**ТЕМА 5**

**ПРИМЕРЕН ВАРИАНТ НА КРИТЕРИИ ЗА АНАЛИЗ НА ДОБРИ ПРАКТИКИ ЗА ВИСОКО КАЧЕСТВО И ЕФЕКТИВНОСТ НА СОЦИАЛНИТЕ УСЛУГИ**

Добрите практики за високо качество и ефективност на социалните услуги са нови собствени подходи, които съчетават в себе си кумулативното използване на различни техники, знания и опит, съобразно приложимите стандарти за качество и критериите за тяхното изпълнение в разкритите и функциониращи социални услуги.

Чрез внедряването на вече утвърдени добри практики за високо качество и ефективност на социалните услуги, могат да се преодоляват по бърз и адекватен начин съществуващи фактически предизвикателства и пречки пред цялостното прилагане на критериите и стандартите за качеството и ефективността на съществуващите социални услуги.

Добрите практики за високо качество и ефективност на социалните услуги следва да се съобразяват с вида на съответната социална услуга и специфичните потребности на нейните потребители.

Добрите практики за високо качество и ефективност на социалните услуги могат да се прилагат в следните направления:

* организация, управление и контрол в социалните услуги;
* квалификация и професионално развитие на служителите, осъществяващи дейността по предоставянето на социалните услуги;
* сътрудничество с неправителствени организации, образователни институции и други доставчици на социални услуги и общини.

Критериите за анализ на добри практики за високо качество и ефективност на социалните услуги, представляват комплекс от точно определени общи и специфични характеристики и изисквания, които следва да бъдат налични за съответната практика.

Критериите за анализ на добри практики за високо качество и ефективност на социалните услуги се утвърждават от Изпълнителния директор на Агенцията за качеството на социалните услуги, съгласно чл. 57, ал. 1 от Наредбата за качество на социалните услуги.

Целесъобразно е, дадена добра практика да може да се утвърждава като добра практика за “високо качество и ефективност” на социалната услуга само тогава, когато за нея са изпълнени всички определени общи и специфични характеристики и изисквания.

По-долу са определени базови примерни критерии за анализ на добри практики за високо качество и ефективност на социалните услуги.

Посочените критерии не са изчерпателни и могат да бъдат изменяни и допълвани при необходимост и в зависимост от динамиката на развитие на факторите, които оказват влияние при предоставянето на социалните услуги.

**1. ОБЩИ КРИТЕРИИ - при тяхното наличие съответната практика може да се квалифицира като „добра“:**

***ЗАКОННОСТ***

Практиката е разработена и се прилага в пълно съответствие с всички приложими действащи законови и подзаконови нормативни актове, имащи отношение към функционирането на социалните услуги – Закон за социалните услуги, Правилник за прилагане на закона за социалните услуги, Наредба за качеството на социалните услуги, Наредба за стандартите за заплащане на труда на служителите, осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги, които се финансират от държавния бюджет, Закон за социално подпомагане, Правилник за прилагане на закона за социално подпомагане, Закон за закрила на детето, Правилник за прилагане на закона за закрила на детето, Семеен кодекс, Закон за лицата и семействата, Закон за защита на личните данни, Кодекс на труда и др.

***ИНОВАТИВНОСТ***

Практиката демонстрира подход с оригинален и новаторски характер, който дава нови и различни разрешения за съществуващи предизвикателства в социалните услуги, като същевременно обхваща широк спектър от инициативи, насочени към подобряване на качеството и ефективността на предоставяните социални услуги. Практика не включва други утвърдени практики, които вече са се наложили като подход на работа и са разпознати от повече ръководители/доставчици на социални услуги.

***РЕЗУЛТАТНОСТ***

Практиката показва, че тя е отговорила ефективно и ефикасно на идентифицираните предизвикателства в социалните услуги. Съществуват доказателства за правилно въздействие върху проблема и набелязаните цели, както и за постигнатите резултати и качеството на изпълнение. Не са установени пречки пред реализирането на дейностите, включени в обхвата на практиката. Дейностите от практиката са реализирани в разумен период от време без наличие на съществени затруднения.

***АДАПТИВНОСТ И УСТОЙЧИВОСТ***

Практиката демонстрира, че нейната ефективност не е нито краткотрайна, нито преходна. Ползите от нея са добре установени за социалните услуги и се очаква същите да продължат. Може да се разчита, че практиката ще продължи да предоставя предсказуеми висококачествени резултати отново и отново.

***ПОВТОРЯЕМОСТ И ВЪЗПРОИЗВЕЖДАНЕ ОТ ДРУГИ РЪКОВОДИТЕЛИ / ДОСТАВЧИЦИ НА СОЦИАЛНИ УСЛУГИ***

Практиката е ефективно работещ механизъм с мултиплициращо се влияние и въздействие, като същевременно има потенциал да вдъхнови и други ръководители/доставчици на социални услуги, които са изправени пред подобни проблеми или предизвикателства.

***ВЪЗМОЖНОСТ ЗА КОНТРОЛ И ОЦЕНКА***

Дейностите включени в практиката могат да бъдат обект на редовен ежегоден предварителен, текущ и последващ контрол, който може да бъде упражняван по лесен начин, както от ръководителя/доставчика на социалната услуга, така и от общината, в случай че социалната услуга е делегирана от държавата дейност или местна дейност и се предоставя пряко от нея. Практиката може да бъде оценена в зависимост от резултатите които са постигнати за потребителите в социалната услуга в рамките на нейното функциониране.

***\*ВЪЗМОЖНОСТ ЗА ОСИГУРЯВАНЕ НА САМОСТОЯТЕЛНО ФИНАНСИРАНЕ***

За реализацията на практиката могат да се привлекат допълнителни финансови средства, извън тези предвидени и приети по бюджета на общината за функционирането на съответната/ите социална/и услуга/и. Допълнителното финансиране може да се осигури от изпълнение на програми, получаване на дарения, привличане на нови спонсори и партньори и др.

*\* Този критерии не е задължителна характеристика и изискване за съответната практика. Неговото наличие може да се използва като предимство, в случай че двама различни кандидати (общини) са представили за подбор пред АКСУ, две идентични (еднакви) по дейности практики в едно и също направление.*

**2. СПЕЦИФИЧНИ КРИТЕРИИ - при тяхното наличие съответната практика може да се квалифицира като добра практика за “високо качество и ефективност” на социалната услуга.**

***АКТУАЛНОСТ***

Добрата практика е навременна реакция на съществуваща потребност и отразява действителната необходимост от нейното приложение в социалната/ите услуги.

***СЪВМЕСТИМОСТ***

Между целите на добрата практика и постигнатите от нея резултати е налична пряка и непосредствена връзка. В рамките на добрата практика се предвижда и постига планирана съгласуваност между резултатите и целите.

***ДОСТЪПНОСТ***

Дейностите на добрата практика са ясно формулирани и се възприемат еднозначно, с интерес и желание от групата лица спрямо които са насочени. Добрата практика използва целесъобразни и разумни похвати, което се доказва с постигнатите резултати.

**3. ФОРМУЛЯР ЗА ПРЕДСТАВЯНЕ НА ДОБРИ ПРАКТИКИ ЗА ВИСОКО КАЧЕСТВО И ЕФЕКТИВНОСТ НА СОЦИАЛНИТЕ УСЛУГИ.**

За да може да бъде извършен цялостен анализ на добри практики за високо качество и ефективност на социалните услуги, при спазване на принципа за равно начало, се налага необходимост да се разработи унифициран формуляр за представяне на добри практики за високо качество и ефективност на социалните услуги.

В образеца на формуляра следва да се включи минимум следната информация:

**Установяване на практиката**

1.1. Наименование на практиката

………………………………….

1.2 Кратко описание на практиката:

* Същност,
* Цели,
* Предвидени дейности,
* Целеви групи

1.3. Обосновка на практиката:

* Необходимост от създаване,
* Очаквани резултати,
* Законово основание,
* Наличие/липса на пречки за реализиране на предвидените дейности.

1.4. Начало на реализиране на практиката и продължителност:

* напълно завършена,
* наличие на дейности които са в процес на изпълнение.

1.5. Източници на финансиране,

2. Резултати: - силни страни, слаби страни, наличие на създадени нови възможности за социално включване (подробно описание на всички постигнати резултати).