**Тема 8** **Взаимодействие между държавните органи, местната общност и потребителите на услуги за осигуряване на достоен живот за уязвимите групи и подобряване на достъпа до тях.**

**8.1. Задължителни обучителни материали**

**8.1.1 Презентация“ Взаимодействие между държавните органи, местната общност и потребителите на услуги за осигуряване на достоен живот за уязвимите групи и подобряване на достъпа до тях“**

**8.1.2. Взаимодействие на общините с местната общност -** *материал*

**8.1.3. Взаимодействие с потребителите на социалните услуги -***материал*

**8.1.4.. Възлагането на услуги на частен доставчик съгласно ЗСУ и ППЗСУ- материал**

**Препоръчителни обучителни материали**

* **Закон за предоставяне на социалните-**

**услуги, https://www.mlsp.government.bg/zakoni**

* **Правилник за предоставяне на социалните услуги,**

**https://www.mlsp.government.bg/pravilnitsi**

* **Нова наредба за провеждане на конкурс за възлагане на социални услуги, статия** <http://bcnl.org/news/nova-uredba-za-provezhdane-na-konkursi-za-vazlagane-na-predostavyaneto-na-sotsialni-uslugi.html>
* **Методически насоки за уеднаквяване на практиката и координацията при прилагане на Закона за социалните услуги и Правилника за неговото прилагане за** [**https://asp.government.bg/uploaded/files/5506-METODICHESKI-NASOKI.pdf**](https://asp.government.bg/uploaded/files/5506-METODICHESKI-NASOKI.pdf)
* **Сътрудничество Община – НПО: Защо, Кога и Как?**

Презентация, <http://www.netngo.net/images/materiali/satrud.pdf>

* **Практики на взаимодействие на общини и НПО, доклад**

**http://www.aksyst.com:8081/AgoraOpac/Uploads/NPO\_OB\_VL.pdf**

**8.1.1 Взаимодействие между държавните органи, местната общност и потребителите на услуги за осигуряване на достоен живот за уязвимите групи и подобряване на достъпа до тях. възлагане на социални услуги на частен доставчик**

**Основни роли на различните институции на национално ниво са:**

* НС определя регламентите на обществени отношения в системата.
* МС определя държавната политика в областта на социалните услуги.
* МТСП планира, разработва, координира, провежда и контролира изпълнението на държавната политика в областта на социалните услуги, подпомаган от АСП и АКСУ.
* МФ определя бюджетната рамка.
* МЗ правомощия относно интегрираните здравно-социални услуги.

*Сътрудничество между държавните органи, областните администрации, органите на местното самоуправление, социалните партньори, доставчиците на социални услуги, юридическите лица с нестопанска цел за общественополезна дейност, висши училища, професионални организации на специалисти, предоставящи социални услуги, международни организации и лицата, ползващи социални услуги.*

*Представящият прави кратко обобщение относно необходимостта от интегрирано взаимодействие с всички изброени участници в процеса на “правене и реализиране” на политики в сферата на социалните услуги*.

**Областните управители подпомагат процеса на** :

* координацията и сътрудничеството между общините на територията на областта при оценката на потребностите от социални услуги, планирането и предоставянето на социални услуги на областно ниво;
* взаимодействието между общините на територията на областта и териториалните звена на държавни органи.

Съгласно Наредбата за планиране на социалните услуги на областно ниво областните управители:

* организират целево обсъждане и съгласуване между кметовете на общини в областта с цел планиране от всяка община на потребностите й от социални и интегрирани здравно-социални услуги на областно ниво, когато е общинските анализи на потребностите са изготвени;
* подпомагат АСП при организирането и обсъждане на областно ниво на анализа на потребностите и предложението за НКСУ;
* организират обсъждане между общините на територията на областта относно предложението за НКСУ в частта за услугите на областно ниво;
* публикуват информация относно включените в Картата социални и интегрирани здравно-социални услуги на областно ниво за съответната област и актуална информация относно предоставяните услуги на областно ниво.

**На местно ниво** **ролите и отговорностите са свързани с:**

* ОбС определя общинската политика в областта на социалните услуги в съответствие с установените потребности на общинско ниво и приоритетите на държавната политика.
* Кметовете на общини провеждат общинската политика в областта на социалните услуги в съответствие с решенията на общинския съвет и изпълняват възложените им по ЗСУ функции.
* Съвет по въпросите на социалните услуги.
* Доставчици на социални услуги –общински структури, ЮЛ на общината и частни доставчици.

Сътрудничество с другите общини в областта; областната администрация; териториални структури на МТСП, МЗ, МОН, МВР и други държавни органи; частни доставчици на социални услуги на територията на общината и областта; юридически лица с нестопанска цел за общественополезна дейност; лицата, ползващи социални услуги; висши училища, обучаващи социални работници на територията на общината и областта.

**Общините и АСП имат следните области на комуникация и коориднация:**

Функции на АСП, имащи отношение към работата на общините:

* оказва методическа подкрепа при оценката на потребностите от социални услуги, планирането, създаването, предоставянето и развитието на социалните услуги;
* координира разработването и актуализацията на Националната карта на социалните услуги съгласно Наредбата за планиране на социалните услуги;
* дава предварително одобрение за създаване, промяна на броя на потребителите и промяна на мястото на предоставяне на социалните услуги по НКСУ;
* разработва предложения до МТСП за определяне и актуализиране на стандартите за финансиране на социалните услуги, които се финансират от държавния бюджет, и за размера на таксите за тяхното ползване;
* участва при разработването на нормативни промени в областта на социалните услуги;
* поддържа в интегрираната информационна система на агенцията информация относно социалните услуги на територията на страната.

**Общините и Агенцията за качество на социалните услуги/АКСУ:**

АКСУ има следните отговорности**:**

* АКСУ осъществява контрол и мониторинг на предоставянето на социалните услуги;
* лицензира доставчиците на социални услуги;
* прави предложения до МТСП за разработване на нормативни стандарти и критерии за качество и ефективност на социалните услуги. Дава становище по предложенията на общините за разкриване на социални услуги преди предварителното одобрение от АСП, а при интегрирани здравно – социални услуги изисква и становище от РЗИ;
* оказва методическа подкрепа за спазване на нормативно определените стандарти и критерии за качество на социалните услуги;
* разработва критерии за анализ на добри практики за високо качество и ефективност на социалните услуги, извършва подбор на такива практики и предлага утвърждаването им на национално ниво;
* издава задължителни предписания при несъответствие със стандартите за качество и прави мотивирано предложение до МТСП за прекратяване на финансирането;
* осъществява мониторинг на качеството на социалните услуги чрез системно събиране, обобщаване и анализиране на информация въз основа на критериите за изпълнение на стандартите за качество на социалните услуги. Приема отчети от доставчиците на социални услуги до 31 март.

*!!! Ежегодно до 30 април кметът на общината представя в електронен формат на АКСУ анализ на състоянието и ефективността на социалните услуги*

**Взаимодействие на общините с Агенцията за хората с увреждания**

АХУ има следните роли и отговорности**:**

* участва в механизма по координация в областта на политиката за правата на хората с увреждания;
* води и поддържа информационна система за хората с увреждания. Общините събират, поддържат и предоставят актуални данни, необходими за работата на системата. В нея се поддържа профил на всеки човек с увреждане с възможност за индивидуален достъп до персоналните данни за лицето;
* изготвя 6-месечни и годишни отчети за изпълнението на политиката за правата на хората с увреждания, които предоставя на МТСП;
* води и поддържа регистър на специализираните предприятия и кооперации на хората с увреждания;
* разработва програми и финансира мерки за стимулиране на стопанската инициатива в интерес на хората с увреждания;
* разработва програми и финансира проекти за рехабилитация, интеграция и за изграждане на достъпна среда за хората с увреждания;
* участва при изготвянето на проекти на нормативни актове, свързани с правата на хората с увреждания и дава становища по тях;
* публикува и поддържа на интернет страницата си информация за насоките и достъпа за реализиране на правата за хората с увреждания;
* при установяване на нарушение на правата на хората с увреждания докладва на компетентните органи за предприемане на действия и др.

**Общините си партнират с различни организации и институции по отношение на :**

* С НПО сектор
  + съвместни проекти и предоставяне на финансова подкрепа;
  + осигуряване на имоти – общинска собственост при преференциални условия.
* С Образователни институции
  + подкрепа за личностно развитие на децата и учениците с увреждания, включително на децата и учениците със специални образователни потребности;
  + мерки за по-пълно обхващане на децата и учениците в образователния процес;
  + изнесени паралелки и групи на деца и ученици от детските градини и училищата.
* Със Здравни заведения и териториални структури на МЗ
  + създаване на здравни кабинети в социални и интегрирани здравно-социални услуги за резидентна грижа за повече от 20 потребители и в социалните услуги за осигуряване на подслон;
  + спазване на здравните изисквания към лицата, работещи в социалните и интегрираните здравно-социални услуги за резидентна грижа;
  + профилактични медицински и дентални прегледи за деца от социалните и интегрираните здравно-социални услуги за резидентна грижа;
  + защита на психичното здраве при рисковите групи: деца, учащи се, възрастни хора, лица, ползващи социални и интегрирани здравно-социални услуги за резидентна грижа.
* С Местна общност
  + въпроси от местно значение, политика за социална подкрепа на деца и семейства, на уязвими групи, демографски мерки и др.
* С Бизнеса
  + Социално – отговорни партньорства и инициативи. Работа за младежи, напускащи институциите и услугите.

**Партньорствата на общината имат различни форми**

* Обществен посредник (омбудсман), медиатори
* Споразумение за сътрудничество
* ПЧП по реда на ЗСУ
* Съвети и комисии с консултативни функции, съвети на потребителите на социални услуги, на техните настойници или попечители
* Споделени услуги между общини.

**Партньорство в рамките на Съвета по въпросите на социалните услуги**

Съветът:

* подпомага извършването на анализ на потребностите от социални услуги на общинско ниво и анализ на състоянието и ефективността на социалните услуги, които се предоставят на територията на общината;
* разработва предложения за подобряване на качеството и ефективността на социалните услуги, които се предоставят на територията на общината;
* изпълнява и други функции, възложени от общинския съвет;

*Съставът на Съвета се определя с решение на ОбС по предложение на кмета на общината и включва представители на териториални структури на МТСП, МОН, МВР и др. Държавни органи, частни доставчици на социални услуги, организации с нестопанска цел за общественополезна дейност, лицата, ползващи социални услуги, висши училища, обучаващи социални работници*

* Работа в мрежи на областно и местно ниво

**По отношение на потребителите съществуват Съвети на потребителите на социалните услуги**

* Европейската харта за качество на социалните услуги определя като едни от критериите ориентираност към резултата на СУ , т.е. промяна в живота на потребителя.
* Това определя провеждането на периодични оценки с участие на потребителите.
* Съвета на потребителите има цел да защитават интересите на потребителите на социални услуги и да упражняват обществен контрол
* Съвети имат съвещателни функции при осъществяване на дейностите по предоставянето на социални услуги и следят за качеството им.

**Общността участва в процеса на вземане на решения на местно ниво в:**

* Заседания на ОбС и на Комисиите, по-специално по социална политика и по бюджет и финанси;
* Оперативна и ефективна комуникация с кмета на общината и администрацията;
* Участие в обществени обсъждания – на общинския бюджет, на проектни предложения, на ПИРО, анализ на потребностите и други стратегически документи;
* Взаимодействие и подкрепа с останалите доставчици на социални услуги и др. бюджетни организации при отстояване на общи позиции и предложения.

**Възлагане на социални услуги на частни доставчици**

Новият ЗСУ в сила от 01.01.2021 постановя две основни възможности за възлагане на социални услуги на частен доставчик, когато това касае:

* възлагане на предоставянето на социални услуги, които са създадени от общината;
* възлагане на предоставянето на социални услуги, които общината няма обективна възможност да създаде.

Частни доставчици са:

* български физически лица, регистрирани по Търговския закон, и юридически лица;
* физически лица, извършващи търговска дейност, и юридически лица, регистрирани по законодателството на друга държава – членка на ЕС, или на друга държава – страна по Споразумението за Европейското икономическо пространство

Въвежда се забрана за съвместно предоставяне на услуги между частен доставчик и община за финансираните от държавния бюджет услуги.

**Да има издаден лиценз за предоставянето на социалната услуга**;

Да е информирал кмета защо и как планира да предоставя услуга, която той самостоятелно финансира. Това изискване се отнася до направения анализ на нуждите от услугата, дейностите, които ще се предоставят, обхвата на потребителите и срока за предоставяне на услугата. Подобно информиране на кмета на общината съгласно ЗСУ е предвидено и в случаите на прекратяване, промяна на броя на потребителите, промяна на мястото и срока на предоставяне на самостоятелно финансираната социална услуга.

*ЗСУ не позволява съвместно предоставяне на услуги между частен доставчик и община за финансираните от държавния бюджет услуги*

**Ред за възлагане при създадени от общината услуги- чл. 64 от ЗСУ**

Възлагане се допуска при следните условия:

* + за социалната услуга е осигурено финансиране от държавния и/или общинския бюджет;
  + материалната база, обзавеждането и оборудването, които се изискват за предоставяне на услугата, са осигурени от общината;
  + частният доставчик има издаден лиценз за социалната услуга;
  + лицензът на частния доставчик не е бил отнеман на основание.

**Процедурен ред за възлагане при създадени от общината услуги- чл. 64 от ЗСУ**

* Заповед на кмета за провеждане на конкурс;
* Обявление за конкурса в национален ежедневник и страницата на общината *45 дена преди конкурса;*
* Заповед за Комисия за провеждане на конкурс;
* Оценка на кандидатите до *14 дена и избор на доставчик;*
* Заповед на кмета до 3 дни след решението и съобщаване до 7 дни от заповедта;
* Заповедта може да се обжалва по АПК.

**Процедурен ред за възлагане при създадени от общината услуги - чл. 64 от ЗСУ**

* Кметът на общината и спечелилият конкурса по чл. 64 частен доставчик сключват договор за възлагане на предоставянето на социалната услуга.
* Срокът на договора не може да е по-кратък от 2 години и по-дълъг от 5 години. *Договор за възлагане на предоставянето на социална услуга може да се сключи и при наличие на единствен кандидат*
* Кметът на общината предоставя копие на договора *на* АКСУ и на АСП в *срок до 7 работни дни от сключването му*
* Кметът на общината извършва ежегодна оценка по разписани в ППЗСУ критерии

**Ред за възлагане на услуги, за които общината няма обективна възможност да създаде -член 67 от ЗСУ според ППЗСУ**

**Условия за възлагането**:

* общината няма сграда и човешки ресурси;
* има финансиране от държавния бюджет или от общинския при смесено;
* доставчикът има лиценз, който не е бил отменен;
* редът е като при услуги развити от общината – конкурс и договор;
* разликата е в срока на договора – не може да е по-кратък от една година и по-дълъг от 5 години.

**Важни промени при възлагането на частен доставчик**

* новият ред предвижда по-подробно съдържание на заповедта на кмета, чрез което се гарантира, че още на етап конкурс участниците са информирани за съществените елементи на договора за предоставяне на социалната услуга, който се сключва с победителя в конкурса;
* отпада задължението обявлението за конкурса да се публикува в местен всекидневник. Вместо това се въвежда задължително публикуване на официалната интернет страница на съответната община, което ще осигури по-голяма публичност;
* отпада задължителното включване на представител на Агенцията за социално подпомагане в комисията. Въведено е задължение членовете на комисията да подписват декларация за липса на конфликт на интереси с кандидатите. Това положение ще допринесе за осигуряване на по-голяма безпристрастност и намаляване на корупционния риск при провеждане на конкурсите;
* нови критерии за решение на комисията - качеството на социалните услуги, и програмата за управление са изрични гаранции за търсене на по-добрия резултат от възлагането;
* срокът за уведомяване на участниците в конкурса вече е 7 работни дни, а не 7 дни.
* Новата уредба предвижда по – ясно и подробно задължително съдържание на договора. Копие от него вече се изпраща и до Агенцията за качеството на социалните услуги.
* Важно е предвиденото задължение за разписване в договора основанията за предсрочно прекратяване на договора и произтичащите от това задължения
* при услуги, които общината не може да разкрие договорът е от 2 до 5 години и е договор за публично частно партньорство, а при услуги, които общината може да разкрие е не по-малко от 1 година и не повече от 5 години и е договор за възлагане за предоставяне на социални услуги.

**Публично-частно партньорство за предоставяне на социални услуги**

Публично-частно партньорство за предоставяне на социални услуги между община и физически и юридически лица за предоставяне на социални услуги се осъществява чрез:

* възлагане на частен доставчик на предоставянето на социални услуги, които общината няма обективна възможност да създаде;
* осигуряване на смесено финансиране от физическо и юридическо лице за социална услуга, която се предоставя от общината;
* съвместно предоставяне на социални услуги чрез осигурено финансиране от общинския бюджет и частен доставчик.

**Договор за публично-частно партньорство при смесено финансиране**

* Смесено финансиране от физическо и юридическо лице за социална услуга, която се предоставя от общината, се осигурява чрез сключване на договор между лицето и кмета на общината.
* Когато смесеното финансиране се осигурява от частен доставчик, на който е възложено предоставянето на социалната услуга, въпросите, свързани с осигуреното финансиране, се уреждат в договора за възлагане.
* Основното съдържание на договора се определя в ППЗСУ.

**Публично-частно партньорство при съвместно предоставяне на СУ**

Съвместно предоставяне на социална услуга е, когато община и частен доставчик:

* създават съвместно услугата;
* споделят отговорността за управлението, финансирането и предоставянето на услугата.

Съвместно предоставяне на социални услуги се извършва въз основа на договор между частен доставчик, който притежава лиценз за услугата, и кмета на общината след одобрение от общинския съвет.

Договор за съвместно предоставяне на социални услуги не може да се сключва за социални услуги, които се финансират от държавния бюджет.

**Практики на насърчаващи ефективното взаимодействие между местната властта - общност и доставчици**

* Прозрачност и отчетност на общината и социалните услуги.
* Периодично предоставяне на разбираема информация относно реализираните резултати в местната социална политика.
* Провеждане на обществени обсъждания и учредяване на местни обществени и консултативни органи по сфери на социалната политика
* Сключване на рамкови споразумениея между общината и НПО – сектора.
* Приемане от общинския съвет на правила за взаимодействие с НПО и/или наредби за подкрепа (финансиране) на проекти и инициативи на местни граждански организации
* Включване и участие на представители на местни НПО в подготовката на местни нормативни актове
* Награди на общинската власт за насърчаване на гражданите, доброволците и дарителите, награди за социални служители

**8.1.2. Взаимодействие с местната общност - *материал***

Участието на местната общност в местното самоуправление е установено в Закона за местното самоуправление и местната администрация и се изразява в правото и реалната възможност на гражданите и избраните от тях органи да решават самостоятелно всички въпроси от местно значение, които законът е предоставил в тяхна компетентност. Сферата на социалните услуги е една от основните области, в които местното население и бизнес могат да участват при формирането на съответните общински политики. Освен законно избраните органи на местно самоуправление – общинският съвет и кмета на общината, местната общност има право да участват в събрания на гражданите, референдуми или до всякакви други форми на пряко участие на гражданите, когато това е позволено от закона. Редица други нормативни актове определят конкретни ангажименти на общините да комуникират намеренията за вземане на определени решения с местната общност. Общинският бюджет, вкл. в частта социални услуги например задължително се обсъжда публично с местната общност преди внасянето му в общинския съвет. Другото направление, в което са задължителни обществените консултации това са проектите на нормативни актове. Съгласно Закона за нормативните актове и Административно процесуалния кодекс тези проекти и мотивите към тях следва да бъдат предварително оповестени пред местната общност, съответно приетите нормативни актове от общинските съвети също следва да бъдат оповестени по подходящ начин пред местното население.

Общинските съвети и кметовете на общини могат да създават различни съвети и комисии с консултативни функции и с широко гражданско участие. В някои общини с решение на общинския съвет е избран обществен посредник (омбудсман), чиято цел е да съдейства за спазване правата и законните интереси на гражданите пред органите на местното самоуправление и местната администрация.

Съгласно ***Закона за социално подпомагане*** пък са определени условията за създаване и основните функции на **Обществени съвети** с решение на общинския съвет. Тези съвети осъществяват:

• съдействие за провеждане на политиката в областта на социалните помощи и социалните услуги в общината;

• съдействие и подпомагане за разработване на областни стратегии, общински програми, планове и проекти, свързани със социалните помощи и социалните услуги;

• съдействие за координиране на дейността по предоставяне на социални услуги от лицата по чл. 18, ал. 1, т. 3 и 4 от Закона за социално подпомагане;

• контрол върху качеството на социалните услуги в съответствие с утвърдените критерии и стандарти;

• изготвяне на становища за откриване и закриване на специализирани институции за социални услуги на територията на общината.

Най-широко разпространено е **партньорството с неправителствените организации** като легитимен представител на гражданското общество. Формите на партньорство могат да бъдат осъществени чрез:

- **Публично-частното партньорство** (ПЧП), като основен инструмент за реализацията на инфраструктурни проекти. В приетия през м. ноември 2017 г. изцяло нов Закон за концесиите се уреди публично-частното партньорство, при което икономически оператор изпълнява строителство или предоставя услуги по възлагане от публичен орган чрез концесия за строителство или концесия за услуги. Тъй като все повече общини имат ограничен ресурс от общинска собственост и нямат необходимия финансов ресурс за реализиране на своята социална и икономическа политика, публично-частното партньорство е начин да се привлече частният капитал за решаване на проблеми от силен обществен интерес, като частният капитал да стане съпричастен към проблемите на общината, в която реализира своя бизнес.

**Аутсорсингът** на функции от администрацията към бизнеса също има потенциал, който може да се използва по-широко и разумно и който може да доведе до понижаване на разходите и повишаване качеството на услугите.

**Споделени услуги** – с промените в ЗМСМА в сила от 2018 г. бяха въведени нови възможности общините могат да сътрудничат помежду си, с органи на изпълнителната власт и с разпоредители с бюджет по бюджета на една община за изпълнение на споделени услуги и/или дейности - управлението на ИТ-услуги, финансово-счетоводни и юридически дейности, управление на човешките ресурси, както и при строителство и/или при управление, и/или поддържане на обекти на социалната инфраструктура, предназначени за социално подпомагане. При определянето на споделените услуги и/или дейности, които ще се изпълняват с решението на общинския съвет се определят и условията за осъществяване на сътрудничеството: целите, които се очаква да се постигнат, формата на сътрудничество, срок за подписване на споразумението, етапи и сроковете за изпълнението на споделените услуги и/или дейности, финансовите ефекти за общината и източниците на финансиране.

**Общинско сътрудничество** – ЗМСМА дава възможност на общините да си сътрудничат помежду си, с органи на изпълнителната власт, с юридически или физически лица и да създават сдружения, чрез които да постигат цели от взаимен интерес и на които да възлагат изпълнението на дейности, произтичащи от техните правомощия. Сътрудничество може да се осъществява и между разпоредители с бюджет по бюджета на една община. Общинското сътрудничество има за цел подобряване на качеството на предоставяните услуги от взаимен интерес.

* постигане на по-ефективно разходване на финансовите и административни ресурси на общината; o оптимизиране на разходите на общината и подобряване на финансовото състояние на общината;
* стандартизиране и оптимизиране на работните процеси чрез реализиране на икономически ползи, произлизащи от икономии от мащаба и/или разделението на труда;
* подобряване на финансовия контрол и прозрачността;
* реализиране на проекти, допринасящи за преодоляване на съществени проблеми на регионално и местно равнище

Най-често срещаната форма на сътрудничество е **партньорството с неправителствени организации – юридически лица с нестопанска цел.** В рамките на тези партньорства общините предоставят съобразно възможностите си сграден фонд и често и финансов ресурс на НПО с цел постигането на определена цел на местно ниво.

Общините също могат **да учредяват или да участват в сдружения с нестопанска** цел, осъществяващи дейност в обществена полза. Към момента по-популярни са НПО с общинско участие в областта на спорта, за разлика от практиките в другите страни – членки. В Европейския съюз този опит е разпространен основно в сферата на социалните услуги, например във Франция, в Исландия – регионалните или местните власти учредяват Асоциации, които функционират като сдружения за постигане на обществена кауза и получават държавно финансиране, което се управлява много по-гъвкаво от сдружението, отколкото от местната власт и администрация.

Гражданските организации имат своята важна роля в местни партньорства с общините. Те се включват активно при изпълнение на политиките за местно развитие като могат да участват с:

• Изпълнение на проекти като преки бенефициенти по различни схеми за безвъзмездна помощ;

• Изпълнение на съвместни проекти – НПО и администрацията участват пряко като бенефициенти в изпълнението на проекти;

• Извършване на професионални консултантски услуги – професионален капацитет на НПО в различни сфери.

Социалните услуги са една от сферите, в които НПО имат експертиза, тъй като често техните идеални цели стоят близо до социалния аспект на услугите, те работят на терен, познават добре проблемите и нуждите на потребителите. Стремят се да осигурят лесен достъп до услугите, тъй като не са бюрократични, гъвкави са и не на последно място – често успяват да привлекат допълнителен ресурс, който повишава качеството на услугите и тяхната многообразност. От друга страна застъпничеството на отделни лица и организации в подкрепа на хора в неравностойно положение влияе позитивно и върху нагласите на общността.

**8.1. 3. Взаимодействие с потребителите - *материал***

Според Европейската[[1]](#footnote-1) доброволна рамка за качество на социалните услуги, могат да се изведат следните водещи принципи за качество на социалните услуги:

* **Наличност** – необходимо е да се осигури **достъп до широка гама от социални услуги**, така че на потребителите да се предоставят съответни на техните потребности решения, когато това е възможно, като им се даде възможност за избор сред набор от услуги в рамките на общността на място, което е възможно най-благоприятно за потребителите, и когато това е целесъобразно – за техните семейства;
* **Достъпност - с**оциалните услуги следва **да бъдат леснодостъпни за всички** (универсален достъп), които имат нужда от тях. За всички потребители следва да се осигури достъп до информация и безпристрастни съвети относно гамата налични услуги и доставчици на услуги. На лицата с увреждания е задължително да бъде осигурен достъп до физическата среда, в която се предоставя услугата, до подходящ транспорт от и до мястото на предоставяне на услугата, както и до информация и комуникация (включително информационни и комуникационни технологии);
* **Приемлива цена –** препоръчително е социалните услуги да бъдат предоставяни на всички лица, които се нуждаят от тях на приемлива цена;
* **Ориентираност към отделната личност -** социалните услуги трябва да отговарят навременно и по гъвкав начин на променящите се потребности на всеки потребител, с цел да се подобри качеството му на живот. При предоставянето на социалните услуги следва да се вземат предвид физическата, интелектуалната и социалната среда на потребителите, както и техните културни особености;
* **Всеобхватност –** необходимо е социалните услуги да бъдат замислени и предоставени по всеобхватен начин, отразяващ многостранните потребности, способности и предпочитания на потребителите и когато това е целесъобразно – на техните семейства и на лицата, полагащи грижи за тях и целящ да подобри тяхното благосъстояние.
* **Непрекъснатост -** социалните услуги трябва да бъдат организирани така, че да се гарантира непрекъснато предоставяне на услугите през целия период на съществуване на потребностите и по-специално когато се цели да се отговори на потребности, свързани с развитието, или дългосрочни потребности, съгласно подход, основан на жизнения цикъл, който дава на потребителите възможност да разчитат на набор от постоянни и непрекъснати услуги, като се започне от ранна намеса, до подкрепа и проследяване, като същевременно се избягват възможните отрицателни въздействия от прекратяването на предоставянето на услугата;
* **Ориентираност към резултата** – необходимо е социалните услуги да бъдат съсредоточени предимно върху ползите за потребителите, като се вземат предвид, когато е целесъобразно, ползите и за техните семейства, непрофесионални болногледачи и общността. Предоставянето на услуги следва да бъде оптимизирано въз основа на периодични оценки, чрез които да се събира обратна информация от потребителите и заинтересованите лица.

**Специфични цели при предоставяне на социалните услуги:**

* това са услуги за хората, създадени да задоволяват жизненоважни човешки потребности, и по-конкретно потребностите на потребители в уязвимо положение;
* те осигуряват защита както от общи, така и от конкретни рискове на живота и помагат при лични проблеми или кризи;
* услугите помагат на семействата, в един контекст на променящи се семейни модели, подкрепят ги в грижите за младите и възрастните членове на семейството, както и за хората с увреждания, и компенсират недостатъци в семействата;
* те са основни инструменти за съхраняване на основните човешки права и на човешкото
* достойнство;
* те имат превантивна роля и роля за социално сближаване, които се отнасят за цялото население, независимо от благосъстоянието или приходите

В страната стандартите, които създава европейската рамка за качество и участие на потребителите се осъществява чрез п***рилагане на закона за социално подпомагане*** е определена още една възможна форма за включване на потребителите и общността – **Съвети на потребителите** на социални услуги, на техните настойници или попечители. Целта на тези съвети е за защитават интересите на потребителите на социални услуги и да упражняват обществен контрол. Тези съвети имат съвещателни функции при осъществяване на дейностите по предоставянето на социални услуги и следят за качеството им.

**8.1.4.. Възлагането на услуги на частен доставчик съгласно ЗСУ и ППЗСУ**

Новият ЗСУ в сила от 01.01.2021 постановя две основни възможности за възлагане на социални услуги на частен доставчик, когато това касае:

* възлагане на предоставянето на социални услуги, които са създадени от общината;
* възлагане на предоставянето на социални услуги, които общината няма обективна възможност да създаде. т*.е. осигурено е финансиране, но общината няма материална и персонална база за осигуряване предоставянето на услугата*).

Частни доставчици са:

* български физически лица, регистрирани по Търговския закон, и юридически лица;
* физически лица, извършващи търговска дейност, и юридически лица, регистрирани по законодателството на друга държава – членка на Европейския съюз, или на друга държава – страна по Споразумението за Европейското икономическо пространство

Частните доставчици са длъжни задължително да информират на кмета на общината за анализите на нуждите, дейностите, обхвата на потребителите и срока за предоставяне на услугата, в случаите на създаване на услуги, които те финансират самостоятелно.

На общините ще се дават предписания за провеждане на процедура за възлагане на частен доставчик или прекратяване на финансирането.

Въвежда се забрана за съвместно предоставяне на услуги между частен доставчик и община за финансираните от държавния бюджет услуги.

Предоставянето на всички социални услуги, финансирани от държавния и/или

Редът за възлагането чрез конкурс и договориране се уреждат от ППЗСУ на закона, а именно

Условията на, които трябва да отговарят частните доставчици според ЗСУ

* доставчикът има издаден лиценз за предоставянето на социалната услуга;
* доставчикът е информирал кмета на общината, на чиято територия ще се предоставя услугата, относно направения анализ на нуждите от услугата, дейностите, които ще се предоставят, обхвата на потребителите и срока за предоставяне на услугата.
* При прекратяване, промяна на броя на потребителите, промяна на мястото и срока на предоставяне на социална услуга, частният доставчик информира кмета на общината.

Редът за възлагането чрез конкурс и договориране се уреждат от ППЗСУ.

**Конкурс за възлагане на създадени от общината услуги-** *чл.64 от ЗСУ*

Кметът на общината възлага предоставянето на създадени с решение на общинския съвет социални услуги на частни доставчици след провеждането на конкурс.

Възлагане се допуска при следните условия:

* за социалната услуга е осигурено финансиране от държавния и/или общинския бюджет;
* материалната база, обзавеждането и оборудването, които се изискват за предоставяне на услугата, са осигурени от общината;
* частният доставчик има издаден лиценз за социалната услуга;
* лицензът на частния доставчик не е бил отнеман на основание

Конкурс за възлагане може да се провежда за:

* социални услуги, които вече се предоставят от общината;
* социални услуги, които са създадени, но чието предоставяне не е започнало или е било прекратено поради несъответствие със стандартите за качество, определени в Наредбата за качеството на социалните услуги.

Редът за провеждане на конкурса за възлагане на предоставянето на създадени с решение на общинския съвет социални услуги се определя в правилника за прилагането на закона.

**Конкурсът** по чл. 64 от Закона за социалните услуги се открива със заповед на кмета на общината, в която се определят:

* условията за участие и изискванията към кандидатите;
* подробно описание на социалните услуги, предмет на възлагането, техните характеристики и специфики;
* общият размер на финансирането за социалната услуга, предмет на възлагането, и редът и сроковете за предоставяне на средствата;
* документите за участие;
* датата, часът и начинът на провеждане на конкурса;
* крайният срок и мястото за подаване на документите;
* крайният срок за обявяване на резултатите от конкурса;
* начинът на оценяване;
* други специфични условия;

Обявлението за провеждане на конкурса се публикува поне в един национален всекидневник и на официалната интернет страница на съответната община най-малко 45 дни преди на конкурса.

Конкурсът по чл. 64 от ЗСУ се провежда от **комиси**я, определена със заповед на кмета на общината, която се състои от нечетен брой членове. По отношение на членовете на комисията не трябва да е налице конфликт на интереси с кандидатите, за което те подписват декларация.

В 14-дневен срок от провеждането на конкурса комисията извършва оценка на кандидатите по следните критерии:

* съответствие на кандидата с предварително обявените условия;
* опит на кандидата в предоставянето на социалните услуги, предмет на възлагането;
* квалификация на служителите за организация, управление и предоставяне на социалната услуга;
* финансова стабилност на кандидата;
* представена от кандидата програма за управление и предоставяне на социалните услуги, предмет на възлагането, и програма за развитие на тяхното качество съгласно Наредбата за качеството на социалните услуги;
* други изисквания.

Комисията съставя протокол за своята работа и класира участниците в конкурса.

Решенията на комисията се вземат с мнозинство от членовете й. Когато член на комисията е против взетото решение, той подписва протокола с особено мнение и писмено излага мотивите си.

**Обявяване на спечелилия конкурса -** кметът на общината в срок до три работни дни издава заповед, с която определя спечелилия конкурса кандидат.

Резултатите от конкурса се съобщават на участвалите в него лица в срок до 7 работни дни от издаването на заповедта. Заповедта подлежи на обжалване по реда на Административно процесуалния кодекс

**Договориране на предоставяне на социални услуги от частен доставчик при създадени от общината услуги - чл. 64**

Кметът на общината и спечелилият конкурса **по чл. 64** частен доставчик сключват договор за възлагане на предоставянето на социалната услуга.

* Срокът на договора за възлагане на предоставянето на социалната услуга не може да е по-кратък от **две години** и **по-дълъг от 5 години**, като оценка на изпълнението му се прави всяка година.
* Частният доставчик няма право да използва предоставеното финансиране за други услуги, дейности и разходи извън посочените в договора за възлагане на предоставянето на социалната услуга.
* Договор за възлагане на предоставянето на социална услуга може да се сключи и при наличие на единствен кандидат.
* Основното съдържание на договора по ал. 1 и критериите за оценка на изпълнението му се определят в правилника за прилагането на закона.

Въз основа на заповедта кметът на общината и спечелилият конкурса по чл. 64 от Закона за социалните услуги кандидат сключват договор за възлагане на предоставянето на социалната услуга, който задължително урежда:

* предмета на договора – вид и обем на възложените социални услуги и брой на потребителите, за които се осигурява финансиране;
* размера на финансирането;
* правата и задълженията на страните;
* гаранциите за използването на предоставените средства от държавния и/или общинския бюджет;
* гаранциите за използването на материалната база, обзавеждането и оборудването, осигурени от общината, когато такива се изискват за предоставяне на услугата;
* срока на договора;
* основанията за предсрочно прекратяване на договора и произтичащите от това задължения за страните;
* санкции при неизпълнение.

Кметът на общината предоставя копие на договора на Агенцията за качеството на социалните услуги и на Агенцията за социално подпомагане в срок до 7 работни дни от сключването му.

Кметът на общината извършва ежегодна оценка на изпълнението на договора по съобразно следните критерии:

* съответствие между предоставяната социална услуга и вида и обема на социалните услуги, предмет на договора, и броя на потребителите, за които се осигурява финансиране;
* съответствие между предоставяната социална услуга и стандартите за нейното качество, определени в Наредбата за качеството на социалните услуги;
* законосъобразно и ефективно разходване на предоставените средства от държавния и/или общинския бюджет;
* отчетност и съхранение на цялата налична документация съгласно законовите и договорните изисквания;
* съответствие на дейностите и постигане на резултатите, заложени в програмата за управление и предоставяне на социалната услуга и в програмата за развитие на нейното качество;
* работен капацитет и квалификация на служителите на доставчика, осъществяващи дейност по предоставяне на социални услуги;
* стопанисване на предоставеното недвижимо и движимо имущество в съответствие с нормативните изисквания;
* удовлетвореност на потребителите на социалната услуга съобразно постигнатите ефект и ползи за тях;
* наличие на издадени на частния доставчик задължителни предписания от Агенцията за качеството на социалните услуги;
* наличие на неизпълнени от частния доставчик задължителни предписания, издадени от Агенцията за качеството на социалните услуги;
* наличие на издадени наказателни постановления от ИД на АКСУ

**Конкурс за възлагане на услуги, които не са създадени от общината -**

*член 67 от ЗСУ*

Кметът на общината възлага на частни доставчици предоставянето на социални услуги, които общината няма обективна възможност да създаде, след провеждане на конкурс.

Възлагане по ал. 1 за предоставяне на социални услуги съгласно Националната карта на социалните услуги се допуска при следните условия:

* общината няма обективна възможност за осигуряване на предоставянето на социалната услуга съгласно чл. 56, ал. 3;
* за социалната услуга е осигурено финансиране от държавния бюджет, а в случаите на смесено финансиране – и от общинския бюджет;
* частният доставчик има издаден лиценз за социалната услуга и минимум едногодишен опит в предоставянето й;
* частният доставчик е създал и предоставя същия вид социална услуга – предмет на възлагането;
* предоставяната от частния доставчик услуга отговаря на стандартите за качество, определени в Наредбата за качеството на социалните услуги;
* частният доставчик разполага с необходимите материална база, обзавеждане и оборудване, които се изискват за предоставянето на услугата, както и с необходимите специалисти;
* лицензът на частния доставчик не е бил отнеман на основание

Възлагане за предоставяне на социални услуги, финансирани от общинския бюджет, се извършва в съответствие с условията, определени с решение на общинския съвет. Една социална услуга може да се предоставя от повече от един частен доставчик чрез възлагане по реда на ал. 1.

**Условия за провеждане на конкурса:**

Редът за провеждане на конкурса за възлагане на частни доставчици на предоставянето на социални услуги, които общината няма обективна възможност да създаде, се определя в правилника за прилагането на закона.

**Конкурсът по чл. 67** от Закона за социалните услуги се открива със заповед на кмета на общината, в която се определят:

* условията за участие и изискванията към кандидатите;
* подробно описание на социалните услуги, предмет на възлагането, техните характеристики и специфики;
* общият размер на финансирането за социалната услуга, предмет на възлагането, и редът и сроковете за предоставяне на средствата;
* изискванията, на които следва да отговарят материалната база, обзавеждането и оборудването, когато кандидатът трябва да ги осигури за предоставянето на услугата (когато за услугата се изискват такива);
* документите за участие;
* датата, часът и начинът на провеждане на конкурса;
* крайният срок и мястото за подаване на документите;
* крайният срок за обявяване на резултатите от конкурса;
* начинът на оценяване;
* други специфични условия.

Обявлението за провеждане на конкурса по ал. 1 се публикува поне в един национален всекидневник и на официалната интернет страница на съответната община най-малко 45 дни преди датата на провеждането на конкурса.

Конкурсът по чл. 67 от Закона за социалните услуги се провежда от **комисия**, определена със заповед на кмета на общината, която се състои от нечетен брой членове. По отношение на членовете на комисията не трябва да е налице конфликт на интереси с кандидатите, за което те подписват декларация.

В 14-дневен срок от провеждането на конкурса комисията извършва оценка на кандидатите по следните критерии:

* съответствие на кандидата с предварително обявените условия;
* опит на кандидата в предоставянето на същия вид социална услуга, предмет на възлагането;
* вид и състояние на материалната база, обзавеждането и оборудването, с които кандидатът разполага, когато такива се изискват за предоставяне на услугата, обем на правата върху тях и съответствие с Наредбата за качеството на социалните услуги;
* квалификация на служителите за организация, управление и предоставяне на социалната услуга;
* финансова стабилност на кандидата;
* представена от кандидата програма за управление и предоставяне на социалните услуги, предмет на възлагането, и програма за развитие на тяхното качество съгласно Наредбата за качеството на социалните услуги;
* други изисквания.

Комисията съставя протокол за своята работа и класира участниците в конкурса.

Решенията на комисията се вземат с мнозинство от членовете й. Когато член на комисията е против взетото решение, той подписва протокола с особено мнение и писмено излага мотивите си.

Въз основа на протокола кметът на общината в срок до три работни дни издава заповед, с която определя спечелилия конкурса кандидат.

Резултатите от конкурса се съобщават на участвалите в него лица в срок до 7 работни дни от издаването на заповедта. Заповедта подлежи на обжалване по реда на Административнопроцесуалния кодекс.

**Договориране по чл. 67 за услуги, които общината не може да създаде**

* Кметът на общината и спечелилият конкурса по чл. 67 частен доставчик сключват договор за **публично-частно партньорство** за възлагане на предоставянето на социалната услуга. Срокът на договора **не може да е по-кратък от една година и по-дълъг от 5 години.**
* Частният доставчик няма право да използва предоставеното финансиране за други услуги, дейности и разходи, извън посочените в договора за публично-частно партньорство за възлагане на предоставянето на социалната услуга.
* Договор за публично-частно партньорство за възлагане на предоставянето на социална услуга, която общината няма обективна възможност да създаде, може да се сключи и при наличие на единствен кандидат.
* Основното съдържание на договора по ал. 1 и критериите за оценка на неговото изпълнение се определят в правилника за прилагането на закона.

Въз основа на заповедта кметът на общината и спечелилият конкурса по чл. 67 от Закона за социалните услуги кандидат сключват договор за публично-частно партньорство за възлагане на предоставянето на социалната услуга, който задължително урежда:

* предмета на договора – вид и обем на предлаганите социални услуги и брой на потребителите, за които се осигурява финансиране;
* размера на финансирането;
* правата и задълженията на страните;
* гаранциите за използването на предоставените средства от държавния и/или общинския бюджет;
* гаранциите за използването на материалната база, обзавеждането и оборудването, осигурени от частния доставчик, когато такива се изискват за предоставяне на услугата;
* срока на договора;
* основанията за предсрочно прекратяване на договора и произтичащите от това задължения за страните;
* санкции при неизпълнение.

Кметът на общината предоставя копие на договора по ал. 1 на Агенцията за качеството на социалните услуги и на Агенцията за социално подпомагане в срок до 7 работни дни от сключването му.

**Кметът на общината извършва ежегодна оценка на изпълнението на договора по съобразно следните критерии**:

* съответствие между предоставяната социална услуга и вида и обема на социалните услуги, предмет на договора, и броя на потребителите, за които се осигурява финансиране;
* съответствие между предоставяната социална услуга и стандартите за нейното качество, определени в Наредбата за качеството на социалните услуги;
* законосъобразно и ефективно разходване на предоставените средства от държавния и/или общинския бюджет;
* отчетност и съхранение на цялата налична документация съгласно законовите и договорните изисквания;
* съответствие на дейностите и постигане на резултатите, заложени в програмата за управление и предоставяне на социалната услуга и в програмата за развитие на нейното качество;
* работен капацитет и квалификация на служителите на доставчика, осъществяващи дейност по предоставяне на социални услуги;
* наличие и използване по предназначение на материалната база, обзавеждането и оборудването, осигурени от частния доставчик, в съответствие с договореното;
* удовлетвореност на потребителите на социалната услуга съобразно постигнатите ефект и ползи за тях;
* наличие на издадени на частния доставчик задължителни предписания от Агенцията за качеството на социалните услуги;
* наличие на неизпълнени от частния доставчик задължителни предписания, издадени от Агенцията за качеството на социалните услуги;
* наличие на издадени наказателни постановления от изпълнителния директор на Агенцията за качеството на социалните услуги

Възможности **за публично частно партньорство** предвидени в закона

**Публично-частно партньорство за предоставяне на социални услуги** о между община и физически и юридически лица за предоставяне на социални услуги се осъществява чрез:

* възлагане на частен доставчик на предоставянето на социални услуги, които общината няма обективна възможност да създаде;
* осигуряване на смесено финансиране от физическо и юридическо лице за социална услуга, която се предоставя от общината;
* съвместно предоставяне на социални услуги чрез осигурено финансиране от общинския бюджет и частен доставчик.

**Договор за възлагане при публично-частно партньорство**

* Кметът на общината и спечелилият конкурса по чл. 67( *когато общината няма обектвина възможност да създаде услугата*) частен доставчик сключват договор за публично-частно партньорство за възлагане на предоставянето на социалната услуга.
* Срокът на договора по ал. 1 не може да е по-кратък от една година и по-дълъг от 5 години, като оценка на изпълнението му се прави всяка година.
* Частният доставчик няма право да използва предоставеното финансиране за други услуги, дейности и разходи, извън посочените в договора за публично-частно партньорство за възлагане на предоставянето на социалната услуга.
* Договор за публично-частно партньорство за възлагане на предоставянето на социална услуга, която общината няма обективна възможност да създаде, може да се сключи и при наличие на единствен кандидат.
* (Основното съдържание на договора по ал. 1 и критериите за оценка на неговото изпълнение се определят в правилника за прилагането на закона.

**Договор за публично-частно партньорство при смесено финансиране**

* Смесено финансиране от физическо и юридическо лице за социална услуга, която се предоставя от общината, се осигурява чрез сключване на договор между лицето и кмета на общината.
* Когато смесеното финансиране се осигурява от частен доставчик, на който е възложено предоставянето на социалната услуга, въпросите, свързани с осигуреното финансиране, се уреждат в договора за възлагане.
* Основното съдържание на договора по ал. 1 се определя в правилника за прилагането на закона.

**Публично-частно партньорство при съвместно предоставяне на услуги:**

Съвместно предоставяне на социална услуга е, когато община и частен доставчик:

* създават съвместно услугата;
* споделят отговорността за управлението, финансирането и предоставянето на услугата.

Съвместно предоставяне на социални услуги се извършва въз основа на договор между частен доставчик, който притежава лиценз за услугата, и кмета на общината след одобрение от общинския съвет.

Договор за съвместно предоставяне на социални услуги не може да се сключва за социални услуги, които се финансират от държавния бюджет

Важно нововъведение в ЗСУ е въвеждане на принципа на непрекъснатост на подкрепата. Във връзка с него в чл. 72 ЗСУ е въведено правилото:

Не по-късно от два месеца преди изтичането на срока на договор за възлагане кметът на общината организира предоставянето на услугите от общината или провежда конкурс за възлагане на предоставянето на услугите на частен доставчик

В случай че кметът на община допусне прекъсване в предоставянето на създадените социални услуги, включени в Националната карта на социалните услуги, може да му се наложи административна санкция.

**Препоръчителни обучителни материали**

* **Закон за предоставяне на социалните-**

**услуги, https://www.mlsp.government.bg/zakoni**

* **Правилник за предоставяне на социалните услуги,**

**https://www.mlsp.government.bg/pravilnitsi**

* **Нова наредба за провеждане на конкурс за възлагане на социални услуги, статия** <http://bcnl.org/news/nova-uredba-za-provezhdane-na-konkursi-za-vazlagane-na-predostavyaneto-na-sotsialni-uslugi.html>
* **Методически насоки за уеднаквяване на практиката и координацията при прилагане на Закона за социалните услуги и Правилника за неговото прилагане за** [**https://asp.government.bg/uploaded/files/5506-METODICHESKI-NASOKI.pdf**](https://asp.government.bg/uploaded/files/5506-METODICHESKI-NASOKI.pdf)
* **Сътрудничество Община – НПО: Защо, Кога и Как?**

Презентация, <http://www.netngo.net/images/materiali/satrud.pdf>

* **Практики на взаимодействие на общини и НПО, доклад**

**http://www.aksyst.com:8081/AgoraOpac/Uploads/NPO\_OB\_VL.pdf**

1. Доброволна европейска рамка за качество на социалните услуги, Брюксел, 2010 [↑](#footnote-ref-1)