**ТЕМА 3**

**ОСЪЩЕСТВЯВАНЕ НА ВЪТРЕШЕН ПЕРИОДИЧЕН И ГОДИШЕН КОНТРОЛ, МОНИТОРИНГ И ОЦЕНКА НА КАЧЕСТВОТО И ЕФЕКТИВНОСТТА В ПРЕДОСТАВЯНИТЕ СОЦИАЛНИ УСЛУГИ ОТ ТЕХНИТЕ ДОСТАВЧИЦИ (РЪКОВОДИТЕЛИ). ИЗГОТВЯНЕ И СЪДЪРЖАНИЕ НА ГОДИШЕН ПЛАН – ГРАФИК ЗА КОНТРОЛ. КОНТРОЛНИ ДЕЙНОСТИ. КРИТЕРИИ ЗА КОНТРОЛ. ДОКУМЕНТАЛНА ОТЧЕТНОСТ.**

**І. ОСЪЩЕСТВЯВАНЕ НА ВЪТРЕШЕН ПЕРИОДИЧЕН И ГОДИШЕН КОНТРОЛ, МОНИТОРИНГ И ОЦЕНКА НА КАЧЕСТВОТО И ЕФЕКТИВНОСТТА В ПРЕДОСТАВЯНИТЕ СОЦИАЛНИ УСЛУГИ ОТ ТЕХНИТЕ РЪКОВОДИТЕЛИ**

1. Периодичният и годишен вътрешен контрол и мониторинг на качеството и ефективността на предоставяните социални услуги се осъществява от техните Ръководители, или от определени с тяхна Заповед служители. Ръководителите на социалните услуги имат право да наемат и външни експерти за извършване на вътрешния контрол и мониторинг. Контролът и мониторинга включва дейности по:

* оценка на съответствието на предоставяните социални услуги със стандартите за качество и критериите за тяхното изпълнение, приложими за тях съгласно § 1 от Преходните и заключителни разпоредби на Наредбата за качество на социалните услуги;
* събиране, обработване, анализиране и съхраняване на информацията за всички предоставяни от доставчика социални услуги чрез обхващане на всички лица, ползващи услугите;
* Провеждане на системно наблюдение на ефективността на предоставяните социални услуги с оглед на постигнатите резултати за лицата, които ги ползват;
* Идентифициране на силни и слаби страни, възможности и рискове в дейността по предоставяне на социалните услуги;
* Идентифициране на проблеми, пропуски, грешки и нарушения при предоставянето на социални услуги;
* Осъществяване на информационен обмен с лицата, които ползват социалните услуги;
* Извършване на текущи проверки за резултатите от които се изготвят протоколи:

2. Дейностите по т. 1 следва да осигурят:

* Законосъобразно осъществяване на дейностите по управление и предоставяне на социалните услуги от техните ръководители;
* Законосъобразно и ефективно разходване на предоставените средства от държавния и/или общинския бюджет за предоставянето на социалните услуги;
* Спазване на правата на лицата, ползващи социалните услуги;
* Удовлетвореност на лицата, ползващи социалните услуги, съобразно постигнатите ефект и ползи за тях.

**ІІ. ОСЪЩЕСТВЯВАНЕ НА ВЪТРЕШЕН ПЕРИОДИЧЕН И ГОДИШЕН КОНТРОЛ, МОНИТОРИНГ И ОЦЕНКА НА КАЧЕСТВОТО И ЕФЕКТИВНОСТТА В ПРЕДОСТАВЯНИТЕ СОЦИАЛНИ УСЛУГИ ОТ ТЕХНИТЕ РЪКОВОДИТЕЛИ. ИЗГОТВЯНЕ И СЪДЪРЖАНИЕ НА ГОДИШЕН ПЛАН – ГРАФИК ЗА КОНТРОЛ. КОНТРОЛНИ ДЕЙНОСТИ. КРИТЕРИИ ЗА КОНТРОЛ. ДОКУМЕНТАЛНА ОТЧЕТНОСТ.**

1. За провеждане на вътрешен контрол и мониторинг на качеството на предоставяните социални услуги, доставчикът им разработва и утвърждава Годишен план – график, съгласно чл. 23, ал. 1 от Наредбата за качество на социалните услуги.

2. Характеристика на годишния план – график:

- План - графикът дава възможност за нагледно представяне на всички предвидени мерки за изпълнение на дейности, свързани с упражняване на контрол от страна на ръководителя на социалната услуга;

*\*В План – графика следва да се включат базови критерии и елементи на периодична контролна дейност в рамките на съответната календарна година, които (по преценка на ръководителя на социалната услуга) могат да не следват строго определена хронологична последователност.*

*\*\* Изборът на критерии за контрол от ръководителя на социалната услуга следва да се прави по начин който да гарантира постигне на цялостно проследяване и оценяване в рамките на една календарна година на изпълнението на всички стандарти за качество и критерии за тяхното изпълнение, отнасящи се за всяка функционираща социална услуга, дефинирана до приемането на Националната карта на социалните услуги съгласно Правилника за прилагане на закона за социално подпомагане.*

- Разработването, утвърждаването и изпълнението на план - график за провеждане на периодичен и годишен вътрешен контрол и мониторинг на предоставяната социална услуга е важна предпоставка за ефикасно, целесъобразно, навременно и резултатно изпълнение на предвидените дейности в Програмата за развитие на качеството в социалната услуга.

3. Съдържание на Годишния план – график.

При изработване на Годишен план – график за осъществяване на вътрешен контрол и мониторинг на качеството и ефективността, Ръководителят на социалната услуга следва задължително да планира:

* Минимален брой на тематични проверки през следващата календарна година и периоди за провеждането им;
* Броят и тематичния обхват на контролните дейности, които ще бъдат включени във всяка една планирана проверка през следващата календарна година;
* Времева продължителност за осъществяване на всяка една контролна дейност в рамките на периода за провеждане на съответната проверка през годината;
* Критерии които да дават индикация за степента на съответствие на резултатите от контролната дейност с приложимите стандарти за качество и критериите за тяхното изпълнение за съответната социална услуга;
* Необходимост/изискване за изготвяне на самостоятелна документална отчетност при извършване на всяка планирана тематична проверка през календарната година.

4. Минималният брой на планираните тематични проверки през годината е 4 (поне веднъж на всеки три месеца, съгласно чл. 23, ал. 3 от Наредбата за качество на социалните услуги). По преценка на ръководителя на социалната услуга, броят им може да бъде и повече. При провеждане на всяка тематична проверка се осъществява периодичен вътрешен контрол.

5. Тематичният обхват на всяка отделна контролна дейност, включена в годишна проверка следва да се определя при съблюдаване на чл. 24 от Наредбата за качество на социалните услуги и всички стандарти за качество и критерии за тяхното изпълнение, отнасящи се за социалната услуга.

В план-графика се включват и контролни дейности, определени въз основа на резултатите от проведения контрол и мониторинг за предходната година.

В зависимост от характера на контролна дейност е допустимо същата да бъде включена по преценка на ръководителя на социалната услуга в периода на извършване на всяка една тематична проверка през годината или в периода на извършване само на една или на няколко от тематичните проверки.

По своя характер контролните дейности са методи/ способи за осъществяване на контрол и според тяхната функционална насоченост се разделят на три основни вида:

-Превантивни,

-Текущи,

-Последващи.

6. За всяка контролна дейност следва да бъде определена времева продължителност за осъществяването ѝ в рамките на периода за изпълнение на съответната проверка през годината.

- Времевата продължителност на контролната дейност се определя по преценка на ръководителя на социалната услуга.

7. За всеки резултат от контролна дейност следва да бъде посочен и съответният му критерии за наличие/липса на изпълнение на стандарти и критерии за качество.

-Критерият се избира от ръководителя на социалната услуга, като според нас това трябва да става в пълно съответствие и (без противоречие) със стандартите за качество и критериите за изпълнението им, приложими за социалната услуга.

8. За всяка отделна тематична проверка следва да се изготвя самостоятелна подробна документална отчетност (Писмени доклади с приложени копия на: Работни графици, Списъци с щатна численост на персонала, Заповеди за налагане на дисциплинарни наказания при наличие на такива, Обобщена информация от анкетни проучвания за удовлетвореността на потребителите от ползването на социалната услуга, Протоколи от провеждане на екипни срещи, Протокол от провеждане срещи за преразглеждане на Програма за развитие на качеството в социалната услуга, Актуализирана програма за развитие на качество на социалната услуга при необходимост, Протоколи от системни проверки на специализираната среда, и др. в зависимост от тематиката на проверката и установените констатации).

Докладите следва да бъдат заверени и подписани както от Ръководителя на социалната услуга, така и от служителите, определени с негова Заповед за осъществяване на контролна дейност.

9. Ръководителят на социалната/ите услуга/и събира, обобщава и анализира информацията, получена от изготвените доклади за резултатите и констатациите от проведените тематични проверки.

В случай, че Ръководителят на социалната/ите услуга/и установи несъответствие на дейността си с нормативните изисквания за предоставяне на социалната/ите услуга/и и със стандартите за нейното/тяхното качество и критериите за нейното/ тяхното изпълнение, той предприема незабавни действия за отстраняване на нарушенията и подобряване на качеството на услугата/ите. За всяко несъответствие и всяко предприето действие по отстраняването му, Ръководителят на социалната/ите услуга/и следва да бъде задължен да уведомява писмено кмета на общината или определен от него компетентен служител.

10. Ред за изготвяне на годишен план – график:

За социални услуги, които се предоставят от общини, като делегирани от държавата дейности и местни дейности, годишният план-график за следващата календарна година се разработва от ръководителя на съответната социална услуга, до определена от кмета на общината дата, след което по целесъобразност може да се съгласува от определени с вътрешни правила на съответната община, компетентни служители на общинска администрация и да се утвърди от изготвилото го лице.

Екземпляр от утвърдения годишен план – график следва да се предостави от ръководителя на социалната услуга в определено от кмета на съответната община компетентно ресорно звено на общинска администрация за сведение, в срок до края на текущата година в която е изготвен.

11. Годишен контрол и мониторинг на качеството на предоставяните социални услуги се извършва чрез изготвяне на обобщен писмен отчет от Ръководителя на услугите, който включва обобщена информация за:

Резултатите от всеки един Доклад от проведените тематични проверки през годината и анализите в съответните социални услуги;

Постигнатите за календарната година резултати от прилагането на Програмата за развитие на качеството на предоставяните социални услуги

12. В случай на идентифицирани при годишния контрол и мониторинг несъответствия или нарушения, ръководителят на социалните услуги актуализира програмите за развитие на качеството на предоставяните от него социални услуги, инструментите и методите на работа, за което следва да бъде задължен да уведомява писмено кмета на общината или определен от него компетентен служител.