



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ПРАКТИЧЕСКИ НАРЪЧНИК ПО ОБУЧИТЕЛНА ТЕМА

„НАРЕДБА ЗА КАЧЕСТВО НА СОЦИАЛНИТЕ УСЛУГИ”

НАРЪЧНИК НА ОБУЧИТЕЛЯ

София

2022 г.

Този документ е създаден съгласно Административен договор № BG05SFOP001-2.015-0001-S01, проект „Повишаване на знанията, уменията и квалификацията на общинските служители,, за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ по Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

www.eufunds.bg



СЪДЪРЖАНИЕ

<u>I. ВЪВЕДЕНИЕ.....</u>	<u>8</u>
<u>II. ОБЩА ИНФОРМАЦИЯ ЗА ПРОГРАМАТА ЗА ОБУЧИТЕЛИ.....</u>	<u>9</u>
1. Цели на програмата за обучение на обучители.....	9
2. Целева група.....	9
3. Педагогически подход – методология.....	9
4. Очаквани резултати.....	9
5. Продължителност на програмата и учебни часове.....	9
6. Оценка на резултатите от обучението.....	9
7. Материали и ресурси.....	10
8. Структура на програмата за обучение на обучители.....	11
<u>III. МОДУЛ МЕТОДИ И ТЕХНИКИ ЗА ОБУЧЕНИЕ.....</u>	<u>11</u>
<u>Сесия 1. Представяне на темата и участниците. Очаквания. Групови правила и договор.....</u>	<u>11</u>
1. Въведение.....	11
2. Цели.....	11
3. Очаквани резултати.....	11
4. Препоръчвани методи.....	11
5. Времева рамка.....	11
6. Детайлно описание.....	11
<u>IV. МОДУЛ ТЕМАТИЧНИ СЕСИИ.....</u>	<u>14</u>
<u>Тема 1. Наредба за качество на социалните услуги – предмет на правна регламентация. Основно съдържание на стандарти за качество на социалните услуги по чл. 15 от ЗСУ, съгласно направления за качество.....</u>	<u>14</u>
1. Въведение.....	14
2. Цели.....	14
3. Очаквани резултати.....	14
4. Препоръчвани методи.....	14
5. Времева рамка.....	14
6. Източници на информация и допълнителна литература по темата.....	22
<u>ТЕМА 2 .Основни принципи от които следва да се ръководят доставчиците на социални услуги при разработване на Програми за развитие на качеството на социалните услуги. Модел на примерна структура на програма за развитие на качеството на социалната услуга.....</u>	<u>23</u>
1. Въведение.....	23
2. Цели.....	23

Този документ е създаден съгласно Административен договор № BG05SFOP001-2.015-0001-S01, проект „Повишаване на знанията, уменията и квалификацията на общинските служители,, за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ по Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



3. Очаквани резултати.....	23
4. Препоръчвани методи.....	23
5. Времева рамка.....	23
6. Източници на информация и допълнителна литература по темата.....	31
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	
1. Въведение.....	32
2. Цели	32
3. Очаквани резултати.....	32
4. Препоръчвани методи.....	33
5. Времева рамка.....	33
6. Източници на информация и допълнителна литература по темата.....	38
ТЕМА 4. Осъществяване от общините на контрол и мониторинг на качеството и ефективността на социалните услуги, които се финансират със средства от държавния и общинския бюджет. Форми за контрол.....	
1. Въведение.....	39
2. Цели	39
3. Очаквани резултати.....	39
4. Препоръчвани методи.....	39
5. Времева рамка.....	39
6. Източници на информация и допълнителна литература по темата.....	44
ТЕМА 5. Примерен вариант на критерии за анализ на добри практики за високо качество и ефективност на социалните услуги	
1. Въведение.....	45
2. Цели	45
3. Очаквани резултати.....	45
4. Препоръчвани методи.....	46
5. Времева рамка.....	46
6. Източници на информация и допълнителна литература по темата.....	50
IV. БИБЛИОГРАФИЯ.....	51
V .ПРИЛОЖЕНИЯ	51

Този документ е създаден съгласно Административен договор № BG05SFOP001-2.015-0001-S01, проект „Повишаване на знанията, уменията и квалификацията на общинските служители,, за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ по Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



Съкращения

АСП - Агенция по социално подпомагане

ДСП- Дирекция Социално подпомагане

АКСУ – Агенция за качество на социалните услуги

ЗСУ - Закон за социалните услуги

ППЗСУ - Правилник за прилагане на закона за социалните услуги

НКСУ - Наредба за качество на социалните услуги, Национална карта на социалните услуги

ЧОС - Частна общинска собственост

ПОС - Публична общинска собственост

СМР - Строително-монтажни работи

СРР - Строително – ремонтни работи

ОВК - Отопление, вентилация и климатизация

Този документ е създаден съгласно Административен договор № BG05SFOP001-2.015-0001-S01, проект „Повишаване на знанията, уменията и квалификацията на общинските служители,, за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ по Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



Речник на термините

Добра практика за високо качество и ефективност на социалните услуги - тази, която постига по-добри резултати за потребителите на услугата при ефикасност на разходите и е модел и ръководство за доставчиците на услуги и техните служители.

Доброволци - физически лица, които по собствен избор и извън техните трудови или служебни правоотношения извършват дейности, определени от доставчик на социални услуги, като за извършените дейности не получават възнаграждение.

Индивидуални потребности - индивидуализирана нужда от подкрепа, която допълва възможностите на лицето с увреждане и/или дава насока за конкретни дейности за подкрепа съобразно отчетените проблемни области.

Качество на социалните услуги - съвкупност от характеристики на социалните услуги, които удовлетворяват потребностите на лицата, които ги ползват, и водят до превенция и/или преодоляване на социалното изключване, реализиране на права и подобряване качеството на живот.

Лице, което управлява дейността по предоставяне на услугата - лице, назначено от доставчика на социалната услуга за осъществяване на ръководство и което е работодател на служителите, осъществяващи дейността по предоставянето на услугата.

Обучение за придобиване на умения - дейност, която се осъществява в специализирана среда или мобилно, за подготовка на деца и пълнолетни лица за придобиване на умения за самостоятелност, независим живот, самостоятелно справяне с проблеми и затруднения, както и умения за грижа и подкрепа за деца и за зависими от грижа членове на семейството.

Общностна работа - съвкупност от дейности, които се осъществяват в уязвими общности или групи, насочена към превенция и защита, както и към стимулиране на общностното развитие.

Подкрепа в общността - осигуряване на социална, емоционална и материална подкрепа на лица и семейства или групи лица със специфични потребности, които се извършват в средата, в която те живеят или работят.

Този документ е създаден съгласно Административен договор № BG05SFOP001-2.015-0001-S01, проект „Повишаване на знанията, уменията и квалификацията на общинските служители, за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ по Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



Подкрепа за придобиване на трудови умения - дейност, която се осъществява в специализирана среда или мобилно, за подготовка и придружаване на лица с трайни увреждания за придобиване на умения за участие в трудови дейности.

Проверка на място - установяване на обстоятелства, посочени от община, от кандидат за издаване на лиценз или от частен доставчик на социална услуга, на мястото, където се планира да предоставят социална услуга.

Резидентна грижа - дейност за осигуряване на място за настаняване на деца, младежи до 25-годишна възраст, лица с трайни увреждания и лица в надтрудоспособна възраст и в зависимост от индивидуалните потребности - за осигуряване на 24-часова грижа за посрещане на ежедневните потребности и потребностите от развитие на лицата или за осигуряване на подкрепа за водене на самостоятелен начин на живот.

Рехабилитация - дейност, която има за цел да подобри физическата сила и функционалното здраве на лица с увреждания и лица с проблеми в опорно-двигателния апарат и ставите, както и възстановяване и развитие на сензорните умения на лица с увреждания, извън обхвата на медицинската рехабилитация. Рехабилитация на хора с увреждания е последователен и непрекъснат възстановителен процес, който подпомага човека с увреждане да достигне оптимално физическо, интелектуално, психическо и социално равнище на дейност, като му се осигуряват възможности за промяна на живота към по-висока степен на независимост.

Специализирана подкрепа за разбиране на информацията и избор на услуга - подкрепа чрез използване на необходими и подходящи за състоянието на лицето начини и средства за представяне на информацията, за нейното разбиране и за изразяване на желанията и избора на лицето.

Специализирана среда - физическо пространство, което осигурява необходимите материални условия (сграден фонд, оборудване, обзавеждане и други) за предоставяне на социална услуга.

Супервизия - професионална подкрепа на служителите, осъществяващи дейност по предоставянето на социални услуги, и на служителите, извършващи насочването за ползване на социални услуги, за повишаване на техните професионални умения, знания и нагласи с цел постигане и поддържане на професионална компетентност, гарантираща високо качество на социалната работа, както и за преодоляване на затруднения от професионален, психологически и емоционален характер.

Този документ е създаден съгласно Административен договор № BG05SFOP001-2.015-0001-S01, проект „Повишаване на знанията, уменията и квалификацията на общинските служители,, за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ по Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



Терапия - съвкупност от различни дейности за развиване, възстановяване, поддържане или подобряване на социални умения, умения за самообслужване, комуникация, разрешаване на емоционални конфликти, овладяване на поведението, понижаване на тревожността, подобряване на самооценката, възможностите за труд и други, както и социализиращи дейности за лица във висок риск от социално изключване.

Този документ е създаден съгласно Административен договор № BG05SFOP001-2.015-0001-S01, проект „Повишаване на знанията, уменията и квалификацията на общинските служители,, за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ по Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

www.eufunds.bg



I. ВЪВЕДЕНИЕ

Настоящият наръчник е изготвен за целите на обучение на обучители, представители на общинска администрация.

Наръчникът обхваща теми свързани със спецификата на обучението на възрастни и теми свързани с политиките и практики на социалните услуги за различни уязвими групи.

Обучението на възрастни обхваща широк спектър от различни подходи, с фокус „ориентираност към учащия“. Основният стремеж на активното учене при тази група участници е да възложи отговорността за ученето в ръцете на самите обучаващи се, в който обучаемия участва със своя опит и потребности да намери отговор на конкретни въпроси. Активните методи на обучение определят ролята на водещия не само като лектор, а най-вече като насочващ, ментор, фасилитатор на груповия процес. Задачата му е да позволи на обучаващите се да учат сами чрез използването на различни активни тренировъчни дейности. Множество изследвания показват ползите от активното учене доказват, че участниците в подхода имат повече знания за съдържанието и развиват умения за критическо мислене и решаването на проблеми. Подобряват уменията за общуване и съвместно работене, което допринася и за бъдещето им професионално развитие като общност от учещи се.

Промените в законовата и поднормативна уредба в последните години и активната държавна политика за подкрепа на уязвимите групи в страната поставя общините пред задачата да интегрират редица изисквания и приоритети в своята работа по развитие и предоставяне на социални услуги. Поставени в условията да бъдат най-близо до уязвимите групи и техните потребности, представителите на общинска администрация се намират в динамична среда, в която трябва да реализират на практика мерки за социалното включване на разнородни групи и да осигурят услуги за по-добро качество на техния живот. Тази ситуация предполага необходимостта представителите на общинска администрация да постигнат общо знание за законовата рамка и придобият умения за нейното прилагане в областта на социалните услуги. За постигането на този резултат е необходимо практически насочено обучение, което да интегрира новите знания и умения в досегашния опит и експертиза на общинските служители.

Този документ е създаден съгласно Административен договор № BG05SFOP001-2.015-0001-S01, проект „Повишаване на знанията, уменията и квалификацията на общинските служители,, за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ по Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



II. ОБЩА ИНФОРМАЦИЯ ЗА ПРОГРАМАТА

Цели на програмата за обучение

Изграждане на теоретични познания и практически умения за да се постигне общо ниво на знанията и уменията на учителите за провеждане на обученията на представители на общинска администрация относно прилагането на Наредбата за качество на социалните услуги.

Целева група

- представители на общинска администрация.

Педагогически подход – методология

В учебния модул са включени следните методи за учене на възрастни:

- презентации;
- групови дискусии;
- работа в малки групи;
- работа с казус;
- ролева игра;
- интерактивни упражнения за разчупване на ледовете;
- интерактивни упражнения за запознаване и изработване на групови правила.

Очаквани резултати

Придобиване на следните знания и умения:

- Знания: познания и разбиране за методите за обучение на възрастни и политики и практики по темите включени в учебния модул.
- Умения: развитие на умения за обучение на възрастни и прилагане на основните отговорности на местните власти за предоставяне на социални услуги.

Продължителност на програмата и учебни часове

Програмата се реализира в 8 учебни часа в рамките на 2 дни, от които:

- 8 учебни часа за прилагане на Наредба за качество на социалните услуги;

Оценка на резултатите от обучението

Контролен тест

Този документ е създаден съгласно Административен договор № BG05SFOP001-2.015-0001-S01, проект „Повишаване на знанията, уменията и квалификацията на общинските служители,, за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ по Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

В края на всяко обучение се провеждат контролни тестове на участниците, с цел оценка на получените знания. Контролните тестове съдържат предимно „затворени въпроси“, за да може оценката на знанията да бъде извършена максимално бързо и точно.

Оценката е базирана на процентен показател на дадените верни отговори. Обучаемият трябва да отговори вярно на минимум 80% от въпросите, за да бъде сметено, че теста е издържан – тоест, при 6 въпроса, обучаемият трябва да даде най-малко 4 верни отговора. Само издържалите теста участници получават сертификат за преминато обучение. Тестовите се прилагат и при провеждането на обучението за обучители.

Приложение № 6 – Контролен тест

Анкетна карта за обратна връзка

В края на обучението, лекторите раздават на обучаемите анкетни карти за обратна връзка съгласно приложения образец, в които обучаемите осигуряват оценка на елементите на обучението съгласно скала, както и могат да отправят предложения и препоръки към провеждането на конкретния обучителен модул.

Лекторите обобщават и анализират оценката и препоръките и при необходимост извършват необходимите модификации на обучителната програма, материали, методи и логистика, с цел по-ефективно и ефикасно предаване на знания.

Приложение № 7 – Анкетна карта за обратна връзка

Материали и ресурси за обучителите

- Наръчник на учителя, материали, необходими за практическите упражнения и за решаване на казусите с указания към тях, списък с интернет и/или други ресурси, свързани с тях.
- Писмени материали за всяка от обучителните теми.
- Използвани ресурси: powerpoint презентации, маркери, постери, самозалепващи се листове.

Материали и ресурси за обучаемите

- Писмени материали за всяка от обучителните теми - powerpoint презентации, материали, необходими за практическите упражнения и за решаване на казусите с указания към тях, списък с интернет и/или други ресурси, свързани с тях.
- Чанта, папка, химикалка и флаш-памет.
- Контролен тест и анкетна карта за попълване в края на обучението.
- Сертификат за преминато обучение, при условие че тестът е издържан, съгласно описаните в т. 6 условия.

Този документ е създаден съгласно Административен договор № BG05SFOP001-2.015-0001-S01, проект „Повишаване на знанията, уменията и квалификацията на общинските служители, за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ по Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

Структура на програмата за обучение на обучители

Програмата включва обучителни теми, от които се отнасят до:

- прилагане от общините на Наредба за качество на социалните услуги - 2 обучителни дни/8 сесии;
- методи за обучението на възрастни – първи обучителен ден/5 сесии; втори обучителен ден /3 сесии.

Приложение №1 – Програма на обучението на обучители

ОБУЧИТЕЛНА ПРОГРАМА	
Ден първи	
12:00 - 13:00	Регистрация и обяд
13:00 - 13:15	Представяне на темата и участниците. Очаквания. Групови правила и договор.
13:15 - 14:00	Тема 1. Наредба за качество на социалните услуги – предмет на правна регламентация. Основно съдържание на стандарти за качество на социалните услуги по чл. 15 от ЗСУ, съгласно направления за качество.
14:00 - 14:15	Почивка
14:15 -15:00	Тема 1. Практическа задача по темата – Нагледно представяне в табличен вид на: <ol style="list-style-type: none"> 1. Справка за трансформиране на съществуващи СУ в СУ по чл. 15 от ЗСУ. Начини за определяне на броя и вида на служителите в СУ; 2. Справка за СУ, които могат да се предоставят в комплекс с други СУ, съгласно стандартите за качество в НКСУ.
15:00 - 15:30	Кафе пауза
15:30 - 16:15	Тема 2. Основни принципи, от които следва да се ръководят доставчиците на социални услуги, при разработване на програми за развитие на качеството на социалните услуги. Модел на примерна структура на програма за развитие на качеството в социалната услуга.
16:15 - 16:30	Почивка
16:30 - 17:15	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.
18:30	Вечеря
Ден втори	
09:00 - 09:45	Тема 4. Осъществяване от общините на контрол и мониторинг на качеството и ефективността на социалните услуги, които се финансират със средства от държавния и общинския бюджет.
09:45 - 10:00	Почивка

Този документ е създаден съгласно Административен договор № BG05SFOP001-2.015-0001-S01, проект „Повишаване на знанията, уменията и квалификацията на общинските служители, за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ по Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



10:00 - 10:45	Тема 4. Осъществяване от общините на контрол и мониторинг на качеството и ефективността на социалните услуги, които се финансират със средства от държавния и общинския бюджет.
10:45 - 11:15	Кафе пауза
11:15 - 12:00	Тема 5. Примерен вариант на критерии за анализ на добри практики за високо качество и ефективност на социалните услуги.
12:00 - 12:15	Почивка
12:15 - 13:00	Заклучителна сесия. Контролен тест и оценка на резултати. Връчване на сертификати. Закриване на обучението.

Този документ е създаден съгласно Административен договор № BG05SFOP001-2.015-0001-S01, проект „Повишаване на знанията, уменията и квалификацията на общинските служители,, за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ по Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

www.eufunds.bg



III. МОДУЛ МЕТОДИ И ТЕХНИКИ ЗА ОБУЧЕНИЕ

Модулът съдържа следните теми:

Представяне на темата и участниците. Очаквания. Групови правила и договор.

1. Представяне на темата спрямо очакванията на участниците – 10 мин.
2. Правила за групова работа и договор - 5 мин.

Сесия 1. Представяне на темата и участниците. Очаквания. Групови правила и договор

1. Въведение.

Формирането на сплотена група от обучаеми, които активно участват в груповите задачи, допринася за реализирането на обучителните цели на модула. Запознаването на участниците е ключов момент при стартиране на обучението и е необходимо пълноценно да се използва. Освен да се постигне запознаване на участниците, споделяне на очакванията от обучението и договаряне на груповите правила, този момент благоприятства и за настройването на групата към работния процес.

Цели.

Да се запознаят участниците и да се договорят с обучителите, че искат да работят по предложените теми за постигане на обучителните цели чрез използване методика на интерактивно обучение.

Очаквани резултати.

Обучаемите да:

- се познават поименно;
- да са изработени груповите правила за обучителния модул;
- са споделили своите очаквания от обучението;
- са информирани за целта, дейностите и времевата рамка на обучението.

Препоръчвани методи.

- Упражнение за запознаване, очаквания и определяне на груповите правилата в обучението;
- Групова дискусия.

Този документ е създаден съгласно Административен договор № BG05SFOP001-2.015-0001-S01, проект „Повишаване на знанията, уменията и квалификацията на общинските служители,, за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ по Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

Времева рамка

Сесията е с продължителност 15 мин.

Детайлно описание

Откриване на обучението. Представяне на темата и участниците. Очаквания. - **10 минути.**

Упражнение за запознаване „Визитка“.

Всеки участник попълва своята визитка, като посочва името, работна си позиция и отговорностите свързани със социални услуги, една силна страна като професионалист и неговото мото или убеждение в работата. След като са готови, участниците стават и се разхождат из стаята и като се срещнат с друг участник му представят своята визитка.

Визитка

Име	Работна позиция и отговорности свързани със социалните услуги
Силната професионална страна	Мото/ правило/ убеждение в работата

Друг вариант е водещия да записва представянето на всеки участник на постера. Водещият с помощта на групата обобщава какви подгрупи са се оформили - например „експерти в ..“ , сходни силни страни. Ако времето позволява запишете на постер убеждението/мотото на групата и обобщете, че тези убеждения са капитала на групата, който ще бъде използван по време на обучението.

Упражнение за очаквания

Раздайте на участниците самозалепващи листчета. На първото листче трябва да довършат изречението: Участвам в обучението защото....., на второто листче трябва да запишат - След обучението се надявам да мога да, на трето – Опасявам се, че на това обучение ще

Разделете постера на 3 и напишете изреченията, които участници трябва да довършат. След като участниците са написали своите изречения, съберете ги и ги залепете на постера. Изчетете очакванията и опасенията на участниците. Оставете постера на видно място в залата.

Този документ е създаден съгласно Административен договор № BG05SFOP001-2.015-0001-S01, проект „Повишаване на знанията, уменията и квалификацията на общинските служители,, за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ по Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



Упражнение за определяне на правилата в групата - 5 минути

Обяснете на участниците целта на правилата, които помагат да се определи и договори поведението, което ще съдействат на групата да работи заедно.

Приканете всеки участник от групата да очертае лявата си ръка - длан с маркер на едни лист и да напише начина по който иска да работи заедно с другите и/или да се отнасят помежду си. Извън кръга всеки записва едно нещо, което не трябва да се прави в групата докато се работи. Всеки от участниците залепва листа с написаното от него на флипчарт. След като всеки приключи изчетете написаното от обучаемите и попитайте участниците дали са съгласни с чутото.

Напишете на постера Правила за работа и го оставете на видно място в стаята, за да можете да се позовавате на него когато има затруднения в груповия процес.

Презентациите по модула за методи и техники за обучение на възрастни се изпълняват по горепосочения план и са представени в **Приложение № 2**.

Този документ е създаден съгласно Административен договор № BG05SFOP001-2.015-0001-S01, проект „Повишаване на знанията, уменията и квалификацията на общинските служители,, за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ по Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



IV. МОДУЛ ТЕМАТИЧНИ СЕСИИ

Тема 1. Наредба за качество на социалните услуги – предмет на правна регламентация. Основно съдържание на стандарти за качество на социалните услуги по чл. 15 от ЗСУ, съгласно направления за качество.

1. Въведение.

Настоящата тема обхваща актуално развитие на социалната политика в България, в частност нейното реформиране в прехода към новото социално законодателство 2019-2022 г. Представени са основните обществени отношения регламентирани в Наредбата за качество на социалните услуги.

Цели.

Формиране на теоретични познания за процеса на реформиране на социалната система в България, за да се повиши информираността на общинските експерти за ключовите промени в законодателната рамка в социалната сфера.

Очаквани резултати.

Придобиване на следните знания, умения и компетенции:

- **Знания** (теоретични познания). Формиране на знания за промяната на законодателната рамка в социална сфера.
- **Умения** (практически познания). Създаване на мотивация за анализиране на промяната в законодателната рамка и развитие комуникативни умения (споделяне на мнение в група).
- **Компетенции** (очаквани): възприемане на актуалната информация за законовите промени при предоставянето на социалните услуги ще допринесе за прилагане на нормативната база на общинско ниво.

Препоръчвани методи.

- упражнение за разчупване на ледовете;
- презентация;
- практическа задача;

Времева рамка.

Темата се представя в рамките на 2 обучителни сесии по 45 минути.

Първа обучителна сесия - сценарий.

Представяне целта на обучителната сесия.

Този документ е създаден съгласно Административен договор № BG05SFOP001-2.015-0001-C01, проект „Повишаване на знанията, уменията и квалификацията на общинските служители, за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ по Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



Представете на участниците целта на първата сесия свързана с новата нормативна уредба, като отбележете, че реформата на социалната система е в процес на адаптиране към новата законодателна рамка.

Упражнение за разчупване на ледовете – 10 минути.

Целта на упражнението е участниците да се раздвижат и да затвърдят познаването на имената на другите от Сесия №1.

Инструкция: помолете участниците да застанат в кръг. Всеки участник трябва да изкаже името си и да го представи с движение, което да представя/символизира името му. Другите участници трябва да повторят името и движението. Можете Вие да го демонстрирате с цел по-добро онагледяване.

Презентация – 35 минути

Слайд 1. Заглавие на разглежданата тема: „Наредба за качество на социалните услуги – предмет на правна регламентация. Основно съдържание на стандарти за качество на социалните услуги по чл. 15 от ЗСУ, съгласно направления за качество“

Слайд 2. - 4 „С наредбата за качество на социалните услуги се регламентира“

Слайд 2.

1. Въвеждане на стандарти за качество на социалните и интегрираните здравно-социални услуги съгласно Закона за социалните услуги, както и критерии за изпълнението на тези стандарти.

1.1. Стандартите за качество са съобразени с вида на социалната услуга и специфичните потребности на потребителите на услугата.

1.2. Стандартите се отнасят до три основни направления:

- организация и управление на социалната услуга;
- квалификация и професионално развитие на служителите, осъществяващи дейността по предоставянето на социалната услуга;
- ефективност на услугата с оглед постигнатите резултати за лицата, които я ползват, в отговор на потребностите им.

Слайд 3.

2. Въвеждане на правила за приложимостта на новите стандарти за качество на социалните услуги по отношение на сега действащите социални услуги до приемането на Националната карта на социалните услуги.

Този документ е създаден съгласно Административен договор № BG05SFOP001-2.015-0001-S01, проект „Повишаване на знанията, уменията и квалификацията на общинските служители, за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ по Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

3. Съблюдаване на въведени основни принципи, от които следва да се ръководят доставчиците на социални услуги при разработването на програмите за развитие на качеството на социалните услуги.

4. Методите за извършване на мониторинг и контрол на качеството на социалните услуги от ръководителите на социални услуги, общините и другите доставчици на социални услуги, както и от Агенцията за качеството на социалните услуги.

5. Минималните изисквания за броя и квалификацията на необходимите служители, които осъществяват дейността по предоставяне на различните видове социални услуги;

Слайд 4.

6. Наличие на изисквания към осъществяваната от служителите дейност по предоставяне на различните видове социални услуги.

7. Изискване за осигуряване от доставчиците на социални услуги на професионално и кариерно развитие на техните служители.

8. Трансформиране на действащите социални услуги в услугите по чл. 15 от Закона за социалните услуги до приемането на Националната карта на социалните услуги.

9. Кои от социалните услуги по чл. 15 от ЗСУ могат да се предоставят комплексно.

10. Въвеждане на специални стандарти, които да се прилагат в домовете за пълнолетни лица с увреждания до тяхното закриване.

11. В срок до 12 месеца от влизането в сила на наредбата доставчиците на социални услуги следва да пиведат предоставяните от тях услуги в съответствие със стандартите за качество.

Слайд 5. - Слайд 11. - „Основно съдържание на стандарти за качество на социалните услуги, дефинирани съгласно ЗСУ в направление „Организация и управление““

Слайд 5.

1. Стандарт 1. Управление – социалната услуга прилага система за управление, която да насърчава културата на качеството и да гарантира, че целите на социалната услуга, индивидуалните потребности на потребителите и постигнатите резултати за тях се реализират по възможно най-ефективен начин, като се ангажира и прилагането на добри практики.

- **Критерии за изпълнение на стандарт 1:** - Доставчикът на социалната услуга прилага система за управление на служителите, ресурсите и качеството; Управлението на социалната услуга е ясно структурирано, като управляващото услугата лице е назначено от доставчика на услугата за осъществяване на ръководство и е работодател на

Този документ е създаден съгласно Административен договор № BG05SFOP001-2.015-0001-S01, проект „Повишаване на знанията, уменията и квалификацията на общинските служители,, за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ по Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

служителите, предоставящи услугата; Доставчикът на социалната услуга прилага методи за работа, съобразени с проучени добри практики за работа с потребители.

Слайд 6

2. Стандарт 2. – Организация на дейностите - социална услуга организира ежедневието в услугата, дейностите с потребителите и работата на служителите според предварително изготвени правила за организация.

- Критерии за изпълнение на стандарт 2 - Доставчикът на социалната услуга е организиран дейностите с всеки потребител по начин, който е съобразен с неговите потребности и желания и който отчита правата и интересите на останалите потребители; Доставчикът на социалната услуга осигурява на потребителите подходяща среда, в която се зачита правото им на лично пространство и уединение в условията на сигурност и зачитане на достойнството им.; Доставчикът на социалната услуга осигурява единен подход в работата с потребителите; Доставчикът на социалната услуга организира подходяща грижа и подкрепа на потребителите; Доставчикът на социалната услуга осигурява възможност - при необходимост - за съхранение на материални ценности и парични средства на всеки потребител.

Слайд 7

3. Стандарт 3. – Място на предоставяне (когато услугата се предоставя в специализирана среда) - Специализираната среда на социалната услуга е разположена на място с изградени инфраструктурни, транспортни и комуникационни връзки и различни видове обществени услуги, което способства за постигане целите на услугата и качество на живота на потребителите.

- Критерии за изпълнение на стандарт 3 - Общността разполага с работещи и достъпни услуги - здравни, административни, културни и за организация на свободното време. Мястото на социалната услуга е комуникативно. Услугата има административен адрес на предоставяне.; При възможност, специализираната среда на социалната услуга разполага с прилежаща територия, която се обособява като част от услугата и има лесен достъп до външните прилежащи пространства.

Слайд 8.

4. Стандарт 4. Специализирана среда - Специализираната среда, в която се предоставя социалната услуга РГЛУ, създава подходящи и устойчиви условия за живот и възможност за ефективна подкрепа на потребителите.

- Критерии за изпълнение на стандарт 4 - Помещенията за живеене, нощувка, дневни занимания или други общи помещения за социални контакти, хранене и приготвяне/разпределяне на храна, включително и за предоставяне на заместваща грижа, са достатъчно на брой, достъпни, обзаведени съобразено с функционалното им

Този документ е създаден съгласно Административен договор № BG05SFOP001-2.015-0001-S01, проект „Повишаване на знанията, уменията и квалификацията на общинските служители,, за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ по Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

предназначение и специфичните потребности на групите потребители; Санитарно-хигиенните помещения (бани, тоалетни) в социалната услуга са достатъчно на брой, като тоалетните и баните позволяват диференциране на ползването им по пол.; Доставчикът на социалната услуга спазва санитарно-хигиенните изисквания по отношение осветление, отопление и вентилация на всички помещения.; Специализираната среда (материалната база), в която се предоставя социалната услуга, е в състояние да посрещне потребители със специални потребности при придвижване.

Слайд 9.

5. Стандарт 5. Безопасност и сигурност - Специализираната социална услуга осигурява сигурна и безопасна среда за потребителите и служителите според действащите нормативни изисквания, като доставчикът регулярно съгласува действията си с препоръките на компетентните органи.

- Критерии за изпълнение на стандарт 5 - Доставчикът на социалната услуга осигурява аварийна и пожарна безопасност за потребителите и служителите.; прилага процедура за съхранение и използване на потенциално вредни вещества.; прилага Програма за превенция и план за действие при възникване на епидемична ситуация; осигурява лични предпазни средства за служителите и потребителите на услугата.; гарантира адекватни и бързи действия за закрилата на потребителите при настъпване на инцидент, застрашаващ живота и здравето на потребител, както и при отсъствие на потребител без основателна причина или предупреждение.

Слайд 10.

6. Стандарт 6. Поверителност и сигурност на информацията - Социалната услуга гарантира защита на поверителността, сигурността на личните данни и информацията за потребителите.

-Критерии за изпълнение на стандарт 6- Доставчикът на социалната услуга разработва и прилага политика/процедура за сигурността и поверителността на личните данни за потребителите.; Доставчикът на социалната услуга архивира досиетата на потребителите и ги съхранява съгласно изискванията на Вътрешни правила за архивиране на информацията.

7. Стандарт 7. Работа с общността - системната комуникация на социалната услуга с партньори, други доставчици, държавни и общински служби, бизнес, медии и други допринасят за социалното включване на потребителите.

-Критерии за изпълнение на стандарт 7- Доставчикът предоставя социалната услуга чрез взаимодействие с други доставчици на социални, образователни, здравни, културни и други услуги.; Доставчикът на социалната услуга има разработена и налична актуална информация за целите на външна и вътрешна комуникация.

Този документ е създаден съгласно Административен договор № BG05SFOP001-2.015-0001-S01, проект „Повишаване на знанията, уменията и квалификацията на общинските служители,, за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ по Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

Слайд 11.

8. Стандарт 8. Финансов ресурс* - Добро финансово управление на социалната услуга.

-Критерии за изпълнение на стандарт 8.- Доставчикът планира и разходва финансовите средства за предоставяне на социалната услуга законосъобразно, ефективно, отчетно и отговорно.; При приложимост, дължимите такси за ползване на социалната услуга от потребителите се събират редовно в определения за потребителите размер и са отразени в счетоводната документация на доставчика на услугата.

*** Този стандарт не се проверява, когато социалната услуга изцяло се финансира и управлява от частен доставчик.**

Слайд 12. - Слайд 13. - „Основно съдържание на стандарти за качество на социалните услуги, дефинирани съгласно ЗСУ в направление „Квалификация и професионално развитие на служителите, осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги““

Слайд 12.

1. Стандарт 1. - Структура и квалификация на служителите - Социална услуга осигурява възможно най-високо качество на човешките ресурси, необходими за ефективно предоставяне на услугата, съобразно нейната специфика.

-Критерии за изпълнение на стандарт 1.- Доставчикът на социалната услуга осигурява достатъчно на брой и с необходимата професионална подготовка служители.; Процедурата на доставчика на социалната услуга за подбор на служителите описва процесите и необходимите документи за подбор, наемане и сключване на договори със служителите (и доброволците). При приложимост, доставчикът привлича в дейността на услугата стажанти.

Слайд 13.

2. Стандарт 2. - Развитие на служителите - Доставчикът на социалната услуга прилага ефективна система за управление на човешките ресурси с подходящи мерки за професионална подкрепа и личностно развитие на служителите при условия за учене през целия живот.

-Критерии за изпълнение на стандарт 2.- Доставчикът на социалната услуга осигурява: условия за професионално развитие на служителите.; въвеждащи и надграждащи/специализирани обучения за служителите.; професионална подкрепа на служителите чрез наставничество, групова и индивидуална супервизия.

Слайд 14. - Слайд 19. - „Основно съдържание на стандарти за качество на социалните услуги, дефинирани съгласно ЗСУ в направление „ Ефективност на услугите с оглед на постигнатите резултати за лицата, които ги ползват““

Този документ е създаден съгласно Административен договор № BG05SFOP001-2.015-0001-S01, проект „Повишаване на знанията, уменията и квалификацията на общинските служители,, за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ по Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

Слайд 14.

1. Стандарт 1. Вход в услугите – Включването/настаняването на потребители в социалните услуги е планирано и договорено между доставчика и потребителя и е добре подготвено.

-Критерии за изпълнение на стандарт 1.- Включването/настаняването в социалните услуги е съобразно индивидуалните желания и потребности на потребителите и е в съответствие с изискванията на нормативната уредба.; Доставчикът на социалните услуги гарантира прилагането на ясна процедура за прием на всички потребители в съответствие с профила на съответната услуга.

2. Стандарт 2. Управление на случай. - Социалните услуги организират ефективно управление на случая на всеки потребител с оглед задоволяване в максимална степен на неговите потребности и постигане на социално включване.

-Критерии за изпълнение на стандарт 2.- Предоставянето на социалните услуги (с изключение на общодостъпните) се извършва съобразно индивидуална оценка на потребностите (ИОП) на потребителите, индивидуален план за подкрепа (ИПП), както и техните желания и предпочитания. Доставчикът гарантира участието на потребителите във всеки етап от работата по управление на случай. Доставчикът планира и подготвя съвместно с всеки потребител прекратяване ползването на социалната услуга по начин, който гарантира уважение на личността и създаване на условия за преход към новия начин на живот.

Слайд 15.

3. Стандарт 3. Здраве и хранене (за социални услуги предоставяни в специализирана среда) - Специализираните социални услуги осигуряват на всеки потребител достъп до здравна профилактика, здравни грижи, лечение и рехабилитация.

-Критерии за изпълнение на стандарт 3.- Доставчикът на социалните услуги: осигурява на всеки потребител съдействие за получаване на медицинска помощ, както и достъп до здравни услуги. Потребителите получават подкрепа при избор на личен лекар и дентална помощ - ако се налага да бъдат сменени и при нужда от съдействие.; Доставчикът на социалната услуга гарантира приема на лекарствени продукти от потребител според необходимостта - само при наличие на рецепта от лекар - и които се закупуват с лични средства на потребителите. Доставчикът: поддържа в наличност основни лекарствени продукти за оказване на първа помощ и медицинско обслужване.; полага грижи за здравословното състояние на потребителите, като своевременно им съдейства за достъп до необходимата специализирана медицинска помощ и подкрепа при провеждане на лечение и/или рехабилитация.; осигурява съобразена с индивидуалните потребности на потребителите здравна промоция и превенция, здравно образование и подкрепа на потребителите, ако те я желаят и имат необходимост, при

Този документ е създаден съгласно Административен договор № BG05SFOP001-2.015-0001-S01, проект „Повишаване на знанията, уменията и квалификацията на общинските служители,, за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ по Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

пазаруване и приготвяне на храната им, като ги обучава в принципите на здравословно/диетично хранене.

Слайд 16.

4. Стандарт 4. Обучение и придобиване на трудови умения - Социалните услуги осигуряват достъп на потребителите до образователни програми и програми за осигуряване на заетост според индивидуалните им възможности и заявени интереси.

-Критерии за изпълнение на стандарт 4.- Доставчикът на социалните услуги съдейства на потребителите, които искат да придобият нови умения, чрез търсене на подходяща форма на обучение, осигуряване на обучителни материали и др.

5. Стандарт 5. Жизнени умения за независим живот, отдых и организация на свободно време - Социалните услуги създават условия и подкрепят всеки потребител за придобиване на знания и развиване и надграждане на умения и готовност за независим живот.

-Критерии за изпълнение на стандарт 5.- Доставчикът на социалните услуги познава и гарантира правото на независим живот, като подкрепя изграждането, възстановяването и поддържането на практически умения за живот, социални и комуникативни умения и др.; осигурява условия за включване на потребителите в дейности, занимания, спорт и инициативи съобразно индивидуалните им интереси по начин, който насърчава личностното им развитие и им носи удоволствие, чувство за успех, себеуважение и самоувереност. Дейностите се планират заедно с потребителите, представляват неразделна част от ежедневието им и подпомагат тяхното физическо, емоционално и социално развитие.

Слайд 17.

6. Стандарт 6. Взаимоотношения потребители – служители – Социалните услуги осигуряват условия за изграждане на отношения, основани на взаимно уважение и разбиране между потребителите и служителите. Служителите имат знания и прилагат стратегии за справяне с неприемливо поведение на потребителите.

-Критерии за изпълнение на стандарт 6.- Стратегията за справяне и/или индивидуалния подход към всеки потребител е резултат от планираната грижа, наблюденията, обсъждане на случая в екип и се съобразява с етичните принципи на работа.; Доставчикът на социалните услуги: прилага ефективна система за комуникация, разбира комуникативните ограничения и поведението на потребителите и реагира подходящо в съответните ситуации; създава условия за изслушване на мнението на потребителите в процеса на предоставяне на услугата, като гарантира, че изразените мнения на потребителите няма да доведат до негативни последствия за тях; подкрепя участието на потребителите във вземането на решения по важни за тях въпроси; разработва и прилага Процедура за действие при проява на неприемливо поведение от

Този документ е създаден съгласно Административен договор № BG05SFOP001-2.015-0001-S01, проект „Повишаване на знанията, уменията и квалификацията на общинските служители,, за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ по Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

страна на потребител.; Служителите на социалните услуги познават характерното поведение на всеки потребител. Прилагане на добри практики и насоки за работа с лица в състояние на криза, при проява на неприемливо поведение, агресия.; Доставчикът на социалните услуги не допуска прилагане на мерки за физическо ограничаване на потребител.

Слайд 18.

7. Стандарт 7. Права на потребителите – Социалните услуги подкрепят потребителите да познават и отстояват правата си. Услугите гарантират включването на потребителите като активни участници и ключови партньори по време на предоставянето и оценката на качеството на услугата.

-Критерии за изпълнение на стандарт 7.- Доставчикът на социалните услуги: познава и спазва правата на потребителите; гарантира достъп до правосъдие и правна защита на всички потребители.; включва потребителите като активни участници в процеса на предоставяне на услугата (а в социални услуги за резидентна грижа осигурява и условия за работа на Съвета на потребителите); гарантира в максимална степен зачитане на личното достойнство и защита на потребителите от злоупотреба и насилие; търси активно мнението на потребителите при оценка на изпълнението на Програмата за развитие на качеството.

Слайд 19.

8. Стандарт 8 - Семейни и социални връзки (приложим при социални услуги за резидентна грижа) - Специализираните социални услуги подкрепят потребителите съобразно техните желания да установяват и поддържат контакти със семейството си, да изграждат социална мрежа за подкрепа.

-Критерии за изпълнение на стандарт 8. - Доставчикът на социалните услуги подкрепя потребителите да поддържат своята култура, семейна история, религия, общност и връзки, които са важни за тях.; подкрепя потребителите при изразено от тях желание за създаване/възстановяване или поддържане на връзки със семейството им.; подкрепя потребителите да поддържат социални и общностни връзки. Доставчикът насърчава потребителите да развиват хобита и интереси и да бъдат включвани в различни дейности, инициативи и събития в общността.

Втора обучителна сесия - сценарий

***Практическа работа - Обучаващият може да покаже нагледно в табличен вид:**

- Справка за трансформиране на съществуващи СУ в СУ по чл. 15 от ЗСУ. Начин за определяне на броят и вида на служителите в СУ (Таблица Приложение № 3); - 25 мин.

Този документ е създаден съгласно Административен договор № BG05SFOP001-2.015-0001-S01, проект „Повишаване на знанията, уменията и квалификацията на общинските служители., за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ по Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



- Справка за СУ, които могат да се предоставят в комплекс с други СУ, съгласно стандартите за качество в НКСУ (Таблица Приложение № 4) - 20 мин.

Източници на информация и литература по темата:

Обучителни материали към модула

- Наредба за качество на социалните услуги,
- Закон за социалните услуги,
- Правилник за прилагане на закона за социалните услуги

Допълнителни източници на информация и литература по темата:

- Интернет страница на МТСП;
- Интернет страницата на АКСУ
- Портал за обществени консултации:
- <https://www.strategy.bg/StrategicDocuments/List.aspx?lang=bg-BG&categoryId=24&typeConsultation=1&typeCategory=24&docType=1>
- Наръчници, издадени от НСОРБ

Този документ е създаден съгласно Административен договор № BG05SFOP001-2.015-0001-S01, проект „Повишаване на знанията, уменията и квалификацията на общинските служители,, за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ по Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



ТЕМА 2 . Основни принципи, от които следва да се ръководят доставчиците на социални услуги при разработване на програми за развитие на качеството на социалните услуги. Модел на примерна структура на програма за развитие на качеството на социалната услуга.

1. Въведение.

В темата са обхванати основните принципи съгласно Наредбата за качество на социалните услуги, от които следва да се ръководят доставчиците на социални услуги при разработване на програми за развитие на качеството на социалните услуги. Акцентира се върху модел на примерна структура на Програма за развитие на качеството на социалната услуга, който би могъл да се прилага от доставчици/ръководители на социални услуги.

Цели.

Подпомогне на ръководителите на социалните услуги при разработването на програмите за развитието на качеството на всяка социална услуга.

Очаквани резултати:

Знания.

Разбиране на основните нормативни изисквания относно разработването, изпълнението, преразглеждането и актуализирането на Програмите за развитие на качеството в социалната услуга.

Умения.

Правилно разбиране на основните нормативни изисквания относно разработването, изпълнението, преразглеждането и актуализирането на Програмите за развитие на качеството в социалната услуга.

Компетенции.

По-ясно ориентиране в разпоредбите на новото социално законодателство.

Препоръчвани методи.

Презентация, Работа в малки групи (практическа задача).

Времева рамка.

Темата се представя в една 45 минутна обучителна сесия – презентация 30 мин., време за работа в малки групи и практическа задача -15 мин.

Сценарий на сесията

Този документ е създаден съгласно Административен договор № BG05SFOP001-2.015-0001-S01, проект „Повишаване на знанията, уменията и квалификацията на общинските служители,, за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ по Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



Представете целта на сесията, която е насочена към представяне на основните принципи съгласно Наредбата за качество на социалните услуги, от които следва да се ръководят доставчиците на социални услуги при разработване на програми за развитие на качеството на социалните услуги. В рамките на темата участниците следва да получат по-добро разбиране за основните нормативни изисквания относно разработването, изпълнението, преразглеждането и актуализирането на Програмите за развитие на качеството в социалната услуга.

- ✓ **Презентация - Основни принципи, от които следва да се ръководят доставчиците на социални услуги при разработване на програми за развитие на качеството на социалните услуги. Модел на примерна структура на програма за развитие на качеството на социалната услуга.**

Слайд 1. Заглавен

Слайд 2. - 6. „Основни принципи, от които следва да се ръководят доставчиците на социални услуги при разработване на програми за развитие на качеството на социалните услуги.“

Слайд 2.

- Анализират се качеството на услугите и предписанията, препоръките и насоките, предоставени от Агенцията за качеството на социалните услуги (АКСУ);
- Разработване на програмите при съгласуваност с кмета на общината, възложил услугите;
- Разработване и актуализиране на програмите с участие на служителите, осъществяващи дейности по предоставянето им.
- Актуализиране на програмите от доставчиците на социални услуги, при необходимост, след провеждане на консултации с лицата, ползващи услугите и годишното им преразглеждане.

Слайд 3.

- Системност на вътрешния контрол и мониторинг за по-добра ефективност и ефикасност;
- Ориентация на мерките за повишаване на качеството на услугата към постигане на конкретни резултати за потребителите;
- Активно включване на лицата, ползващи социални услуги, в процесите на контрол и мониторинг;
- Основан на фактите подход при вземането на решения за подобряване на качеството на социалната услуга;

Този документ е създаден съгласно Административен договор № BG05SFOP001-2.015-0001-S01, проект „Повишаване на знанията, уменията и квалификацията на общинските служители,, за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ по Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

Слайд 4.

- Адекватност и навременност на мерките за повишаване на качеството и професионалната подкрепа;
- Непрекъснато усъвършенстване на качеството на предоставяните социални услуги, основано на анализ и факти.
- Подобряване на организацията на предоставянето на социалната услуга на лицата, включително ефективността на услугата в отговор на потребностите им;
- Подобряване на специализираната среда за предоставяне на услугата с оглед спецификите на основните дейности и целевите групи (в случаите, когато за предоставянето на услугата се изисква специализирана среда);

Слайд 5.

- Осигуряване на квалифицирани специалисти, които да осъществяват дейността по предоставяне на социалната услуга с оглед спецификите на основните дейности и целевите групи;
- Осигуряване на професионално развитие и продължаващо обучение и специализирана подкрепа чрез супервизия на служителите, които осъществяват дейността по предоставяне на социалната услуга;
- Извършване на периодичен и годишен вътрешен контрол и мониторинг на качеството на социалните услуги, които доставчикът предоставя;
- Внедряване на иновативни и/или добри практики;

Слайд 6.

- Планиране на бъдещото развитие на услугата;
- Оценка на прилаганите методи за работа и дейности за подобряването им;
- Оценка на рисковете на средата, в която се предоставя услугата, включително недостиг на ресурси или външни фактори, възпрепятстващи качествено ѝ предоставяне.

Слайд 7. - Слайд 23. „Модел на примерна структура на програма за развитие на качеството на социалната услуга.“

Слайд 7.

I. Уводна част.

- Настоящият документ представлява примерна структура на „Програма за развитие качество на социална услуга“ и е разработен с цел да подпомогне ръководителите на социалните услуги при разработването на програмите за развитие на качеството на всяка услуга.
- В проекта на документа са включени основните елементи, които трябва да съдържа всяка отделна програма, като същият не е изчерпателен и структурата му

Този документ е създаден съгласно Административен договор № BG05SFOP001-2.015-0001-S01, проект „Повишаване на знанията, уменията и квалификацията на общинските служители,, за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ по Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



може да бъде изменяна и допълвана в зависимост от спецификите на конкретната социална услуга.

- Следването на предложената структура е единствено с препоръчителен характер и акцентира върху основните моменти, на които следва да бъде обърнато най – сериозно внимание при изготвянето на отделните програми.

Слайд 8.

- Настоящата програма за развитие на качеството на услугите, предоставяни от.....- Община е разработена в изпълнение на чл. 112, ал. 3, т. 2 от ЗСУ, чл. 15 от Наредбата за качество на социалните услуги, както и § 31, ал. 3 и § 39 от Преходните и заключителни разпоредби на ЗСУ.
- Програмата за развитие на качеството на предоставяните социални услуги от-Община е документ, определящ насоката на развитие на социалната услуга в МРЕЖАТА ОТ СОЦИАЛНИ УСЛУГИ на Община и е отворен документ, който може да бъде допълван, променян и утвърждаван в отговор на възникнали нови потребности, както и в съответствие с променящите се условия, нормативна база и икономическа среда.

Слайд 9.

II. Същност.

Тук следва да се опише актуалната информация за всички важни факти и обстоятелства, относно функционирането на социалната услуга, като например:

1. Кратко описание – въведение:

Кратка информация за историята на социалната услуга – през коя година е създадена; трансформирана ли е през годините/вид и профил/; променяно ли е мястото на предоставяне /сградата/; променян ли е капацитетът и т.н.

2. Вид и профил на услугата:

Следва да се извърши профилиране по параметрите съгласно чл. 12 – чл. 18 от Закона за социалните услуги /когато е приложимо/. Допустимо е и профилиране /определение/ и по други признаци извън тези от чл. 12-чл. 18 от ЗСУ. *Тук може и да не се включват дейностите по чл. 15, т. к. същите следва да се опишат в отделна точка.

Слайд 10.

3. Описание на основните дейности, които се осъществяват в услугата:

- Описание/изброяване на дейностите съгласно чл. 15 от ЗСУ.

4. Допустими целеви групи за потребители на услугата:

5. Капацитет:

6. Материална база и сграден фонд на услугата:

Следва да се опише подробна информация за сградата на услугата, като:

- Вид собственост – ЧОС, ПОС, друго;

Този документ е създаден съгласно Административен договор № BG05SFOP001-2.015-0001-S01, проект „Повишаване на знанията, уменията и квалификацията на общинските служители,, за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ по Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



- Описание на сградата – тип постройка, етажност, площ (застроена площ и разгърнатата застроена площ); описание на вътрешното разпределение;
- Каква част от помещенията са за пряко ползване/обитаване от потребителите и каква са спомагателни – общи части, сервизни и складови помещения, административни части и др.;
- Наличие на прилежащ парцел/дворно място и начин на използването му за нуждите на предоставяните услуги;

Слайд 11.

- Пространствено ситуиране на сградата – населено място, квартал, адрес, комуникативност, интегрираност с обществен транспорт, близост до големи обществени и търговски обекти, здравни заведения и т.н.;
- Битово-комунална и комуникационна свързаност на сградата – ВиК, ел. захранване, газоснабдяване, ТЕЦ, локално отопление, интернет, телефон, телевизия;
- Описание на по-значимите ремонти /проекти/, реализирани през последните години – вид /капиталов, текущ, основен/, източник на финансиране, основни видове извършени СМР/СРР;
- Описание на общото конструктивно и техническо състояние на сградата – ВиК, ОВК, ел. инсталация, дограма, дограма, покривна конструкция, фасади и др. **Има ли необходимост от извършване на ремонтни дейности в сградата?**

Слайд 12.

- Отговаря ли техническото състояние на сградата на нуждите на социалната услуга; Покрива ли сградата съвременните стандарти за енергийна ефективност; отговаря ли сградата на изискванията за архитектурна достъпност, в т. ч. и за лица с увреждания;
- Използват ли се всички помещения за нуждите на услугата:
В случай че значителна част от помещенията на сградата са неизползваеми, съществуват ли перспективи за оползотворяването им: - Увеличение на капацитета на услугата; Обособяване на друга социална услуга след вътрешно преустройство /при необходимост/- съществува ли подобна техническа възможност.

Описание на материалната база за предоставяне на услугата:

- Обща информация за състоянието на обзавеждането и мебелите в услугата;

Слайд 13.

- Информация за ел. уредите, черна и бяла техника, кухненско оборудване – общо техническо състояние – безопасни ли са за употреба, отговарят ли на съвременните стандарти за енергийна ефективност, има ли нужда от подмяна и доставка на нови уреди.
- Информация за специализираното оборудване в услугата – медицинска апаратура, уреди за терапия и рехабилитация, специализирани съоръжения – болнични легла, индивидуални помощни средства и др.

Този документ е създаден съгласно Административен договор № BG05SFOP001-2.015-0001-S01, проект „Повишаване на знанията, уменията и квалификацията на общинските служители,, за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ по Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



Разполага ли услугата със собствено транспортно средство. Отговаря ли то на нуждите на социалната услуга. Какво е техническото му състояние.

7. Налични човешки ресурси в услугата.

- Следва да се посочи общия брой на персонала, съгласно утвърденото длъжностно щатно разписание на услугата;
- Следва да се посочи разпределението на персонала съгласно функционалното разпределение на задълженията и отговорностите;

Слайд 14.

1. основни специалисти, осъществяващи дейности по ръководство и предоставяне на социални услуги;

2. препоръчителни специалисти в зависимост от вида на социалната услуга;

3. служители пряко ангажирани с обслужването на потребителите;

4. служители подпомагащи функционирането на социалната услуга.

8. Начин за насочване към социалната услуга.

Описание на начините за насочване за включване в услугата:

- от Общината;
- от Дирекция „Социално подпомагане“;
- ползване без насочване.

Следва подробно и изчерпателно да бъде описан механизма за координация между отделните органи по насочване /в случай, че за конкретната услуга насочването може да се извършва от няколко органа/, както и механизъм за обмен на информация между услугата, общината и ДСП за лицата, ползващи услугата и за тези, включени в списъка с чакащи.

Слайд 15.

9. Заплащане за ползване на социалната услуга:

Следва да се опише заплаща ли се такса от потребителите за ползване на съответната услуга и на кое основание /кой нормативен акт/ се формира и изчислява размерът ѝ.

10. Друго:

Възможно е да се добави всякаква друга информация, която е строго специфична за конкретната услуга.

III. Принципи.

Следва да се опишат основните принципи, както на функционирането на услугата, така и тези при работа с потребителите. Възможно е един принцип да попада в двете категории.

***Долупосочените принципи са примерни и не е задължително включването на всеки от тях за конкретната услуга. Допустимо е добавяне на други извън примерните.**

Слайд 16.

Този документ е създаден съгласно Административен договор № BG05SFOP001-2.015-0001-S01, проект „Повишаване на знанията, уменията и квалификацията на общинските служители,, за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ по Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



1. Субсидиарност:

Въпреки че за ползването на социалните услуги, в повечето случаи, се заплаща такса от потребителите, социалните услуги не са услуги по смисъла на Търговския закон.

Следва да се опише вида на финансиране на конкретната услуга, съгласно ЗСУ:

- от държавния бюджет;
- от общинския бюджет;
- смесено финансиране;
- финансиране от частни доставчици.

2. Публичност, прозрачност и информираност:

Следва да се опишат текущите мерки и дейности, свързани с осъществяване на информираност на обществеността за дейността на услугата, като например:

Слайд 17.

Поддържане на актуална информация за услугата на официалната интернет страница на Община; Присъствие в социалните мрежи; - Използване на други комуникационни канали с цел презентирание дейността на услугата - създаване и поддържане на собствен интернет сайт; редовни публикации и информация в специализирани портали и издания и др.

Следва да се опише и информация за:

- Ред за кандидатстване и включване в услугата; Основните дейности/услуги, които се изпълняват; Допустими целеви групи и т.н.;
- Начина за кандидатстване и подбор на персонал за заемане на вакантните работни места в услугата.

3. Ефективност, ефикасност и отчетност на финансовите средства, предоставени на услугата:

Следва да се опишат съществуващите контролни механизми при определяне, заявяване, отпускане, разходване и отчитане на финансовите средства. Необходимо е да се опишат специфичните процедури за отделните видове разходни пера, съгласно Глава Трета, Раздел I (чл. 60 и следващите) от ППЗСУ.

Слайд 18.

4. Индивидуален подход спрямо потребностите на всеки отделен потребител/кандидат-потребител:

- при изготвяне на индивидуалната оценка на потребностите и индивидуален план за подкрепа.

- при предоставянето на услугите /индивидуализирани грижи/.

Необходимо е да се извърши описание/анализ разполага ли услугата с подходящ персонал и до каква степен са постигнати изискванията за „Структура и квалификация на служителите“, заложи в Стандартите и критериите на социалната услуга – Приложение към Наредбата за качество на социалните услуги.

5. Мултидисциплинарност на услугите:

Този документ е създаден съгласно Административен договор № BG05SFOP001-2.015-0001-S01, проект „Повишаване на знанията, уменията и квалификацията на общинските служители,, за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ по Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



Необходимо е да се предвидят мерки, всеки кандидат-потребител да бъде насочван и за включване в съпътстваща услуга – дневна форма, въз основа на прецизен анализ на индивидуалните му потребности.

Слайд 19.

6. Достъпност на услугите:.....
7. Всеобхватност, интегрираност и непрекъснатост на подкрепата:.....
8. Превенция на институционализацията:.....
9. Зачитане правата на лицата, ползващи социални услуги и гарантиране на активното им участие при вземането на решения:.....
10. Конфиденциалност и защита на личните данни:.....
11. Равенство, недопускане на дискриминация, зачитане на неприкосновеността, достойнството и личното пространство на потребителите:.....

IV. Цели и задачи.

В този раздел следва да се включат основните групи цели и задачи, изпълнението на които ще повиши качеството и ефективността на предоставяните услуги. Необходимо е да се опишат подробно основните мерки и дейности, които ще се изпълняват с цел постигане на набелязаните цели.

Слайд 20.

Според нас, подобряването на качеството и ефективността на предоставяните услуги не следва да се отбелязва като отделна цел, т. к. постигането ѝ е ключов приоритет за услугата изобщо и всички останали цели и задачи трябва да са ориентирани именно към постигането ѝ .

Долупосочените цели са индикативни /примерни/ и могат да бъдат изменяни и/или допълвани в зависимост от спецификите за дадената социална услуга.

1. Развиване и подобряване на материалната база и сградния фонд:

-В случай, че в краткосрочен и или средносрочен план се очаква да възникне необходимост от извършване на СМР/СРР, друг вид облагородяване на сградния фонд или доставка на ДМА, е необходимо да се опишат следните обстоятелства:

- причини, цели и задачи;
- очакван резултат и ефект;
- възможни източници на финансиране – от преходния остатък; по програми и проекти и др.;
- етап на проектна готовност за реализиране дейностите: - наличие на идеен проект; - изготвен инвестиционен проект /когато е за оборудване – спецификации/ и т. н.

Слайд 21.

2. Програма за развитие на човешките ресурси:

Този документ е създаден съгласно Административен договор № BG05SFOP001-2.015-0001-S01, проект „Повишаване на знанията, уменията и квалификацията на общинските служители,, за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ по Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

Следва да се опишат основните правила и принципи в услугата, насочени към подобряването на условията на труд за персонала и повишаване качеството на работата на екипа, като:

- положителни елементи от Правилата за подбор и назначаване на персонал и добри практики при процеса на подбор, които се прилагат в конкретната услуга;
- механизми за допълнителна оценка на новопостъпилите служители – наличие на изпитателен срок в трудовите договори на новопостъпващите служители;
- добри практики и положителни елементи от ПВТР и Вътрешните правила за заплатите, като например: Обвързано ли е равнището на индивидуалните трудови възнаграждения на лицата с резултатите от годишното оценяване изпълнението на длъжността;

Слайд 22.

- процентно съотношение между средствата за трудови възнаграждения и цялата сума за издръжка на услугата – актуално и целево;
- наличие на КТД в услугата /за всички или за част от служителите/;
- механизми за компенсиране на служителите, работещи при специфични условия на труд, като например: установяване на намалено работно време, предоставяне на допълнителен платен годишен отпуск и др.;
- осигурен достъп на персонала до: супервизии; обучения; квалификационни и преквалификационни курсове и др. Желателно е да се акцентира върху осигурените възможности в услугата /при наличие на такива/, в допълнение към изискванията на стандартите за качество;
- осигурени възможности на персонала за участие в допълнителни мероприятия – семинари, конференции, тимбилдинги, обмяна на опит и др.;
- отбелязване на професионални празници, годишнина от създаване на услугата; отбелязване и чествания на др. събития празници с активното участие на персонала;
- утвърдени правила и механизми за насърчаване на доброволчеството и стажуването в услугата – споразумения със ВУЗ, учебни центрове и др.;
- потребност на услугата от назначаване допълнителен извънщатен персонал, посредством участие в програми/мерки/схеми/проекти за субсидирана заетост.

Слайд 23.

3. Механизми за улесняване на достъпа /входа/ до услугата на кандидат – потребителите:

- Желателно е да се опишат предприетите действия и разработените механизми за улесняване на достъпа до услугата на кандидатите за потребители, като например:
- предприети действия за предоставяне на актуална, изчерпателна, синтезирана и разбираема информация относно услугата, ориентирана към местната общественост, потенциалните кандидат-потребители и техните близки;

Този документ е създаден съгласно Административен договор № BG05SFOP001-2.015-0001-S01, проект „Повишаване на знанията, уменията и квалификацията на общинските служители,, за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ по Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



- разработени правила и утвърдени механизми, относно процеса по: Прием на документи; Изготвяне на ПОП; Насочване; Изготвяне на ИОП и ИПП; вписване в списъка с чакаци; Сключване на договор и приемане в услугата.

4. Осъществяване на мониторинг и контрол:

Тук основния акцент следва да попадне върху задълженията и отговорностите на ръководителя на съответната услуга, съгласно чл. 112 от ЗСУ и Глава четвърта, Раздел I от Наредбата за качество на социалните услуги.

✓ Работа в малки групи (практическа задача)

Представящият разделя залата на групи, в зависимост от служебната им принадлежност към общината, чийто представители са, като им поставя следната задача: Всяка група следва да изработи Програма за развитие на качеството на социална услуга, предоставяна в тяхната община. В рамките на 5 мин. дискусия участниците във всяка група следва да се споразумеят по между си за вида на социалната услуга за която ще изработят Програма за развитие на качеството.

Работните групи съобразяват своите предложения с представения примерен „Модел на структура на програма за развитие на качеството на социалната услуга.“, като същевременно могат да отправят и други аргументирани предложения за допълване или изменение на предложения модел.

Резултатите от работата на групите се представят пред останалите участници и се провежда обща дискусия относно готовността на доставчиците (ръководителите) на социални услуги да разработват, изпълняват, преразглеждат и актуализират Програми за развитие на качеството в предоставяните от тях социални услуги.

Източници на информация и допълнителна литература по темата

Наредба за качество за социалните услуги

Закон за социалните услуги

Правилник за прилагане на закона за социалните услуги

Интернет страница на АСП и АКСУ и Методически насоки на АСП за уеднаквяване на практиката по прилагане на ЗСУ и ППЗСУ.

- Допълнителни източници

Издания на НСОРБ

Този документ е създаден съгласно Административен договор № BG05SFOP001-2.015-0001-S01, проект „Повишаване на знанията, уменията и квалификацията на общинските служители,, за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ по Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



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.

1. Въведение.

Настоящата тема обхваща въпроси, свързани с:

- 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.

Представени са основни моменти от контролна дейност, която трябва да осъществяват доставчиците (ръководителите) на социални услуги, при тяхното предоставяне съгласно Глава четвърта, Раздел първи „Ред за извършване на контрол, мониторинг и оценка на качеството и ефективността на социалните услуги. Методи за извършване на мониторинг на качеството на социалните услуги“ от Наредбата за качество на социалните услуги.

Цели.

Изграждане на теоретични познания и практически умения за начина на осъществяване от доставчиците (ръководителите) на социалните услуги на вътрешен периодичен и годишен контрол, мониторинг и оценка на качеството и ефективността в предоставяните социални услуги и за изготвяне на годишен план - график. Правилно предоставяне и администриране на разкрити и функциониращи социални услуги.

Очаквани резултати.

Придобиване на следните знания, умения и компетенции:

- **Знания** (теоретични познания): Познания и разбиране за начина на осъществяване от доставчиците (ръководителите) на социалните услуги на вътрешен периодичен и годишен контрол, мониторинг и оценка на качеството и ефективността в предоставяните социални услуги и за изготвяне на годишен план - график.

Този документ е създаден съгласно Административен договор № BG05SFOP001-2.015-0001-C01, проект „Повишаване на знанията, уменията и квалификацията на общинските служители,, за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ по Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

- **Умения** (практически познания): Развитие на умения за разбиране на основните отговорности на ръководители на социални услуги за осъществяване на вътрешен контрол.
- **Компетенции** (очаквани): Разбиране на спецификата на темата и представяне пред обществеността на основните специфики на местно ниво по темата.

Препоръчвани методи

- презентация;
- групов дискусия;
- практическа задача за групов работен и за работен в малки групи в две части:
 - **Част 1**- Обща групов работен „Представяне в табличен писмен вид на примерен годишен План - график за осъществяване на **вътрешен периодичен и годишен контрол, мониторинг и оценка на качеството и ефективността в предоставяна социална услуга ЦНСТПЛПР**“ през следващата календарна година;
 - **Част 2** - Работен в малки групи на тема „Изработване на примерен годишен План – график за осъществяване на **вътрешен периодичен и годишен контрол, мониторинг и оценка на качеството и ефективността в предоставяна социална услуга по избор на лицата в групата**“ през следващата календарна година.

Времева рамка

Темата се представя в рамките на една обучителна сесия от 45 минути.

1. Представяне целта на обучителната сесия

Запознайте участниците с целта на сесията, свързана с необходимостта от осъществяване на вътрешен периодичен и годишен контрол, мониторинг и оценка на качеството и ефективността в предоставяните социални услуги от техните доставчици (ръководители). Подчертайте, че контролната дейност задава рамката за законосъобразно и ефективно функциониране на съществуващите социални услуги.

- ✓ **Презентация: „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.**

Този документ е създаден съгласно Административен договор № BG05SFOP001-2.015-0001-S01, проект „Повишаване на знанията, уменията и квалификацията на общинските служители,, за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ по Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



Контролни дейности. Критерии за контрол. Документална отчетност.“ – 20 мин.

Слайд 1. Заглавен

Слайд 2 - Слайд 4 „Осъществяване на вътрешен периодичен и годишен контрол, мониторинг и оценка на качеството и ефективността в предоставяните социални услуги от техните доставчици (ръководители).“

Слайд 2.

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;

Слайд 3.

- 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;

Слайд 4.

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;

Този документ е създаден съгласно Административен договор № BG05SFOP001-2.015-0001-C01, проект „Повишаване на знанията, уменията и квалификацията на общинските служители,, за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ по Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



- Удовлетвореност на лицата, ползващи социалните услуги, съобразно постигнатите ефект и ползи за тях.

Слайд 5 - Слайд 14. „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.“

Слайд 5.

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.

Слайд 6.

*** Според нас 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.

Слайд 7.

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:

Този документ е създаден съгласно Административен договор № BG05SFOP001-2.015-0001-S01, проект „Повишаване на знанията, уменията и квалификацията на общинските служители,, за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ по Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

www.eufunds.bg



- **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;**

Слайд 8.

- **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.

Слайд 9.

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.**

Слайд 10.

- **По своя характер контролните дейности са методи/ способности за осъществяване на контрол и според тяхната функционална насоченост се разделят на три основни вида:**
 - Превантивни,
 - Текущи,

Този документ е създаден съгласно Административен договор № BG05SFOP001-2.015-0001-S01, проект „Повишаване на знанията, уменията и квалификацията на общинските служители,, за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ по Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



-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.

Слайд 11.

7. За всеки резултат от контролна дейност следва да бъде посочен и съответният му критерий 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).

Слайд 12.

➤ 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.

Слайд 13.

Този документ е създаден съгласно Административен договор № BG05SFOP001-2.015-0001-S01, проект „Повишаване на знанията, уменията и квалификацията на общинските служители,, за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ по Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

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.

Слайд 14.

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.

✓ Групова дискусия - 5 минути

Дайте възможност на участниците да зададат въпроси по презентацията. При въпроси възникнали в групата първо дайте възможност на участниците да отговорят. Имайте предвид, че в групата има хора с експертно мнение и опит и е добре да го използвате.

(Ако няма участници, които могат да дадат отговор в групата и вие не можете да дадете такъв насочете участника къде и как може да се потърси отговор или го информирайте, че ще потърсите отговор и ще му предоставите допълнително информацията.)

В края на дискусията благодарете на участниците за споделеното и обобщете, това, което са казали по отношение на споделеното от тях.

Този документ е създаден съгласно Административен договор № BG05SFOP001-2.015-0001-S01, проект „Повишаване на знанията, уменията и квалификацията на общинските служители,, за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ по Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



- ✓ **Практическа задача за обща групова работа и за работа в малки групи – 20 мин.**

Част 1. Практическа задача за обща групова работа - 10 мин.

Обучаващият представя в табличен писмен вид примерен годишен „План - график за осъществяване на вътрешен периодичен и годишен контрол, мониторинг и оценка на качеството и ефективността в предоставяна социална услуга ЦНСТПЛПР“ (Приложение № 5) през следващата календарна година;

Част 2. Практическа задача за работа в малки групи – 10 мин.

Обучаващият разделя участниците в обучението на групи, в зависимост от служебната им принадлежност към общината, чийто представители са, като им поставя следната задача:

Всяка група следва да изработи План - график за провеждане на вътрешен контрол и мониторинг на качеството на предоставяна в тяхната община социална услуга за следващата календарна година. Участниците във всяка група следва да се споразумеят по между си за вида на социалната услуга за която ще изработят План - график.

Резултатите от работата на групите се представят пред останалите участници и се провежда обща дискусия относно готовността на доставчиците (ръководителите) на социални услуги да разработват, изпълняват, преразглеждат и актуализират План - графици за провеждане на вътрешен контрол и мониторинг на качеството на предоставяните в тяхната община социални услуги за следващата календарна година.

Източници на информация и допълнителна литература по темата

- **Обучителни материали - Приложение 5**
- **Наредба за качество на социалните услуги**

Този документ е създаден съгласно Административен договор № BG05SFOP001-2.015-0001-S01, проект „Повишаване на знанията, уменията и квалификацията на общинските служители,, за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ по Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



ТЕМА 4. Осъществяване от общините на контрол и мониторинг на качеството и ефективността на социалните услуги, които се финансират със средства от държавния и общинския бюджет. Форми за контрол.

1. Въведение.

Настоящата тема обхваща въпроси, свързани с:

- Осъществяване от общините на контрол и мониторинг на качеството и ефективността на социалните услуги, които се финансират със средства от държавния и общинския бюджет.

Представени са основни моменти за формите на контролна дейност, които следва да се упражняват от общините, а именно:

- Регулярно наблюдение на качеството и ефективността на социалните услуги, предоставяни на територията на Община Велико Търново, които се финансират със средства от държавния и общинския бюджет;
- Провеждане на ежегоден мониторинг на качеството и ефективността на социалните услуги, които се предоставят на територията на общината и се финансират със средства от държавния и общинския бюджет.

Цели.

Изграждане на теоретични познания и практически умения за да се постигне общо ниво на знанията и уменията на общинските експерти за осъществяване от общините на контрол и мониторинг на качеството и ефективността на социалните услуги, които се финансират със средства от държавния и общинския бюджет.

Очаквани резултати.

- **Знания** (теоретични познания) Познания и разбиране за основни ангажименти на общините за осъществяване на контрол и мониторинг на качеството и ефективността на социалните услуги, които се финансират със средства от държавния и общинския бюджет.
- **Умения** (практически познания) Развитие на умения за разбиране на основните отговорности на местните власти за осъществяване на контрол и мониторинг на качеството и ефективността на социалните услуги, които се финансират със средства от държавния и общинския бюджет.
- **Компетенции (очаквани):** Разбиране за спецификата на обучение по темата.

Този документ е създаден съгласно Административен договор № BG05SFOP001-2.015-0001-S01, проект „Повишаване на знанията, уменията и квалификацията на общинските служители,, за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ по Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



Препоръчвани методи

- презентация;
- групов дискусия;

Времева рамка

Обучителната тема е представена в две обучителни сесии от 45 минути

Първа обучителна сесия – сценарий

1. Представяне на обучителна тема – описание на целите на обучителната сесия.

- ✓ Презентация – „Осъществяване от общините на контрол и мониторинг на качеството и ефективността на социалните услуги, които се финансират със средства от държавния и общинския бюджет. Форми за контрол.“

Слайд 1. – Заглавен

Слайд 2 – Слайд 6 „Осъществяване от общините на контрол и мониторинг на качеството и ефективността на социалните услуги, които се финансират със средства от държавния и общинския бюджет.“

Слайд 2.

1. Компетентен орган за извършване на контрол:

- Контролът и мониторингът на качеството и ефективността на социалните услуги, които се финансират със средства от държавния и общинския бюджет се осъществява от определени от кмета на съответната община длъжностни лица от общинска администрация.
- Кметът на общината може да наема и външни експерти за извършване на контролните дейности

Слайд 3.

2. Контролът и мониторингът на качеството и ефективността на социалните услуги, предоставяни на територията на общината, които се финансират със средства от държавния и общинския бюджет, включва следните контролни дейности:

Този документ е създаден съгласно Административен договор № BG05SFOP001-2.015-0001-S01, проект „Повишаване на знанията, уменията и квалификацията на общинските служители,, за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ по Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



- Оценка на съответствието на предоставяните на територията на Община Велико Търново социални услуги с приложимите за тях стандарти за качество и критериите за тяхното изпълнение;
- Събиране, обработване, анализиране и съхраняване на информацията за предоставяните на територията на общината социални услуги;
- Идентифициране на силни и слаби страни в дейностите по предоставяне на социални услуги на територията на общината;

Слайд 4.

- Идентифициране на проблеми, пропуски, грешки и нарушения при предоставянето на социални услуги на територията на общината;
- Осъществяване на информационен обмен с лицата, ползвачи предоставяните на територията на общината социални услуги;
- Извършване на проверки на място.
- **3. Дейностите по т. 2 следва да осигурят:**
- Законосъобразно управление и предоставяне на социални услуги на територията на общината;

Слайд 5.

- Законосъобразно и ефективно разходване на предоставените средства от държавния и/или общинския бюджет;
- Спазване на правата на лицата, ползвачи социалните услуги на територията на общината;
- Удовлетвореност на лицата, ползвачи социалните услуги на територията на общината, съобразно постигнатите ефект и ползи за тях;
- Своевременно предприемане на действия от общината и доставчиците (ръководителите) на социални услуги за подобряване на качеството на социалните услуги и отстраняване на проблеми, пропуски, грешки и нарушения при предоставянето на социални услуги на територията на общината;
- Регулярно наблюдение от общината на предоставянето на социални услуги, чието управление е нейна отговорност, с цел недопускане на сериозни нарушения при предоставянето на социални услуги.

Слайд 6.

4. Дейностите по т. 2 се включват в следните форми за контрол:

Този документ е създаден съгласно Административен договор № BG05SFOP001-2.015-0001-S01, проект „Повишаване на знанията, уменията и квалификацията на общинските служители,, за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ по Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



- **Регулярно наблюдение на качеството и ефективността на социалните услуги, предоставяни на територията на общината, които се финансират със средства от държавния и общинския бюджет;**
- **Провеждане на ежегоден мониторинг на качеството и ефективността на социалните услуги, които се предоставят на територията на общината и се финансират със средства от държавния и общинския бюджет.**

Слайд 7. - Слайд 12. - “Регулярно наблюдение от общините на качеството и ефективността на социалните услуги, финансирани от държавния и общинския бюджет ”

Слайд 7.

1. Регулярно наблюдение на качеството и ефективността на социалните услуги, предоставяни на територията на общината, които се финансират със средства от държавния и общинския бюджет, се осъществява чрез:

- Извършване на периодични или
- Извънредни проверки на място в съответните социални услуги.

2. Периодичните проверки се извършват най-малко веднъж на две години или при идентифицирана необходимост;

3. Извънредните проверки се извършват в случай на сигнал или жалба, както и по инициатива на общината.

Слайд 8.

4. Всяка периодична/извънредна проверка следва да бъде с комплексен характер и да цели постигне на цялостно проследяване на изпълнението на всички стандарти за качество и критерии за тяхното изпълнение, отнасящи се за всяка функционираща социална услуга на територията на общината.

- При провеждане на периодична/извънредна проверка, проверяващите служители следва да извършват и наблюдение за наличие на текущо изпълнение на контролните дейности, предвидени в утвърдения през предходната година от Ръководителя на съответната социална услуга Годишен план-график за провеждане на вътрешен контрол и мониторинг на качеството в предоставяната от него социална услуга за настоящата година, съгласно чл. 23, ал. 1 от Наредбата за качеството на социалните услуги.

Този документ е създаден съгласно Административен договор № BG05SFOP001-2.015-0001-S01, проект „Повишаване на знанията, уменията и квалификацията на общинските служители,, за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ по Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

Слайд 9.

5. Всяка проверка се извършва въз основа на заповед, издадена от кмета на съответната община.

- В заповедта се определят основанието, видът и обхватът на проверката, лицата, които ще я извършат, проверяваният доставчик (ръководител) на социални услуги, мястото, в което се извършва дейността по предоставяне на социалната услуга, срокът за извършване на проверката и за изготвяне на доклад от нея.

6. Всяка проверка се извършва в присъствието на служител на доставчика (ръководителя) на социалната услуга, осъществяващ дейности по ръководство и/или по предоставяне на социални услуги.

Слайд 10.

- Лицата, извършващи проверката, както и всички служители на доставчика (ръководителя) на социалната услуга, осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги, са задължени да осигурят необходимите условия за провеждане на проверката, да оказват съдействие и да предоставят на проверяващите лица исканите от тях документи, сведения, справки и всяка друга информация, свързана с дейността по предоставяне на социалната услуга.;
- Лицата, извършващи проверката имат право да получават пряко от ползвателите на социални услуги необходимата информация само с тяхно съгласие.

Слайд 11.

7. В срок до 10 дни от приключване на проверката се съставя доклад за установените факти и обстоятелства.

- Докладът съдържа обект на проверката, факти и обстоятелства, установени при извършването ѝ, констатирани несъответствия на социалната услуга със стандартите за качество, както и други обстоятелства, установени при проверката, и се подписва от лицата, извършили проверката.
- Към доклада се прилагат копия на всички събрани по време на проверката документи, удостоверяващи установените несъответствия.
- Докладът се предоставя на кмета на общината и на проверявания доставчик на социални услуги, а когато той е самата община - на ръководителя на социалната услуга.

Слайд 12.

Този документ е създаден съгласно Административен договор № BG05SFOP001-2.015-0001-S01, проект „Повишаване на знанията, уменията и квалификацията на общинските служители,, за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ по Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



8. В случай на установено при проверката несъответствие на социалната услуга със стандартите за качество или други нарушения на нормативната уредба в областта на социалните услуги,

- В тридневен срок от получаването на доклада и на документите към него кметът на общината ги изпраща на Агенцията за качеството на социалните услуги, която предприема необходимите действия за контрол по реда на раздел трети, глава четвърта от Наредба за качество на социалните услуги.

Слайд 13 - Слайд 15 - “Провеждане на ежегоден мониторинг на качеството и ефективността на социалните услуги, които се предоставят на територията на общината и се финансират със средства от държавния и общинския бюджет”

Слайд 13.

1. Провеждането на ежегоден мониторинг на качеството и ефективността на социалните услуги, които се предоставят на територията на общината и се финансират със средства от държавния и общинския бюджет се извършва чрез следните способи:

- събиране, обработване, анализиране и съхраняване на информацията за резултатите от контролната дейност на общината, в т. ч и за резултатите от контролната дейност на съответния ръководител на социална услуга, в случай че същият е назначен по трудово правоотношение от кмета на общината, относно качеството и ефективността на предоставяната социална услуга;

Слайд 14.

- Събиране, обработване, анализиране и съхраняване на информацията от годишните отчети на частните доставчици, предоставящи социални услуги въз основа на договор за възлагане, сключен с кмета на общината след проведена конкурсна процедура;
- Провеждане на системно наблюдение на състоянието и ефективността на предоставяните на територията на общината социални услуги с оглед на постигнатите резултати за лицата, които ги ползват;
- Анализиране на предложенията за подобряване на качеството и ефективността на социалните услуги, които се предоставят на територията на общината, разработени от Съвета по въпросите на социалните услуги;

Слайд 15.

Този документ е създаден съгласно Административен договор № BG05SFOP001-2.015-0001-S01, проект „Повишаване на знанията, уменията и квалификацията на общинските служители,, за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ по Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



- Съдействие за периодичен преглед на програмите по чл. 112, ал. 1 от Закона за социалните услуги на частните доставчици, предоставящи социални услуги въз основа на договор за възлагане, и съгласуване на програмите за развитие на качеството на социалните услуги;
- Осъществяване на информационен обмен с лицата, ползващи социални услуги, и с доставчиците на социални услуги на територията на общината чрез анкети, беседи, дискусии.

2. Втора обучителна сесия:

1. Групова дискусия - 45 минути

✓ Примерни въпроси за дискусия:

- Кои са работещите практики на този етап при осъществяване на контрол в предоставяните във вашата община социални услуги?
Дайте възможност на участниците да споделят техни успешни практики.
- В кой етап от осъществяване на контролна дейност в услугите срещате някакви затруднения?
- Има ли в групата изпробвани решения на тези затруднения?

Винаги оставяйте първо участниците да предложат решения или да дадат пример преди Вие да го направите и обобщите.

Дайте възможност на участниците да зададат и други, допълнителни въпроси по презентацията. При наличие на такива възникнали в групата първо дайте възможност на участниците да отговорят. Имайте предвид, че в групата има хора с експертно мнение и опит и е добре да го използвате.

(Ако няма участници, които могат да дадат отговор в групата и вие не можете да дадете такъв насочете участника къде и как може да се потърси отговор или го информирайте, че ще потърсите отговор и ще му предоставите допълнително информацията.)

В края на дискусията благодарете на участниците за споделеното и обобщете, това, което са казали по отношение на споделеното от тях.

3. Източници на информация и допълнителна литература по темата“.

- Наредба за качество на социалните услуги,
- Закон за социалните услуги;
- Правилник за прилагане на закона за социалните услуги;

Този документ е създаден съгласно Административен договор № BG05SFOP001-2.015-0001-S01, проект „Повишаване на знанията, уменията и квалификацията на общинските служители,, за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ по Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



- Наръчник на НСОРБ

Този документ е създаден съгласно Административен договор № BG05SFOP001-2.015-0001-S01, проект „Повишаване на знанията, уменията и квалификацията на общинските служители,, за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ по Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

www.eufunds.bg



ТЕМА 5. Примерен вариант на Критерии за анализ на добри практики за високо качество и ефективност на социалните услуги.

1. Въведение.

В темата е посочен Примерен вариант на Критерии за анализ на добри практики за високо качество и ефективност на социалните услуги. **Критериите за анализ на добри практики за високо качество и ефективност на социалните услуги се разработват на основание чл. 57, ал. 1 от Наредбата за качеството на социалните услуги и се утвърждават от Изпълнителния директор на Агенцията за качеството на социалните услуги.**

По критериите за анализ на добри практики за високо качество и ефективност на социалните услуги, Агенцията за качеството на социалните услуги извършва подбор на добри практики за високо качество и ефективност на социалните услуги, които се разработват и прилагат от техните доставчици (ръководители). **ВАЖНО Е ДА СЕ ОТБЕЛЕЖИ ЧЕ КЪМ МОМЕНТА АКСУ Е В ПРОЦЕДУРА ПО РАЗРАБОТВАНЕ НА КРИТЕРИИ ЗА АНАЛИЗ НА ДОБРИ ПРАКТИКИ ЗА ВИСОКО КАЧЕСТВО ЕФЕКТИВНОСТ НА СОЦИАЛНИТЕ УСЛУГИ,** поради което настоящата учебителна тема не претендира за **ИЗЧЕРПАТЕЛНОСТ И ЗАДЪЛЖИТЕЛНОСТ.**

***Разработеният примерен вариант на Критерии за анализ на добри практики за високо качество и ефективност на социалните услуги има за**

Цел

Да окаже съдействие при подготовката и разработването на критерии за анализ на добри практики за високо качество и ефективност на социалните услуги от АКСУ.

Разработеният примерен вариант на Критерии за анализ на добри практики за високо качество и ефективност на социалните услуги вече е разгледан и обсъден без забележки в рамките на работна среща с представители на Агенция за качество на социалните услуги.

В тази връзка разглеждането на настоящата тема може да представи основна информация, която да бъде полезна за доставчици на социални услуги (общини) при разработване на нови добри практики за високо качество и ефективност в социалните услуги или внедряване на вече утвърдени такива.

Очаквани резултати

Знания

Този документ е създаден съгласно Административен договор № BG05SFOP001-2.015-0001-S01, проект „Повишаване на знанията, уменията и квалификацията на общинските служители,, за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ по Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



Информация за същността на добрите практики, които могат да се разработват и прилагат при предоставяне на социални услуги и за основните критерии по които може да се извърши анализ на добри практики за високо качество и ефективност на социалните услуги.

Умения

Разбиране за приоритетите на местно ниво в областта на разработване и прилагане добри практики за високо качество и ефективност на социалните услуги.

Компетенции

Формулиране и адресиране на предложения за конкретни местни политики за разработване на добри практики за високо качество и ефективност на социалните услуги.

Препоръчвани методи

Презентация, Дискусия

Времева рамка

Темата се представя в една обучителна сесия от 45 минутни – презентация - 30 мин., дискусия – 15 мин.

- ✓ **Презентация - Примерен вариант на Критерии за анализ на добри практики за високо качество и ефективност на социалните услуги.**

Слайд 1. Заглавен

Слайд 2.

1. Критериите за анализ на добри практики за високо качество и ефективност на социалните услуги се разработват на основание чл. 57, ал. 1 от Наредбата за качеството на социалните услуги.

2. По своята същност добрите практики за високо качество и ефективност на социалните услуги **представляват допълнителни иновативни дейности и методи на работа, които се прилагат в процеса при предоставянето на социални услуги, с цел създаване на възможно най - рационална и най - резултатна организация на работния процес, която да доведе до постигне на надграждащ положителен социален ефект спрямо потребителите, ползващи/ползвали социални услуги.**

Слайд 3.

- **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**

Този документ е създаден съгласно Административен договор № BG05SFOP001-2.015-0001-S01, проект „Повишаване на знанията, уменията и квалификацията на общинските служители,, за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ по Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



станданти 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.

Слайд 4.

- 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.
3. 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.

Слайд 5.

4. Според нас 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.

Слайд 6.

- По наше мнение е целесъобразно, 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.
- В презентацията 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.

Този документ е създаден съгласно Административен договор № BG05SFOP001-2.015-0001-S01, проект „Повишаване на знанията, уменията и квалификацията на общинските служители,, за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ по Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

Слайд 7.

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 закони и подзаконовни 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, Семейен кодекс, Закон за лицата и семействата, Закон за защита на личните данни, Кодекс на труда и др.

Слайд 8.

➤ **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.

Слайд 9.

➤ **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.

Слайд 10.

➤ **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

Този документ е създаден съгласно Административен договор № BG05SFOP001-2.015-0001-S01, проект „Повишаване на знанията, уменията и квалификацията на общинските служители,, за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ по Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



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.

Слайд 11.

➤ **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.

Слайд 12.

➤ ***ВЪЗМОЖНОСТ ЗА ОСИГУРЯВАНЕ НА СМОСТОЯТЕЛНО 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.

** Според нас този критерий 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.*

Слайд 13.

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**

Този документ е създаден съгласно Административен договор № BG05SFOP001-2.015-0001-S01, проект „Повишаване на знанията, уменията и квалификацията на общинските служители,, за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ по Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



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.

Слайд 14.

➤ 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.

Според нас, 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.

Слайд 15.

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

1. Установяване на практиката

1.1. Наименование на практиката

.....

1.2 Кратко описание на практиката:

- Същност,
- Цели,
- Предвидени дейности,
- Целеви групи

Слайд 16.

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,

Този документ е създаден съгласно Административен договор № BG05SFOP001-2.015-0001-S01, проект „Повишаване на знанията, уменията и квалификацията на общинските служители,, за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ по Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



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

✓ **Групова дискусия - 15 минути**

Дайте възможност на участниците да зададат въпроси по презентацията. При наличие на въпроси възникнали в групата първо дайте възможност на участниците да отговорят. Имайте предвид, че в групата има хора с експертно мнение и опит и е добре да го използвате.

(Ако няма участници, които могат да дадат отговор в групата и вие не можете да дадете такъв насочете участника къде и как може да се потърси отговор или го информирайте, че ще потърсите отговор и ще му предоставите допълнително информацията.)

В края на дискусията благодарете на участниците за споделеното и обобщете, това, което са казали по отношение на споделеното от тях.

Източници на информация и допълнителна литература по темата

Интернет страница на МТСП

Интернет страница на АКСУ

Закон за социалните услуги

Правилник за прилагане на ЗСУ

Наредба за качество на социалните услуги

Наръчник на НСОРБ

Този документ е създаден съгласно Административен договор № BG05SFOP001-2.015-0001-S01, проект „Повишаване на знанията, уменията и квалификацията на общинските служители,, за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ по Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

www.eufunds.bg



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



НАЦИОНАЛНО СЪДРУЖЕНИЕ НА ОБЩИНИТЕ
В РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ



МИНИСТЕРСТВО НА РЕГИОНАЛНОТО
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

IV. БИБЛИОГРАФИЯ.

Закон за социалните услуги
Правилник за прилагане Закона за социалните услуги
Наредба за качество на социалните услуги
Наръчници на НСОСРБ

V. ПРИЛОЖЕНИЯ.

Приложение № 1 - Програма на обучението
Приложение № 2 - Презентации по Модул „Наредба за качество на социалните услуги“ – 5 бр. на 5 теми
Приложение № 3 - Справка за трансформиране на съществуващи СУ в СУ по чл. 15 от ЗСУ. Начин за определяне на броят и вида на служителите в СУ.
Приложение № 4 - Справка за СУ, които могат да се предоставят в комплекс с други СУ, съгласно стандартите за качество в НКСУ
Приложение № 5 - Примерна структура на Годишен план - график за контрол в ЦНСТПЛПР
Приложение № 6 – Контролен тест
Приложение № 7 – Анкетна карта за обратна връзка
Приложение № 8 – Образец на сертификат за преминато обучение

Този документ е създаден съгласно Административен договор № BG05SFOP001-2.015-0001-S01, проект „Повишаване на знанията, уменията и квалификацията на общинските служители,, за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ по Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

www.eufunds.bg