЕЙСКИЯ СОЦИАЛЕН ФОНД**

II. ПРАВИЛА ЗА ПРЕРАЗГЛЕЖДАНЕ НА ОЦЕНКАТА

Всеки кандидат – потребител/ потребител или кандидат за ЛА, СА, ДП/ ЛА, СА, ДП, има право да подаде възражение/ жалба в „Център за административно обслужване”, свободен текст, след обявяване на резултатите. Комисията разглежда всяко възражение и в срок от 30 работни дни от получаването му извършва проверка и изпраща писмен отговор на жалбоподателя.

След публикуване на резултатите от решенията на Комисиите за класиране, всеки кандидат може да подаде възражение/ жалба в „Център за административно обслужване”, свободен текст.

Комисията за разглеждане на жалби и сигнали, назначена от Кмета на община Търговище се състои от минимум трима членове, заедно с председателя. Комисията разглежда жалбата по следните правила:

1. Общи положения

С тези правила се определят условията и реда за: Приемане на жалби и сигнали на граждани; Процедурата за разглеждане на жалби и сигнали на граждани; Водене на дневник на постъпилите жалби и сигнали.

2. Начин на работа на „Комисията за жалби”

Постъпилите в „Център за административно обслужване” в община Търговище (вкл. получени по пощата) и регистрирани в Дневник за постъпилите жалби и сигнали във връзка с изпълнение на Проект № BG05M9OP001-2.002-0182-C001 „Нови хоризонти” се предоставят на Председателя на „Комисията за разглеждане на постъпили жалби и сигнали”. Ако бъде констатирано, че документът, съдържащ жалба или сигнал, не е подписан, се уведомява подателят, за да положи подписа си. а ако сигнала е анонимен, то той се оставя без разглеждане. „Комисията за разглеждане на постъпили жалби и сигнали” разглежда жалбата и жалбоподателят писмено се уведомява за предприетите действия.

„Комисията за разглеждане на постъпили жалби и сигнали” събира, обобщава и анализира всички необходими доказателства (респ. взема обяснения за проверявания случай) за изясняване на обстоятелствата по жалбата или сигнала.

В срок от 25 /двадесет и пет/ работни дни от постъпване на жалбата или сигнала, се съставя доклад, който се подписва от членовете на комисията.

Проект “НОВИ ХОРИЗОНТИ”

Договор за безвъзмездна финансова помощ BG05M9OP001-2.002-0182-C001,
Финансиран от Оперативна програма “Развитие на човешките ресурси 2014 - 2020”,
съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
РАЗВИТИЕ НА
ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ

**Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на
ЕВРОПЕЙСКИЯ СОЦИАЛЕН ФОНД**

Членовете на комисията изготвят отговор с резултата, който се изпраща писмено на жалбоподателя. Възможно е по време на работата на „Комисията” да се преразглежда Решението на Комисията за подбор.

Документите изготвени от комисията за разглеждане на жалбите и сигналите се архивират към документацията на Проекта.

4. Регистър и информация

Всички постъпили и съпровождащи документи се регистрират и допълват в „Дневник за постъпилите жалби и сигнали”.

III . ПРАВИЛА ЗА РАЗГЛЕЖДАНЕ И КАНДИДАТСТВАНЕ СЛЕД ПЪРВОНАЧАЛНИЯ ПРИЕМ

Възможност за включване в дейностите на „Център за почасово предоставяне на интегрирани услуги” и подаване на документи за включване като потребител / предоставящ грижа е възможно от 1 до 10 число всеки календарен месец в сградата на „Центъра” в гр. Търговище, ул. „Първи май” № 4. Потребителите, попаднали в списък на резервите имат възможност да кандидатстват повторно при промяна в обстоятелствата. При получен сигнал от близки/съседи/кмет на населено място и др. Писмено или устно ще се изготвят протоколи и при необходимост и възможност, заявените лица/ деца ще се включат в дейностите по проекта На по-късно подадите документи потребители за включване в дейностите на „Центъра” ще се изготви социална оценка и при необходимост и възможност ще се включат в дейностите по проекта.

Февруари 2016г

Проект “НОВИ ХОРИЗОНТИ”

Договор за безвъзмездна финансова помощ BG05M9OP001-2.002-0182-C001,
Финансиран от Оперативна програма “Развитие на човешките ресурси 2014 - 2020”,
съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз.