

**УТВЪРЖДАВАМ:……………………..**

**…………………..**

**ЗАМЕСТНИК - КМЕТ**

**„ХУМАНИТАРНИ ДЕЙНОСТИ“**

Дата………….

**ПРАВИЛА**

**ЗА ОСЪЩЕСТВЯВАНЕ НА ВЪТРЕШЕН ПЕРИОДИЧЕН И ГОДИШЕН КОНТРОЛ, МОНИТОРИНГ И ОЦЕНКА НА КАЧЕСТВОТО И ЕФЕКТИВНОСТТА В ПРЕДОСТАВЯНАТА ОТ ОБЩИНА ……………… СОЦИАЛНА УСЛУГА (СУ) – „……………..“**

*Настоящите правила са разработени с цел да бъдат подпомогнати ръководители на социални услуги при подготвяне и разработване на* ***Правила за извършване на вътрешен периодичен и годишен контрол, мониторинг и оценка на качеството и ефективността в управляваната от тях социална услуга.***

***Документът може да бъде изменян и допълван в зависимост от особеностите и спецификата на конкретната услуга и динамиката на развитие на факторите, които оказват влияние при предоставянето ѝ***

**ГЛАВА I.**

**ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ**

**Чл. 1.** **(1).** С настоящите правила се уреждат условията и реда за осъществяване на вътрешен периодичен и годишен контрол, мониторинг и оценка на качеството и ефективността в предоставяната от Община ……….. социална услуга (СУ) - „……….“.

**(2).** Контролът, мониторинга и оценката по ал. 1 се осъществяват от Ръководителя на СУ - “……………….“, или определени с негова Заповед служители.

**(3).** Ръководителят на СУ – „……………….“ има право да наема и външни експерти за извършване на вътрешния контрол и мониторинг.

**Чл. 2. (1).** Периодичният и годишен вътрешен контрол и мониторинг на качеството на предоставяната социална услуга, по чл. 1 включва дейности по:

1. оценка на съответствието на предоставяната СУ - „…………….“ със стандартите за качество и критериите за тяхното изпълнение, приложими за нея съгласно § 1 от Преходните и заключителни разпоредби на Наредбата за качество на социалните услуги;

2. **събиране, обработване, анализиране и съхраняване на информацията за всички социални услуги по чл. 15 от ЗСУ, в които ще се трансформира СУ - „…………….“,** до приемането на Националната карта на социалните услуги, (съгласно § 1 от Преходните и заключителни разпоредби на Наредбата за качество на социалните услуги), **чрез обхващане на всички лица, ползващи вече споменатите услуги по чл. 15 ЗСУ, включени в обхвата на функциониращата към момента СУ- „…………“** ;

3. провеждане на системно наблюдение на ефективността на предоставяната СУ – „…………….“ с оглед на постигнатите резултати за лицата, които я ползват;

4. идентифициране на силни и слаби страни, възможности и рискове в дейността по предоставяне на СУ – „……………………….“;

5. идентифициране на проблеми, пропуски, грешки и нарушения при предоставянето на СУ – „……………………….“;

6. осъществяване на информационен обмен с лицата, които ползват СУ – „……………………….“;

7. извършване на текущи проверки, за резултатите от които се изготвят протоколи.

**(2).** Дейностите по ал. 1 следва да осигурят:

1. законосъобразно осъществяване на дейностите по управление и предоставяне на СУ – „……………………….“ от нейния ръководител, който е назначен от Кмета на Община…………… и който е работодател на служителите, осъществяващи дейността по предоставянето на услугата;

2. законосъобразно и ефективно разходване на предоставените средства от държавния и/или общинския бюджет за предоставянето на СУ – „……………………….“;

3. спазване на правата на лицата, ползващи СУ – „……………………….“;

4. удовлетвореност на лицата, ползващи СУ – „……………………….“, съобразно постигнатите ефект и ползи за тях.

**ГЛАВА II.**

**ПЕРИОДИЧЕН ВЪТРЕШЕН КОНТРОЛ И МОНИТОРИНГ НА КАЧЕСТВОТО И ЕФЕКТИВНОСТТА В СУ - „………………………“ ПРЕЗ СЛЕДВАЩАТА КАЛЕНДАРНА ГОДИНА. ИЗГОТВЯНЕ И СЪДЪРЖАНИЕ НА ГОДИШЕН ПЛАН – ГРАФИК ЗА КОНТРОЛ. КОНТРОЛНИ ДЕЙНОСТИ. КРИТЕРИИ ЗА КОНТРОЛ. ДОКУМЕНТАЛНА ОТЧЕТНОСТ.**

**Чл. 3. (1).** Ежегодно, до края на м. октомври, на текущата календарна година, Ръководителят на СУ – „………..“ разработва Годишен план-график за провеждане на вътрешен контрол и мониторинг на качеството на предоставяната от него социална услуга за следващата календарна година.

**(2).** План – графикът по ал. 1 се съгласува от Главен експерт в Дирекция/Отдел „……….“ в Община ………., Главен счетоводител на „……….“ в Община ……….. и Директор на Дирекция/Началник на отдел „……..“ в Община ……., след което се утвърждава от Ръководителя на СУ – „………..“ .

**(3).** Екземпляр от утвърдения план - график по ал. 2 се предоставя от ръководителя на социалната услуга в Дирекция/Отдел „……………“ и Счетоводство в Община………. за сведение ***в срок до края на текущата календарна година в която е изготвен***.

**Чл. 4. (1).** При изработването на годишния план - график за осъществяване на вътрешен контрол и мониторинг на качеството и ефективността по чл. 3, Ръководителят на СУ - „……..“ задължително планира:

1. минимален брой на тематични проверки, които да бъдат извършени на място в социалната услуга през следващата календарна година и периоди за тяхното провеждане,
2. брой и тематичен обхват на контролните дейности, които ще бъдат включени във всяка една планирана проверка по т. 1 през годината,
3. времева продължителност за осъществяване на всяка една контролна дейност в рамките на периода за провеждане на съответната проверка през годината,
4. 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.

**(2).** За резултатите от всяка планирана тематична проверка през календарната година се изготвя самостоятелна документална отчетност.

**Чл. 5.** **(1).** Минималният брой на планираните тематични проверки през годината е четири (поне веднъж на всеки три месеца, съгласно чл. 23, ал. 3 от Наредбата за качество на социалните услуги).

**(2).** По преценка на ръководителя на СУ- „………..“, броят на планираните проверки по ал. 1 може да бъде и повече.

**Чл. 6.** **(1).** Тематичният обхват на всяка отделна контролна дейност, включена в годишна проверка се определя при съблюдаване на всяка дейност по чл. 24 от Наредбата за качество на социалните услуги и всеки стандарт за качество и критериите за неговото изпълнение, отнасящи се за СУ - „…………“.

**(2).** В план-графика по чл. 3 задължително се включват и контролни дейности, определени въз основа на резултатите от проведения контрол и мониторинг в СУ – „…………“ за предходната година.

**(3).** В зависимост от характера на контролна дейност се допуска същата да бъде включена по преценка на ръководителя на СУ - „…….“ в периода на извършване на всяка една тематична проверка през следващата календарна година или в периода на извършване само на една или на няколко от тематичните проверки.

**Чл. 7. (1).** С цел получаване на системна обратна връзка от лицата, ползващи СУ – „……..“ и от членовете на техните семейства/настойници/попечители, относно тяхната удовлетвореност, съобразно постигнатите ефект и ползи за тях се провеждат периодични анкетни проучвания, от Ръководителя на СУ- „………….“ или определени с негова Заповед служители. Анкетните проучвания са част от контролните дейности по чл. 4, ал. 1, т. 2.

**(2).** За анкетните проучвания по ал. 1, Ръководителят на СУ- „………….“, разработва и утвърждава анкетни карти по образец, които са ясни и разбираеми за потребителите в социалната услуга и за членовете на техните семейства/настойници/попечители.

**(3).** За резултатите от проведеното анкетно проучване Ръководителя на СУ - “……………….“, или определени с негова Заповед служители, изготвят обобщена писмена информация.

**Чл. 8.** Времевата продължителност на контролна дейност по чл. 4, ал. 1, т. 3, включена в планирана за следващата година тематична проверка, се определя по преценка на ръководителя на СУ - „………..“.

**Чл. 9.** Критериите даващи индикация за степента на съответствие на резултатите от контролната дейност с приложимите стандарти за качество и критериите за тяхното изпълнение за социалната услуга по чл. 4, ал. 1, т. 4 се определят по преценка на ръководителя на СУ - „………..“, при пълно съответствие със стандартите за качество и критериите за изпълнението им, приложими за социалната услуга, съгласно § 1 от Преходните и заключителни разпоредби на Наредбата за качество на социалните услуги.

**Чл. 10. (1).** За всяка отделна тематична проверка се изготвя самостоятелен Писмен доклад с приложени към него 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).

**(2).** Докладите, изготвени в изпълнение на ал. 1 следва да бъдат заверени и подписани както от Ръководителя на СУ – „…………“, така и от служителите, определени с негова Заповед за осъществяване на контролна дейност /при приложимост/.

**(3).** Ръководителят на СУ – „…………“ събира, обобщава и анализира информацията, получена от докладите по ал. 2.

**(4).** В случай, чеРъководителят на СУ – „…………“ установи несъответствие на дейността си с нормативните изисквания за предоставяне на социалната услуга и със стандартите за нейното качество и критериите за тяхното изпълнение, той предприема незабавни действия за отстраняване на нарушенията и подобряване на качеството на услугата. За всяко несъответствие и всяко предприето действие по отстраняването му, Ръководителят на СУ – „…………“ е задължен да уведоми писмено Директор на Дирекция/Началник на отдел „……………….“ в Община…………...

**Чл. 11.** При установена необходимост Ръководителят на СУ – „…………“ може да издава задължителни предписания на служителите си за отстраняване на слабостите и за подобряване на работата им, включително да планира провеждането на допълнителни специализирани/тематични и надграждащи обучения и супервизия.

**ГЛАВА III.**

**ГОДИШЕН КОНТРОЛ И МОНИТРОИНГ НА КАЧЕСТВОТО НА ПРЕДОСТАВЯНАТА СУ - „……..“.**

**Чл. 12. (1).** Годишен контрол и мониторинг на качеството на предоставяната СУ – „…………..“ се извършва чрез изготвяне на обобщен писмен отчет от Ръководителя на услугата, който включва обобщена информация за:

1. резултатите от Докладите и анализите по чл. 10, ал. 1 – 3;
2. постигнатите за календарната година резултати от прилагането на Програмата за развитие на качеството на предоставяната СУ - „…….“.

**(2).** В случай на идентифицирани при годишния контрол и мониторинг несъответствия или нарушения, ръководителят актуализира програмата за развитие на качеството на предоставяната от него социална услуга, инструментите и методите на работа.

**(3).** За всяко несъответствие и всяко предприето действие по отстраняването му, Ръководителят на СУ – „…………“ е задължен да уведоми писмено Директор на Дирекция/Началник на отдел „……………“ в Община ………………...

**(4).** След всяко актуализиране на Програмата за развитие на качеството на социалната услуга Ръководителят на СУ – „…………“ е длъжен да представи в срок до три работни дни екземпляр от нея за сведение в Дирекция/Отдел „……………“ в Община …………...

**ГЛАВА** **IV.**

**ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ**

**§1.** Настоящите Правила са разработени и приети на основание чл. 22, ал. 1 и ал. 3 от Наредба за качеството на социалните услуги.

**§ 2.** Неразделна част от Настоящите правила е Примерен годишен план-график *(Приложение № 1)* за провеждане на периодичен и годишен вътрешен контрол и мониторинг за качеството и ефективността в социалната услуга…………………през …….г., осъществяван от ръководителят ѝ или определени от него чрез Заповед служители.

**§ 3.** Правилата влизат в сила от датата на утвърждаването им.

Съгласували:

**………………………**

*Директор на Дирекция/Началник на отдел „…………………“*

*в Община……………….*

**……………………..**

*Главен счетоводител на „…………………..“*

*в Община………………*

**……………………….**

*Главен експерт в Дирекция/Отдел „…………….“*

*в Община……………………*

Изготвил:

…………………….

Управител на СУ- „………..“/ КСУ- „……………….“