

Procedura składania skarg – Mobilne zespoły pomocy

ZAKTUALIZOWANO: 06/02/2025

Art. 21 sekcji 5 dekretu wspólnego zarządu z dnia 9 maja 2019 r. w sprawie zatwierdzania i sposobu dotowania centrów pomocy doraźnej i integracji.

(...)Každy ośrodek określa procedurę rejestracji i rozpatrywania skarg użytkowników w regulaminie wewnętrznym.

Procedura ta opisuje, w jaki sposób składane są skargi, jak oceniana jest ich dopuszczalność, w jaki sposób są one rozpatrywane i w jaki sposób wyniki są przekazywane użytkownikom.

Formularz skargi musi być dostępny w języku francuskim i niderlandzkim, w broszurach informacyjnych i/lub na stronie internetowej ośrodka. (...).

Wszelkie formy przemocy lub nadużycia popełnione przez członka zespołu Samusocial wobec beneficjenta są surowo zabronione i podlegają karze. Jeśli beneficjent uważa, że padł ofiarą nadużycia ze strony pracownika, Samusocial of Brussels sugeruje złożenie skargi za pośrednictwem jednego z dwóch następujących kanałów:

Wewnętrznie: Za pośrednictwem formularza skargi, który jest dostępny na stronie internetowej Samusocial lub wysyłany do beneficjenta po zażądaniu go od zespołów. Beneficjent może wypełnić formularz skargi samodzielnie lub z pomocą wybranej przez siebie zaufanej osoby wspierającej. Wypełniony formularz należy przesłać pocztą na poniższy adres:

Boulevard Poincaré - 68-70, 1070 Anderlecht à l'attention du « **Responsable de l'intégration de la Voix et des Droits des Bénéficiaires** ».

Wyłącznie pod warunkiem, że skarżący jest osiągalny telefonicznie lub pocztą elektroniczną, Responsable de l'Intégration de la Voix et des Droits des Bénéficiaires (lub jego przedstawiciel w przypadku nieobecności) ma **siedem dni roboczych** na wysłanie skarżącemu potwierdzenia odbioru, informując go o działaniach w związku ze skargą.

Jeżeli skarga zostanie uznana za dopuszczalną, Responsable de l'Intégration de la Voix et des Droits des Bénéficiaires ma trzy miesiące na przeprowadzenie odpowiednich działań następczych i skontaktuje się ze skarżącym w celu poinformowania go o wnioskach z dochodzenia (okres trzech miesięcy może zostać przedłużony w pewnych szczególnych i wyjątkowych sytuacjach oraz po uzasadnieniu ze strony Responsable de l'Intégration de la Voix et des Droits des Bénéficiaires). Wyłącznie od warunkiem, że skarżący jest osiągalny telefonicznie lub pocztą elektroniczną, Responsable de l'Intégration de la Voix et des Droits des Bénéficiaires skontaktuje się ze skarżącym po zakończeniu procedury, aby poinformować go o wnioskach z dochodzenia i możliwych środkach odwoławczych w przypadku, gdyby beneficjent był niezadowolony z wyniku.

Zewnętrznie: Jeśli skorzystanie z wewnętrznej procedury składania skarg nie jest możliwe lub jeśli beneficjent uważa, że odpowiedź na skargę nie jest sprawiedliwa, może złożyć skargę do Vivalis.brussels, administracji Wspólnej Komisji Wspólnotowej (Administration of the Common Community Commission). Skargi można składać listownie lub online. Dane kontaktowe znajdują się poniżej:

Vivalis.brussels, Administration of the Common Community Commission of the Brussels-Capital Region: Rue Belliard 71, box 1, 1040 Brussels - Tel.: 02 502 60 01 - <https://www.vivalis.brussels/fr/plainte> lub <https://www.vivalis.brussels/nl/klachten>