ПРИЛОЖЕНИЕ № 6 · ПУБЛИЧНО ИЗВЛЕЧЕНИЕ

Процедура за приемане и разглеждане на сигнали и жалби

Сдружение „Мобилен център за приобщаване и развитие - Пловдив“ · ЕИК 208681061

Версия 1.0 / 12.02.2026 г. - Протокол № 1 на УС. Консолидиран източник: Организационен наръчник, утвърден с Протокол № 3 / 17.03.2026 г., т. 2.

Публично текстово извлечение от българския оригинал. Изданието от 26.09.2026 г. е техническо оформление за сайта, без ново приемане или съдържателно изменение. Вътрешните бланки, регистри и полета за подпис не се публикуват. Заличаването на личния адрес е обозначено.

Сдружението не е лицензиран доставчик на социални услуги по ЗСУ. Уредените в документа бъдещи или условни дейности не означават, че се предоставят в момента, и не заменят необходимите разрешения.

Официален оперативен имейл: mobilencentrplovdiv@gmail.com

I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл. 1. Цел на процедурата Настоящата процедура урежда реда за подаване, регистриране, разглеждане и отговор на сигнали и жалби, свързани с дейността на Сдружението. Тя има за цел да гарантира прозрачност, отчетност и защита на правата на всички заинтересовани страни – потребители, служители, партньори и граждани.

Чл. 2. Обхват Процедурата се прилага за:

• сигнали за нередности, нарушения на етичния кодекс, конфликт на интереси, злоупотреби или незаконни действия;

• жалби от потребители на услуги, техните семейства, партньори или други външни лица относно качеството на услугите, поведението на служители или други аспекти от дейността;

• вътрешни сигнали от служители, доброволци или членове на Сдружението.

Чл. 3. Основни принципи

• Поверителност – самоличността на подателя и съдържанието на сигнала се пазят в тайна, освен ако закон не изисква друго.

• Безпристрастност – разглеждането се извършва от лица, които нямат конфликт на интереси по случая.

• Бързина и ефективност – сигналите се разглеждат в разумен срок, без неоправдано забавяне.

• Забрана за ответни действия – никой не може да бъде тормозен, уволняван или дискриминиран поради подаден добросъвестен сигнал.

• Документиране – всяка стъпка по приемане и разглеждане се документира.

II. ПОДАВАНЕ НА СИГНАЛИ И ЖАЛБИ

Чл. 4. Начини за подаване Сигнали и жалби могат да се подават по един от следните начини:

1. Писмено – на адреса на управление на Сдружението: [личният адрес е заличен в публичното копие] (с надпис „Сигнал/Жалба – поверително“).

2. Електронно – на специално създаден за целта имейл адрес: mobilencentrplovdiv@gmail.com (достъпът до този имейл е ограничен само до определените лица).

3. Устно – лично пред председателя на УС или друг член на УС, като се съставя писмен протокол, подписан от подателя.

4. Анонимно – допустимо е, но може да ограничи възможността за пълно разследване и обратна връзка.

Чл. 5. Съдържание на сигнала/жалбата За да бъде разгледан ефективно, сигналът следва да съдържа:

• име и данни за контакт на подателя (ако не е анонимен);

• описание на конкретното нарушение или проблем;

• дата, място и участници (ако са известни);

• доказателства (снимки, документи, имена на свидетели), ако има такива;

• какво очаква подателят като резултат (например проверка, коригиране на проблема, дисциплинарни мерки).

Чл. 6. Регистриране Всеки постъпил сигнал или жалба се регистрира в поверителен регистър, който съдържа:

• входящ номер и дата на получаване;

• кратко описание;

• начин на подаване;

• статус на разглеждане;

• краен резултат и дата на приключване. Регистърът се води от определено от УС лице (напр. председателя или упълномощен член).

III. РАЗГЛЕЖДАНЕ НА СИГНАЛИ И ЖАЛБИ

Чл. 7. Орган, компетентен да разглежда

1. Сигналите и жалбите се разглеждат от Комисия по етика и сигнали, назначена от Управителния съвет. Комисията се състои от минимум двама души – членове на УС или външни лица с подходящ опит.

2. В случай че сигналът засяга член на комисията, същият се отстранява и се замества от друг член на УС.

3. При сигнали срещу председателя или целия УС, разглеждането се извършва от Общото събрание.

Чл. 8. Срокове

1. В срок до 7 работни дни от получаване на сигнала, комисията изпраща потвърждение до подателя (ако е посочил контакт), че сигналът е приет и ще бъде разгледан.

2. Разглеждането се извършва в срок до 30 дни от получаване, освен ако сложността на случая не изисква удължаване (с уведомяване на подателя).

3. При удължаване срокът не може да надвишава общо 60 дни.

Чл. 9. Процедура по разглеждане

1. Комисията събира цялата относима информация – документи, писмени обяснения, изслушва свидетели и заинтересовани лица.

2. Осигурява се възможност на лицето, срещу което е подаден сигнал, да представи своята гледна точка.

3. При необходимост се търси становище от външни експерти (юрист, психолог, счетоводител).

4. След приключване на проверката, комисията изготвя писмен доклад с констатации и препоръки.

Чл. 10. Решение и последици

1. Въз основа на доклада, УС (или компетентният орган) взема решение, което може да включва: ○ отхвърляне на сигнала като неоснователен; ○ препоръки за промени в практиките или процедурите; ○ дисциплинарни мерки спрямо служители (съгласно Кодекса на труда и вътрешните правила); ○ прекратяване на договорни отношения с външни изпълнители; ○ уведомяване на компетентни органи (прокуратура, полиция, КЗЛД и др.), ако са установени закононарушения.

2. Решението се съобщава писмено на подателя (ако е известен) в срок до 7 дни от вземането му.

Чл. 11. Обжалване Подателят има право да обжалва решението пред Общото събрание в 14-дневен срок от получаването му. Общото събрание се произнася в срок до 30 дни.

IV. ЗАЩИТА НА ПОДАВАЩИЯ СИГНАЛ

Чл. 12. Поверителност Всички лица, които участват в разглеждането на сигнали, са длъжни да пазят поверителността на информацията и самоличността на подателя, освен ако разкриването не се налага по законови причини или със съгласието на подателя.

Чл. 13. Забрана за ответни действия

1. Забранени са всякакви ответни действия срещу лице, подало добросъвестен сигнал – уволнение, понижение, тормоз, изолиране или други форми на дискриминация. 2. Ако подателят смята, че е обект на ответни действия, може да подаде допълнителен сигнал, който се разглежда с предимство.

3. При установяване на ответни действия, виновното лице носи дисциплинарна отговорност, включително прекратяване на договора.

Чл. 14. Добросъвестност Подаването на сигнал се счита за добросъвестно, ако лицето има разумни основания да смята, че твърденията му са верни. Подаването на заведомо неверни сигнали с цел ощетяване на други лица може да доведе до отговорност за клевета или други законови последици.

V. ДОКУМЕНТИРАНЕ И АРХИВИРАНЕ

Чл. 15. Досие по всеки сигнал За всеки сигнал се създава отделно досие, което съдържа:

• оригиналния сигнал/жалба;

• регистрационен лист;

• събрани доказателства и обяснения;

• доклад на комисията;

• решение на УС и доказателства за съобщаването му;

• данни за обжалване (ако има). Досиетата се съхраняват най-малко 5 години.

Чл. 16. Годишен отчет Веднъж годишно (до 31 януари) УС изготвя обобщен (анонимизиран) доклад за постъпилите сигнали и жалби, който се представя пред Общото събрание. Докладът включва брой сигнали, категории, предприети мерки и препоръки за подобрения.

VI. ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

Чл. 17. Настоящата процедура е приета на заседание на УС на 12.02.2026 г. (Протокол № 1) и влиза в сила от датата на приемането си.

Чл. 18. Всички лица, попадащи в обхвата на процедурата, се запознават с нея срещу подпис.

Чл. 19. Процедурата подлежи на преглед и актуализация при необходимост, но най-малко веднъж на две години.

Приложения:

1. Формуляр за подаване на сигнал/жалба (образец)

2. Регистър на сигнали и жалби (поверителен)

3. Декларация за поверителност на членовете на комисията