PROCEDURA ZGŁASZANIA UWAG, SKARG, WNIOSKÓW I POTRZEB UCZESTNIKÓW

Projekt: „WSPARCIE SZYTE NA MIARĘ DLA PACJENTÓW HOSPICJUM DOMOWEGO"

Numer projektu: FEMA.08.05-IP.01-0EWP/26
Beneficjent: WILLA NOVA Sp. z o.o.

1. CEL PROCEDURY

Celem procedury jest zapewnienie uczestnikom projektu możliwości zgłaszania:

- **uwag dotyczących realizacji projektu;**
- **problemów organizacyjnych;**
- **skarg;**
- **wniosków;**
- **potrzeb związanych z dostępnością;**
- **uwag dotyczących jakości otrzymywanego wsparcia;**
- **innych kwestii związanych z udziałem w projekcie.**

Każde zgłoszenie powinno być traktowane z należytą uwagą, z zachowaniem zasad poufności i poszanowaniem praw uczestnika.

2. KTO MOŻE ZŁOŻYĆ ZGŁOSZENIE

Zgłoszenie może złożyć:

- **uczestnik projektu;**
- **opiekun faktyczny uczestnika – jeżeli dotyczy;**
- **przedstawiciel ustawowy uczestnika – jeżeli dotyczy.**

3. FORMY ZGŁOSZENIA

Zgłoszenie można przekazać:

☐ **osobiście;**
☐ **telefonicznie;**
☐ **pocztą elektroniczną;**
☐ **pisemnie;**
☐ **w innej dostępnej formie uzgodnionej z Beneficjentem.**

4. DANE KONTAKTOWE

Osoba odpowiedzialna za przyjmowanie zgłoszeń:
Imię i nazwisko / stanowisko:

IRMINA LASKUS

Telefon:

+48 791 246 656

E-mail:

irmina.laskus@gmail.com

Adres do korespondencji:

"WILLA NOVA"
Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością
04-418 Warszawa, ul. Kordiana 83
NIP 9522236456, REGON 524188676

5. TREŚĆ ZGŁOSZENIA

Zgłoszenie powinno, w miarę możliwości, zawierać:

- **opis sytuacji;**
- **wskazanie, czego dotyczy problem;**
- **oczekiwany sposób rozwiązania sprawy – jeżeli uczestnik chce go wskazać;**
- **dane kontaktowe umożliwiające udzielenie odpowiedzi – jeżeli uczestnik chce otrzymać odpowiedź.**

Uczestnik nie ma obowiązku ujawniania informacji, które nie są niezbędne do rozpatrzenia zgłoszenia.

6. ZGŁOSZENIA DOTYCZĄCE DOSTĘPNOŚCI

Jeżeli uczestnik napotyka barierę w dostępie do projektu lub wsparcia, może zgłosić potrzebę zapewnienia odpowiednich warunków.
Może ona dotyczyć w szczególności:

- **dostępności architektonicznej;**
- **komunikacji;**
- **sposobu przekazywania informacji;**
- **organizacji spotkania;**
- **wsparcia osoby z niepełnosprawnością;**
- **innych indywidualnych potrzeb.**

Beneficjent powinien podjąć działania adekwatne do zgłoszonej potrzeby i możliwości organizacyjnych projektu.

7. ROZPATRYWANIE ZGŁOSZEŃ

Po otrzymaniu zgłoszenia Beneficjent:
1. **rejestruje zgłoszenie, jeżeli jest to wymagane;**
2. **analizuje przedstawioną sprawę;**
3. **w razie potrzeby kontaktuje się z osobą zgłaszającą;**
4. **podejmuje odpowiednie działania;**
5. **przekazuje odpowiedź, jeżeli zgłoszenie zawiera dane umożliwiające kontakt.**

Termin rozpatrzenia zgłoszenia powinien być dostosowany do charakteru sprawy i obowiązujących zasad realizacji projektu.

8. POUFNOŚĆ

Informacje przekazane w związku ze zgłoszeniem będą traktowane z zachowaniem poufności, w zakresie wynikającym z obowiązujących przepisów prawa.
Dane osobowe będą przetwarzane zgodnie z właściwą klauzulą informacyjną oraz obowiązującymi przepisami dotyczącymi ochrony danych osobowych.

9. ZGŁOSZENIA DOTYCZĄCE OSÓB REALIZUJĄCYCH WSPARCIE

Jeżeli uwaga lub skarga dotyczy psychologa albo innej osoby realizującej wsparcie, uczestnik może zgłosić ją bezpośrednio do osoby odpowiedzialnej za realizację projektu:

koordynator opieki, pielęgniarka

Zgłoszenie nie powinno wpływać na prawo uczestnika do dalszego korzystania ze wsparcia zgodnie z zasadami projektu.

10. ZGŁOSZENIA DOTYCZĄCE NARUSZEŃ LUB NIEPRAWIDŁOWOŚCI

W przypadku podejrzenia nieprawidłowości związanych z realizacją projektu uczestnik może przekazać informację Beneficjentowi oraz – w przypadkach przewidzianych właściwymi procedurami – odpowiedniej instytucji odpowiedzialnej za realizację programu.
Informacje o właściwych kanałach zgłaszania nieprawidłowości powinny być dostępne na stronie internetowej Beneficjenta lub projektu.

11. OCHRONA PRZED NEGATYWNYMI KONSEKWENCJAMI

Zgłoszenie uwagi, skargi, wniosku lub potrzeby nie powinno powodować negatywnych konsekwencji dla uczestnika korzystającego ze wsparcia w ramach projektu.

12. PUBLIKACJA PROCEDURY

Niniejsza procedura powinna być dostępna dla uczestników w sposób umożliwiający łatwe zapoznanie się z jej treścią, w szczególności na stronie internetowej projektu lub Beneficjenta.

Data przyjęcia procedury: 01.10.2026r.

Osoba odpowiedzialna:

TAMARA STANGEL

Stanowisko:

PROKURENT

Podpis:

Tamara Stangel

prokurent