



КАЧЕСТВОТО НА СОЦИАЛНИТЕ УСЛУГИ В БЪЛГАРИЯ?

**Преглед на
правната уредба
на качеството и контрола
на социалните услуги
в общността**



КАЧЕСТВОТО НА СОЦИАЛНИТЕ УСЛУГИ В БЪЛГАРИЯ?

**Преглед на
правната уредба
на качеството и контрола
на социалните услуги
в общността**



София, 2008

**КАЧЕСТВОТО НА СОЦИАЛНИТЕ УСЛУГИ
В БЪЛГАРИЯ?**

**Преглед на правната уредба на качеството и
контрола на социалните услуги в общността
София, 2008**

**Фондация „Програмен и аналитичен център
за европейско право“ – издател,**

© Мариета Димитрова, Надя Шабани – автори,

© Владимир Любенов – дизайн и предпечат

ISBN 978-954-92053-3-6

Настоящият документ е изготвен с финансовата подкрепа на Европейския съюз. Отговорността за съдържанието на настоящия документ се носи единствено от фондация „Програмен и аналитичен център за европейско право“ и при никакви обстоятелства не може да се разглежда, че то изразява възгледите на Европейския съюз.

Изданието е осъществено в рамките на проект „Предизвикателствата за България в социална Европа: предоставяне на качествени социални услуги в общността“, изпълняван от Фондация „Програмен и аналитичен център за европейско право“ (ПАЦЕП) в партньорство с „Регионален фонд за развитие“ – Велико Търново. Проектът е финансиран от програма ФАР „Развитие на гражданското общество“ 2005.

СЪДЪРЖАНИЕ

I. ВЪВЕДЕНИЕ	5
II. УСЛУГИ В ОБЩНОСТТА	7
Правна рамка. Политики, свързани със системата на социални услуги.....	7
Предпоставки за успешно структуриране на качествени социални услуги в общността.....	9
Какви критерии и стандарти за качество на социалните услуги са предвидени и в какви нормативни актове са регламентирани?	15
III. ДОСТАВЧИЦИ НА СОЦИАЛНИ УСЛУГИ	19
Кой може да бъде доставчик на социални услуги?	19
Капацитет на доставчиците по отношение на предоставянето на социални услуги с високо качество	25
IV. МЕХАНИЗМИ НА КОНТРОЛ	32
Органи.....	32
Обществен контрол.....	40
V. ЗАКЛЮЧЕНИЕ	44
ВЪЗМОЖНА ЛИ Е ДОБРА И ЕФЕКТИВНА РЕГУЛАЦИЯ НА СТАНДАРТИТЕ ЗА КАЧЕСТВО НА СОЦИАЛНИТЕ УСЛУГИ В ОБЩНОСТТА Стратегически документ	45
КОНТЕКСТЪТ	46

Минимално необходими условия за наличието на качествени социални услуги	47
ПРЕДЛАГАНИ МЕРКИ	57
Разработване на система за подпомагане и консултиране на потребителите при избор на социална услуга.....	59
Адекватна и гъвкава регламентация на стандартите за качество на социалните услуги в общността.....	60
Регламентиране на добри контролни механизми за оценяване на качеството на социалните услуги и наличие на ефективен контролен орган. Обвързване на предоставянето на публични финансови средства с постигане на определено качество на услугата.....	62
Делегиране на дейности и привличане на партньори	64
В ЗАКЛЮЧЕНИЕ	65
ЗАКОНОДАТЕЛСТВО В ОБЛАСТТА НА СОЦИАЛНИТЕ УСЛУГИ	66
ЗАКОН ЗА СОЦИАЛНО ПОДПОМАГАНЕ.....	67
ПРАВИЛНИК ЗА ПРИЛАГАНЕ НА ЗАКОНА ЗА СОЦИАЛНО ПОДПОМАГАНЕ.....	75
ЗАКОН ЗА ЗАКРИЛА НА ДЕТЕТО	88
ПРАВИЛНИК ЗА ПРИЛАГАНЕ НА ЗАКОНА ЗА ЗАКРИЛА НА ДЕТЕТО	95
НАРЕДБА ЗА КРИТЕРИИТЕ И СТАНДАРТИТЕ ЗА СОЦИАЛНИ УСЛУГИ ЗА ДЕЦА	99

I. ВЪВЕДЕНИЕ

В сферата на социалните услуги съвременна България има тежко наследство от времето на тоталитарната централизирана държава – институциите за социални услуги. Реформата в посока на активна деинституционализация, такава каквато е разбирана според съвременните европейски регламенти и практики, неминуемо е свързана със следните минимално необходими процеси:

- разработване на национална система от социални услуги, базирани в общността, като алтернатива на модела на институционалната грижа;
- промяна на обществените нагласи и мобилизация на общността в подкрепа на социалните услуги, базирани в общността;
- разработване на ясни критерии и стандарти за качество на предоставяните социални услуги и наличие на контролни механизми върху качеството на услугите и по отношение на спазването на основни човешки права на потребителите;
- разработване на пилотни социални услуги в общността и популяризиране на добрите практики;
- преодоляване на инерцията и нагласите на общинската администрация за запазване на съществуващите институции поради наличието на осигурено финансиране от републикански бюджет и гарантирания брой работни места на персонала;
- реформиране на съществуващите институции.

Наличието на достъпни и най-вече качествени социални услуги в общността е важна предпоставка за преодоляване на социалната изолация на хора в неравностойно положение, както и за реформиране на институционалния подход при съществуващите социални услуги.

Подготвеният анализ¹ фокусира вниманието си върху изследване на правната регламентация на услугите в общността

¹ Авторите на анализа - Мариета Димитрова и Надя Шабани, са експерти на Българския център за нестопанско право.

от гледна точка на тяхното качество, доставчици, механизми и ефективност на контрола. Направените по-долу изводи са базирани на проучване както на различните нормативни документи, така и на съществуващата практика по прилагане на законодателството. Не на последно място авторите на материала са се опитали да отразят мнението и вижданията на различните играчи в този процес (контролни органи, доставчици, възложители) с цел максимално реалистично да бъдат отразени към настоящия момент условията за предоставяне и контрола върху социалните услуги в общността в България и породените от това предизвикателства².

² Практическите примери и споделени мнения са събрани в резултат на анализ на различни отчети, доклади, статистическа информация и направени анкети, срещи и интервюта с представители на НПО – доставчици на социални услуги, общини и инспектори към Агенция за социално подпомагане. Изводите, направени в текста, са базирани на анализ на законодателството, актуално към август 2008 г.

II. УСЛУГИ В ОБЩНОСТТА

Правна рамка. Политики, свързани със системата на социални услуги

Промяната на политиките в социалната сфера и свързаното законодателство има своето основание в редица международни актове, подписани от България, а именно: Конвенцията на ООН за правата на детето, Конвенцията на ООН за правата на хората с увреждания, както и в европейското антидискриминационното законодателство. Основните принципи, залегнали в тези международни актове, както и установени международни стандарти за качество на предоставяните социални услуги бяха отразени при промените на българското законодателство и изготвянето на стратегически политически документи на правителството на Република България.

Основно правната рамка на социалните услуги в общността е регламентирана в Закона за социално подпомагане и Правилника за неговото прилагане (ЗСП и ППЗСП). По отношение на социалните услуги за деца приложение намират и Законът за закрила на детето (ЗЗД), Правилникът за неговото прилагане (ППЗЗД) и Наредбата за критериите и стандартите за социални услуги за деца.

В ЗСП се съдържа легално определение на понятието „социална услуга“, а именно: това са „услуги, предоставени в семейна или в близка до семейна среда“.

При изменението на социалното законодателство през 2003 г. бе възприет принципът социални услуги в специализирани институции да се предоставят като краен вариант след изчерпване на възможностите за извършване на услуги в общността. В ППЗСП бе направено разграничение между видовете социални услуги, предоставяни в общността и такива, които се предоставят в институции.

Съгласно ППЗСП³, социалните услуги в общността включват:

1. личен асистент;
2. социален асистент;

³ Чл. 36, ал. 2 от ППЗСП

3. домашен помощник;
4. домашен социален патронаж;
5. дневен център;
6. център за социална рехабилитация и интеграция;
7. център за настаняване от семеен тип;
8. център за временно настаняване;
9. център за обществена подкрепа;
10. център за работа с деца на улицата;
11. социален учебно-професионален център;
12. кризисен център;
13. приемна грижа;
14. преходни жилища;
15. защитени жилища;
16. наблюдавани жилища;
17. звено „Майка и бебе“;
18. приюти;
19. обществени трапезарии

Съществено е да се отбележи, че социалните услуги в общността не са изчерпателно изброени в ППЗСП. При необходимост и съобразно потребностите на населението на всяка община могат да се разкриват и други видове социални услуги.⁴

Съгласно ППЗСП лицето, което желае да ползва социална услуга, включително социална услуга в общността, подава писмена молба по настоящия си адрес съответно до директор на дирекция „Социално подпомагане“, когато става въпрос за социална услуга, делегирана държавна дейност (финансирана със средства от републикански бюджет чрез общински бюджет); до кмета на общината, когато става въпрос за социална услуга общинска дейност (финансирана от общински бюджет със собствени средства) или съответно до органа на управление, когато става въпрос за частноправен доставчик, който не ползва публично финансиране.⁵

⁴ Чл. 36, ал. 5 от ППЗСП

⁵ Чл. 40, ал. 1 от ППЗСП

Практики и изводи

1. В практиката прави впечатление фактът, че социалните услуги, които се развиват в общността като алтернатива на институциите, като краен резултат не обхващат най-нуждаещите се целеви групи, поради липса на реална оценка на потребностите.

2. Общинските администрации демонстрират нагласа всички нови социални услуги в общността да се разкриват като „делегирана държавна дейност“ заради осигуреното финансиране от републикански бюджет. Не е реално да се очаква, че всички социални услуги в общността ще се финансират централизирано от републикански бюджет. Предоставяне на средства преимуществено от републиканския бюджет за финансиране на социални услуги в общността е в противоречие с принципа на децентрализация на финансови средства и управление на социалните услуги.

3. Наред с това се наблюдава една тенденция, която е обща по отношение на всички видове социални услуги, а именно – поставя се по-голям акцент върху функциите на социалните услуги с оглед закрилата на потребителя, отколкото разработването на превантивни модели, насочени към избягване на институционализацията въобще.

4. Практиката в редица страна в Европа и САЩ показва, че социалните услуги в общността са много по-евтини от услугите, предоставяни в институции и в много по-голяма степен отговарят на потребностите на целевите групи. Този извод се потвърждава и от новоразкритите алтернативни видове социални услуги в страната след въвеждане на законодателните промени през 2003 г.

Предпоставки за успешно структуриране на качествени социални услуги в общността

- **Пръв основен принцип, гарантиращ ефективността на социалните услуги, базирани в общността, е, че те следва да се предоставят там, където живеят потребителите, близо до техните семейства и приятели.**

Какво показва обаче практиката в България?

1. В редица общини няма реална оценка на потребностите от определени видове социални услуги, като също така няма и реална оценка по отношение на нуждаещите се целеви групи на територията на конкретната община. Общинските стратегии се изготвят на много места формално, без да отчитат реални нужди. Достига се до парадокса, че не се реформират или закриват съществуващи услуги, които не са ефективни, и едновременно с това в общността се разкриват социални услуги, зад които не стоят реални потребители. Поради неадекватна оценка на потребностите на местно ниво се достига до неравномерно разкриване на социални услуги в общността.

2. Наред с това често явление е потенциалните потребители на социални услуги да не разполагат с коректна информация за съществуващите социални услуги (предлагани на територията на конкретната община, включително и от частноправни доставчици) и коя е най-подходящата, от която могат да се възползват.

- **Втора важна предпоставка за успешни и качествени социални услуги в общността е съответният вид социална услуга да бъде организирана така, че да дава възможност на потребителя да развива своята независимост, а не да се превръща в зависим от грижите и самата услуга.**

ЗСП поставя акцент върху ролята на социалните услуги за разширяване възможностите на потребителите да водят самостоятелен начин на живот при легалното дефиниране на понятието „социални услуги“. За съжаление при правната регламентация на социалните услуги, предоставяни в общността и институциите, не е доразвит принципът, че потребителят следва да бъде активен участник в процеса на предоставяне на услугата и оценка на неговите реални потребности. Българското социално законодателство предвижда изготвяне на индивидуален план за предоставяне на социални услуги в институции и за социални услуги, които се представят дълго-

срочно в общността, но тази правна регламентация не стимулира активната роля на потребителя.

Един анализ на разпоредбите на чл. 40г и 40д от ППЗСП показва, че активната роля при изготвяне на индивидуалния план и контролиране на изпълнението му принадлежи на доставчика. В разпоредбата на чл. 40г, ал. 5 от ППЗСП е заложен и един конфликт на интереси, а именно, че доставчиците на социални услуги сами оценяват изпълнението на плана на всеки 6 месеца и при необходимост го актуализират. Отново в този текст се губи ролята на потребителя като субект на услугата.

Практики и изводи

1. На практика съществуващата система на социални услуги в България разчита на „самооценката“ на потребителя, който съгласно действащото законодателство инициира процедурата по предоставяне на социални услуги, подавайки молба до съответния орган или доставчик, без външно консултиране или подкрепа⁶.
2. На практика утвърденият пасивен подход в някои случаи води обективно до ограничаване на достъпа до услуги на лицата в неравностойно положение, защото твърде често именно хора с особено тежки проблеми и сериозни потребности нямат сами ресурса и информацията да преценят коя услуга би отговорила в най-пълна степен на техните потребности и съответно да подадат молба за предоставяне на тази услуга. В резултат на това твърде често точно тези хора в най-малка степен получават достъп до нужните услуги.
3. В контекста на гореизложеното в практиката се наблюдават нагласи, както у потребителите, така и по отношение на доставчици на услуги, че съдържанието на услугите, включително услугите в общността, се фокусира основно върху самата грижа, без да се изисква участие на самия потребител.

⁶Чл.16 ал.2 от ЗСП

- **На трето място успешното структуриране на социалните услуги в общността предполага по-сериозно участие на гражданското общество в процеса на предоставяне и контрол върху социалните услуги.**

Безспорно един от най-сериозните и конкурентни доставчици на социални услуги са нестопанските организации – освен че техните идеални цели стоят близо до социалния аспект на услугите, те работят на терен, познават добре проблемите и нуждите на потребителите, осигуряват лесен достъп до услугите, гъвкави са и не на последно място – често успяват да привлекат допълнителен ресурс, който повишава качеството на услугите и тяхната многообразност. От друга страна застъпничеството на отделни лица и организации в подкрепа на хора в неравностойно положение влияе позитивно и върху нагласите на общността. Нещо повече, те често са инициатори на „обществения контрол“ върху предоставянето на услугите и защита правата на потребителите.

Практики и изводи

1. В България предстои много работа за промяна на обществените нагласи и за преодоляване на стигматизацията по отношение лицата с неравностойно положение. И тук именно е мястото на гражданското общество и застъпничеството. Емблематичен пример: през 2004 г. в община Дряново е разкрита нова услуга в общността, представляваща делегирана държавна дейност – защитено жилище за възрастни с интелектуални затруднения. В защитеното жилище се предвижда да бъдат изведени лица от Дом за хора с умствени увреждания. След като местната общност разбира за изграждането на защитено жилище на територията на община Дряново започват протести. Представителите на местната общност изразяват опасения, че сред тях ще живеят лица, които могат да създават проблеми и да бъдат опасни. Налице е пълно неразбиране и липса на информацията относно лицата с интелектуални затруднения. За да реши проблема, община Дряново, заедно с местни организации започва активна информационна работа с медии, консултанти и с представители на местната общност, за да разясни точно каква е услугата и за каква целева

група е предназначена, съответно каква е спецификата на тази целева група. В резултат на кампанията, проблемите са преодолен и услугата е разкрита и работи успешно.

2. Т. нар. „Социално договаряне“ (възлагането на социални услуги) все още е предизвикателство. Независимо от адекватната правна рамка, по-малко от 20% от общините в България са провели конкурси и предоставят социални услуги в партньорство с НПО.

• Четвъртата предпоставка за успешната система на социални услуги в общността е наличието на квалифициран и мотивиран персонал.

Развитието и обучението на човешките ресурси в тази област е важна предпоставка за качествени социални услуги. Съдържанието на социалната услуга е социалната работа. Този принцип е залегнал във философията на ЗСП⁷ и би следвало да бъде последователно провеждан в нормативната уредба и практиката.

В ППЗСП се говори за квалификацията на персонала само във връзка с критериите и стандартите за обслужващ персонал като елемент от цялостното качество на социалните услуги⁸. За съжаление така формулираните изисквания са твърде формални и не съдържат измерими критерии за опита и квалификацията на персонала.

Практики и изводи

1. Години наред финансовите стандарти за издръжка на социалните услуги бяха разработвани на база численост на персонала, което водеше до презумпцията, че определена бройка персонал гарантира определено качество на услугата. И сега при въвеждането на единни финансови стандарти за издръжка на социалните услуги, делегирана държавна дейност, за 2008 г. не може да се преодолее съществуваща-

⁷ Чл. 16, ал. 1 от ЗСП

⁸ Чл. 41, ал. 5 от ППЗСП

та инерция. Управителите на специализирани институции и дългосрочни услуги в общността продължават да говорят за щатни бройки, вместо да разработят гъвкави схеми за привличане на квалифициран персонал за определен брой часове, без кадрите непременно да се водят на пълен трудов договор.

2. В анкетните карти, предоставени от Агенция за социално подпомагане, които са попълнени от действащи инспектори към Инспектората, като основна предпоставка за подобряване на качеството на предоставяните социални услуги е посочена необходимостта от обучен и мотивиран персонал, работещ в сферата на социалните услуги.

- **Разбира се, не може да се говори за качествени социални услуги в общността без разработени измерими стандарти за качество на отделните услуги и ефикасен контролен механизъм за приложението на стандартите в практиката.**

По отношение на стандартите за качество на социалните услуги е налице един принципен въпрос, а именно: Какво се разбира под качество на услугата? Една социална услуга е качествена, когато влияе върху благосъстоянието на потребителите и реално подобрява качеството им на живот. В тази връзка, за да се гарантира стандартът на качество на отделните услуги, е необходимо да се разработят измерими индикатори за начина, по който услугите реално влияят върху качество на живот на потребителите. Количествените индикатори за качество като например размер на предоставените финансови средства, брой на ангажирания персонал и други следва да бъдат комбинирани с качествени индикатори, които измерват какво се получава обективно „на изхода“ на услугата. Не винаги количеството средства и броят ангажирани лица са гаранция за качествена услуга.

Какви критерии и стандарти за качество на социалните услуги са предвидени и в какви нормативни актове са регламентирани?

При анализ на действащата нормативна база се налага изводът, че подобно на други страни от Централна и Източна Европа и в България стандартизирани индикатори за качество на социалните услуги има разработени предимно по отношение услугите за деца. НКССУД (наредбата за критериите и стандартите за социални услуги за деца) урежда критериите и стандартите за социални услуги за деца и контролът по спазването им при осъществяване на мерките за закрила на детето.

Регламентирани са стандарти за следните социални услуги за деца:

1. социални услуги за деца, предоставяни в семейна или близка до семейната среда;
2. стандарти за предоставяне на услугата „приемна грижа“;
3. стандарти за социални услуги за деца, предоставяни в специализирани институции.

В Наредбата се съдържа и специална глава относно контрола по спазването на стандартите за социални услуги за деца. Регламентирани са критерии за съответствие на отделните социалните услуги за деца с предвидените стандарти. С оглед на всеки стандарт са уредени измеримите индикатори, които дават възможност да се прецени съответствието на фактически предоставяната услуга със стандарта.

По отношение на социалните услуги за деца може да се направи изводът, че е налице относително детайлна регламентация на стандартите и критериите за качество на услугите. Действащото законодателство за социални услуги за деца прави разлика между стандарт за качество на услугата и индикатор за измерване. Независимо от това и по отношение на социалните услуги за деца се забелязва липса на връзка при оценката на качеството на услугата с нейното влияние върху качеството на живот на потребителите. Все още в национален мащаб ефекта от тези услуги се измерва с количествени показатели като брой на деца в институции, степен на

реинтеграция, без да има реална оценка на ефекта на услугата върху конкретното дете.

Критериите и стандарти за социални услуги за възрастни са уредени в чл. 40е и следващите от ППЗСП. Критериите и стандартите за социални услуги за възрастни са регламентирани общо за социални услуги, предоставяни в институции, и социални услуги, предоставяни в общността, по отделни компоненти:

1. изисквания за местоположение и материална база (достъпност, достатъчно спални помещения, помещения за социални контакти, помещения за хранене, наличие на помощни средства за комуникация и др.);
2. изисквания за хранене (осигурен правилен режим за хранене, питателна и здравословна храна, отчитане на хранителните потребности и личния избор на потребителите и др.);
3. изисквания за здравни грижи (стоматологична помощ и други здравни грижи, съдействие за снабдяване с предписани лекарства, определяне на служител, отговорен за изпълнението на стандартите за здравни грижи);
4. изисквания за образователни услуги и информация (осигуряване на съдействие за участие в образователна програма в съответствие с възрастта и личния избор на потребителите, осигуряване на достъп до информация);
5. изисквания за организация за свободно време и лични контакти на потребителите (възможност самостоятелно да организират свободното си време, да се срещат със семейство, приятели и други лица, планиране на културни, спортни и други дейности, организиране на екскурзии);
6. изисквания за обслужващ персонал (съответствие на числеността, опита и квалификацията на персонала с вида на предоставяната услуга, периодична оценка на изпълнението на задачите от персонала, осигуряване на възможност за повишаване на квалификацията на персонала с оглед спецификата на социалните услуги).

ППЗСП не прави разлика между стандарти и критерии за качество на социални услуги. Липсват измерими и обективни критерии за качеството на услугите за възрастни.

Практики и изводи

1. Конкретните индикатори, доколкото има такива, са свързани основно с материални нужди и потребности (материална база, храна, помощни средства за комуникация, изисквания към спално помещение и пр.). Необходимостта от активна психологическа и социална работа въобще не е предмет на цитираните стандарти. Наред с това в нормативната база относно стандартите за социалните услуги, включително тези за деца, няма регламентирана оценка на ресурса, който се инвестира, за да се постигне определено качество на услугата. В случая под ресурс се разбират не само финансовите средства, но и квалификацията и капацитета на работната сила, както и нейната цена.

2. Контролът, който се осъществява за качеството на услугите, се съсредоточава основно върху формалните критерии за материални потребности, регламентирани в ППЗСП и начина на разходване на средствата за издръжка на услугата от счетоводна гледна точка и спазване не изискванията за разходване на бюджетни средства. Също така няма регламентиран механизъм за оценка дали изразходваните финансови средства осигуряват адекватно по обем и качество услуга.

3. Регламентираните стандарти и критерии за качество на услугите за възрастни не съдържат измерими индикатори за качеството на услугите.

4. Стандартите и критериите за качество на социалните услуги, базирани в общността, са разработени заедно с тези за услугите, предоставяни в институции.

5. Няма разработени стандарти и критерии за качество за отделните видове социални услуги, базирани в общността.

Според актуалната регламентация, освен разписаните в ППЗСП и Наредбата критерии и стандарти, Агенцията за социално подпомагане (АСП) е разработила конкретни методики за предоставянето на няколко от социалните услуги. Следвайки рамката на актуалната правна уредба, сравнително добре и относително подробно е регламентирано как трябва да бъдат предоставяни услугите, за които са изготвени

методиките. Все пак тази регламентация има няколко съществени недостатъка:

1. Методиките нямат нормативен характер; в действащото законодателство няма правна делегация към тях и съответно те нямат задължителен характер по отношение особено на доставчиците, които не са вписани в регистъра на АСП или не предоставят социална услуга, делегирана държавна дейност. В тази връзка осъществяването на контрол върху доставчиците за спазването им и налагането на санкции при констатирани нарушения е невъзможно.
2. Почти всички методики са разписани в контекста на предоставянето на услугата като делегирана държавна дейност.
3. Няма разработени методики за нито една местна дейност – домашен социален патронаж, клубове на инвалидите и пр. Това означава, че за евентуалните критерии за тези дейности се предполага, че трябва да бъдат разработени на местно ниво, но без общи насоки това от своя страна би предопределило не само разнородност в практиките, но и невъзможност за обективен контрол на качеството⁹.

⁹ Изключение представлява методиката за „социалния асистент“ - тя е достатъчно подробна и последователна, засягаща многообразни аспекти в представянето на услугата, включително „защита на лични данни“ и „управление на рискове“. Тази методика изчерпателно и цялостно проследява процеса на предоставяне и ползване на услугата в общността „Социален асистент“, като същевременно формулира специфичните права и отговорности на всички участници в този процес: доставчици (независимо от техния характер), социални асистенти и потребители. Но и тази методика, подобно на другите методики няма задължителен характер

III. ДОСТАВЧИЦИ НА СОЦИАЛНИ УСЛУГИ

Кой може да бъде доставчик на социални услуги?

Според актуалното българско законодателство доставчиците на социални услуги в България са:

- държавата;
- общините;
- български физически лица, регистрирани по Търговския закон, и юридически лица (търговски дружества, кооперации, юридически лица с нестопанска цел (ЮЛНЦ));
- чуждестранни физически или юридически лица от държавите членки на Европейския съюз или от други държави - страни по Споразумението за Европейско икономическо пространство, регистрирани като търговци съгласно националното си законодателство.

По отношение на услугата „приемна грижа“ изрично е предвидено, че „доставчик“ конкретно може да бъде дирекция „Социално подпомагане“. Последната е част от структурата на АСП и затова следва да се включи в категорията доставчик „държавата“.

Изисквания към доставчиците

- Регистрация в АСП

Най-общо доставчиците на социални услуги могат да се разделят на две основни групи: публични доставчици - държавата и/или общините (или по-скоро техни структури и звена) и т. нар. частноправни доставчици на услуги. Частноправните доставчици - физически и юридически лица, български или чуждестранни, ако желаят да предоставят социални услуги, следва да се регистрират в АСП, а в случаите, когато предоставят услуги за деца под 18 години, се и лицензират. За вписване в регистъра частните доставчици подават до изпълнителния директор на АСП заявление по образец, съпроводено с някои допълнителни документи. Лицата, които ще предоставят социални услуги за деца до 18-годишна възраст, прилагат

към заявлението за вписване в регистъра и заверен препис от лицензията за това.

В регистъра се вписват:

1. данни за лицето и представителството му;
2. видове социални услуги, които ще се предоставят, и номер на лицензията, когато се предоставят услуги за деца;
4. данни за извършени нарушения при предоставяне на социални услуги;
5. дата на заличаване на регистрацията и основаниято за това;
6. промени;
7. забележки по вписаните обстоятелства.

Изпълнителният директор на АСП или упълномощено от него длъжностно лице в 7-дневен срок от датата на подаване на заявлението издава удостоверение за регистрацията или прави мотивиран отказ за регистрацията, като уведомява писмено лицето. При констатиране на пропуски в представените документи на лицето се дава 7-дневен срок за отстраняването им. Предвидена е процедура за обжалване на евентуалния отказ. Регистрираните лица са длъжни да уведомяват писмено Агенцията за всички промени в обстоятелствата, вписани в регистъра, в 7-дневен срок от настъпването им.

Регистрацията се заличава:

1. по искане на регистрираното лице;
2. при прекратяване на юридическото лице и при заличаване от Търговския регистър на физическото лице, регистрирано по Търговския закон;
3. при неспазване на установените критерии и стандарти за предоставяне на социални услуги - по предложение на компетентния орган след извършена от него проверка;
4. при неосъществяване на дейност по предоставяне на социални услуги от регистрираното лице в продължение на една година;
5. при неподаване на годишен отчет за дейността в продължение на една година;
6. при отнемане или изтичане на лицензията за предоставяне на социални услуги за деца до 18-годишна възраст.

Изпълнителният директор на Агенцията издава заповед за заличаване, която може да се обжалва. Заличените от регистъра лица са длъжни да върнат в Агенцията удостоверението за регистрация.

Форма на текущ контрол е предвиденото задължение до 31 май всяка година регистрираните лица да представят в Агенцията отчет за дейността си, свързана с предоставяне на социални услуги.

- Лицензиране за услуги за деца

Частноправните доставчици, които желаят да предоставят услуги за деца под 18-годишна възраст, се лицензират в Държавната агенция за закрила на детето (ДАЗД). Председателят на ДАЗД издава лиценз по предложение на комисия, съставена от представители на Министерството на труда и социалната политика (МТСП), Министерството на образованието и науката (МОН), Министерството на здравеопазването (МЗ), Министерството на вътрешните работи (МВР), Министерството на правосъдието (МП), Държавната агенция за закрила на детето и Агенцията за социално подпомагане. Лицензът е личен, за срок от 3 години и не може да се преотстъпва.

Кандидатът трябва да:

1. е доставчик, който отговаря на условията да получи регистрация в АСП;
2. не е обявен в несъстоятелност или не е в производство за обявяване в несъстоятелност;
3. не е в ликвидация;
4. не е осъждан за престъпление от общ характер, като за юридическите лица това изискване се отнася за членовете на управителните им органи;
5. предлага социални услуги, които отговарят на стандартите, определени в наредбата.

В двумесечен срок от постъпване на заявлението за издаване на лиценз председателят на ДАЗД по предложение на комисията издава лиценз или отказва издаването му, ако кандидатът не отговаря на условията. Председателят на ДАЗД може да отнеме издадения лиценз за предоставяне на социални услуги за деца, когато доставчикът:

1. не започне да предоставя услугите в срок до 12 месеца от издаване на лиценза;
2. не спазва стандартите за предоставяне на социални услуги за деца;
3. извършва дейност в нарушение на получения лиценз;
4. не предостави информация в 14-дневен срок от настъпването на промени в обстоятелствата, удостоверени с документите към заявлението за предоставяне на лиценз.

По преценка на председателя на ДАЗД на доставчика на социални услуги за деца може да се определи подходящ срок за отстраняване на нарушението, но не повече от 6 месеца. Нов лиценз може да бъде издаден след изтичане на една година от отнемането му. Отказът и отнемането на лиценза подлежат на обжалване. Лицата, които са получили лиценз, могат да предоставят социални услуги за деца само след вписване в регистъра по реда на ЗСП. При настъпване на промени в обстоятелствата, удостоверени с документите, доставчикът на социални услуги за деца е длъжен в 14-дневен срок писмено да уведоми председателя на ДАЗД и да представи съответния документ.

При издаване или подновяване на лиценз се заплаща такса в размер 50 лв., която се внася във фонд „Социално подпомагане“.

В закона изрично е посочено, че лицензионната процедура не се прилага по отношение на специализираните институции за деца, които имат статут на държавни или общински юридически лица.

- Специални доставчици

Законодателят изрично е обособил една категория доставчици - т. нар. специализирани предприятия и кооперации на хора с увреждания. Те се регистрират само като *търговци по Търговския закон (ТЗ) или кооперации*, произвеждат стоки или извършват услуги и имат относителен дял на лицата с увреждания, както следва:

- а) за специализирани предприятия и кооперации за незрящи и слабовиждащи лица - не по-малко от 20 на сто от общия брой на персонала;
- б) за специализирани предприятия и кооперации на лица

с увреден слух - не по-малко от 30 на сто от общия брой на персонала;

в) за специализирани предприятия и кооперации на лица с други увреждания - не по-малко от 50 на сто от общия брой на персонала;

4. вписани са в специалния регистър.

Специализираните предприятия и кооперации на хората с увреждания се вписват в регистър в Агенцията за хората с увреждания. Регистърът се използва за тяхното наблюдение и на дейността, извършвана от тях при изпълнението на целеви проекти и програми. Регистрираните специализирани предприятия и кооперации на хората с увреждания са длъжни да уведомяват писмено Агенцията за хората с увреждания за всички промени в обстоятелствата, вписани в регистъра, в 14-дневен срок от настъпването. Министерският съвет одобрява списък на стоките и услугите, които се възлагат на специализираните предприятия или кооперации на лица с увреждания по реда на Закона за обществените поръчки.

Освен като доставчици на услуги, в някои подзаконовни нормативни актове е предвидено „взаимодействието“ между държавните органи и частните субекти по отношение на редица дейности свързани не пряко с предоставянето на социални услуги (по смисъла на ЗСП), а с извършването на други дейности, най-общо определени като социални. Например провеждане на организирани прояви за деца („дейност, организирана и провеждана от държавни и общински органи, юридически и физически лица на места, достъпни за неограничен брой лица“ според Наредбата за специализирана закрила на деца на обществени места). В тези случаи правната уредба не е много подробна, което само по себе си не ограничава възможностите за взаимодействие между партньорите.

Практики и изводи

1. Държавата (или по-точно нейните структури) в повечето случаи не предоставят пряко социални услуги, а финансират определени социални услуги (т.нар. делегирани държавни дейности); на практика общината управлява/предоставя услугите, които се финансират с публични средства.

2. Регистрационните и лицензионни режими като правни техники по принцип целят повишаване на контрола върху качеството на дейностите/услугите, подлежащи на регистрация и/или лицензиране. В тази връзка предвидените в социалното законодателство регистрационен и лицензионен режим би следвало да съдействат за по-ефективен контрол върху дейността на доставчиците и предоставяните от тях социални услуги, както и по отношение на съответствието на дейността със законовите изисквания и установените стандарти за качество. В българските условия регистрационният и лицензионният режим не постигат този ефект по отношение на всички доставчици, защото се отнасят само за частноправните субекти.

3. Независимо че законодателството предполага (и в този дух е философията на социалната реформа) равнопоставеност между всички доставчици (частноправни и публичноправни), само частните доставчици подлежат на по-сериозен контрол от гледна точка на вписването в специалния регистър и лицензирането (и съответно ежегодно отчитане за извършените дейности). Действащото законодателство предполага и още една неравнопоставеност по отношение на чуждестранните доставчици. Според актуалния текст на закона на практика само чуждестранните доставчици, регистрирани като търговци, могат да предоставят социални услуги в България. По силата на тази разпоредба организации с нестопанска цел, регистрирани в чужбина, са напълно изключени от този пазар (освен ако не регистрират българско юридическо лице с нестопанска цел), което е в противоречие с европейската практика (във всички европейски страни преобладаващ е броят на доставчиците – организации с нестопанска цел).

4. Посочените доставчици могат да предоставят услугите „съвместно“ според израза на закона, т.е. чрез изграждане на публично-частни партньорства. На практика това може да се реализира единствено чрез механизма на социалното договаряне, според който кметът на общината може да възложи на външни доставчици предоставянето на социални услуги – делегирана държавна дейност или местна дейност.

Изрично в закона е отбелязано, че дори и при възлагане услугите следва да се предоставят при спазване на предвидените критерии и стандарти.

5. Законът за закрила на детето декларативно третира частните субекти, не само като потенциални доставчици на услуги, но и като партньори на държавните органи в дейността им по закрила на детето. Те следва да си „сътрудничат“. Това обаче остава чисто пожелателно, тъй като не са посочени правните възможности (в смисъл - механизми) за това, както и конкретните сфери и дейности, в които това партньорство може да се реализира.

6. В много малък брой общности частните и публичноправните доставчици работят в рамките на едно ефективно партньорство, което да носи ползи и за двете страни. В повечето случаи „съвместната работа“ се свежда до неясна подкрепа от страна на местната власт или спорадични и откъслечни дейности от страна на доставчиците, в рамките на конкретните им проекти. В някои случаи дори местната власт не знае колко и какви доставчици работят на територията на общината и какъв потенциал имат те.

Капацитет на доставчиците по отношение на предоставянето на социални услуги с високо качество

Публичноправни доставчици на услуги

Реформата на социалните услуги се основава на два основни приоритета, заложені във всички стратегически и нормативни документи – децентрализацията и деинституционализацията на услугите. Децентрализацията включва децентрализация на финансирането и децентрализация на представянето на самите услуги (управлението). Тя следва да се извършва на два етапа: първи етап от централна власт към местна власт и втори етап – от местна власт (администрация) към външни, частни доставчици.

От своя страна местната власт е поставена законодателно в двойствено положение. Общините могат да бъдат едновременно *доставчик* и *възложител*. Това води до смесване на

ролите и предполага неравнопоставеност на доставчиците. Наблюдава се стремеж от страна на местните власти да постигнат децентрализация на права и отговорности от страна на централната власт към тях, но веднъж получили права да вземат решения за по-нататъшна децентрализация, те са склонни да запазят за себе си управлението на финансовия и човешкия капитал, както и статуквото по отношение на съществуващите социални услуги. На места е налице натиск от страна на общински администрации за запазване на съществуващите услуги, такива каквито са, както и управлението им от страна на общината, а частни доставчици се въвличат по-скоро при предоставянето на нови алтернативни социални услуги. По този начин се затруднява реформирането на съществуващите услуги. Практиката показва, че новоразкритите услуги в по-голяма степен отговарят на изискванията за качество, а проблемите са най-вече по отношение на съществуващите услуги, както в общността, така и в специализираните институции.

Реалната децентрализация наистина предполага местната власт да има правото сама да оценява нуждите и да определя „най-добрите“ условия как те да се задоволяват, но и да носи отговорност за това. Кметът по никакъв начин не е стимулиран (или пък задължен) да търси по-доброто и ефективно управление на услугите и да предложи извършването на услугите на частни доставчици, които в условията на състезателност да предложат нещо повече.

Неравнопоставеност на доставчиците е налице и по отношение на контрола върху дейността им и предоставянето на социални услуги. Общините като доставчици на социални услуги са поставени в едно по-привилегировано положение в сравнение с частните доставчици. Както бе посочено по-горе, частните доставчици на социални услуги са задължени да се впишат в регистъра към АСП, а тези, които предоставят услуги за деца, следва предварително да получат лиценз от ДАЗД. За общините, когато осъществяват директно предоставяне на социални услуги, такива изисквания не съществуват. По този начин липсва публична информация за качеството на социалните услуги, предоставяни директно от общините, и на практика се прилагат двойни стандарти при упражняването на контрол. Принудителните административни мер-

ки, които инспекторите могат да прилагат при констатирани нарушения на социалното законодателство са регламентирани в чл. 34 от ЗСП. Заличаването на регистрацията може да се приложи като мярка само по отношение на частноправните доставчици на социални услуги и представлява мярка със сериозни правни последици, която на практика лишава доставчика от възможност законосъобразно да продължи да предоставя социални услуги, преди да отстрани нарушението и да се регистрира отново по съответния ред. Докато на общините, в случаите когато предоставят услуги местна дейност (финансирани от местния бюджет), могат да се налагат само другите две принудително-административни мерки: (1) даване на задължителни предписания за отстраняване на допуснати нарушения и (2) спиране на изпълнението на неправомерни решения, но по същество тези мерки не водят до преустановяване на директното предоставяне на социални услуги, макар и те да не отговарят на стандартизираното качество¹⁰.

Практики и изводи

1. В условията на силно централизираната държава през последните 60 години бяха изградени нагласи, които трудно се реформират през изминалите няколко години. Независимо от съществуващите правни възможности за реализиране на децентрализацията (включително и финансовата) все още не можем да говорим за реална и сполучлива децентрализация на предоставянето на социални услуги от

¹⁰ Изключение представлява методиката за „социалния асистент“ - тя е достатъчно подробна и последователна, засягаща многообразни аспекти в представянето на услугата, включително „защита на лични данни“ и „управление на рискове“. Тази методика изчерпателно и цялостно проследява процеса на предоставяне и ползване на услугата в общността „Социален асистент“, като същевременно формулира специфичните права и отговорности на всички участници в този процес: доставчици (независимо от техния характер), социални асистенти и потребители. Но и тази методика, подобно на другите методики няма задължителен характер.

централната власт към местната. Чисто формално и *de jure* управлението на почти всички видове услуги е прехвърлено от централната към местната власт (независимо че се финансират от републикански бюджет), но на практика ефективността на управлението и търсенето на положителни резултати не е идентифицирано от общините като тяхна отговорност и задължения. Естествено, този ефект е подсилен и от малкото насърчителни политики от страна на централната власт в тази област.

На второ място – вторият етап на децентрализация – прехвърлянето на доставката на услугите към външни доставчици се развива трудно и среща проблеми не толкова от гледна точка на правна рамка (в случая тя е подходяща), колкото поради така наречения „проблем на нагласите“. Социалното договаряне е все още спорадично и откъслечно явление в някои общини, независимо от усилията и поетите ангажименти в рамките на отделни програми на различни донори¹¹.

2. На практика местната власт е привилегирован доставчик – априори има достъп до осигурени финансови ресурси (републиканския бюджет или местните бюджети), изключителни правомощия (управлява самостоятелно дори и делегираните държавни дейности) и не е длъжна да се регистрира и лицензира наред с другите доставчици.

3. Практиката показва, че сред контролиращите органи преобладаващо е схващането, че все още по-успешни доставчици за предоставяне на социални услуги са общините. По-голяма част от физическите и юридически лица доставчици не познавали действащите стандарти за социални услуги. Независимо от тези изводи и общините не са оценявани като „перфектни“ доставчици. Сред най-честите техни нарушения са:

- Лошо състояние на материалната база;

¹¹ Проект със Световната банка „Повишаване на благосъстоянието на децата“, Проект СЕЙН, няколко проекта за социално договаряне, финансирани от Американската агенция за международно развитие и др.

- Малко внимание се обръща на социалната и индивидуална работа с потребителите на социални услуги. Трудотерапията се свежда до почистване на спалните помещения и двора на специализираната институция;
- Персоналът (преди всичко в специализираните институции) не познава нормативните документи. Няма достатъчно квалифициран персонал, а наличният е демотивиран за работа от тежките условия на труд и ниското заплащане;
- Все още не са редки случаите, когато от издръжката на потребителите се правят „икономии“ на значителни средства, които след това по решение на Общинските съвети се разпределят за „други общински дейности“, нямащи нищо общо с предназначението, за което са отпуснати от Републиканския бюджет.

4. В редките случаи когато местните власти са в ролята не на пряк доставчик, а на възложител на социални услуги на частни доставчици, и съответно контролират дейността на доставчика и качеството на представяните социални услуги, те проверяват основно изразходването на финансовите средства с оглед на счетоводните изисквания и нямат разработени механизми за контрол на качеството на услугите и въобще не контролират дали разходваните финансови средства и вложен ресурс в определена услуга осигуряват адекватно качество. Чуждият опит се използва и прилага в много редки случаи, дори и да се познава.

Частноправните доставчици

Втората категория доставчици – т.нар. частноправни доставчици на услуги, може да се раздели на две подгрупи – най-общо доставчици търговци и доставчици с нестопанска цел. В световен мащаб последните доминират предимно в доставката на социални услуги, както и в провеждането и реализирането на различни подкрепящи социалното развитие програми¹².

¹² „Доставчиците с нестопанска цел, както и работниците доброволци, често играят важна роля в предоставянето на социални услуги, като по този начин изразяват граждански капацитет и допринасят за социално приобщаване, социална

Практики и изводи

1. Значителен е броят на организациите, които предоставят социални услуги и работят директно с потребителите; Броят на българските ЮЛНЦ, които се занимават с предоставяне на социални услуги, съпоставен процентно с останалите сфери на дейност на ЮЛНЦ, е значителен (около 20%)¹³.
2. Организациите доставчици имат сериозен капацитет (институционален и човешки), в който различните донори в рамките на отделни програми са инвестирали и развивали, но тъй като източникът на финансиране остава външен (съответно и контролът), може да се обобщи, че дейността на тази група доставчици е все още неразгърната до край (в смисъл че поради зависимостта си от външно финансиране, те остават зависими от целите на конкретните финансиращи програми) и в крайна сметка не дотам устойчиви (поради еднотипните си източници на финансиране).
3. Директната финансова подкрепа от държавата и/или местните власти е все още незначителна и механизмът на социално договаряне се използва в редки случаи, което от своя страна се отразява на институционалната устойчивост на тези доставчици и в крайна сметка – на дългосрочността на услугите.
4. Частните доставчици (за разлика от общините) в много от случаите имат добри практики, свързани с използването на вътрешни регулации за контрол на качеството на самите услуги и мониторинг на дейността.
5. Почти във всички случаи частните доставчици „имитират“ чужд опит или практики, което несъмнено се отразява положително върху качеството и многообразието на услугите.

сплотеност между местните общности и за солидарност между регионите“ - съобщение от Комисията до Европейския парламент, Съвета, Европейския икономически и социален комитет и Комитет на регионите от 20.11.2007, COM(2007) 725 окончателен.

¹³ „Проучване на практиките на управление на НПО в България“ (Правен и социологически анализ, 2006, БЦНП).

6. Все пак частните доставчици (включително и НПО) все още не са припознати от контролиращите държавни органи като най-успешни доставчици. Техният основен източник на финансиране остават чуждите донори и програми, в резултат на което контролната дейност върху тях се осъществява от чужди финансиращи институции и организации.

7. Може да се обобщи, че формите на „публично-частно партньорство“ се изразяват най-вече в предоставянето на логистична и техническа подкрепа от НПО към общините или отделните държавни структури и звена (извършват обучения на персонала, разработват методики, стандарти за грижи, стратегически документи и програми и пр.).

IV. МЕХАНИЗМИ НА КОНТРОЛ

Органи

Законът (ЗСП) най-общо посочва, че Министерският съвет определя държавната политика в областта на социалното подпомагане. Министърът на труда и социалната политика разработва, координира и провежда държавната политика и упражнява цялостен контрол по спазването на нормативните актове в областта на социалното подпомагане.

Агенция за социално подпомагане

Основният и водещ държавен орган, чиято цел е именно изпълнение на приетите политики за социално подпомагане е Агенция за социално подпомагане. Тя е изпълнителна агенция - второстепенен разпоредител с бюджетни кредити към министъра на труда и социалната политика. Териториалните поделения на Агенцията са регионални дирекции за социално подпомагане в областните административни центрове и дирекции „Социално подпомагане“. В дирекциите „Социално подпомагане“ се създават отдели „Закрила на детето“. АСП се ръководи от изпълнителен директор, като към него се създава инспекторат.

Правомощия

Агенцията за социално подпомагане е главният орган, който има правомощия по отношение на контрола по спазването на утвърдени критерии и стандарти за извършване на социални услуги и който регистрира доставчиците на социални услуги. АСП изготвя обобщени годишни отчети и анализи за дейността по социално подпомагане в страната, които представя на министъра на труда и социалната политика.

Специализираният контрол по законосъобразното прилагане на нормативните актове в областта на социалното подпомагане в териториалните поделения на Агенцията за социално подпомагане и в специализираните институции за социални услуги и социалните услуги, предоставяни в общността, както и по спазването на критериите и стандартите за извършване на социални услуги, се осъществява от инспектората.

Инспекторатът е на пряко подчинение на изпълнителния директор на агенцията.

Обхват на контрола:

1. териториалните поделения на агенцията;
2. специализираните институции за социални услуги и социалните услуги, предоставяни в общността.

Инспекторатът упражнява контрол по:

- а) спазването на критериите и стандартите за извършване на социални услуги;
 - б) отпускането на социални помощи в пари и/или в натура;
 - в) отпускането на семейни помощи за деца;
 - г) дейностите, свързани със социалната рехабилитация и интеграция на хората с увреждания;
 - д) приемането, разходването и отчитането на хуманитарните помощи и дарения, получени в Агенцията и в териториалните ѝ поделения.
3. упражнява контрол върху дейността на отделите за закрила на детето в дирекциите „Социално подпомагане“;
 4. извършва проверки по национални и международни програми, свързани с дейността по социално подпомагане;
 5. извършва проверки в системата на социалното подпомагане в страната по предварително утвърден от изпълнителния директор на агенцията план или по сигнали;
 6. извършва съвместни проверки с други институции и организации, свързани с дейността на агенцията;
 7. анализира констатациите от направените проверки и прави предложения пред изпълнителния директор на агенцията за отстраняване на допуснатите нарушения;
 8. издава административни актове за извършени нарушения при прилагането на нормативната уредба в областта на социалното подпомагане;
 9. прави мотивирани предложения до изпълнителния директор на агенцията за издаването на наказателни постановления за допуснато виновно нарушаване на законодателството по социално подпомагане;

10. изготвя тримесечен доклад за дейността си.

Механизъм на контрол

При изпълнение на контролните си функции инспекторите имат право:

1. да посещават без ограничение органите за социално подпомагане и местата, където се извършват дейности по социално подпомагане;
2. да изискват обяснения и предоставяне на документи, справки и сведения;
3. да получават пряко от подпомаганите лица необходимата информация.

При установяване на закононарушения, които съдържат данни за извършено престъпление, инспекторатът уведомява незабавно органите на прокуратурата. Държавните органи и съответните длъжностни лица са задължени да предоставят информация и да оказват съдействие на инспекторите при изпълнение на техните функции.

Основната дейност на Инспектората към АСП е именно извършването на планирани или непланирани проверки в рамките на т.нар. превантивен, текущ и последващ контрол.

Практики

„Доставката на социални услуги контролираме чрез посещение на доставчика на социални услуги, при което в зависимост от вида на проверката се извършва цялостна проверка на доставчика и качеството на предлаганите от него услуги (при комплексна проверка), в този случай се проверява цялата документация, изисквана съгласно нормативните документи, проверява се базата и пригодността ѝ за съответния вид услуга, проверява се цялостната организация на работа и разбира се качеството на предлаганите социални услуги и съответствието ѝ със съответните стандарти и критерии, разписани в документите, регламентиращи този вид дейност.

Почти винаги се търси и обратната връзка с или от потребителите. С цел получаване на максимална достоверна информация ползваме анкетата сред потребителите, в ко-

ято те изразяват своето мнение за качеството на предоставяните социални услуги, а в много случаи дават и уместни предложения относно подобряване на собственото си битово устройване“, *Инспектор към АСП.*

Мерки

За предотвратяване или преустановяване нарушенията на законодателството по социалното подпомагане инспекторите налагат следните принудителни административни мерки:

1. дават задължителни предписания за отстраняване на допуснати нарушения;
2. спират изпълнението на неправомерни решения;
3. данни за извършени нарушения в регистъра и предлагат заличаване на вписването.

Принудителните административни мерки могат да се обжалват по реда на Административнопроцесуалния кодекс.

При констатирано нарушение на стандартите и критериите за социални услуги изпълнителният директор на Агенцията за социално подпомагане разрешава промяна на вида социална услуга, капацитета и/или числеността на персонала или закриването на специализирани институции за предоставяне на социални услуги и на социални услуги в общността, когато са делегирани от държавата дейности, по мотивирано предложение на инспектората. Когато предложението е за закриване на специализирана институция за предоставяне на социални услуги за деца или на социална услуга за деца в общността, задължително се изисква и становище на председателя на Държавната агенция за закрила на детето. В 14-дневен срок от получаване на предложенията изпълнителният директор на Агенцията за социално подпомагане със заповед разрешава или отказва откриването, промяна на вида социална услуга, капацитета и/или числеността на персонала и/или закриването на специализираната институция за предоставяне на социални услуги или на социалната услуга в общността. Заповедта подлежи на административно обжалване.

Лице, което виновно нарушава законодателството по социално подпомагане, носи административнонаказателна отго-

ворност, независимо от дисциплинарната и имуществената отговорност за същото деяние. Наказанието е глоба в размер 600 лв., а за повторно нарушение - 1200 лв. Това наказание се налага и на лица, които не изпълняват задължителните предписания.

Нарушението се установява с акт, съставен от инспектор. Наказателното постановление се издава от изпълнителния директор на Агенцията за социално подпомагане или от упълномощено от него длъжностно лице. Установяването на нарушенията, издаването, обжалването и изпълнението на наказателните постановления се извършват по реда на Закона за административните нарушения и наказания.

Практики и изводи

1. По-голяма част от дейността се извършва планирано (например за първото полугодие на 2007 има над 450 планирани проверки); непланирани проверки се правят по разпореждане на изпълнителния директор на АСП, както и проверки по сигнали, жалби, публикации и други.
2. Не се извършва мащабна контролна дейност по отношение на частните доставчици – в повечето случаи те се проверяват или по сигнали, или се проверяват тези от тях, които изпълняват проекти със средства от Фонд „социална подпомагане“. Основната констатация за тях е: „не познават нормативните документи в областта на социалните услуги и не използват задължителната документация, регламентирана в нормативните актове“.
3. Според констатациите на Инспектората, Регионалните дирекции за социално подпомагане, с малки изключения, не осъществяват качествена методическа помощ и контролна дейност или същата е недостатъчна или формална. Също така Регионалните дирекции за социално подпомагане не изготвят задълбочени анализи за резултатите от проверките, няма извеждане на причините и обстоятелствата, довели до констатирането на повтарящи се проблеми.
4. Докладите са кратки (около 8-10 стр.), в много редки случаи съдържат по-задълбочена информация по определени проблеми и предложения за тяхното решаване.

5. Основен недостатък на докладите е тяхната абстрактност – неконкретно и твърде общо формулиране на срещаните проблеми, предизвикателства и анализ на причините за тяхното възникване. По никакъв начин не става ясно, как са спазени стандартите, а това е отчетено (в случаите когато се засяга тази тема) общо като например (*„...при комплексните проверки по предоставяне на социални услуги в общността не са установени груби пропуски и нарушения по изпълнение на критериите и стандартите за социални услуги...“* или *„...подобрило се е качеството на живот на настанените лица в специализираните институции за социални услуги...“*, или *„...увеличиха се социалните услуги, предоставяни в общността от неправителствени организации, които подпомагат интегрирането на потребителите на социални услуги в социалния живот и съдействат за превенцията на настаняването им в специализирани институции...“*).

6. Най-честата мярка, която се налага, са задължителните предписания (на тримесечен период над 450) и в много по-редки случаи актове за административни нарушения (обикновено за тримесечния период 2-3).

Държавна агенция за закрила на детето

Освен АСП, по отношение на услугите за деца контролни правомощия, има и ДАЗД. Агенцията се ръководи и представява от председател, който се определя с решение на Министерския съвет.

Председателят на Държавната агенция за закрила на детето наред с другите си правомощия разработва и контролира изпълнението на национални и регионални програми за осъществяване закрилата на детето; наблюдава и анализира провеждането на държавната политика за закрила на детето и дава методически указания на отделите за закрила на детето в дирекции „Социално подпомагане“; разработва *Наредба за критериите и стандартите за социални услуги за деца* и я предлага на министъра на труда и социалната политика; издава лиценз за предоставяне на социални услуги за деца до 18 години и други дейности в тази сфера.

Председателят на Държавната агенция за закрила на детето осъществява:

1. контрол по спазване на стандартите за качество на социалните услуги за деца по реда, определен в наредба за критериите и стандартите за социални услуги за деца;
2. контрол по спазване правата на детето от всички държавни, общински и частни училища, детски градини и ясли, обслужващи звена, лечебни заведения, дирекции „Социално подпомагане“, доставчици на социални услуги за деца и от юридически лица с нестопанска цел, работещи в сферата за закрила на детето;
3. наблюдение и контрол на специализираните институции за отглеждане на деца относно спазването на правата на детето.

Контролът се осъществява чрез:

1. периодични проверки по утвърден план от председателя на Държавната агенция за закрила на детето;
2. проверки при сигнали за нарушения на правата на детето.

При извършване на проверката длъжностните лица от Държавната агенция за закрила на детето имат право:

1. да посещават без ограничение обектите, в които се предоставят социални услуги;
2. да изискват обяснения и предоставяне на документи, справки и сведения;
3. да получават пряко от детето или от неговите родители, или от лицата, които полагат грижи за него, необходимата информация.

При констатиране на нарушения председателят на Държавната агенция за закрила на детето или упълномощено от него длъжностно лице издават задължителни предписания за отстраняването им. При неизпълнение на задължителните предписания служителите на Държавната агенция за закрила на детето незабавно уведомяват горестоящия орган или органа на управление на проверяваното лице. Председателят на Държавната агенция за закрила на детето може да предлага на ръководителите на проверяваното лице налагане на дисциплинарни наказания на лицата, нарушили служебните си

задължения, с което са причинили нарушаване на правата на дете.

Мерки

Лицата, които без лиценз предоставя социални услуги, се наказват с глоба или имуществена санкция от 1000 до 5000 лв. Всеки, който не изпълни задължение по този закон, се наказва с глоба от 100 до 500 лв. за първо нарушение и от 500 до 1000 лв. при повторно нарушение, ако не подлежи на по-тежко административно наказание по специален закон или деянието не съставлява престъпление.

За неизпълнение на задължение от длъжностно лице глобата е в размер от 200 до 1000 лв. за първо нарушение и от 300 до 1500 лв. при повторно нарушение, ако не подлежи на по-тежко административно наказание по специален закон и деянието не съставлява престъпление.

При установяване на нарушения служителите на ДАЗД и социалните работници могат да търсят съдействие от полицейските органи на Министерството на външните работи.

Практики и изводи

1. Два са контролните органи по отношение на качеството на социалните услуги – инспектората към АСП и служителите на ДАЗД.
2. Законодателно относително ясно са регламентирани правомощията на контролиращите органи, но не е ясно разписан механизмът на взаимодействие, както и случаите, в които това се налага. В резултат на това контролът може да бъде некоординиран, нееднозначен и противоречив.
3. По отношение на общините като доставчик на услугите за местните дейности могат да им бъдат дадени предписания, както и да бъдат наложени административни наказания, но не могат да бъдат закрити услугите, независимо с какво качество са те.
4. По отношение и на двата контролиращи органа – АСП и ДАЗД, следва да се обобщи, че са им вменени сериозни и дори твърде амбициозни контролни правомощия – на ниво закон се предполага, че те следва да контролират качество-

то на социалните услуги, предоставяни от всички доставчици. Това обаче не е обезпечено нито със сериозен човешки капацитет (наистина към АСП има отделен Инспекторат, но неговата численост е твърде малка в сравнение с потенциалните обекти на контрол), нито с необходимия за една контролна дейност финансов ресурс.

Конкретен пример: В Националната програма за закрила на детето за 2007 г. приоритетна област №4 е „Мониторинг на спазването на правата на децата и стандартите за качество на услугите за децата“. Най-общо са предвидени мерки: „Осъществяване на системен мониторинг върху спазване на правата на децата във всички държавни общински и частни училища, детски градини и ясли, обслужващи звена, специализирани институции и лечебни заведения, дирекции „Социално подпомагане“, доставчици на социални услуги за деца и на юридическите лица с нестопанска цел, работещи в сферата на закрилата на детето“ и „Мониторинг на качеството на предоставяните социални услуги за деца“. За реализирането на тези дейности носи отговорност председателят на ДАЗД и те следва да се разгърнат в рамките на утвърдения бюджет. От така разписаната програма става ясно, че тези приоритети са поставени най-общо, без да бъдат обезпечени с конкретни мерки или ресурси, което на практика до голяма степен обезсмисля техния ефект.

Обществен контрол

На национално ниво

За осъществяване на сътрудничеството между държавните органи местното самоуправление и ЮЛНЦ в обществена полза, работещи в социалната сфера, е предвидено създаването на *Съвет за социално подпомагане*, който е обществен консултативен орган към министъра на труда и социалната политика. В него участват представители на Министерството на труда и социалната политика, Министерството на финансите, Министерството на здравеопазването, Министерството на образованието и науката, Министерството на регионално развитие и благоустройството, Националното сдружение на

общините в Република България, представители на представените на национално равнище организации на работодателите и на работниците и служителите, както и на представители на юридически лица с нестопанска цел, осъществяващи дейност в обществена полза в областта на социалното подпомагане. Неговите функции законово са изцяло съвещателни, а практиката показва, че неговата дейност няма достатъчен обществен отзвук.

Към Държавната агенция за закрила на детето е създаден Национален съвет за закрила на детето с консултативни и координационни функции, в който участват представители на Министерството на труда и социалната политика, Министерството на правосъдието, Министерството на образованието и науката, Министерството на здравеопазването, Министерството на вътрешните работи, Министерството на финансите, Министерството на културата, Държавната агенция за младежта и спорта, Националният осигурителен институт, Централната комисия за борба срещу противообществените прояви на малолетните и непълнолетните и на Националното сдружение на общините в Република България, както и на юридическите лица с нестопанска цел, които имат предмет на дейност закрила на децата. И по отношение на него може да се каже, че функциите му са изцяло съвещателни.

На местно ниво

- Обществени съвети

В българското законодателство изрично е предвидено, че за упражняване на обществения контрол при осъществяване на дейностите по социално подпомагане с решение на общинския съвет може да се създаде обществен съвет към всяка община, който да:

1. съдейства за провеждане на политиката по социално подпомагане в общината;
2. обсъжда регионални стратегии, програми и проекти, свързани със социалното подпомагане;
3. съдейства за координиране на дейността по предоставяне на социални услуги на физическите лица, регистрирани по Търговския закон, и на юридическите лица;

4. осъществява контрол върху качеството на социалните услуги в съответствие с утвърдените критерии и стандарти;

5. дава становища за откриване и закриване на специализирани институции за социални услуги на територията на общината.

Общественият съвет се състои най-малко от трима, но не повече от девет души, като в състава му се включват представители на институции, физически лица, регистрирани по Търговския закон, и юридически лица, които имат отношение към дейностите по социалното подпомагане.

При установяване на пропуски и при сигнали за нарушения при осъществяване на дейностите по социалното подпомагане обществените съвети уведомяват писмено председателя на общинския съвет и инспектората към изпълнителния директор на Агенцията за социално подпомагане.

- Съвети на потребителите

С цел защита на интересите на потребителите на социални услуги и упражняване на обществен контрол могат да се създават и съвети на потребителите на социални услуги, на техните настойници или попечители.

Съветите имат съвещателни функции при осъществяване на дейностите по предоставянето на социални услуги и следят за качеството им. При констатирани нарушения съветите уведомяват писмено инспектората към изпълнителния директор на Агенцията за социално подпомагане.

Комисия за закрила на детето

Към всяка дирекцията „Социално подпомагане“ може да се създаде Комисия за закрила на детето с консултативни функции, в която участват представители на общинската администрация, дирекция „Социално подпомагане“, областните дирекции „Полиция“, регионалните инспекторати по образованието на Министерството на образованието и науката, районните центрове по здравеопазване, местните комисии за борба срещу противообществените прояви на малолетните и непълнолетните, както и на юридически лица с нестопанска цел и други, които осъществяват дейности по закрила на детето. Председател на комисията е директорът на дирекция

„Социално подпомагане“. Съставът на комисията се определя със заповед на директора на дирекция „Социално подпомагане“.

Комисията:

- подпомага дирекция „Социално подпомагане“ при разработването на общинска програма за закрила на детето съобразно потребностите на децата и техните семейства в съответната община;
- подпомага дирекция „Социално подпомагане“ за сътрудничеството, координацията и обмяна на информация между компетентните органи и юридическите лица при осъществяване на дейностите по закрилата на детето на общинско ниво;
- осъществява други дейности, възложени с нормативен акт.

Практики и изводи

Във всички консултативни органи е предвидено в състава им да могат да бъдат включени представители на граждански организации работещи в социалната сфера. Но уредбата на консултативните органи на национално ниво е много обща и практиката показва, че тяхната дейност е слабо развита и относително неефективна.

По отношение на консултативните органи на местно ниво – регламентацията им е по-ясна и подробна, но практиката показва, че в много редки случаи тяхната работа е ефективна (да бъдат полезни с капацитета си на местната власт или да служат като независим обществен регулатор за социалните услуги на местно ниво). Често те не са действително представителни по отношение на гражданското общество в конкретната община (обикновено в тях се включват на формален принцип организации, които не са припознати от останалите организации и местни доставчици като представители на местната общност).

V. ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В заключение може да се каже, че трансформацията от социални услуги, предоставяни в институции, към качествени социални услуги, базирани в общността, е дълъг процес, който изисква адекватна законова база, национална и местна политика и подготвен човешки фактор.

Първите особено важни промени в социалното законодателство вече са направени. Необходимо е да се отчете обективно практическият опит по приложение на законовите и подзаконовите актове и да продължи да се работи върху усъвършенстването им с оглед по-нататъшна децентрализация на социалните услуги и успешното им стандартизиране. Но все още предстои да се разработят и регламентират адекватни показатели за оценка на качеството, отчитащи спецификата на отделните видове социални услуги, както и ефективност на разходваните ресурси.

Един такъв подход би позволил да се работи за оптимизиране и по-ефективно управление на инвестираните средства, като със същото количество инвестиран ресурс „на входа“ на услугата ще може да се получи по-високо качество „на изхода“.

Изключително важно предизвикателство остава и разработването на национална стратегия и стратегии на местно ниво за развитие на социалните услуги, базирани в общността, основани на реални потребности на населението и отделните целеви групи.

**ВЪЗМОЖНА ЛИ Е
ДОБРА И
ЕФЕКТИВНА
РЕГУЛАЦИЯ НА
СТАНДАРТИТЕ ЗА
КАЧЕСТВО НА
СОЦИАЛНИТЕ
УСЛУГИ В
ОБЩНОСТТА**

**Стратегически
документ**



КОНТЕКСТЪТ

В условията на силно централизираната държава през последните 60 години бяха изградени нагласи, които трудно се реформират през изминалите няколко години. Независимо от съществуващите правни възможности за реализиране на двата основни принципа на социалната реформа – децентрализацията и деинституционализацията – все още трудно може да се каже, че предоставянето на качествени социални услуги в България е факт. Децентрализацията (включително и финансовата) се развива трудно и среща проблеми не толкова от гледна точка на правна рамка (в случая тя е подходяща), колкото поради така наречения „проблем на нагласите“. Социалното договаряне е все още спорадично и откъслечно явление (в по-малко от 20% от броя на всички общини в България), независимо от усилията и поетите ангажменти в рамките на отделни програми на различни донори¹.

Вторият основен приоритет на реформата – деинституционализацията – също не постига сериозни резултати. Много от социалните институции, които не отговарят на съвременните изисквания, продължават да съществуват във вида или близко до вида, в който са били през последните 20-30 години. На някои места, където е започнал процесът и са изведени лица от институции, тяхната интеграция не е била успешна. В крайна сметка основният проблем, резултат от недовършената реформа, остава качеството на предлаганите социални услуги – тяхната: **НЕдостатъчна многообразност, НЕориентираност към нуждите на конкретния индивид, НЕлесна достъпност, НЕефективност и НЕрезултатност и НЕмобиленост - в смисъл липса на възможност за замяна на една дейност с друга в рамките на услугата, в случай че има наличие на неефективност и не отговаря на потребностите.**

Настоящият документ има претенцията да изброи кои са ключовите принципи, чиято правилна и адекватна регламен-

¹ Проект със Световната банка „Повишаване благосъстоянието на децата“, Проект СЕИИ, няколко проекта за социално договаряне финансирани от Американската агенция за международно развитие и др.

тация би представлявала предпоставка за предлагането на качествени социални услуги в България. В никакъв случай списъкът не е изчерпателен, но включва най-важните според авторите принципни положения, като под всеки от тях е направена оценка на действащата към момента регламентация и ефекта от нейното приложение. Във втората част на документа са предложени конкретни мерки за промяна на нормативната уредба и прилагането ѝ, които да осигурят една по-добра среда за предлагането на качествени социални услуги в България.

Минимално необходими условия за наличието на качествени социални услуги

1. Гъвкави социални услуги, отговарящи на различни те и променящи се нужди

Според направените промени в *социалното законодателство* (Закон за социално подпомагане и Правилник за неговото прилагане)² социалните услуги следва да се предоставят според личния избор на всеки, който има нужда от тях, като изцяло отговарят на неговите потребности. Това означава те да бъдат гъвкави и многообразни, така че да могат да обхванат максимално широк кръг от изисквания. Законодателят е предвидил и възможността, когато в резултат на конкретна нужда е необходимо да се разкрие социална услуга, да могат да се използват т. нар. *алтернативни услуги* (извън списъка на „традиционните“ услуги, изброени в ППЗСП).

На практика, обаче, алтернативни услуги почти не се разкриват или ако такива има, тяхното финансиране е от външни донори, което е за сметка на дългосрочната устойчивост на услугите. **(Реалната причина да не се използва възможността да се разкриват други услуги, въпреки изричния запис на чл.36, ал.5 от ППЗСП е, че за тези услуги няма утвърден финансов стандарт или поне механизъм за изработването му.)** Също така в практиката прави впечатление фактът, че социалните услуги, които се развиват в общността като алтернатива на институциите, като краен резултат не обхващат най-нуждаещите се целеви групи, поради

² ЗСП и ППЗСП.

липса на реална оценка на потребностите. Общинските стратегии се изготвят на много места формално, без да отчитат реални нужди. Достига се до парадокса, че не се реформират или закриват съществуващи услуги, които не са ефективни, и едновременно с това се разкриват социални услуги в общността, зад които не стоят реални потребители. Тази тенденция е налице и по отношение на институционалната грижа.

2. Ориентирани към потребителя социални услуги

- социалните услуги да се предоставят съобразно желанието и личния избор на лицето; при нужда се предоставя подкрепа за избор на услуга, която в най-голяма степен отговаря на потребностите на конкретния потребител; социални услуги, развиващи личната независимост и самостоятелност на потребителя

За съжаление в регламентацията на социалните услуги, независимо че се поставя най-общо акцент върху интересите на потребителя, не е доразвит до край принципът, че потребителят следва да бъде активен участник в процеса на предоставяне на услугата и в оценката на неговите реални потребности. Българското социално законодателство предвижда изготвяне на индивидуален план за предоставяне на социални услуги в институции и за социални услуги, които се представят дългосрочно в общността, но тази правна регламентация не стимулира активната роля на потребителя. На практика доставчикът е активен в изготвянето на индивидуалния план и контролиране на изпълнението му. В разпоредбата на чл. 40г, ал. 5 от ППЗСП е заложен и един конфликт на интереси, а именно, че доставчиците на социални услуги сами оценяват изпълнението на плана на всеки 6 месеца и при необходимост го актуализират. Отново в този текст се губи ролята на потребителя като субект на услугата.

Съществуват нагласи, както у потребителите, така и по отношение на доставчици на услуги, че съдържанието на услугите, включително услугите в общността, се фокусира основно върху самата грижа, без да се изисква участие на самия потребител. Третирането им като обекти на услугата, а не като субекти, които участват активно в процеса на предоставянето ѝ, води до липса на напредък на тяхната интеграция в общността и след извеждането от институцията.

3. Приоритет на услугите в общността - подчертана достъпност на услугите – да се предлагат там, където живеят потребителите, близо до техните семейства и приятели; създаване на национална система от социални услуги, базирани в общността, като алтернатива на институционалната грижа

При изменението на социалното законодателство през 2003 г. бе възприет принципът социални услуги в специализирани институции да се предоставят като краен вариант след изчерпване на възможностите за предоставяне на услуги в общността. В хода на активната деинституционализация (подкрепяна и от много донорски програми), Общинските администрации демонстрират една нагласа всички нови социални услуги в общността да се разкриват като „делегирана държавна дейност“ заради осигуреното финансиране от републикански бюджет. Не е реално да се очаква, че всички социални услуги в общността ще се финансират централизирано от републикански бюджет. Предоставяне на средства преимуществено от републикански бюджет за финансиране на социални услуги в общността е в противоречие с принципа на децентрализация на финансови средства и управление на социалните услуги.

Сериозна пречка за създаването на добра мрежа от социални услуги е и изолацията на различните играчи – доставчици, възложители и финансиращи. На практика в рамките на различни проекти НПО (доставчици на социални услуги) разкриват и закриват социални услуги, местните им партньори (общинските администрации) и АСП нямат цялостната представа за тези услуги, нито дали може по-ефективно и целенасочено да бъде използван техният ресурс (включително и като бъдат подкрепени по-дългосрочно), създавайки по този начин локални мрежи от социални услуги. Така, спорадичното и хаотично на места разкриване на социални услуги в общността до голяма степен затруднява успешната деинституционализация.

Наред с това се наблюдава една тенденция, която е обща по отношение на всички видове социални услуги, а именно – поставя се по-голям акцент върху функциите на социалните услуги с оглед закрилата на потребителя, отколкото раз-

работването на превантивни модели, насочени към избягване на институционализацията въобще. Също така местните власти предпочитат да разкриват предимно социални услуги в общността, насочени към задоволяване на потребностите на потребители в по-добро здравословно състояние. В резултат на това масово се разкриват дневни центрове и центрове за социална рехабилитация и социална интеграция и много по-малко са защитените жилища за хора с интелектуални затруднения, кризисни центрове за деца, жертви на трафик или насилие, и други алтернативни услуги.

4. Добра и ясна регламентация на стандартите за качество – наличие на ясни и подробно разписани стандарти за качеството на отделните социални услуги, включително отделно за услугите в общността и в специализираните институции, както и на измерими индикатори (критерии) за качество

При анализ на действащата нормативна база се налага изводът, че подобно на други страни от Централна и Източна Европа и в България стандартизирани индикатори за качество на социалните услуги има разработени предимно по отношение услугите за деца. Действащото законодателство за социални услуги за деца прави разлика между стандарт за качество на услугата и индикатор за измерване. Критериите и стандартите за социални услуги за възрастни са регламентирани общо за социални услуги, предоставяни в институции, и социални услуги, предоставяни в общността по отделни компоненти: изисквания за местоположение и материална база; изисквания за хранене; изисквания за здравни грижи; изисквания за образователни услуги и информация; изисквания за организация за свободно време и лични контакти на потребителите; изисквания за обслужващ персонал. ППЗСП не прави разлика между стандарти и критерии за качество на социални услуги. Липсват измерими и обективни критерии за качеството на услугите за възрастни. Конкретните индикатори, доколкото има такива, са свързани основно с материални нужди и потребности (материална база, храна, помощни средства за комуникация, изисквания към спално помещение и пр.). Необходимостта от активна психологическа и социална работа въобще не е предмет на стандартите.

Наред с това в нормативната база относно стандартите за социалните услуги, включително тези за деца, няма регламентирана оценка на ресурса, който се инвестира, за да се постигне определено качество на услугата. В случая под ресурс се разбират не само финансовите средства, но и квалификацията и капацитет на работната сила, както и нейната цена. Контролът, който се осъществява за качество на услугите, се съсредоточава основно върху формалните критерии за материални потребности, регламентирани в ППЗСП, и начина на разходване на средствата за издръжка на услугата от счетоводна гледна точка и спазване не изискванията за разходване на бюджетни средства. Действащото българско законодателство не съдържа регламент, който да урежда контрола върху качеството на предоставяните социални услуги отчитайки измерването на следните показатели: полезност на разходвания ресурс (разходваните финансови средства, физическият и човешки ресурс и оборудване при извършване на услугата гарантират ли адекватен обем и качество на услугата и съответно по какъв начин е възможно да се оптимизира услугата и да се повиши качеството при инвестиране на същия ресурс); влияние на предоставяната социална услуга върху качеството на живот на потребителя. **Това води и до невъзможността органите, които следят за спазването на качеството на услугите, при установена в следствие на проверка недобра грижа, дори и при спазени стандарти за материална база, да дадат предписания или да наложат санкция, т.е. налице е неефективност на контрола.**

Според актуалната регламентация освен разписаните ППЗСП и наредбата критерии и стандарти АСП е разработила конкретни методики за предоставянето на няколко от социалните услуги. Независимо от сравнително добрата и подробна регламентация следва да се отчете фактът, че методиките нямат нормативен характер; в действащото законодателство няма правна делегация към тях и съответно те нямат задължителен характер по отношение особено на доставчиците, които са извън структурите на самата Агенция. В тази връзка осъществяването на ефективен контрол върху доставчиците и налагането на санкции при констатирани нарушения е невъзможно. Също така липсват почти всичките методики в контекста на предоставянето на услугата като

делегирана държавна дейност и няма разработени методики за нито една местна дейност – домашен социален патронаж, клубове на инвалидите и пр.

5. Ефективни, целенасочени и всеобхватни контролни механизми

АСП е главният орган, който има правомощия по отношение на контрола по спазването на утвърдени критерии и стандарти за извършване на социални услуги, както и да регистрира доставчиците на социални услуги. Тя изготвя обобщени годишни отчети и анализи за дейността по социално подпомагане в страната, които представя на министъра на труда и социалната политика. Специализираният контрол, включително и по спазването на критериите и стандартите за извършване на социални услуги, се осъществява от инспектората.

На практика по-голяма част от дейността се върши планирано и няма мащабна контролна дейност по отношение на частните доставчици – в повечето случаи се проверяват или по сигнали, или такива, които изпълняват проекти със средства само от Фонд „Социално подпомагане“. Най-честата мярка, която се налага, са задължителните предписания и в много по-редки случаи актове за административни нарушения.

По отношение на контрола върху качеството на социалните услуги за деца са предвидени два контролни органа – инспекторатът към АСП и служителите на ДАЗД. Законодателно относително ясно са регламентирани правомощията на тези органи, но не е ясно разписан механизмът на взаимодействие, както и случаите, в които това се налага. В резултат на това контролът може да бъде неkoordinиран, нееднозначен и противоречив.

По отношение на двата контролиращи органа – АСП и ДАЗД – следва да се обобщава, че са им вменени сериозни и дори твърде амбициозни контролни правомощия – на ниво закон се предполага, че те следва да контролират качеството на социалните услуги, предоставяни от всички доставчици. Това обаче не е обезпечено нито със сериозен човешки капацитет (наистина към АСП има отделен Инспекторат, но броят на кадрите, работещи в него, е твърде малък в сравнение с потенциалните обекти на контрол), нито с необходимия за една контролна дейност финансов ресурс.

6. Равнопоставеност на доставчиците както по отношение на достъпа до публични средства, така и по отношение на контрола върху тяхната дейност

Според актуалното българско законодателство доставчиците на социални услуги в България са: държавата, общините и т. нар. *частноправни доставчици*³. Предвидените в социалното законодателство регистрационен и лицензионен режим се отнасят само до групата на *частноправните доставчици* на социални услуги. Държавните и общинските структури не следва да се регистрират или лицензират при предоставянето на социални услуги. По този начин липсва публична информация за качеството на социалните услуги, предоставяни директно от общините, и на практика се прилагат двойни стандарти при упражняването на контрол. Принудителните административни мерки, които инспекторите могат да прилагат при констатирани нарушения на социалното законодателство, са регламентирани в чл. 34 от ЗСП. Заличаването на регистрацията може да се приложи като мярка само по отношение на частноправните доставчици на социални услуги и представлява мярка със сериозни правни последици, която на практика лишава доставчика от възможност законосъобразно да продължи да предоставя социални услуги, преди да отстрани нарушението и съответно се регистрира отново по съответния ред.

Докато на общини и държавни структури, директни доставчици на социални услуги, когато услугите са местна дейност, могат да се налагат само другите две принудително-административни мерки: (1) даване на задължителни предписания за отстраняване на допуснати нарушения и (2) спиране на изпълнението на неправомерни решения, но по същество тези мерки не водят до преустановяване на директното предоставяне на социални услуги, макар и те да не отговарят на стандартизираното качество.

³ Български физически лица, регистрирани по Търговския закон, и юридически лица (търговски дружества, коопераци, юридически лица с нестопанска цел); чуждестранни физически или юридически лица от държавите членки на Европейския съюз, или от други държави - страни по Споразумението за Европейско икономическо пространство, регистрирани като търговци съгласно националното си законодателство.

Действащото законодателство предполага и още една неравнопоставеност по отношение на чуждестранните доставчици. Според актуалния текст на закона на практика само чуждестранните доставчици, регистрирани като търговци, могат да предоставят социални услуги в България. По силата на тази разпоредба организации с нестопанска цел, регистрирани в чужбина, са напълно изключени от този пазар (освен ако не регистрират българско юридическо лице с нестопанска цел), което е в противоречие с европейската практика (във всички европейски страни преобладаващ е броят на доставчиците – организации с нестопанска цел).

Изначална неравнопоставеност във връзка със статута и правомощията на различните доставчици е налице по отношение на общините във връзка с достъпа до публични средства. Те могат да бъдат едновременно *и доставчик, и възложител*. Това води до смесване на ролите и предполага неравнопоставеност на доставчиците. Наблюдава се стремеж от страна на местните власти да постигнат децентрализация на права и отговорности от страна на централната власт към тях, но веднъж получили права да вземат решения за по-нататъшна децентрализация, те са склонни да запазят за себе си управлението на финансовия и човешкия капитал, както и статуквото по отношение на съществуващите социални услуги. Кметът по никакъв начин не е стимулиран (или пък задължен) да търси по-доброто и ефективно управление на услугите и да предложи извършването на услугите на частни доставчици, които в условията на състезателност да предложат нещо повече.

На практика местната власт е привилегирован доставчик – априори има достъп до осигурени финансови ресурси (републиканския бюджет или местните бюджети), има изключителни правомощия (управлява самостоятелно дори и делегираните държавни дейности) и не е длъжна да се регистрира и лицензира наред с другите доставчици.

7. Публичност на информацията по отношение на предлаганите социални услуги

Често явление е потенциалните потребители на социални услуги да не разполагат с коректна и пълна информация за съществуващите социални услуги – коя е най-подходящата, от която да се възползват. На практика съществуващата систе-

ма на социални услуги в България разчита на „самооценката“ на потребителя, който съгласно действащото законодателство инициира процедурата по предоставяне на социални услуги, подавайки молба до съответния орган или доставчик, без външно консултиране или подкрепа⁴. Социалните услуги се предоставят съобразно желанието и личния избор на лицето, което е голяма крачка напред в сравнение с командно-административния подход при предоставяне на услугите, характерен за тоталитарната държава, но до голяма степен потребителят е оставен сам на себе си при избора на социална услуга.

На практика утвърденият пасивен подход в някои случаи води обективно до ограничаване на достъпа до услуги на лицата в неравностойно положение, защото твърде често именно хора с особено тежки проблеми и сериозни потребности нямат сами ресурса и информацията да преценят дали имат нужда от услуги, коя услуга би отговорила в най-пълна степен на техните потребности и съответно да подадат молба за предоставяне на тази услуга.

8. Обществен контрол

На национално и на местно ниво са предвидени различни органи, които имат функции, свързани с консултиране на съответните държавни органи при реализиране на социалната си политика, както и да осъществяват обществен контрол върху нейното изпълнение. Във всички консултативни органи (Съвет за социално подпомагане, Национален съвет за закрила на детето, обществени съвети, съвети на потребителите, комисии за закрила на детето) е предвидено в състава им да могат да бъдат включени представители на граждански организации, работещи в социалната сфера.

Уредбата на Консултативните органи на национално ниво е много обща и практиката показва, че тяхната дейност е слабо развита и относително неефективна. Обикновено в тях участват организации, които не са припознати от останалия „трети сектор“ като представляващи интересите на сектора. По отношение на консултативните органи на местно ниво – регламентацията им е по-ясна и подробна, но практиката показва, че в много редки случаи тяхната работа е ефективна (да бъдат полезни с капацитета си на местната власт или да

⁴ Чл.16 ал.2 от ЗСП.

служат като независим обществен регулатор за социалните услуги на местно ниво). Често те не са действително представителни по отношение на гражданското общество в конкретната община (обикновено в тях се включват на формален принцип организации, които не са припознати от останалите организации и местни доставчици като представители на местната общност).

С оглед направения по-горе анализ на съществуващата правна рамка и практика по прилагането ѝ, в настоящия документ са изведени основните мерки, които е необходимо да бъдат имплементирани в регламентацията на социалните услуги, техните доставчици и механизъм на финансиране и контрол, за да може да се осигурят необходимите предпоставки за предлагането на качествени социални услуги в България.

ПРЕДЛАГАНИ МЕРКИ

Социалните услуги да се предоставят въз основа на реална оценка на потребностите

Адекватната оценка на потребностите е процес, който има няколко аспекта:

- **Оценка на потребностите на национално ниво и определяне на целевите групи, към които са насочени.** Този аспект е изключително важен, защото дава възможност да се определят отделните целеви групи на потребителите и да се разработи национална система от услуги, които имат за цел да предоставят необходимата подкрепа възможно най-рано и с най-малка степен на интервенция, като по този начин се предотврати последващата по-скъпа и много по-интензивна грижа. Този подход и оценка дават възможност да се предвиди разкриването на превантивни услуги, насочени към целеви групи, които към момента не се нуждаят интензивно от предоставяне на социални услуги, като непредлагането на услуги би довело до задълбочаване на проблемите в бъдеще.

- **Оценка на потребностите на местно ниво.** Основна роля в процеса на оценка на потребностите имат местните власти. Местните власти следва периодично да извършват оценка на съществуващите потребности от социални услуги на територията на общината и да преценяват доколко съществуващите социални услуги адекватно отговарят на констатираните потребности. Оценката на потребностите на местно ниво би била по-точна, ако се основава на социологически проучвания за целевите групи. Този извод важи особено за големите градове. Полезно би било тази оценка на потребностите да се извършва и на областно ниво, с оглед възможността да се използват кадри, инфраструктура и допълваща мрежа от здравни, образователни и други услуги в малките общини, фактори, които са от значение за осигуряване на качествена грижа.

- **Друг много важен аспект на процеса на оценка на потребностите е участието в него на самите потребители и кадрите, ангажирани при предоставянето на услугите.**

За да бъде възможна индивидуална оценка на потребностите, е необходимо самите потребители на услугите да бъдат активно включени при определяне на техните нужди и избор на услуга, която най-добре би отговорила на тези нужди. Също така при планиране на социалните услуги би следвало да се постави акцент върху ориентирането им към потребителите, а не да се разглеждат основно като дейности за оказване на принципна подкрепа.

Резултатите от оценката на потребностите трябва да бъдат оповестени публично, за да могат доставчиците на социални услуги да планират своята работа и да инвестират ресурс. Също така следва всяка една финансова подкрепа с публични средства на социални услуги да бъде направена в съответствие и в зависимост от реално оценените нужди. По този начин ще се избегне финансиране на социални услуги, зад които не стоят реални потребители.

• **Целесъобразно ще бъде оценката на потребностите като процес да бъде регламентирана в съответните нормативни актове на национално ниво.** Регламентирането ѝ на ниво актове на местната власт не е подходящо, защото ще доведе до съществени разлики между отделните общини и различни практики.

Практиката в европейските страни и Великобритания сочи, че следва да се постави акцент върху превантивната роля на социалните услуги. Предоставянето на социални услуги би следвало да се е насочено не само към задоволяване на потребностите на хора, изпаднали вече в неравностойно положение, с комплекс от нужди, но и към развиване на социални услуги, насочени към хора с по-малки нужди, които към момента не попадат в тази категория, за да се предотврати попадането им в групата на „много нуждаещите се“ в бъдеще.

Разработване на система за подпомагане и консултиране на потребителите при избор на социална услуга

Разработването на система за подпомагане и консултиране на потребителите при избор на социална услуга е тясно свързано с процеса на оценка на потребностите.

- Съществено е създаването и поддържането на информационна система за предлаганите социални услуги на територията на определената община, както и за доставчиците на такива услуги. Тази информационна система би могла да бъде поддържана или от местните власти, или от Регионалните дирекции „Социални подпомагане“. Добър подход би било потребителите на социални услуги да получават подкрепа при избор на услуга от страна на независим експерт.

- За да бъдат потребителите на социални услуги в България реален участник в процеса на планиране, осъществяване и оценяване на качеството на услугите, е необходимо в ППЗСП да се предвиди изрично механизъм за реализиране на това участие.

Пример от практиката във Великобритания

Местната власт в окръг Девон, Великобритания съдейства на потребителите на социални услуги за адекватна оценка на техните потребности. Регламентиран е процес на индивидуална оценка на потребностите на лица от отделни целеви групи по инициатива на Националната служба за социални услуги за възрастни към Министерството на здравеопазването.

Процесът на индивидуална оценка на потребностите на конкретен потребител включва събиране на информация за неговите нужди, за техния ефект върху ежедневието му и качеството на живот. Оценката включва не само изследване на потребностите на индивида, но и на неговите силни и слаби страни. В процеса на оценка на потребностите участват здравни, социални работници и организации, чиято цел е да гарантират, че потребителят ще получи най-адек-

ватната грижа в подходящото време. Информация за процеса на оценка на потребностите, участниците в процеса и очакваните резултати се намира на официалния сайт на местната власт.

Практиката във Великобритания показва, че съществен елемент от оценката на качеството на социалните услуги е наличието на обратна връзка от потребителите. По идея на доставчици на социални услуги за хора с интелектуални затруднения във Великобритания е утвърдена практиката да се оценява ефектът на услугата върху качеството на живот на потребителя със съдействието на така наречените „experts by expertise“. Самите експерти са хора, ползващи съответните социални услуги. Опитът показва, че потребителите на услуги (особено лица с интелектуални затруднения) се притесняват ясно да изразят становището си за качеството на услугите пред контролиращите органи. За да бъде този процес улеснен и опосредстван при събиране на информация от потребителите за ефекта на услугата, заедно с представител на контролиращия орган присъства и „expert by expertise“, който помага на потребителя да обективира своето мнение.

Адекватна и гъвкава регламентация на стандартите за качество на социалните услуги в общността

За да се гарантира стандарт на качество на отделните услуги, е необходимо да се разработят адекватни и гъвкави стандарти за отделните социални услуги и измерими индикатори за начина, по който тези услуги се отразяват върху качеството на живот на потребителите.

При стандартизирането на социалните услуги в България следва да се направи разлика между стандарт за качество и критерий за качество. Препоръчително да се разработят така, че да включват максимално ясно измерими индикатори за начина, по който отделните услуги се отразяват на качеството на живот на потребителите, за възможността на потребите-

лите ефективно да упражняват правата си в процеса на предоставяне на една социална услуга, както и до каква степен услугата помага на потребителите да водят независим живот и да се интегрират в общността.

- В Закона за социално подпомагане следва да се предвиди изрично, че стандартизирането на отделните видове социални услуги за възрастни ще се регламентира в наредба или отделни наредби, кореспондиращи на отделните видове социални услуги⁵. Допълнително могат да бъдат разработени методики, по-скоро с детайлизиращо по отношение на индикаторите съдържание. Тези методики следва да бъдат разработени за всяка една услуга, независимо дали се финансира от републиканския или от местния бюджет.

- Важно е при разработването на тези измерими индикатори да се оцени какъв ресурс реално се инвестира „на входа“ на услугата (финансов и човешки) и какво качество обезпечава този ресурс „на изхода“ на услугата с оглед влиянието му върху живота и независимостта на потребителя. Осъществяването на тази мярка предполага промени в действащото социално законодателство.

Пример от практиката във Великобритания

Във Великобритания всички социални услуги се предоставят при наличие на минимални стандарти за качество, валидни за конкретния вид социална услуга. Отделните стандарти за качество са разработени от Министерството на здравето и контролът за спазването им се осъществява от Комисията за контрол на социалните услуги. Така

⁵ Регламентирането на стандартите за качество на социалните услуги в Правилника за прилагане на закона е неудачно, защото в този правилник се уреждат редица други въпроси, свързани със социалната сфера и детайлната регламентация на отделните видове социални услуги ще промени относителната тежест на отделните глави. Наред с това Правилникът се изменя от колективен орган – Министерски съвет. Процедурата за промени изисква повече време и не е толкова гъвкава, както ако стандартизирането на социалните услуги се уреди в наредба (съответно наредби), на министъра на труда и социалната политика..

утвърдените стандарти за качество са задължителни за всички доставчици – общини и частноправни субекти, които подлежат на регистрация в Комисия за контрол на социалните услуги. Целта на националните минимални стандарти за качество на отделните видове социални услуги във Великобритания е да дадат възможност на контролиращия орган да прецени:

- съответствие на услугата на формулираните цели и предварително оценените нужди на потребителя;
- до каква степен услугата способства индивида да води нормален живот в общността, независимо от съществуващия дефицит;
- до каква степен доставчикът работи непрекъснато за повишаване на качеството на услугата, което да има отражение върху повишаване на качеството на живот на отделния потребител;
- персоналът ангажиран при предоставяне на услугата разполага ли с необходимите умения и квалификация и спазва ли установените правила от съответния кодекс на добри практики.

Регламентиране на добри контролни механизми за оценяване на качеството на социалните услуги и наличие на ефективен контролен орган.

Обвързване на предоставянето на публични финансови средства с постигане на определено качество на услугата

Необходимо е в законодателството да се предвидят ефективни санкции за неизпълнение на стандартите за качество на социалните услуги, които да обхващат всички видове социални услуги и да се отнасят за всички доставчици – общини, нестопански организации, представители на бизнеса.

- В този смисъл удачно би било общините, в случаите когато предоставят услуги, да са длъжни да регистрират услугите

си (в регистъра на АСП или да получават лиценз от ДАЗД за услугите си за деца), като по този начин се гарантира по-голяма публичност на информацията за тяхната дейност и възможност за ефективни санкции. Следва да се предвиди и изрично възможност за закриване на услуги местна дейност, ако те не отговарят на общо предвидените критерии за качество;

- Препоръчително е предоставянето на определен публичен финансов ресурс за извършване на социални услуги да се постави в зависимост от постигане на определено качество на услугата, съобразно разработените индикатори;

- Контролните органи следва да разполагат с добре подготвени и достатъчно на брой кадри, които да извършват инспекциите и да изготвят подробни и конкретни доклади в резултат на извършените проверки;

- Задължително следва да се отдели специален финансов ресурс, който да гарантира всеобхватността и постоянността на контролната дейност и нейната обезпеченост с добре подготвен и мотивиран човешки ресурс;

- Във връзка с регламентацията на контролните органи следва да се разширят контролните им правомощия в посока да могат да налагат повече ефективни санкции (включително и да закриват социални услуги местна дейност или да искат прекратяване на финансиране, ако е от външен донор);

- Ясно да се разграничат контролните правомощия и функции на АСП и ДАЗД и техните структури;

- Препоръчително е да се усъвършенства законодателството, регламентиращо системата на обществен контрол. Следва да се променят критериите, по които се включват представители на местната общност в съветите по социално подпомагане към общинските съвети, за да бъдат те реално работещи органи, а не формално съществуващи;

- **Да се регламентират гъвкави механизми за участие на потребителите в процеса на контрола;**

- **При констатирано несъответствие с установените критерии и стандарти е редно актът за административно нарушение и съответно наказателното постановление да засягат не само ръководителя на услугата, но и кмета на общината, който управлява услугите, в хипотезата, когато общината действа като директен доставчик.**

Делегиране на дейности и привличане на партньори

Местните власти имат основна стратегическа и ръководна роля при планирането на социалните услуги и оценка на потребностите. Те трябва да са запознати с различните групи сред местното население и да имат отговорността да осигурят за тези различни групи получаването на социалните услуги, от които се нуждаят. Тази своя задача обаче местните власти не могат да реализират успешно без делегиране на дейности и привличане на партньори. Въвличането в този процес на всички актьори (представители на държавната администрация, нестопански организации, доставчици на социални услуги, бизнеса, както и нестопански организации на потребители на социални услуги и самите граждани) подпомага осигуряването на баланса между разкриването на превантивни социални услуги, на социални услуги в общността с по-малък интензитет и на социални услуги с висок интензитет, предназначени да задоволят потребностите на хора с комплексни нужди. В тази връзка механизмите за стимулиране на партньорството и сътрудничество между отделните играчи се оказват от съществено значение за функционирането на успешна система от качествени социални услуги.

- В България местните власти се нуждаят от стимули (включително в рамките на различни финансиращи програми), за да работят в партньорство с нестопанския сектор и другите актьори, действащи в социалната сфера;

- **Би било добре законодателно да се разпише възможността за публично-частното партньорство при планирането, изграждането и управлението на социалните услуги;**

- **Във връзка с целесъобразното разходване на средствата от държавния бюджет се препоръчва да се извърши промяна в Допълнителните разпоредби на Закона за държавния бюджет, като се регламентира възможността прехвърлянето на преходния остатък от издръжката на една услуга за следваща година да се използва само за социални услуги (към момента общините имат възможност да използват останалите средства от издръжката на социална услуга за други цели – напр. инфраструктурни обекти в общината или др.).**

В ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Предлаганите в настоящия документ мерки са насочени както към промяна на правната рамка на предоставянето на социални услуги в България, така и към постигането на трайна промяна в „нагласите“ на потребители, доставчици, възложители и контролиращи. Предлаганите мерки не разписват подробна и детайлна уредба на видовете стандарти за качество на услугите, но със сигурност представляват „пред“ условия за въвеждането на една добра и ефективна регламентация на качеството на социалните услуги и осъществяване на контрола върху тях.

**ЗАКОНОДАТЕЛСТВО
В ОБЛАСТТА НА
СОЦИАЛНИТЕ
УСЛУГИ**



ЗАКОН ЗА СОЦИАЛНО ПОДПОМАГАНЕ

Отразена деноминацията от 05.07.1999 г.

Обн. ДВ. бр.56 от 19 май 1998 г., изм. ДВ. бр.45 от 30 април 2002 г., изм. ДВ. бр.120 от 29 декември 2002 г., изм. ДВ. бр.18 от 28 февруари 2006 г., изм. ДВ. бр.30 от 11 април 2006 г., изм. ДВ. бр.105 от 22 декември 2006 г., изм. ДВ. бр.52 от 29 юни 2007 г., изм. ДВ. бр.59 от 20 юли 2007 г., изм. ДВ. бр.58 от 27 юни 2008 г.

.....

Глава четвърта. СОЦИАЛНИ УСЛУГИ

Чл. 16. (Изм. - ДВ, бр. 120 от 2002 г., в сила от 01.01.2003 г.)

(1) Социалните услуги се основават на социална работа и са насочени към подкрепа на подпомаганите лица за:

1. осъществяване на ежедневните дейности;
2. социално включване.

(2) Социалните услуги се предоставят съобразно желанието и личния избор на лицата.

Чл. 17. (Изм. - ДВ, бр. 120 от 2002 г., в сила от 01.01.2003 г.) (1) Социалните услуги се извършват срещу заплащане на такси или по договаряне от лицата, които ги ползват.

(2) Таксите за социални услуги, финансирани от републиканския бюджет, се определят с тарифа, утвърдена от Министерския съвет.

(3) Таксите за социални услуги, финансирани от общинския бюджет, се заплащат по Закона за местните данъци и такси.

(4) (Изм. - ДВ, бр. 18 от 2006 г.) (*) Заплащането на социални услуги, предоставени от лицата по чл. 18, ал. 1, т. 3 и 4, се извършва по договаряне.

Чл. 18. (Изм. - ДВ, бр. 120 от 2002 г., в сила от 01.01.2003 г.)

(1) (Изм. - ДВ, бр. 18 от 2006 г.) (*) Социални услуги се извършват от:

1. държавата;
2. общините;
3. български физически лица, регистрирани по Търговския закон, и юридически лица;
4. чуждестранни физически или юридически лица от държавите - членки на Европейския съюз, или от други държави - страни по Споразумението за Европейско икономическо

пространство, регистрирани като търговци съгласно националното си законодателство.

- (2) (Изм. - ДВ, бр. 18 от 2006 г.) (*) Лицата по ал. 1, т. 3 и 4 могат да предоставят социални услуги само след вписване в регистър към Агенцията за социално подпомагане.
- (3) (Изм. - ДВ, бр. 18 от 2006 г.) (*) Лицата по ал. 1, т. 3 и 4 могат да предоставят социални услуги за деца до 18 години след издаване на лиценз и вписване в регистъра по ал. 2.
- (4) Условието и редът за регистрация се уреждат с правилника за прилагане на закона.
- (5) (Изм. - ДВ, бр. 18 от 2006 г.) (*) Социални услуги могат да се предоставят при съвместно участие въз основа на договор между държавата, общините и лицата по ал. 1, т. 3 и 4.
- (6) Кметът на общината може да възложи управлението на специализираните институции и на социалните услуги, предоставяни в общността, на лицата по ал. 2 и 3.
- (7) Лицата по ал. 2 и 3 могат да кандидатстват за средства от фонд „Социално подпомагане“ след защита на проект.
- (8) Всички дейности в областта на социалните услуги се предоставят чрез конкурс или по договаряне при единствен кандидат при спазване на критерии и стандарти, определени с правилника за прилагане на закона и Наредба за критериите и стандартите за социални услуги за деца, приета от Министерския съвет.

Чл. 19. (Изм. - ДВ, бр. 120 от 2002 г., в сила от 01.01.2003 г.)
Условието и редът за извършване на социални услуги се определят с правилника за прилагане на закона.

Глава пета.

СОЦИАЛНИ РАБОТНИЦИ

Чл. 20. (Изм. - ДВ, бр. 120 от 2002 г., в сила от 01.01.2003 г.)
Изискванията за професионалните и личностните качества на социалните работници при назначаването им се определят с наредба на министъра на труда и социалната политика.

.....

Глава седма. ФИНАНСИРАНЕ

Чл. 24. (Изм. - ДВ, бр. 120 от 2002 г., в сила от 01.01.2003 г.)

(1) Финансирането на социалното подпомагане се осъществява със средства от:

1. републиканския бюджет;
2. общинските бюджети;

3. национални и международни програми;
4. дарения от местни и чуждестранни физически и юридически лица;
5. средства от фонд „Социално подпомагане“;
6. други източници.

(2) Агенцията за социално подпомагане е администратор на следните собствени приходи:

1. приходи от глоби за нарушения по този закон;
2. постъпления от рекламно-информационна и издателска дейност;
3. дарения и завещания от местни и чуждестранни физически или юридически лица;
4. приходи от други източници.

Чл. 24а. (Нов - ДВ, бр. 120 от 2002 г., в сила от 01.01.2003 г.) Лицата по чл. 18, ал. 2 и 3 могат да кандидатстват за получаване на финансови средства за извършване на социални услуги от републиканския бюджет и от общинските бюджети при спазване на утвърдените критерии и стандарти, определени с правилника за прилагане на закона и наредба за критериите и стандартите за социални услуги за деца.

Чл. 25. (Изм. - ДВ, бр. 120 от 2002 г., в сила от 01.01.2003 г.) Към министъра на труда и социалната политика се създава фонд „Социално подпомагане“ - второстепенен разпоредител с бюджетни кредити.

Чл. 26. (Изм. - ДВ, бр. 120 от 2002 г., в сила от 01.01.2003 г.)

Средствата по фонд „Социално подпомагане“ се набират от:

1. целева субсидия от републиканския бюджет в размер, определян ежегодно със закона за държавния бюджет на Република България;
2. дарения и завещания от местни и чуждестранни физически или юридически лица;
3. тридесет на сто от размера на таксите, заплащани от лицата, ползващи социални услуги, финансирани от републиканския бюджет;
4. приходи от организирани извънредни и специализирани тиражи на Държавната парично-предметна лотария и на Българския спортен тотализатор;
5. възстановени неправомерно и недобросъвестно получени средства по фонда и лихвите по тях;
6. (изм. - ДВ, бр. 18 от 2006 г.) такси от издадени лицензи;
7. приходи от други източници.

Чл. 27. (изм. - ДВ, бр. 120 от 2002 г., в сила от 1.1.2003 г.)

Средствата по фонд „Социално подпомагане“ се разходват за:

1. социални помощи;
2. целеви социални програми и проекти в областта на социалното подпомагане;
3. социални услуги, извършвани от общините, както и от лица, вписани в регистъра по чл. 18, ал. 2 и 3;
4. изследвания и разработване на нормативна база в сферата на социалното подпомагане - не повече от 2 на сто от годишния обем на фонда;
5. придобиване на дълготрайни активи и текущо поддържане на материалната база;
6. изграждане на нова, реконструкция и модернизация на съществуващата материална база за предоставяне на социални услуги;
7. издръжка на дейността на фонда - не повече от 5 на сто от набраните средства.

Чл. 28. (1) Орган за управление на фонд „Социално подпомагане“ е управителният съвет, който се състои от управител, подуправител и трима членове.

(2) Управителят и подуправителят на фонда се назначават от министъра на труда и социалната политика, а членовете се предлагат от Съвета за социално подпомагане.

Чл. 29. Управителният съвет на фонд „Социално подпомагане“:

1. разработва правилник за своята дейност;
2. разработва и съгласува със Съвета за социално подпомагане годишната план-сметка на фонда;
3. предлага план-сметката на фонда за утвърждаване от министъра на труда и социалната политика след съгласуване с министъра на финансите;
4. (изм. - ДВ, бр. 105 от 2006 г., в сила от 01.01.2007 г.) съставя годишния финансов отчет съгласно изискванията на Закона за счетоводството;
5. изготвя годишния доклад за дейността на фонда.

Чл. 30. Министърът на труда и социалната политика утвърждава правилника за дейността на управителния съвет на фонд „Социално подпомагане“.

Глава осма.
КОНТРОЛ И АДМИНИСТРАТИВНОНАКАЗАТЕЛНА
ОТГОВОРНОСТ

Чл. 31. (1) (Изм. - ДВ, бр. 120 от 2002 г., в сила от 01.01.2003 г.) Министърът на труда и социалната политика упражнява цялостен контрол по спазването на този закон и на другите нормативни актове в областта на социалното подпомагане.

(2) (Изм. - ДВ, бр. 120 от 2002 г., в сила от 01.01.2003 г.) Специализираният контрол по законосъобразното прилагане на нормативните актове в областта на социалното подпомагане в териториалните поделения на Агенцията за социално подпомагане и в специализираните институции за социални услуги и социалните услуги, предоставяни в общността, както и по спазването на критериите и стандартите за извършване на социални услуги, се осъществява от инспектората по чл. 5, ал. 4.

(3) (Изм. - ДВ, бр. 120 от 2002 г., в сила от 01.01.2003 г.) Контролът по спазване на стандартите за качество на социалните услуги за деца, определени в наредба за критериите и стандартите за социални услуги за деца, се осъществява от Държавната агенция за закрила на детето.

Чл. 32. (1) При изпълнение на контролните си функции инспекторите имат право:

1. да посещават без ограничение органите за социално подпомагане и местата, където се извършват дейности по социално подпомагане;
2. да изискват обяснения и предоставяне на документи, справки и сведения;
3. да получават пряко от подпомаганите лица необходимата информация.

(2) (Изм. - ДВ, бр. 45 от 2002 г.) Инспекторите са длъжни да спазват нормативните изисквания за защита на класифицираната информация, станала им известна при или по повод на извършваните проверки, както и да зачитат честта и достойнството на подпомаганите лица.

(3) При установяване на закононарушения, които съдържат данни за извършено престъпление, инспекторатът уведомява незабавно органите на прокуратурата.

Чл. 33. Държавните органи и съответните длъжностни лица са задължени да предоставят информация и да оказват съдействие на инспекторите при изпълнение на техните функции.

Чл. 34. (1) (Изм. - ДВ, бр. 120 от 2002 г., в сила от 01.01.2003 г.) За предотвратяване или преустановяване нарушенията на законодателството по социалното подпомагане инспекторите налагат следните принудителни административни мерки:

1. дават задължителни предписания за отстраняване на допуснати нарушения;
2. (изм. - ДВ, бр. 120 от 2002 г., в сила от 01.01.2003 г.) спират изпълнението на неправомерни решения;
3. (изм. - ДВ, бр. 120 от 2002 г., в сила от 01.01.2003 г.) вписват данни за извършени нарушения в регистъра по чл. 18, ал. 2 и предлагат заличаване на вписването.

(2) (Изм. - ДВ, бр. 30 от 2006 г., в сила от 12.7.2006 г.) Принудителните административни мерки по ал. 1 могат да се обжалват по реда на Административнопроцесуалния кодекс.

Чл. 35. В общините се създават обществени съвети с решение на общинския съвет, които оказват съдействие и помощ при извършване на дейностите по социално подпомагане и упражняват обществен контрол върху тяхното осъществяване.

Чл. 36. (1) Длъжностно лице, което виновно нарушава законодателството по социално подпомагане, носи административнонаказателна отговорност, независимо от дисциплинарната и имуществената отговорност за същото деяние.

(2) (Изм. - ДВ, бр. 120 от 2002 г., в сила от 01.01.2003 г., изм. - ДВ, бр. 18 от 2006 г.) Наказанието по ал. 1 е глоба в размер 600 лв., а за повторно нарушение - 1200 лв.

(3) Наказанието по ал. 2 се налага и на лица, които не изпълняват задължителните предписания по чл. 34, ал. 1, т. 1.

Чл. 37. (1) Нарушението се установява с акт, съставен от инспектор.

(2) (Изм. - ДВ, бр. 120 от 2002 г., в сила от 01.01.2003 г.) Наказателното постановление се издава от изпълнителния директор на Агенцията за социално подпомагане или от упълномощено от него длъжностно лице.

(3) Установяването на нарушенията, издаването, обжалването и изпълнението на наказателните постановления се извършват по реда на Закона за административните нарушения и наказания.

(4) (Отм. - ДВ, бр. 120 от 2002 г., в сила от 01.01.2003 г.)

Чл. 38. (Отм. - ДВ, бр. 120 от 2002 г., в сила от 01.01.2003 г.)

Допълнителни разпоредби

§ 1. По смисъла на този закон:

1. „Основни жизнени потребности“ са достатъчно храна, облекло и жилище, съобразно социално-икономическото развитие на страната.
2. „Съжителстващи лица“ са съвместно живеещите в едно жилище със или без родствена връзка, регистрирани на един адрес.
3. (изм. - ДВ, бр. 120 от 2002 г., в сила от 01.01.2003 г.) „Социално включване“ е създаването на условия и възможности в най-висока степен за участие на подпомаганите лица в обществения живот.
4. (изм. - ДВ, бр. 120 от 2002 г., в сила от 01.01.2003 г.) „Лица с трайни увреждания“ са лица с установена степен на намалена работоспособност 50 и над 50 на сто;
5. (нова - ДВ, бр. 120 от 2002 г., в сила от 01.01.2003 г.) „Специализирани институции“ са домове пансионен тип, в които хората са отделени от своята домашна среда.
6. (нова - ДВ, бр. 120 от 2002 г., в сила от 01.01.2003 г.) „Социални услуги“ са дейности, които подпомагат и разширяват възможностите на лицата да водят самостоятелен начин на живот и се извършват в специализирани институции и в общността.
7. (нова - ДВ, бр. 120 от 2002 г., в сила от 01.01.2003 г.) „Социални услуги, предоставени в общността“ са услуги, предоставени в семейна среда или в близка до семейната среда.
8. (нова - ДВ, бр. 120 от 2002 г., в сила от 01.01.2003 г.) „Социална работа“ е професионална дейност за подобряване взаимната адаптация на подпомаганите лица, семействата, групите и средата, в която те живеят. Тя е комплекс от подпомагащи дейности, насочени към постигане на по-добро качество на живот, достойнство и отговорност у хората на основата на индивидуалните им способности, междуличностните отношения и ресурсите на общността.
9. (нова - ДВ, бр. 120 от 2002 г., в сила от 01.01.2003 г.) „Гарантиран минимален доход“ е нормативно определен размер средства, който се използва като база за определяне на социалната помощ, с цел осигуряване на минимален доход за задоволяване на основни жизнени потребности на лицата,

съобразно тяхната възраст, семейно положение, здравословно и имуществено състояние.

10. (нова - ДВ, бр. 120 от 2002 г., в сила от 01.01.2003 г.) „Социална анкета“ е дейност по установяване наличието на условията за упражняване на правото на социално подпомагане, извършена от социални работници в Дирекция „Социално подпомагане“, която се изразява в проверки на място, в проучване на документация и събиране на информация.

.....

ПРАВИЛНИК ЗА ПРИЛАГАНЕ НА ЗАКОНА ЗА СОЦИАЛНО ПОДПОМАГАНЕ

В сила от 01.11.1998 г.

Приет с ПМС № 243 от 05.11.1998 г.

Отразена деноминацията от 05.07.1999 г.

Обн. ДВ. бр.133 от 11 ноември 1998г., изм. ДВ. бр.38 от 23 април 1999г., изм. ДВ. бр.42 от 5 май 1999г., доп. ДВ. бр.112 от 23 декември 1999г., изм. ДВ. бр.30 от 11 април 2000г., изм. ДВ. бр.48 от 13 юни 2000г., изм. ДВ. бр.98 от 1 декември 2000г., попр. ДВ. бр.100 от 8 декември 2000г., изм. ДВ. бр.19 от 2 март 2001г., изм. ДВ. бр.97 от 13 ноември 2001г., изм. ДВ. бр.26 от 12 март 2002г., доп. ДВ. бр.46 от 7 май 2002г., изм. ДВ. бр.81 от 23 август 2002г., изм. ДВ. бр.118 от 20 декември 2002г., изм. ДВ. бр.40 от 29 април 2003г., изм. ДВ. бр.115 от 30 декември 2004г., изм. ДВ. бр.31 от 8 април 2005г., изм. ДВ. бр.103 от 23 Декември 2005г., изм. ДВ. бр.54 от 4 Юли 2006г., изм. ДВ. бр.93 от 17 ноември 2006г., изм. ДВ. бр.101 от 4 декември 2007г.

.....

Глава трета. СОЦИАЛНИ УСЛУГИ

Чл. 36. (Изм. - ДВ, бр. 40 от 2003 г., в сила от 01.05.2003 г.) (1)

Социалните услуги се предоставят в общността и в специализирани институции.

(2) (Изм. - ДВ, бр. 101 от 2007 г.) Социални услуги, които се предоставят в общността, са:

1. личен асистент;
2. социален асистент;
3. домашен помощник;
4. домашен социален патронаж;
5. дневен център;
6. център за социална рехабилитация и интеграция;
7. център за настаняване от семеен тип;
8. център за временно настаняване;
9. център за обществена подкрепа;
10. център за работа с деца на улицата;
11. социален учебно-професионален център;
12. кризисен център;
13. приемна грижа;
14. преходни жилища;

15. защитени жилища;
16. наблюдавани жилища;
17. звено „Майка и бебе“;
18. приюти;
19. обществени трапезарии.

(3) (Изм. - ДВ, бр. 101 от 2007 г.) Специализирани институции за предоставяне на социални услуги са:

1. домове за деца:

- а) дом за деца, лишени от родителска грижа;
- б) дом за деца с физически увреждания;
- в) дом за деца с умствена изостаналост;

2. домове за възрастни хора с увреждания:

- а) дом за възрастни хора с умствена изостаналост;
- б) дом за възрастни хора с психични разстройства;
- в) дом за възрастни хора с физически увреждания;
- г) дом за възрастни хора със сетивни нарушения;
- д) дом за възрастни хора с деменция;

3. домове за стари хора.

(4) Социални услуги в специализираните институции се предоставят след изчерпване на възможностите за извършване на услуги в общността.

(5) При необходимост и съобразно потребностите на населението на всяка община могат да се разкриват и други видове социални услуги.

(6) Социалните услуги могат да се предоставят краткосрочно и/или дългосрочно.

(7) (Нова - ДВ, бр. 101 от 2007 г.) Изпълнителният директор на Агенцията за социално подпомагане утвърждава методики и/или указания за работа по предоставяне на социални услуги.

Чл. 36а. (Нов - ДВ, бр. 40 от 2003 г., в сила от 01.05.2003 г., изм. - ДВ, бр. 31 от 2005 г., в сила от 08.04.2005 г.) (1) (Доп. - ДВ, бр. 101 от 2007 г.) Изпълнителният директор на Агенцията за социално подпомагане разрешава откриване, промяна на вида специализирана институция или социална услуга в общността, капацитета и/или числеността на персонала или закриване на специализирани институции за предоставяне на социални услуги и на социални услуги в общността, когато са делегирани от държавата дейности и отговарят на стандартите и критериите за социални услуги, по предложение на директора на регионалната дирекция за социално подпомагане.

(2) Към предложението по ал. 1 се прилагат следните документи:

1. (изм. - ДВ, бр. 101 от 2007 г.) мотивирано решение на общинския съвет за откриване, промяна на вида специализирана институция или социална услуга в общността, като се посочват капацитетът на социалната услуга и числеността на персонала, както и за закриване на специализираната институция или социалната услуга в общността;
 2. копие от документ за собственост на сградата, в която ще се предоставят услугите.
 - (3) (Доп. - ДВ, бр. 101 от 2007 г.) При констатирано нарушение на стандартите и критериите за социални услуги изпълнителният директор на Агенцията за социално подпомагане разрешава промяна на вида социална услуга, капацитета и/или числеността на персонала или закриването на специализирани институции за предоставяне на социални услуги и на социални услуги в общността, когато са делегирани от държавата дейности, по мотивирано предложение на инспектората по чл. 5, ал. 4 от Закона за социално подпомагане.
 - (4) Когато предложението по ал. 3 е за закриване на специализирана институция за предоставяне на социални услуги за деца или на социална услуга за деца в общността, задължително се изисква и становище на председателя на Държавната агенция за закрила на детето.
 - (5) (Доп. - ДВ, бр. 101 от 2007 г.) В 14-дневен срок от получаване на предложенията по ал. 1 или 3 изпълнителният директор на Агенцията за социално подпомагане със заповед разрешава или отказва откриването, промяна на вида социална услуга, капацитета и/или числеността на персонала, и/или закриването на специализираната институция за предоставяне на социални услуги или на социалната услуга в общността.
 - (6) Заповедта по ал. 5 подлежи на обжалване по реда на Закона за административното производство.
- Чл. 37. (Изм. - ДВ, бр. 40 от 2003 г., в сила от 01.05.2003 г.) (1) Кметът на общината може да възлага управлението на специализираните институции и предоставянето на социални услуги в общността след провеждане на конкурс.
- (2) Конкурсът по ал. 1 се открива със заповед на кмета на общината, в която се определят:
 1. условията за участие и изискванията към кандидатите;
 2. характеристиките и спецификата на предоставяните социални услуги;
 3. финансирането и начинът на предоставяне на средствата;
 4. документите за участие;

5. датата, часът и начинът на провеждане на конкурса;
6. крайният срок и мястото за подаване на документите;
7. крайният срок за обявяване на резултатите от конкурса;
8. начинът на оценяване;
9. други специфични условия.

(3) В конкурсите по ал. 1 могат да участват доставчици на социални услуги, които са вписани в регистъра на Агенцията за социално подпомагане.

Чл. 38. (Изм. - ДВ, бр. 40 от 2003 г., в сила от 01.05.2003 г.)

(1) Обявлението за провеждане на конкурса по чл. 37, ал. 1 се публикува поне в един национален и един местен всекидневник най-малко 45 дни преди датата на провеждането на конкурса.

(2) Конкурсът се провежда от комисия, определена със заповед от кмета на общината.

(3) В комисията по ал. 2 се включва и представител на Агенцията за социално подпомагане.

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

1. съответствие на кандидата на предварително обявените условия;
2. опит на кандидата в предоставянето на социални услуги и търговска репутация;
3. работен капацитет на кандидата и квалификация на кадрите;
4. финансова стабилност на кандидата;
5. представена от кандидата програма за развитие на социалните услуги;
6. други изисквания.

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

Чл. 39. (Изм. - ДВ, бр. 40 от 2003 г., в сила от 01.05.2003 г.) (1) Въз основа на протокола по чл. 38, ал. 5 кметът на общината в 3-дневен срок издава заповед, с която определя спечелилия конкурс кандидат.

(2) Резултатите от конкурса се съобщават на участвалите в него лица в 7-дневен срок от издаването на заповедта по ал. 1.

(3) Заповедта подлежи на обжалване по реда на Закона за административното производство.

(4) Обжалването на заповедта по ал. 1 не спира изпълнението ѝ.

Чл. 39а. (Нов - ДВ, бр. 40 от 2003 г., в сила от 01.05.2003 г.) (1) Въз основа на заповедта по чл. 39, ал. 1 кметът на общината

и кандидатът, класиран на първо място, сключват договор, с който се уреждат:

1. предметът на договора - вид и обем на предлаганите социални услуги;
2. цената на договора;
3. гаранциите за използването на предоставените бюджетни средства;
4. правата и задълженията на страните;
5. срокът на договора;
6. санкции при неизпълнение.

(2) Договор по ал. 1 може да се сключи и при наличие на единствен кандидат чрез пряко договаряне.

Чл. 40. (Изм. - ДВ, бр. 40 от 2003 г., в сила от 01.05.2003 г.) (1) Лицата, които желаят да ползват социални услуги, подават писмена молба по настоящия си адрес съответно до:

1. (изм. - ДВ, бр. 31 от 2005 г., в сила от 08.04.2005 г.) директора на дирекция „Социално подпомагане“ - за социалните услуги, които са делегирани от държавата дейности;
2. кмета на общината - за социалните услуги, които са общинска дейност;
3. органа на управление, когато доставчикът на социалните услуги е физическо лице, регистрирано по Търговския закон, или юридическо лице.

(2) Към молбата по ал. 1 се прилагат:

1. копие от документ за самоличност;
2. копие от личен амбулаторен картон, ако има такъв;
3. (изм. - ДВ, бр. 31 от 2005 г., в сила от 08.04.2005 г.) копие от решение на ЛКК, ТЕЛК, НЕЛК, ако има такова.

(3) При необходимост доставчикът на социални услуги може да изисква и други документи.

(4) Въз основа на подадената молба и приложените документи органът по ал. 1, т. 1 - 3 извършва социална оценка на потребностите на лицето от социални услуги, която се отразява в доклад-предложение.

Чл. 40а. (Нов - ДВ, бр. 40 от 2003 г., в сила от 01.05.2003 г.) (1) (Изм. - ДВ, бр. 31 от 2005 г., в сила от 08.04.2005 г.) Настаняването в специализирани институции и предоставянето на социални услуги в общността, когато са делегирани от държавата дейности, се извършват със заповед на директора на дирекция „Социално подпомагане“, издадена въз основа на доклада по чл. 40, ал. 4.

(2) Настаняването в специализирани институции и предоставянето на социални услуги в общността, когато са общинска

дейност, се извършват със заповед на кмета на съответната община или на упълномощено от него длъжностно лице.

(3) Настаняването в специализирани институции и предоставянето на социални услуги в общността на деца до 18-годишна възраст се извършват по реда на Закона за закрила на детето.

Чл. 40б. (Нов - ДВ, бр. 40 от 2003 г., в сила от 01.05.2003 г.)
Отказът на органите по чл. 40а за настаняване в специализирана институция или за предоставяне на социални услуги в общността се обжалва по реда на Закона за административното производство.

Чл. 40в. (Нов - ДВ, бр. 40 от 2003 г., в сила от 01.05.2003 г.)
Доставчикът на социални услуги е длъжен да предостави на потенциалните потребители проект на договор за предоставяне на социални услуги и писмена информация относно:

1. описание на социалните услуги, които се предоставят;
2. опита на доставчика в предоставянето на социални услуги и квалификацията на персонала;
3. условията и правилата за ползване на услугите;
4. процедурата за подаване на жалби.

Чл. 40г. (Нов - ДВ, бр. 40 от 2003 г., в сила от 01.05.2003 г.) (1) Доставчиците на социални услуги в специализирани институции и доставчиците на дългосрочно предоставяни социални услуги в общността изготвят индивидуален план след оценка на нуждите на всеки потребител и формулиране на целите, които трябва да бъдат постигнати.

(2) Планът по ал. 1 включва дейности по задоволяване на:

1. ежедневни потребности;
2. здравни потребности;
3. образователни потребности;
4. рехабилитационни потребности;
5. потребности в свободното време;
6. потребности от контакти със семейството, приятелите, близки и други лица.

(3) В индивидуалния план на потребителя на социални услуги в специализираните институции се включват мерки за извеждане от тях и за социално включване.

(4) При необходимост за задоволяване на здравните потребности на потребителите на социални услуги се изготвя писмен план за здравни грижи от лице с подходящо медицинско образование, който включва:

1. медицинска история;
2. необходими превантивни мерки;

3. наличие на алергии;
4. потребности от зъболечение;
5. потребности от лечение или оздравителни програми;
6. имунизации и наблюдение;
7. хранене и диети;
8. рехабилитация;
9. лична хигиена.

(5) Доставчиците на социални услуги оценяват изпълнението на плана по ал. 1 на всеки 6 месеца и при необходимост го актуализират.

Чл. 40д. (Нов - ДВ, бр. 40 от 2003 г., в сила от 01.05.2003 г.)

(1) (Изм. - ДВ, бр. 101 от 2007 г.) Доставчикът на социални услуги води регистър на потребителите.

(2) Воденият регистър съдържа информация за:

1. (изм. - ДВ, бр. 101 от 2007 г.) името, постоянния и/или настоящия адрес, датата на раждане и семейното положение на потребителите;
2. (доп. - ДВ, бр. 101 от 2007 г.) акта за настаняване на лицата в специализираната институция или за приемане в социална услуга в общността;
3. (изм. - ДВ, бр. 101 от 2007 г.) името, постоянния и/или настоящия адрес и телефонния номер на настойник, попечител или близък роднина на потребителите;
4. (изм. - ДВ, бр. 101 от 2007 г.) името, адреса и телефонния номер на личния лекар на потребителите;
5. (доп. - ДВ, бр. 101 от 2007 г.) датата на настаняване/приемане;
6. датата на напускане;
7. (изм. - ДВ, бр. 101 от 2007 г.) датата, часа и причината за смъртта в случаите, в които потребител е починал в специализирана институция или на когото е предоставяна социална услуга в общността.

(3) Доставчикът води книга, прономерована, прошнурована и подпечатана с печата на специализираната институция, която съдържа:

1. опис на паричните средства и материалните ценности, предоставени от настанените лица за съхраняване;
2. датата, на която са депозирани парите или материалните ценности;
3. датата, на която определена сума пари или материалните ценности са върнати на настанените лица или са били използвани от тяхно име, по тяхна молба, както и целта, за която са използвани;

4. име и длъжност на лицето, отговорно за съхраняването на паричните средства и другите материални ценности.

(4) Настанените лица, предоставили за съхраняване парични средства и други материални ценности, подписват предавателно-приемателен протокол, копие от който им се връчва.

Чл. 40е. (Нов - ДВ, бр. 40 от 2003 г., в сила от 01.05.2003 г., доп. - ДВ, бр. 31 от 2005 г., в сила от 08.04.2005 г., изм. - ДВ, бр. 101 от 2007 г.) Социалните услуги, предоставяни в специализирани институции, и услугите по чл. 36, ал. 2, т. 5, 7 - 12 и 14 - 18 трябва да отговарят на следните стандарти и критерии за местоположение и материална база:

1. достъпност, добре поддържана битова и околна среда;
2. достатъчно спални помещения, помещения за социални контакти, помещения за хранене, санитарни помещения и други с улеснен достъп до тях;
3. наличие на помощни средства за комуникация, на подходящи указателни табели за настанените лица със слухови, зрителни или други физически затруднения, както и на монтирани системи за повикване, снабдени с леснодостъпен бутон за алармен сигнал, навсякъде, където е необходимо;
4. предоставяне за всяко настанено лице на спално помещение, мебелирано и оборудвано по подходящ начин съобразно установените потребности на лицето и неговия личен избор;
5. осигурени отопление, осветление, снабдяване с вода и вентилация на помещенията, съобразно санитарните норми и изискванията за безопасност;
6. спазване на санитарните и хигиенните норми за контрол върху разпространението на инфекции съобразно действащото законодателство.

Чл. 41. (Изм. - ДВ, бр. 97 от 2001 г., в сила от 01.11.2001 г., изм. - ДВ, бр. 40 от 2003 г., в сила от 01.05.2003 г.) (1) Социалните услуги, предоставяни в специализирани институции и в общността, трябва да отговарят на следните стандарти и критерии за хранене:

1. осигурен правилен режим на хранене, отчитащ изискванията на Закона за народното здраве и нормативните актове по прилагането му;
2. осигурена качествена, здравословна и питателна храна при отчитане на хранителните потребности и личния избор на потребителите и при спазване изискванията на Закона за народното здраве и нормативните актове по прилагането му;
3. съответствие на помещенията, в които се съхраняват хра-

нителни продукти, на изискванията, определени от специализираните контролни органи.

(2) Социалните услуги, предоставяни в специализирани институции и в общността, трябва да отговарят на следните стандарти и критерии за здравни грижи:

1. осигуряване на съдействие за получаване на медицинска и стоматологична помощ, както и на други здравни грижи;
2. осигуряване на съдействие за снабдяване с предписаните лекарства;
3. определяне на служител с подходящо образование, отговорен за изпълнението на критериите и стандартите за здравни грижи.

(3) Социалните услуги, предоставяни в специализирани институции и в общността, трябва да отговарят на следните стандарти и критерии за образователни услуги и информация:

1. осигуряване на съдействие за участие в образователна програма в съответствие с възрастта и личния избор на потребителите;
2. осигуряване на достъп до информация.

(4) Социалните услуги, предоставяни в специализирани институции и в общността, трябва да отговарят на следните стандарти и критерии за организация на свободното време и личните контакти:

1. осигурена възможност на потребителите на социални услуги самостоятелно да организират свободното си време;
2. осигурена възможност на потребителите на социални услуги за лични контакти със семейството, приятелите и с други лица;
3. планиране на културни, спортни и други дейности и насърчаване на потребителите на социални услуги да участват в тях;
4. организиране на културни дейности и екскурзии.

(5) Социалните услуги, предоставяни в специализирани институции и в общността, трябва да отговарят на следните стандарти и критерии за обслужващ персонал:

1. съответствие на числеността, опита и квалификацията на персонала с вида на предоставяната услуга;
2. периодична оценка на изпълнението на задачите от персонала;
3. осигуряване на възможности за повишаване квалификацията на персонала с оглед спецификата на работата с отделните групи потребители на социални услуги.

Глава четвърта.
УСЛОВИЯ И РЕД ЗА РЕГИСТРАЦИЯ НА ЛИЦА,
ПРЕДОСТАВЯЩИ СОЦИАЛНИ УСЛУГИ (ЗАГЛ. ИЗМ. - ДВ,
БР. 40 ОТ 2003 Г., В СИЛА ОТ 01.05.2003 Г.)

Чл. 42. (Изм. - ДВ, бр. 40 от 2003 г., в сила от 01.05.2003 г.)

В Агенцията за социално подпомагане се води регистър на физическите лица, регистрирани по Търговския закон, и на юридическите лица, които могат да предоставят социални услуги.

Чл. 43. (Изм. - ДВ, бр. 40 от 2003 г., в сила от 01.05.2003 г.) (1)

(Изм. - ДВ, бр. 54 от 2006 г.) За вписване в регистъра лицата по чл. 42 подават до изпълнителния директор на Агенцията за социално подпомагане заявление по образец съгласно приложение № 5 и представят единен идентификационен код (ЕИК) на лицето, когато е търговец или кооперация, код БУЛСТАТ на юридическото лице, когато не е търговец.

(2) (Нова - ДВ, бр. 54 от 2006 г.) Лицата по чл. 42, които не са вписани в търговския регистър към Агенцията по вписванията, подават до изпълнителния директор на Агенцията за социално подпомагане заявление по образец съгласно приложение № 5, към което се прилагат решението за първоначална съдебна регистрация, удостоверение за актуално състояние, издадено от компетентния съд не по-рано от 6 месеца от датата на подаване на заявлението, и карта за идентификация по регистър БУЛСТАТ.

(3) (Предишна ал. 2 - ДВ, бр. 54 от 2006 г.) Лицата по чл. 42, които ще предоставят социални услуги за деца до 18-годишна възраст, прилагат към заявлението за вписване в регистъра и заверен препис от лицензията за това.

(4) (Предишна ал. 3 - ДВ, бр. 54 от 2006 г.) В регистъра се вписват следните обстоятелства:

1. (изм. - ДВ, бр. 54 от 2006 г.) данни за лицето - номер и партида на съдебната регистрация, номер на фирменото дело, име, седалище, единен идентификационен код по регистър БУЛСТАТ, единен идентификационен код (ЕИК) на лицето, когато е търговец или кооперация, код БУЛСТАТ на юридическото лице, когато не е търговец, вид на лицето;
2. (доп. - ДВ, бр. 54 от 2006 г.) данни за представителството на лицето по съдебна, съответно търговска регистрация - име, ЕГН, постоянен и/или настоящ адрес;
3. видове социални услуги, които ще се предоставят, и номер на лицензията, когато се предоставят услуги за деца;

4. данни за извършени нарушения при предоставяне на социални услуги;
5. дата на заличаване на регистрацията и основанието за това;
6. промени в обстоятелствата по т. 1 - 3;
7. забележки по вписаните обстоятелства.

Чл. 44. (Изм. - ДВ, бр. 40 от 2003 г., в сила от 01.05.2003 г.) (1) Изпълнителният директор на Агенцията за социално подпомагане или упълномощено от него длъжностно лице в 7-дневен срок от датата на подаване на заявлението издава удостоверение за регистрация съгласно приложение № 6 или прави мотивиран отказ за регистрация, като уведомява писмено лицето.

(2) При констатиране на пропуски в представените документи на лицето се дава 7-дневен срок за отстраняването им.

(3) Отказът по ал. 1 подлежи на обжалване по реда на Закона за административното производство.

(4) (Нова - ДВ, бр. 54 от 2006 г.) Удостоверението по ал. 1 се издава в два екземпляра, като първият се предоставя на заявителя, а вторият остава в Агенцията за социално подпомагане.

Чл. 45. (Изм. - ДВ, бр. 40 от 2003 г., в сила от 01.05.2003 г.) Регистрираните лица са длъжни да уведомяват писмено Агенцията за социално подпомагане за всички промени в обстоятелствата, вписани в регистъра, в 7-дневен срок от настъпването им.

Чл. 46. (Изм. - ДВ, бр. 40 от 2003 г., в сила от 01.05.2003 г.) (1) Регистрацията се заличава:

1. по искане на регистрираното лице;
2. при прекратяване на юридическото лице и при заличаване от търговския регистър на физическото лице, регистрирано по Търговския закон;
3. при неспазване на установените критерии и стандарти за предоставяне на социални услуги - по предложение на компетентния орган след извършена от него проверка;
4. при неосъществяване на дейност по предоставяне на социални услуги от регистрираното лице в продължение на една година;
5. при неспазване на изискването по чл. 47 в продължение на една година;
6. при отнемане или изтичане на лицензията за предоставяне на социални услуги за деца до 18-годишна възраст.

(2) Зачираването на регистрацията се извършва със заповед

на изпълнителния директор на Агенцията за социално подпомагане.

(3) Заповедта подлежи на обжалване по реда на Закона за административното производство.

(4) Обжалването на заповедта по ал. 2 не спира изпълнението ѝ.

(5) (Нова - ДВ, бр. 54 от 2006 г.) Заличените от регистъра лица са длъжни да върнат в Агенцията за социално подпомагане удостоверение, издадено по реда на чл. 44, ал. 1.

Чл. 47. (Изм. - ДВ, бр. 40 от 2003 г., в сила от 01.05.2003 г.)

До 31 май всяка година регистрираните лица представят в Агенцията за социално подпомагане отчет за дейността си, свързана с предоставяне на социални услуги.

Чл. 48. (Отм. - ДВ, бр. 40 от 2003 г., в сила от 01.05.2003 г.)

Чл. 49. (Отм. - ДВ, бр. 40 от 2003 г., в сила от 01.05.2003 г.)

Чл. 50. (Отм. - ДВ, бр. 40 от 2003 г., в сила от 01.05.2003 г.)

Чл. 51. (Отм. - ДВ, бр. 40 от 2003 г., в сила от 01.05.2003 г.)

Глава пета.

ОБЩЕСТВЕН КОНТРОЛ НА СИСТЕМАТА ЗА СОЦИАЛНО ПОДПОМАГАНЕ

Чл. 52. (1) (Изм. - ДВ, бр. 40 от 2003 г., в сила от 01.05.2003 г.) За упражняване на обществен контрол при осъществяване на дейностите по социално подпомагане с решение на общинския съвет се създава обществен съвет със следните функции:

1. съдейства за провеждане на политиката по социално подпомагане в общината;
2. обсъжда регионални стратегии, програми и проекти, свързани със социалното подпомагане;
3. съдейства за координиране на дейността по предоставяне на социални услуги на физическите лица, регистрирани по Търговския закон, и на юридическите лица;
4. осъществява контрол върху качеството на социалните услуги в съответствие с утвърдените критерии и стандарти;
5. дава становища за откриване и закриване на специализирани институции за социални услуги на територията на общината.

(2) (Отм. - ДВ, бр. 40 от 2003 г., в сила от 01.05.2003 г.)

(3) (Изм. - ДВ, бр. 97 от 2001 г., в сила от 01.11.2001 г., изм. - ДВ, бр. 40 от 2003 г., в сила от 01.05.2003 г.) Общественият съвет се състои най-малко от трима, но не повече от девет души, като в състава му се включват представители на институции, физически лица, регистрирани по Търговския

закон, и юридически лица, които имат отношение към дейностите по социалното подпомагане.

(4) (Нова - ДВ, бр. 40 от 2003 г., в сила от 01.05.2003 г.) Членовете на обществения съвет са длъжни да спазват нормативните изисквания за защита на информацията за подпомаганите лица и семейства, която им е станала известна при осъществяването на тяхната дейност.

Чл. 53. (Изм. - ДВ, бр. 40 от 2003 г., в сила от 01.05.2003 г.) Обществените съвети имат право да изискват и да получават информация от дирекциите „Социално подпомагане“ за дейността по социалното подпомагане.

Чл. 54. (Доп. - ДВ, бр. 97 от 2001 г., в сила от 01.11.2001 г., изм. - ДВ, бр. 40 от 2003 г., в сила от 01.05.2003 г.) При установяване на пропуски и при сигнали за нарушения при осъществяване на дейностите по социалното подпомагане обществените съвети уведомяват писмено председателя на общинския съвет и инспектората към изпълнителния директор на Агенцията за социално подпомагане.

Чл. 54а. (Нов - ДВ, бр. 40 от 2003 г., в сила от 01.05.2003 г.)

(1) С цел защита на интересите на потребителите на социални услуги и упражняване на обществен контрол могат да се създават съвети на потребителите на социални услуги, на техните настойници или попечители.

(2) Съветите по ал. 1 имат съвещателни функции при осъществяване на дейностите по предоставянето на социални услуги и следят за качеството им.

(3) При констатирани нарушения съветите по ал. 1 уведомяват писмено инспектората към изпълнителния директор на Агенцията за социално подпомагане.

.....

ЗАКОН ЗА ЗАКРИЛА НА ДЕТЕТО

Обн. ДВ. бр.48 от 13 юни 2000г., изм. ДВ. бр.75 от 2 август 2002г., изм. ДВ. бр.120 от 29 декември 2002г., изм. ДВ. бр.36 от 18 април 2003г., изм. ДВ. бр.63 от 15 юли 2003г., изм. ДВ. бр.70 от 10 август 2004г., изм. ДВ. бр.115 от 30 декември 2004г., изм. ДВ. бр.28 от 1 април 2005г., изм. ДВ. бр.94 от 25 ноември 2005г., изм. ДВ. бр.103 от 23 декември 2005г., изм. ДВ. бр.30 от 11 април 2006г., изм. ДВ. бр.38 от 9 май 2006г., изм. ДВ. бр.82 от 10 октомври 2006г., изм. ДВ. бр.59 от 20 юли 2007г., изм. ДВ. бр.69 от 5 август 2008г.

.....

Глава четвърта.

“А” ЛИЦЕНЗИРАНЕ (НОВА - ДВ, БР. 36 ОТ 2003 Г.)

Лиценз (Загл. изм. - ДВ, бр. 38 от 2006 г.)

Чл. 43б. (Нов - ДВ, бр. 36 от 2003 г., в сила от 01.01.2004 г.) (1) (Изм. - ДВ, бр. 38 от 2006 г.) Председателят на Държавната агенция за закрила на детето издава лиценз за предоставяне на социални услуги за деца по предложение на комисия, съставена от представители на Министерството на труда и социалната политика, Министерството на образованието и науката, Министерството на здравеопазването, Министерството на вътрешните работи, Министерството на правосъдието, Държавната агенция за закрила на детето и Агенцията за социално подпомагане.

(2) (Изм. - ДВ, бр. 38 от 2006 г.) Лицензът е личен и не може да се прехвърля.

(3) (Изм. - ДВ, бр. 38 от 2006 г.) Лицензът се издава за срок 3 години.

Условия за издаване на лиценза (Загл. изм. - ДВ, бр. 38 от 2006 г.)

Чл. 43в. (Нов - ДВ, бр. 36 от 2003 г., в сила от 01.01.2004 г., изм. - ДВ, бр. 38 от 2006 г.) Лицензът се издава, когато кандидатът:

1. (изм. - ДВ, бр. 38 от 2006 г., в сила от 01.01.2007 г. относно думите „лице по чл. 18, ал. 1, т. 3 или 4 от Закона за социално подпомагане“) е лице по чл. 18, ал. 1, т. 3 или 4 от Закона за социално подпомагане;
2. не е обявен в несъстоятелност или не е в производство за обявяване в несъстоятелност;
3. не е в ликвидация;

4. не е осъждан за престъпление от общ характер, като за юридическите лица това изискване се отнася за членовете на управителните им органи;
5. (изм. - ДВ, бр. 63 от 2003 г.) предлага социални услуги, които отговарят на стандартите, определени в наредбата по чл. 4, ал. 3.

Издаване на лиценз (Загл. изм. - ДВ, бр. 38 от 2006 г.)

Чл. 43г. (Нов - ДВ, бр. 36 от 2003 г., в сила от 01.01.2004 г.) (1) (Изм. - ДВ, бр. 38 от 2006 г.) В двумесечен срок от постъпване на заявлението за издаване на лиценз председателят на Държавната агенция за закрила на детето по предложение на комисията по чл. 43б издава лиценз или отказва издаването му, ако кандидатът не отговаря на условията, посочени в чл. 43в.

(2) (Изм. - ДВ, бр. 38 от 2006 г.) Лицензът съдържа:

1. (изм. - ДВ, бр. 38 от 2006 г.) титуляря на лиценза;
2. (изм. - ДВ, бр. 38 от 2006 г.) социалните услуги, за които се издава лицензът;
3. (изм. - ДВ, бр. 38 от 2006 г.) срока на лиценза.

(3) Процедурата по лицензиране се определя с правилника за прилагане на закона.

Отнемане на лиценза (Загл. изм. - ДВ, бр. 38 от 2006 г.)

Чл. 43д. (Нов - ДВ, бр. 36 от 2003 г., в сила от 01.01.2004 г., изм. - ДВ, бр. 38 от 2006 г.) Председателят на Държавната агенция за закрила на детето може да отнеме издадения лиценз за предоставяне на социални услуги за деца, когато титулярят:

1. (изм. - ДВ, бр. 38 от 2006 г.) не започне да предоставя услугите в срок до 12 месеца от издаване на лиценза;
2. не спазва стандартите за предоставяне на социални услуги за деца;
3. (изм. - ДВ, бр. 38 от 2006 г.) извършва дейност в нарушение на получения лиценз;
4. (нова - ДВ, бр. 38 от 2006 г.) не предостави информация в 14-дневен срок от настъпването на промени в обстоятелствата, удостоверени с документите към заявлението за предоставяне на лиценз.

Обжалване

Чл. 43е. (нов - ДВ, бр. 36 от 2003 г., в сила от 1.1.2004 г., изм. - ДВ, бр. 30 от 2006 г., в сила от 12.07.2006 г., изм. - ДВ, бр. 38 от 2006 г.) Отказът и отнемането на лиценза подлежат на обжалване по реда на Административнопроцесуалния кодекс.

Такси

Чл. 43ж. (Нов - ДВ, бр. 36 от 2003 г., в сила от 01.01.2004 г., изм. - ДВ, бр. 38 от 2006 г.) Таксите от издадените лицензи за предоставяне на социални услуги за деца се внасят във фонд „Социално подпомагане“, създаден към министъра на труда и социалната политика, и се разходват целево за дейностите по закрила на детето.

Вписване в регистър

Чл. 43з. (Нов - ДВ, бр. 36 от 2003 г., в сила от 01.01.2004 г., изм. - ДВ, бр. 38 от 2006 г., в сила от 01.01.2007 г. относно думата „Лицата“) Лицата, които са получили лиценз по реда на чл. 43б, могат да предоставят социални услуги за деца само след вписване в регистъра по реда на Закона за социално подпомагане.

Глава пета. **ФИНАНСИРАНЕ НА ДЕЙНОСТИТЕ** **ПО ЗАКРИЛА НА ДЕТЕТО**

Източници за финансиране

Чл. 44. (Изм. - ДВ, бр. 36 от 2003 г.) (1) Финансирането на дейностите по закрила на детето се осъществява от:

1. републиканския бюджет;
2. общинските бюджети;
3. национални и международни програми и споразумения в областта на грижата за деца;
4. дарения от местни и чуждестранни физически и юридически лица;
5. фонд „Социално подпомагане“;
6. други източници.

(2) (Изм. - ДВ, бр. 38 от 2006 г.) Дирекции „Социално подпомагане“ към Агенцията за социално подпомагане предоставят финансова помощ и/или помощ под формата на социални инвестиции при условия и по ред, определени в правилника за прилагане на закона.

(3) (Изм. - ДВ, бр. 38 от 2006 г.) Помощите по ал. 2 се отпускат от директора на дирекция „Социално подпомагане“ към Агенцията за социално подпомагане с писмено решение.

(4) Финансовата помощ е целеви средства в пари и е:

1. еднократна;
2. месечна.

(5) (Изм. - ДВ, бр. 38 от 2006 г.) Социалните инвестиции се изразяват в предоставяне на стоки и/или услуги, свързани с отглеждането и възпитанието на детето.

- (6) (Изм. - ДВ, бр. 38 от 2006 г.) Помощите по ал. 2 са предназначени за подкрепа на детето и семейството с цел превенция и реинтеграция, отглеждане на детето в семейства на роднини или близки и в приемни семейства.
- (7) Помощите по ал. 2 се освобождават от данъци и такси и от тях не могат да се правят удържки.
- Фонд „Подпомагане на деца“
- Чл. 44а. (Нов - ДВ, бр. 63 от 2003 г., отм. - ДВ, бр. 115 от 2004 г., в сила от 01.01.2005 г.)

Глава шеста.

АДМИНИСТРАТИВНОНАКАЗАТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

Санкции

- Чл. 45. (1) (Нова - ДВ, бр. 38 от 2006 г.) Който продава алкохолни напитки или тютюневи изделия на деца, се наказва с глоба или имуществена санкция от 1000 до 2000 лв., ако не подлежи на по-тежко административно наказание по специален закон или деянието не съставлява престъпление.
- (2) (Нова - ДВ, бр. 38 от 2006 г.) Който допусне от 22.00 ч. до 6.00 ч. без придружител дете, ненавършило 16-годишна възраст, в управляван от него търговски обект, се наказва с глоба или имуществена санкция от 1000 до 2000 лв.
- (3) (Нова - ДВ, бр. 38 от 2006 г.) Родител, който в нарушение на чл. 8, ал. 3 не придружи или не осигури пълнолетно дееспособно лице за придружител на детето си, ненавършило 16-годишна възраст, след 22,00 ч., се наказва с глоба от 100 до 300 лв. за първо нарушение, и от 300 до 500 лв. при повторно нарушение.
- (4) (Нова - ДВ, бр. 38 от 2006 г.) Който без лиценз предоставя социални услуги, се наказва с глоба или имуществена санкция от 1000 до 5000 лв.
- (5) (Изм. - ДВ, бр. 36 от 2003 г., предишна ал. 1, изм. и доп. - ДВ, бр. 38 от 2006 г.) Който не изпълни задължение по този закон извън случаите по ал. 1 - 4, се наказва с глоба от 100 до 500 лв. - за първо нарушение, и от 500 до 1000 лв. - при повторно нарушение, ако не подлежи на по-тежко административно наказание по специален закон или деянието не съставлява престъпление.
- (6) (Изм. - ДВ, бр. 36 от 2003 г., предишна ал. 2, изм. - ДВ, бр. 38 от 2006 г.) За неизпълнение на задължение от длъжностно лице глобата е в размер от 200 до 1000 лв. - за първо нарушение, и от 300 до 1500 лв. - при повторно нарушение,

ако не подлежи на по-тежко административно наказание по специален закон и деянието не съставлява престъпление.

Приходи от наложени санкции

Чл. 45а. (Нов - ДВ, бр. 38 от 2006 г.) Приходите от глоби и имуществени санкции, наложени по този закон, постъпват в център „Фонд за лечение на деца“ към министъра на здравеопазването.

Производство

Чл. 46. (1) (Изм. - ДВ, бр. 120 от 2002 г., в сила от 01.01.2003 г., изм. - ДВ, бр. 36 от 2003 г., изм. - ДВ, бр. 38 от 2006 г.)

Нарушенията по чл. 45, ал. 5 се установяват с акт от социален работник от отдела „Закрила на детето“ в дирекция „Социално подпомагане“, а наказателното постановление се издава от директора на дирекция „Социално подпомагане“.

(2) (Нова - ДВ, бр. 38 от 2006 г., изм. - ДВ, бр. 69 от 2008 г.)

Нарушенията по чл. 45, ал. 1, 2 и 3 се установяват с акт от полицейските органи, а наказателното постановление се издава от директора на областната дирекция на Министерството на вътрешните работи.

(3) (Нова - ДВ, бр. 38 от 2006 г.) Нарушенията по чл. 45, ал. 4 се установяват с акт от служител от Главна дирекция „Контрол по правата на детето“ към Държавната агенция за закрила на детето, а наказателното постановление се издава от председателя на Държавната агенция за закрила на детето или от оправомощено от него длъжностно лице.

(4) (Нова - ДВ, бр. 36 от 2003 г., предишна ал. 2, изм. - ДВ, бр. 38 от 2006 г.) Нарушенията по чл. 45, ал. 6 на длъжностно лице от дирекция „Социално подпомагане“ се установяват с акт на инспектор от Агенцията за социално подпомагане, а наказателното постановление се издава от изпълнителния директор на Агенцията за социално подпомагане или от упълномощено от него длъжностно лице.

(5) (Нова - ДВ, бр. 38 от 2006 г.) При установяване на нарушения лицата по ал. 1 и 3 могат да търсят съдействие от полицейските органи на Министерството на вътрешните работи.

(6) (Предишна ал. 2 - ДВ, бр. 36 от 2003 г., предишна ал. 3 - ДВ, бр. 38 от 2006 г.) Актовете за установяване на нарушения и наказателните постановления се съставят и обжалват по реда на Закона за административните нарушения и наказания.

Допълнителни разпоредби

§ 1. По смисъла на този закон:

1. (нова - ДВ, бр. 36 от 2003 г.) „Закрила на детето“ е система от законодателни, административни и други мерки за гарантиране правата на всяко дете.
2. (предишна т. 1 - ДВ, бр. 36 от 2003 г.) „Семейна среда“ е биологичното семейство на детето или семейството на осиновителите, бабата и дядото или близките на детето, или приемно семейство, при което то се настанява по реда на чл. 26.
3. (предишна т. 2 - ДВ, бр. 36 от 2003 г., изм. - ДВ, бр. 38 от 2006 г.) „Услуги“ по смисъла на чл. 23 са социалните услуги предоставяни в общността по Закона за социално подпомагане.
4. (предишна т. 3 - ДВ, бр. 36 от 2003 г., отм. - ДВ, бр. 38 от 2006 г.)
5. (предишна т. 4, изм. - ДВ, бр. 36 от 2003 г.) „Специализирани институции“ са домове пансионен тип за отглеждане и възпитание на деца, в които те са трайно отделени от своята домашна среда.
6. (предишна т. 5 - ДВ, бр. 36 от 2003 г.) „Дете в риск“ е дете:
 - а) което няма родители или е останало трайно без тяхната грижа;
 - б) което е жертва на злоупотреба, насилие, експлоатация или всякакво друго нехуманно или унижително отношение или наказание в или извън семейството му;
 - в) за което съществува опасност от увреждане на неговото физическо, психическо, нравствено, интелектуално и социално развитие;
 - г) (изм. - ДВ, бр. 38 от 2006 г.) което страда от увреждания, както и от трудно лечими заболявания.
7. (предишна т. 6 - ДВ, бр. 36 от 2003 г.) „Дете с изявени дарби“ е дете, което е показало трайни способности и постижения в областта на науката, изкуството или спорта, надвишаващи постиженията на неговите връстници.
8. (нова - ДВ, бр. 36 от 2003 г.) „Превенция“ е закрила на детето чрез съдействие, подпомагане и услуги в семейна среда с цел предотвратяване настаняването му в специализирана институция или изоставяне.
9. (нова - ДВ, бр. 36 от 2003 г.) „Реинтеграция“ е процес на трайно връщане на детето от настаняване извън семейство-

то по чл. 4, т. 2, 4 и 5 в биологичното семейство или осиновяването му.

10. (нова - ДВ, бр. 36 от 2003 г.) „Настоящ адрес на дете“ е адресът, на който детето пребивава.

11. (нова - ДВ, бр. 38 от 2006 г.) „Повторно нарушение“ е нарушението, извършено в едногодишен срок от влизането в сила на наказателното постановление, с което нарушителят е наказан за същото по вид нарушение.

ПРАВИЛНИК ЗА ПРИЛАГАНЕ НА ЗАКОНА ЗА ЗАКРИЛА НА ДЕТЕТО

В сила от 25.07.2003 г.

Приет с ПМС № 153 от 14.07.2003 г.

Обн. ДВ. бр.66 от 25 юли 2003г., изм. ДВ. бр.24 от 23 март 2004г., изм. ДВ. бр.31 от 8 април 2005г., изм. ДВ. бр.93 от 17 ноември 2006г., изм. ДВ. бр.84 от 19 октомври 2007г.

.....

Глава четвърта.

ЛИЦЕНЗИРАНЕ НА ДОСТАВЧИЦИТЕ НА СОЦИАЛНИ УСЛУГИ ЗА ДЕЦА (В СИЛА ОТ 01.01.2004 Г.)

Чл. 34. (1) (Изм. - ДВ, бр. 93 от 2006 г., в сила от 01.01.2007 г.) Лицата по чл. 18, ал. 1, т. 3 и 4 от Закона за социално подпомагане могат да предоставят социални услуги за деца след получаване на лиценз и вписване в регистъра по реда на Закона за социално подпомагане.

(2) Алинея 1 не се прилага по отношение на специализираните институции за деца, които имат статут на държавни или общински юридически лица.

(3) (Изм. - ДВ, бр. 93 от 2006 г.) За получаване на лиценз лицата по ал. 1 подават до председателя на Държавната агенция за закрила на детето заявление съгласно приложение № 6, към което прилагат следните документи:

1. заверен препис от решение за първоначална съдебна регистрация;
2. удостоверение за актуално състояние, издадено от компетентния съд не по-рано от 6 месеца от датата на подаване на заявлението;
3. удостоверение, че лицето не е обявено в несъстоятелност или не е в производство за обявяване в несъстоятелност, издадено от компетентния съд;
4. (изм. - ДВ, бр. 93 от 2006 г., в сила от 01.01.2007 г.) заверен препис от лицата по ал. 1 от картата за идентификация по регистър БУЛСТАТ;
5. (отм. - ДВ, бр. 93 от 2006 г.)
6. свидетелство за съдимост на лицето, а за юридическите лица - на членовете на управителните им органи;
7. описание на социалната услуга - за кого е предназначена,

дейности, които ще се извършват, човешки и материални ресурси, финансов план.

(4) Документ по ал. 3, т. 3 подават само лицата, регистрирани по Търговския закон.

(5) (Нова - ДВ, бр. 93 от 2006 г., в сила от 01.01.2007 г.) Лицата по чл. 18, ал. 1, т. 4 от Закона за социално подпомагане предоставят легализиран препис на документи, издадени от компетентния орган на съответната държава за предоставяне на социални услуги за деца. Документите, представени от заинтересуваните лица, в зависимост от чуждата държава, от която произхождат, трябва да отговарят на изискванията на съответните разпоредби на двустранните международни договори, по които Република България е страна, ратифицирани и обнародвани по съответния ред, или на Конвенцията за премахване на изискването за легализация на чуждестранните публични актове, ратифицирана със закон (ДВ, бр. 47 от 2000 г.), обнародвана в ДВ, бр. 45 от 2001 г., или на Правилника за легализациите, заверките и преводите на документи и други книжа, утвърден с Постановление № 184 на Министерския съвет от 1958 г. (обн., ДВ, бр. 73 от 1958 г.; изм. и доп., бр. 10 от 1964 г., бр. 77 от 1976 г., бр. 96 от 1982 г., бр. 77 от 1983 г. и бр. 103 от 1990 г.). Документите трябва да са снабдени с преводи на български език, извършени и заверени по съответния ред.

Чл. 35. (1) Заявленията се разглеждат поредана постъпването им от комисия, съставена от представители на Министерството на труда и социалната политика, Министерството на образованието и науката, Министерството на здравеопазването, Министерството на вътрешните работи, Министерството на правосъдието, Държавната агенция за закрила на детето и на Агенцията за социално подпомагане.

(2) Членовете на комисията се утвърждават поименно от председателя на Държавната агенция за закрила на детето по предложение на съответните министри и на изпълнителния директор на Агенцията за социално подпомагане.

(3) Дейността на комисията се подпомага административно от Държавната агенция за закрила на детето.

Чл. 36. (1) Председателят на комисията свиква заседанията съобразно постъпилите заявления и уведомява членовете за насрочените заседания.

(2) Заседанията на комисията са редовни, ако на тях присъстват две трети от всичките ѝ членове.

- (3) Комисията разглежда заявленията за лицензиране, провежда обсъждане и взема решение с явно гласуване с мнозинство повече от две трети от присъстващите членове.
- (4) При необходимост комисията може да поиска становища от други специалисти в областта на закрила на детето.
- (5) За заседанията на комисията се води протокол.

Чл. 37. (1) (Изм. - ДВ, бр. 93 от 2006 г.) В срок един месец от постъпването на заявлението комисията прави мотивирано предложение до председателя на Държавната агенция за закрила на детето за издаване или за отказване на лиценз.

(2) Комисията уведомява заявителя в 7-дневен срок от разглеждането на заявлението при установена неточност или непълнота в документите по чл. 34, ал. 3 и дава указания и срок за отстраняването им.

(3) В този случай срокът по ал. 1 спира да тече от датата на изпращане на съобщението до отстраняване на непълнотите.

Чл. 38. (1) (Изм. - ДВ, бр. 93 от 2006 г.) Председателят на Държавната агенция за закрила на детето издава лиценз или отказва издаването му, ако заявителят не отговаря на условията, посочени в чл. 43в от Закона за закрила на детето, не по-късно от два месеца от постъпване на заявлението за издаване на лиценз.

(2) (Изм. - ДВ, бр. 93 от 2006 г.) Лицензът се издава в два екземпляра съгласно приложение № 7, като първият екземпляр се предоставя на заявителя, а вторият остава в Държавната агенция за закрила на детето.

(3) (Изм. - ДВ, бр. 93 от 2006 г.) Заповедта за издаване на лиценз или отказът за издаването му се съобщава писмено на заявителя в 7-дневен срок от датата на издаването му.

(4) (Изм. - ДВ, бр. 93 от 2006 г.) Лицензът се връчва след представяне на платежен документ за платена такса за издаване на лиценз.

Чл. 39. При настъпване на промени в обстоятелствата, удостоверени с документите по чл. 34, ал. 3, доставчикът на социални услуги за деца е длъжен в 14-дневен срок писмено да уведоми председателя на Държавната агенция за закрила на детето и да представи съответния документ.

Чл. 40. (Изм. - ДВ, бр. 93 от 2006 г.) Действието на лиценза се прекратява преди изтичането на срока на неговата валидност считано от датата на:

1. искането на неговия притежател за прекратяване;
2. отнемането му.

Чл. 41. (1) (Изм. - ДВ, бр. 93 от 2006 г.) Председателят на Държавната агенция за закрила на детето издава мотивирана заповед за отнемане на лиценза при констатиране на основанията, посочени в чл. 43д от Закона за закрила на детето.

(2) Заповедта по ал. 1 се съобщава на заинтересуваните лица в срок до 7 дни след датата на издаването на заповедта.

(3) (Изм. - ДВ, бр. 93 от 2006 г.) По преценка на председателя на Държавната агенция за закрила на детето на доставчика на социални услуги за деца може да се определи подходящ срок за отстраняване на нарушението, но не повече от 6 месеца. В случай че в този срок нарушението не бъде отстранено, лицензът се отнема.

Чл. 42. (Изм. - ДВ, бр. 93 от 2006 г.) Нов лиценз може да бъде издаден след изтичане на една година от отнемането му.

Чл. 43. (Изм. - ДВ, бр. 84 от 2007 г., в сила от 19.10.2007 г.) Представените документи по чл. 34, ал. 3 се съхраняват в Държавната агенция за закрила на детето съгласно Закона за Националния архивен фонд и са достъпни за всички заинтересувани лица.

Чл. 44. (1) За дейността на комисията по чл. 35, ал. 1 се води следната задължителна документация:

1. регистър за постъпилите заявления;
2. протоколна книга;
3. (изм. - ДВ, бр. 93 от 2006 г.) регистър за издадените лицензи.

(2) Регистърът по ал. 1, т. 3 съдържа:

1. (изм. - ДВ, бр. 93 от 2006 г.) името, седалището и адреса на получателя на лиценза;
2. вида на лицензираната дейност;
3. (изм. - ДВ, бр. 93 от 2006 г.) номера и датата на издадения лиценз;
4. (изм. - ДВ, бр. 93 от 2006 г.) датата на връчване на лиценза и подписа на получателя;
5. (изм. - ДВ, бр. 93 от 2006 г.) датата на подновяване или на отнемане на лиценза.

Чл. 45. (Изм. - ДВ, бр. 93 от 2006 г.) При издаване или подновяване на лиценз се заплаща такса в размер 50 лв., която се внася във фонд „Социално подпомагане“.

.....

НАРЕДБА ЗА КРИТЕРИИТЕ И СТАНДАРТИТЕ ЗА СОЦИАЛНИ УСЛУГИ ЗА ДЕЦА

В сила от 21.11.2003 г.

Приета с ПМС № 256 от 07.11.2003 г.

Обн. ДВ. бр.102 от 21 ноември 2003г., изм. ДВ. бр.26 от 27 март 2007г., изм. ДВ. бр.53 от 10 юни 2008г.

.....

Глава втора. ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ДОСТАВЧИЦИТЕ НА СОЦИАЛНИ УСЛУГИ ЗА ДЕЦА

Чл. 5. (Изм. - ДВ, бр. 26 от 2007 г., в сила от 27.03.2007 г.)

Доставчикът на социални услуги за деца, наричан по-нататък „доставчика“, поддържа регистър на потребителите на услугите, съобразен с изискванията на Закона за защита на личните данни, който съдържа:

1. информация за детето - име, настоящ адрес, единен граждански номер;
2. информация за родителите, настойниците/попечителите или за лицата, които полагат грижи за детето - име, единен граждански номер, настоящ адрес, телефон;
3. специални диетични, медицински или физически нужди на детето;
4. индивидуален план на детето и план за действие, предоставени от дирекция „Социално подпомагане“ на Агенцията за социално подпомагане;
5. дата на настаняване/начало на предоставяне на социалната услуга;
6. дата на напускане/прекратяване ползването на социалната услуга;
7. вид на услугата/услугите и срок за предоставяне;
8. номер, дата и орган, издал административна заповед и/или съдебно решение за настаняване на детето, направление за ползване на социална услуга;
9. основание за настаняването/ползването на социалната услуга;
10. друга информация във връзка с ползването на социалната услуга.

Чл. 6. (1) Доставчиците на социални услуги за деца са длъжни да разработят процедура за подаване и разглеждане на жал-

би от децата, техните родители, настойници/попечители или от лицата, които полагат грижи за детето, и от персонала.

(2) Процедурата по ал. 1 включва:

1. ред за регистриране и разглеждане на жалбите;
2. срок за разглеждане;
3. ред за осигуряване на възможност детето да се консултира с избрано от него пълнолетно лице, когато желае да подаде жалба.

(3) Доставчиците на социални услуги за деца са длъжни да разгледат и решат всяка жалба в определения срок, обективно и законосъобразно.

(4) За всички жалби и за действията, предприети от доставчика на социални услуги за отстраняване на нарушения, се водят досиета, които са достъпни за проверка от Агенцията за социално подпомагане и от Държавната агенция за закрила на детето.

(5) Директорът на дирекция „Социално подпомагане“ на Агенцията за социално подпомагане уведомява председателя на Държавната агенция за закрила на детето за всеки постъпил сигнал срещу доставчик на социални услуги.

Чл. 6а. (Нов - ДВ, бр. 26 от 2007 г., в сила от 27.03.2007 г.)
Доставчикът осигурява условия за развитие и подкрепа на детето в съответствие с неговите потребности, като гарантира, че:

1. материалната база е съобразена с естеството на услугата и с потребностите на децата;
2. има направена оценка на потребностите на детето и е разработен план за предоставяне на услугата;
3. има подходящ екип от професионалисти, ангажирани с предоставянето на услугата.

Глава трета.

СТАНДАРТИ ЗА СОЦИАЛНИ УСЛУГИ ЗА ДЕЦА, ПРЕДОСТАВЯНИ В ОБЩНОСТТА (ЗАГЛ. ИЗМ. - ДВ, БР. 26 ОТ 2007 Г., В СИЛА ОТ 27.03.2007 Г.)

Чл. 7. (Изм. - ДВ, бр. 26 от 2007 г., в сила от 27.03.2007 г.)
Доставчикът разработва методология за предоставяне на социални услуги за деца, обезпечена с необходимите ресурси.

Чл. 8. Доставчикът информира детето и семейството за начина на предоставяне на услугата и за членовете на персонала, които ще я изпълняват.

Чл. 9. (Изм. - ДВ, бр. 26 от 2007 г., в сила от 27.03.2007 г.)

Доставчикът поддържа подробна и актуална документация за предоставяните услуги.

Чл. 10. Доставчикът осигурява здравословна храна на детето, ако услугата включва предоставяне на храна.

Чл. 11. (Изм. - ДВ, бр. 26 от 2007 г., в сила от 27.03.2007 г.) Доставчикът уведомява компетентните органи и родителите за всеки инцидент, свързан с детето.

Чл. 12. Доставчикът осигурява условия за изграждане на отношения, основани на взаимно уважение и разбиране между децата и персонала.

Чл. 12а. (Нов - ДВ, бр. 26 от 2007 г., в сила от 27.03.2007 г.) Доставчикът осигурява възможност за свободно подаване на жалби и оплаквания от потребителите и разработва писмена процедура за защита от насилие и злоупотреби.

Чл. 13. (Изм. - ДВ, бр. 26 от 2007 г., в сила от 27.03.2007 г.) Доставчикът осигурява подходящи местоположение и материална база, съответстващи на целите на услугата.

Чл. 14. Доставчикът е длъжен да осигури безопасна и сигурна среда за децата.

Чл. 15. (1) Доставчикът е длъжен да проведе внимателен подбор на персонала и на доброволците, работещи с деца.

(2) Доставчикът осигурява числеността, опитът и квалификацията на персонала да бъдат съобразени с необходимостта от осигуряване на качествена грижа за децата; осигурява професионална и методическа подкрепа на персонала и възможност за повишаване на квалификацията му.

Чл. 16. (Изм. - ДВ, бр. 26 от 2007 г., в сила от 27.03.2007 г.) Доставчикът разработва процедура за вътрешен контрол на предоставяните услуги и осъществява периодично контрол.

Чл. 17. (Изм. - ДВ, бр. 26 от 2007 г., в сила от 27.03.2007 г.) Съответствието на социалните услуги за деца, предоставяни в общността, със стандартите, определени в тази глава, се оценява по критериите съгласно приложение № 1.

Глава четвърта.

СТАНДАРТИ ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА СОЦИАЛНАТА УСЛУГА ПРИЕМНА ГРИЖА

Чл. 18. (Изм. - ДВ, бр. 26 от 2007 г., в сила от 27.03.2007 г.) За всяко дете, настанено в приемно семейство, се определя социален работник за индивидуална работа с него по реда на чл. 8, ал. 6 от Наредбата за условията и реда за кандидатстване, подбор и утвърждаване на приемни семейства и настаняване на деца в тях, приета с Постановление № 314

- на Министерския съвет от 2006 г. (ДВ, бр. 100 от 2006 г.).
- Чл. 19. (1) (Изм. - ДВ, бр. 26 от 2007 г., в сила от 27.03.2007 г.) Потребностите на детето задължително се оценяват преди настаняването му в приемно семейство. Оценката на потребностите на детето се актуализира периодично.
- (2) (Изм. - ДВ, бр. 26 от 2007 г., в сила от 27.03.2007 г.) За всяко дете се разработва план за грижи въз основа на оценката на неговите потребности.
- Чл. 20. За детето, настанено в приемно семейство, се осигурява безопасна и сигурна среда, необходима за неговото физическо, психическо и емоционално развитие.
- Чл. 21. (Изм. - ДВ, бр. 26 от 2007 г., в сила от 27.03.2007 г.) При предоставяне на услугата приемна грижа се уважават и се зачитат различията и идентичността на детето и на неговото биологично семейство.
- Чл. 22. (1) Детето се настанява в приемно семейство, способно да задоволи потребностите му от грижи и подкрепа.
- (2) Приемното семейство е длъжно да предпазва детето от злоупотреби, пренебрегване или нехуманно отношение.
- Чл. 23. (1) На детето, настанено в приемно семейство, се осигурява възможност за контакти с неговото биологично семейство, с близки и приятели.
- (2) (Доп. - ДВ, бр. 26 от 2007 г., в сила от 27.03.2007 г.) При решаването на всички въпроси относно грижите за детето се зачитат мненията на детето, на неговото биологично семейство и на приемното семейство, освен в случаите, когато това не е в интерес на детето.
- Чл. 24. На детето, настанено в приемно семейство, се осигуряват подходящи здравни грижи.
- Чл. 25. На детето, настанено в приемно семейство, се осигурява подходящо образование и подкрепа в образователния процес.
- Чл. 26. (Изм. - ДВ, бр. 26 от 2007 г., в сила от 27.03.2007 г.)
- (1) Приемното семейство подкрепя детето за придобиване на умения за самостоятелен начин на живот и вземане на самостоятелни решения.
- (2) Приемното семейство възпитава и подпомага детето, включително за изграждане на добри взаимоотношения в семейството.
- Чл. 27. (Изм. - ДВ, бр. 26 от 2007 г., в сила от 27.03.2007 г.) За всяко приемно семейство се определя социален работник за работа с него по реда на чл. 8, ал. 5 от Наредбата за усло-

вията и реда за кандидатстване, подбор и утвърждаване на приемни семейства и настаняване на деца в тях.

Чл. 28. (Изм. - ДВ, бр. 26 от 2007 г., в сила от 27.03.2007 г.) Доставчикът на социалната услуга „приемна грижа“ трябва да има разработена методология за предоставянето ѝ, обезпечена с необходимите ресурси.

Чл. 28а. (Нов - ДВ, бр. 26 от 2007 г., в сила от 27.03.2007 г.) Доставчикът на социалната услуга „приемна грижа“ трябва да разполага с достатъчен и квалифициран персонал за работа с деца и семейства.

Чл. 28б. (Нов - ДВ, бр. 26 от 2007 г., в сила от 27.03.2007 г.) Доставчикът на социалната услуга „приемна грижа“ трябва да поддържа подробна и актуална документация за извършваните дейности по предоставянето на социалната услуга „приемна грижа“.

Чл. 29. Съответствието на социалната услуга приемна грижа със стандартите, определени в тази глава, се оценява по критериите съгласно приложение № 2.

Глава пета.

СТАНДАРТИ ЗА СОЦИАЛНИ УСЛУГИ ЗА ДЕЦА, ПРЕДОСТАВЯНИ В СПЕЦИАЛИЗИРАНИ ИНСТИТУЦИИ

Чл. 30. (1) При настаняване на дете в специализирана институция доставчикът на социални услуги запознава детето с организацията на живота в институцията, с начина за предоставяне на грижите и услугите и с члена от персонала, който отговаря лично за него.

(2) Информацията по ал. 1 се предоставя на родителите на детето и/или на други заинтересувани лица.

Чл. 30а. (Нов - ДВ, бр. 26 от 2007 г., в сила от 27.03.2007 г.) Доставчикът разработва методология за предоставяне на услугите, обезпечена с необходимите ресурси.

Чл. 30б. (Нов - ДВ, бр. 26 от 2007 г., в сила от 27.03.2007 г.) Доставчикът трябва да поддържа подробна и актуална документация за предоставяните услуги, персонала и настаняните деца.

Чл. 31. (1) (Изм. и доп. - ДВ, бр. 26 от 2007 г., в сила от 27.03.2007 г.) Доставчикът прави оценка на потребностите на детето, въз основа на която разработва индивидуален план за грижи.

(2) Потребностите на децата се оценяват периодично.

Чл. 32. Доставчикът осигурява възможност за лични контак-

ти на детето със семейството му, с приятелите му и/или с близки хора.

Чл. 33. (1) Доставчикът подготвя детето за самостоятелен начин на живот. Напускането на специализираната институция се извършва по предварително разработен план.

(2) Доставчикът осигурява индивидуална подкрепа на детето в съответствие с неговите потребности.

Чл. 34. (1) Доставчикът създава условия за свободно изразяване на мнения и за вземане на самостоятелни решения от детето, както и за участие при обсъждането на въпросите, свързани с вътрешния ред на специализираната институция.

(2) Доставчикът осигурява поверителност на информацията за децата.

Чл. 35. Доставчикът осигурява здравословна храна на детето.

Чл. 36. Доставчикът осигурява възможност за избор на детето на дрехи и лични вещи от предоставените му.

Чл. 37. Доставчикът разработва план за здравни грижи на детето, който е част от плана за грижи, осигурява задоволяването на здравните потребности на детето и установява правила за предоставяне на лекарства в институцията.

Чл. 38. Доставчикът осигурява участие на детето в образователния процес и подпомага неговата подготовка.

Чл. 39. Доставчикът подкрепя и насърчава децата да участват в подходящи за тях дейности през свободното си време и да развиват своите умения и таланти.

Чл. 40. Доставчикът осигурява възможност за свободно подаване на жалби и оплаквания от децата и разработва процедура за защита от насилие, злоупотреби и тормоз.

Чл. 41. Доставчикът разработва и следва специална процедура при отсъствие от институцията на дете без разрешение.

Чл. 42. (Изм. - ДВ, бр. 26 от 2007 г., в сила от 27.03.2007 г.) Доставчикът уведомява писмено компетентните органи и родителите за всеки инцидент, свързан с настанените деца.

Чл. 43. Доставчикът осигурява условия за изграждане на отношения, основани на взаимно уважение и разбиране между децата и персонала.

Чл. 44. Доставчикът разработва и следва специална процедура за възпитание и дисциплина.

Чл. 45. (1) (Изм. - ДВ, бр. 26 от 2007 г., в сила от 27.03.2007 г.) Доставчикът е длъжен да осигури подходящи местоположение и материална база, съответстващи на целите на настаняването.

(2) Доставчикът е длъжен да осигури безопасна и сигурна среда за децата.

Чл. 46. (1) Доставчикът е длъжен да проведе внимателен подбор на персонала и доброволците, работещи с деца в институцията.

(2) Доставчикът осигурява професионална и методическа подкрепа на персонала и осигурява възможност за повишаване на квалификацията му.

(3) Числеността, опитът и квалификацията на персонала в институцията следва да бъдат съобразени с необходимостта от осигуряване на качествена грижа за децата.

Чл. 47. (1) Доставчикът разработва процедура за вътрешен контрол на предоставяните в специализираната институция услуги.

(2) Доставчикът осъществява периодичен вътрешен контрол върху работата на персонала и качеството на предоставяните грижи.

(3) За всяко дете задължително се води лично досие. Детето има право на достъп до личното си досие в съответствие със степента на неговото развитие.

Чл. 48. Съответствието на социалните услуги за деца, предоставяни в специализирани институции, със стандартите, определени в тази глава, се оценява по критериите съгласно приложение № 3.

Чл. 48а. (Нов - ДВ, бр. 26 от 2007 г., в сила от 27.3.2007 г.) Стандартите, определени в тази глава, се прилагат и за социалните услуги по чл. 36, ал. 2, т. 7, 9, 10, 11, 13 и 14 от Правилника за прилагане на Закона за социално подпомагане.

Глава шеста.

КОНТРОЛ ЗА СПАЗВАНЕ НА СТАНДАРТИТЕ ЗА СОЦИАЛНИ УСЛУГИ ЗА ДЕЦА

Чл. 49. (1) Председателят на Държавната агенция за закрила на детето лично или чрез упълномощени от него длъжностни лица осъществява контрол по спазване на стандартите за качество на социалните услуги за деца.

(2) Контролът по ал. 1 се осъществява чрез:

1. периодични проверки по план, утвърден от председателя на Държавната агенция за закрила на детето;

2. проверки при сигнал за нарушения на стандартите за качество на социалните услуги за деца.

Чл. 50. (1) При извършване на проверката проверяващият се

легитимира със служебна карта и представя заповед за проверка.

(2) Проверката се извършва в присъствието на ръководителя на проверявания обект или на лица от персонала. В отсъствие на такива лица проверката се извършва с участието поне на един свидетел.

Чл. 51. При извършване на проверката проверяващият има право:

1. да проверява цялата дейност по предоставяне на услугата;
2. на достъп до всички деца, ползващи услугата, и до персонала;
3. на достъп до помещенията, сградата и района около нея;
4. да изисква обяснения, писмена информация, документи, справки и други;
5. да получава пряко от детето или от неговите родители, настойници/попечители или от лицата, които полагат грижи за него, необходимата информация.

Чл. 52. (1) За изяснените факти и обстоятелства, имащи значение за случая, се съставя констативен протокол, в който се обсъждат обясненията и възраженията на заинтересуваните лица.

(2) (Изм. - ДВ, бр. 26 от 2007 г., в сила от 27.03.2007 г.) В 10-дневен срок от извършването на проверката проверяващият изготвя въз основа на констативния протокол доклад за оценка на качеството на предоставяните социални услуги, в който прави предложение до председателя на Държавната агенция за закрила на детето за:

1. (изм. - ДВ, бр. 26 от 2007 г., в сила от 27.03.2007 г.) издаване на задължително предписание с определяне на подходящ срок за отстраняване на нарушението съгласно чл. 41, ал. 3 от Правилника за прилагане на Закона за закрила на детето, приет с Постановление № 153 на Министерския съвет от 2003 г. (ДВ, бр. 66 от 2003 г.);
2. (В сила от 01.01.2004 г., изм. - ДВ, бр. 26 от 2007 г., в сила от 27.03.2007 г.) отнемане лиценза на доставчика на социални услуги за деца.

(3) Копия от протокола и доклада се връчват на ръководителя на проверявания обект и на по-горестоящия орган или на органа на управление на проверяваното лице.

(4) (В сила от 01.01.2004 г., изм. - ДВ, бр. 26 от 2007 г., в сила от 27.03.2007 г.) При неотстраняване на нарушенията в определения срок председателят на Държавната агенция за закрила на детето може да отнеме лиценза за предоставяне

на социални услуги за деца при условията и по реда на чл. 43д, т. 2 от Закона за закрила на детето.

(5) При установяване на нарушения, които са от компетентността на други органи, проверяващият незабавно ги уведомява.

Чл. 53. Съответните длъжностни лица от проверяваните обекти, предоставящи социални услуги за деца, са задължени да оказват съдействие и да предоставят информация на проверяващите лица от Държавната агенция за закрила на детето.

Заклучителни разпоредби

§ 1. Наредбата се приема на основание чл. 4, ал. 3 от Закона за закрила на детето.

§ 2. Наредбата влиза в сила от деня на обнародването ѝ в „Държавен вестник“, с изключение на чл. 52, ал. 2, т. 2 и ал. 4, които влизат в сила от 1 януари 2004 г.

Заклучителни разпоредби

КЪМ ПОСТАНОВЛЕНИЕ № 57 ОТ 16 МАРТ 2007 Г. ЗА ИЗМЕНЕНИЕ И ДОПЪЛНЕНИЕ НА НАРЕДБАТА ЗА КРИТЕРИИТЕ И СТАНДАРТИТЕ ЗА СОЦИАЛНИ УСЛУГИ ЗА ДЕЦА, ПРИЕТА С ПОСТАНОВЛЕНИЕ № 256 НА МИНИСТЕРСКИЯ СЪВЕТ ОТ 2003 Г.

(ОБН. - ДВ, БР. 26 ОТ 2007 Г., В СИЛА ОТ 27.03.2007 Г.)

§ 27. Постановлението влиза в сила от деня на обнародването му в „Държавен вестник“. КЪМ ПОСТАНОВЛЕНИЕ № 124 ОТ 2 ЮНИ 2008 Г. ЗА ИЗМЕНЕНИЕ НА НОРМАТИВНИ АКТОВЕ НА МИНИСТЕРСКИЯ СЪВЕТ (ОБН. - ДВ, БР. 53 ОТ 2008 Г.)

§ 2. Навсякъде думите „Министерството на държавната политика при бедствия и аварии“, „Министерство на държавната политика при бедствия и аварии“, „министърът на държавната политика при бедствия и аварии“, „министъра на държавната политика при бедствия и аварии“ и „заместник-министър на държавната политика при бедствия и аварии“ се заменят съответно с „Министерството на извънредните ситуации“, „Министерство на извънредните ситуации“, „министърът на извънредните ситуации“, „министъра на извънредните ситуации“ и „заместник-министър на извънредните ситуации“ в следните нормативни актове на Министерския съвет:

.....

21. Наредбата за критериите и стандартите за социални услуги за деца, приета с Постановление № 256 на Министерския

съвет от 2003 г. (обн., ДВ, бр. 102 от 2003 г.; изм. и доп., бр. 26 от 2007 г.);

.....

Приложение № 1 към чл. 17
(Изм. - ДВ, бр. 26 от 2007 г., в сила от 27.03.2007 г.,
изм. - ДВ, бр. 53 от 2008 г.)

Критерии за съответствие на социалните услуги за деца, предоставяни в общността, със стандартите по глава трета от Наредбата за критериите и стандартите за социални услуги за деца

Стандарт 1

Доставчикът разработва методология за предоставяне на услугите, обезпечена с необходимите ресурси.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 1:

1. Доставчикът има разработена писмена методология за предоставяне на услугата, която включва:
 - а) описание на същността и принципите на социалната услуга;
 - б) цели на социалната услуга;
 - в) целевите групи;
 - г) описание на дейностите по предоставяне на социалната услуга;
 - д) описание на необходимите материални и човешки ресурси.
2. Доставчикът е лицензиран и/или регистриран по реда, предвиден в българското законодателство.
3. Доставчикът има определени структура на управление и степени на отговорност на персонала.
4. Доставчикът има разработен план за бъдещо развитие на услугата, който се актуализира ежегодно въз основа на резултатите от осъществения вътрешен и външен контрол.
5. Доставчикът е осигурил писмена информация за целите, целевата група и принципите на предоставяне на услугата на всички заинтересувани лица и организации в общността.
6. Доставчикът има разработени правила и процедури за достъпа до информация с оглед запазване на нейната поверителност.
7. Доставчикът има разработени вътрешни правила, регламентиращи цялостния процес по предоставяне на услугите, включително правата и задълженията на персонала и клиентите.
8. Доставчикът има разработени правила за предотвратяване

и ограничаване на неприемливото поведение. Персоналът, детето и семейството са запознати с тях.

Стандарт 2

Доставчикът информира детето и семейството за начина на предоставяне на услугата и за членовете на персонала, които ще я изпълняват.

Критерии за съответствие със стандарт 2:

1. Детето и семейството са запознати по разбираем за тях начин с вътрешните правила и членовете на персонала.
2. На достъпно място за детето и семейството е предоставена писмена информация относно услугата.
3. Персоналът подпомага детето и семейството да формулират целите, които искат да постигнат чрез ползване на услугата.

Стандарт 3

Доставчикът поддържа подробна и актуална документация за предоставяните услуги.

Критерии за съответствие със стандарт 3:

1. За всяко дете и семейство, ползващи социални услуги, има досие. Досието съдържа актуална информация за:
 - а) детето;
 - б) родителите;
 - в) настойниците или попечителите;
 - г) план за действие;
 - д) актуален социален доклад, предоставен от дирекция „Социално подпомагане“;
 - е) оценка на случая;
 - ж) изготвен въз основа на оценяването план за предоставяне на услугата или план за грижи;
 - з) описание на вида, обхвата и постигнатите резултати при предоставяне на услугата;
 - и) друга информация във връзка с предоставянето на услугата.
2. Доставчикът води документация за:
 - а) персонала и наетите специалисти по договор за конкретна дейност;
 - б) всички оплаквания, жалби и сигнали;
 - в) всички важни въпроси, свързани с организацията на работата и с осъществяваните дейности.

Стандарт 4

Доставчикът осигурява здравословна храна на детето, ако услугата включва предоставяне на храна.

Критерии за съответствие със стандарт 4:

1. На децата, ползващи услугите, е осигурена необходимата по количество и качество храна, съобразена с техните потребности и утвърдените стандарти за детско хранене.
2. Обстановката в местата за хранене е съобразена с броя, възрастта и конкретните потребности на децата и насърчава развиването на умения за самостоятелност.
3. Часовете за хранене са регламентирани освен в случаите, при които се изисква специален хранителен режим.

Стандарт 5

Доставчикът уведомява компетентните органи и родителите за всеки инцидент, свързан с детето.

Критерии за съответствие със стандарт 5:

1. Доставчикът има разработена писмена процедура за уведомяване на съответните компетентни органи и родителите при инцидент, който засяга живота и здравето на дете, ползващо услугата. Процедурата включва и реда за регистриране на инцидентите.
2. В досието на детето са вписани всички предприети действия и резултатите от тях.

Стандарт 6

Доставчикът осигурява условия за изграждане на отношения, основани на взаимно уважение и разбиране между децата и персонала.

Критерии за съответствие със стандарт 6:

1. Отношенията на персонала с децата са съобразени с тяхната индивидуалност и възпитават взаимно уважение.
2. Персоналът е обучен и възпитава децата по позитивен за тях начин при спазване на личните им граници.
3. При работата с децата персоналът не проявява толериране или антипатия към отделна личност или група.
4. Децата, ползващи услуги, са информирани по достъпен за тях начин за правилата за вътрешния ред и за последствията от неспазването им.

Стандарт 7

Доставчикът осигурява възможност за свободно подаване на жалби и оплаквания от потребителите и разработва писмена

процедура за защита от насилие и злоупотреби.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 7:

1. Доставчикът има разработена писмена процедура за подаване на жалби, която включва:
 - а) реда за подаване на жалби и оплаквания от децата, персонала, семействата и други лица, свързани с децата;
 - б) реда за вписване на жалбата или оплакването в специална книга;
 - в) условията и реда за отстраняване от работа на всеки член на персонала, който е обект на жалба или оплакване за насилие или друго тежко нарушение, застрашаващо здравето или живота на децата;
 - г) реда за осигуряване на съдействие от дирекция „Социално подпомагане“ и други компетентни органи при проверката и работата по сигнала;
 - д) реда и сроковете за информиране на жалбоподателите за резултатите от работата по жалбата.
2. За всяка жалба и за действията, предприети от доставчика за отстраняване на нарушенията, се води досие.
3. Децата и всички заинтересувани лица са запознати по достъпен за тях начин с реда за подаване на жалби и оплаквания до доставчика и до органите по закрила на детето.
4. За децата със затруднена комуникация е осигурена възможност за подаване на жалби и оплаквания.
5. Разработена е писмена процедура за действие при сигнал за насилие или друга рискова ситуация за дете от член на персонала, децата или други лица.
6. Доставчикът уведомява дирекция „Социално подпомагане“, Държавната агенция за закрила на детето и структурните звена на Министерството на вътрешните работи за разработената процедура за защита от насилие и злоупотреби.
7. Директорът на дирекция „Социално подпомагане“ уведомява председателя на Държавната агенция за закрила на детето за всеки постъпил сигнал срещу доставчик на социални услуги за деца.

Стандарт 8

Доставчикът осигурява подходящи местоположение и материална база, съответстващи на целите на услугата.

Критерии за съответствие със стандарт 8:

1. Услугата се предоставя на достъпно и комуникативно място, съобразено с потребностите на децата и семействата.
2. Когато услугата е за деца с увреждания, доставчикът е осигурява

гурил подкрепа, помощ, специална мебелировка и оборудване:

- а) парапетите, рампите и другите средства, подпомагащи придвижването, са разположени на съответните места;
 - б) стълбите са адаптирани и безопасни за всички потребители;
 - в) ако децата имат зрителни увреждания, цветовете и осветлението са избрани да подпомагат зрителните функции;
 - г) помощните средства и съоръжения са надеждно съхранени.
3. Сградата, помещенията, обзавеждането и оборудването са поддържани в добър вид и в добро функционално състояние.
 4. На децата е осигурен достъп до телефон за провеждане на лични разговори при необходимост.
 5. Санитарните помещения са достъпни и съобразени с нуждите на децата от уединение, запазване на достойнството и сигурността им.
 6. Осигурена е възможност вратите на баните и тоалетните да се отварят от персонала при произшествие.
 7. За персонала са осигурени отделни санитарни помещения.

Стандарт 9

Доставчикът е длъжен да осигури безопасна и сигурна среда за децата.

Критерии за съответствие със стандарт 9:

1. Материалната база и обзавеждането създават сигурна и безопасна среда за децата.
2. (изм. - ДВ, бр. 53 от 2008 г.) Разработен е план за действие при бедствия, аварии, инфекциозни заболявания и други критични ситуации, включително реда за евакуация, който е съгласуван със структурните звена на Национална служба „Пожарна безопасност и защита на населението на Министерството на вътрешните работи“ и със съответните структурни звена на Министерството на извънредните ситуации.
3. Децата и персоналетът са запознати с плана за действие.
4. На всеки 12 месеца се провеждат упражнения за евакуация на персонала и децата и се проверяват алармите и оборудването.
5. Разработен е и се спазва пропускателен режим за достъп на външни лица.

6. Персоналът не пуши и не консумира алкохол в сградата и прилежащата ѝ територия.

Стандарт 10

Доставчикът е длъжен да проведе внимателен подбор на персонала и доброволците, работещи с деца.

Критерии за съответствие със стандарт 10:

1. Доставчикът има писмена процедура за подбор на персонала с критерии за оценка на кандидатите и разработени длъжностни характеристики, които включват изисквания за образование, квалификация, опит, личностни качества.
2. С цел запознаване със спецификата и условията на работа са проведени предварителни срещи на място с кандидатите за работа и доброволците. Срещите се регистрират.
3. Подборът на персонала и доброволците е направен в съответствие с изискванията, регламентирани в длъжностните им характеристики, част от които е и Етичният кодекс на работещите с деца.

Стандарт 11

Доставчикът осигурява числеността, опитът и квалификацията на персонала да бъдат съобразени с необходимостта от осигуряване на качествена грижа за децата и осигурява професионална и методическа подкрепа и възможност за повишаване на квалификацията му.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 11:

1. Доставчикът разполага с достатъчен брой служители с подходяща квалификация.
2. Разработен е график, който осигурява необходимия персонал за предоставяне на качествена услуга, за целия период на предоставяне на услугата.
3. Доставчикът има разработена програма за обучение на новоназначени служители.
4. На членовете на персонала, работещ с децата, е осигурено ежемесечно провеждане на супервизия, като за резултатите от нея се съставя протокол.
5. На персонала са осигурени възможности за обучение и повишаване на професионалния му капацитет, включително запознаване с добри национални и международни практики.
6. Персоналът е запознат с възможностите и реда за получаване на професионална подкрепа и консултиране.
7. Всеки член на персонала е оценяван ежегодно от доставчика, като резултатите от оценката и планираните цели,

включително за продължаващо или подкрепящо обучение, са приложени в личното му досие.

Стандарт 12

Доставчикът разработва процедура за вътрешен контрол на предоставяните услуги и осъществява периодично такъв контрол.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 12:

1. Доставчикът има разработена процедура със срокове за осъществяване на вътрешен контрол върху функционирането на услугата. Контролната дейност се документира.
2. Ежегодно е изготвен обобщен доклад за резултатите от осъществения вътрешен контрол и предприетите действия за отстраняване на установените пропуски, достъпен за всички заинтересувани лица и организации.

Приложение № 2 към чл. 29

(Изм. - ДВ, бр. 26 от 2007 г., в сила от 27.03.2007 г.)

Критерии за съответствие на предоставяната социална услуга „приемна грижа“ със стандартите по глава четвърта от Наредбата за критериите и стандартите за социални услуги за деца

Стандарт 1

За всяко дете, настанено в приемно семейство, се определя социален работник за индивидуална работа с него по реда на чл. 8, ал. 6 от Наредбата за условията и реда за кандидатстване, подбор и утвърждаване на приемни семейства и настаняване на деца в тях.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 1:

1. За всяко дете, настанено в приемно семейство, е определен социален работник, който изготвя и контролира осъществяването на плана за грижи, следи за развитието на детето и за спазването на правата му.
2. Детето, биологичното му семейство и приемното семейство са уведомени писмено за името на социалния работник, който ще работи с детето, за отговорностите му и за начина за връзка.
3. При смяна на социалния работник това се отбелязва в плана за грижи на детето и се уведомяват всички заинтересувани страни.
4. Поддържането на връзката на детето с биологичното му семейство или с други значими за него лица е регламентирано

в плана за грижи и се наблюдава от социалния работник, работещ с детето.

Стандарт 2

Потребностите на детето задължително се оценяват преди настаняването му в приемно семейство. Оценката на потребностите на детето се актуализира периодично. За всяко дете се разработва план за грижи въз основа на оценката на неговите потребности.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 2:

1. Преди настаняването са оценени потребностите на детето, като с направената оценка са запознати всички заинтересувани страни.
2. Оценката е актуализирана периодично съгласно сроковете, регламентирани в плана за действие.
3. За всяко дете, настанено в приемно семейство, е изготвен план за грижи в съответствие с плана за действие.
4. На плана за грижи е правен периодично преглед, като всяка промяна в него е обсъдена и одобрена от всички заинтересувани страни. Срокът за преразглеждане на плана за грижи е не по-дълъг от 6 месеца.
5. Резултатите и взетите решения при всеки преглед на плана за грижи са документирани и приложени в досието на детето.

Стандарт 3

За детето, настанено в приемно семейство, се осигурява безопасна и сигурна среда, необходима за неговото физическо, психическо и емоционално развитие.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 3:

1. Домът на приемното семейство е обзаведен съобразно възрастта и нуждите на детето. В жилищните помещения е осигурена нормална температура за отглеждане на детето съобразно сезона.
2. За детето е осигурено самостоятелно легло.
3. За децата с увреждания са осигурени обзавеждане и оборудване, съобразени със специфичните им потребности.
4. Преди настаняването домът е обезопасен от всички предвидими опасности в зависимост от възрастта и нивото на разбиране на детето.
5. Приемното семейство е обучено за осигуряване на сигурност и безопасност за детето.

Стандарт 4

При предоставяне на услугата „приемна грижа“ се уважават и зачитат различията и идентичността на детето и неговото биологично семейство.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 4:

1. В плана за грижи са заложи и се реализират цели и дейности за съхраняване на културното, езиковото и религиозното минало на детето и повишаване на самочувствието му по отношение на неговия произход и идентичност.
2. За всяко дете с увреждане са планирани и се реализират специфични услуги, грижа и подкрепа за развиване на неговия потенциал.
3. Приемното семейство е обучено по въпросите, свързани със съхраняването и опазването на идентичността на детето и с развиването на неговия потенциал.

Стандарт 5

Детето се настанява в приемно семейство, което е в състояние да задоволи потребностите му от грижи и подкрепа.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 5:

1. Изборът на приемно семейство за детето е направен въз основа на плана за действие на детето, оценката на неговите потребности и на уменията и компетентността на семейството да посрещне неговите нужди.
2. Мнението на детето, на което предстои настаняване в приемно семейство, в зависимост от възрастта и способността му за преценка е взето предвид.
3. Детето е настанено заедно с братята и/или сестрите си, ако това е в техен интерес.
4. Детето е настанено след опознаване и установяване на връзка между него и приемното семейство.
5. Приемните семейства са запознати с графика за посещения с цел наблюдение и оказване на подкрепа от социалните работници, работещи с детето и семейството.

Стандарт 6

Приемното семейство е длъжно да предпазва детето от злоупотреби, пренебрегване или нехуманно отношение.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 6:

1. Приемните семейства са писмено информирани, че е недопустимо да прилагат физически наказания, както и други унижителни форми на отношение и наказание.
2. Детето е запознато предварително по подходящ и разбира-

ем начин, съобразен с възрастта и развитието му, с правилата в семейството и те са обсъдени със социалния работник, работещ с детето.

3. Приемното семейство е запознато с процедурите при съмнение за злоупотреба, насилие и сигнали за нарушения, както и за подкрепата, която може да ползва в такива случаи. Приемното семейство уведомява социалния работник на детето за всички инциденти.
4. На приемното семейство е предоставена в писмен вид процедура за действие, в случай че детето безпричинно отсъства.
5. Приемното семейство получава подкрепа от социалния работник, работещ с него, за справянето му с трудно или агресивно поведение от страна на настаненото дете.

Стандарт 7

На детето, настанено в приемно семейство, се осигурява възможност за контакти с неговото биологично семейство, близки и приятели.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 7:

1. Установени са правила за контактите на детето с биологичното семейство и с други значими за детето хора, които са записани в плана за грижи и в договора с приемното семейство.
2. При необходимост контактите с биологичното семейство са подкрепяни от социален работник.
3. Социалният работник е информиран за осъществените контакти, като информацията за тях е отразена в досието на детето.

Стандарт 8

При решаването на всички въпроси относно грижите за детето се зачитат мненията на детето, на неговото биологично семейство и на приемното семейство, освен в случаите, когато това не е в интерес на детето.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 8:

1. Мнението на детето, на неговото семейство и на важни за детето хора по всички въпроси, отнасящи се до ежедневието или бъдещето му и влияещи върху тях, са взети под внимание от социалния работник, работещ с детето.
2. На всяко дете със затруднения в общуването са осигурени подходящи средства, за да може да изрази своето мнение, желания и чувства относно полаганата за него грижа.
3. Детето е подпомагано от социалния работник да изразява

мнение и отношение към полаганите за него грижи в приемното семейство.

Стандарт 9

На детето, настанено в приемно семейство, се осигуряват подходящи здравни грижи.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 9:

1. Преди настаняването на детето на приемното семейство е дадено пълно описание на здравните нужди на детето и са уточнени процедурите, осигуряващи получаването на медицинско лечение и грижи.
2. Приемното семейство е обучено по въпросите за здраве, хигиена и оказване на първа помощ.
3. Приемното семейство е запознато със задълженията и отговорностите си за запазване здравето на всяко дете под негова грижа, което включва:
 - а) осигуряване на личен лекар;
 - б) водене на детето при лекар и зъболекар, когато е необходимо;
 - в) водене на детето на всички необходими профилактични прегледи;
 - г) отдаване внимание на здравните въпроси в ежедневната грижа за детето, като диета, лична хигиена, спортуване.
4. Приемното семейство е подпомагано при осигуряването на необходимите здравни услуги за детето.
5. Социалният работник на детето е информиран периодично за здравния му статус, като настъпилите промени са отразени в досието му.

Стандарт 10

На детето, настанено в приемно семейство, се осигурява подходящо образование и подкрепа в образователния процес.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 10:

1. Оценката на образователните нужди на детето и актуализирането ѝ са направени с участието на приемното семейство.
2. В договора за настаняване са записани отговорностите на приемното семейство за осъществяване и подпомагане процеса на обучение на детето.
3. Социалният работник е информиран от детето и приемното семейство за постиженията и проблемите му в училище, като информацията е отразена в досието на детето.

Стандарт 11

Приемното семейство подкрепя детето за придобиване на умения за самостоятелен начин на живот и вземане на самостоятелни решения.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 11:

1. Разработен е план за подкрепа на децата, настанени в приемни семейства, за времето след прекратяване на настаняването.
2. Приемното семейство е обучено и подкрепяно в работата му по подготовката на детето за самостоятелен живот.
3. Детето е информирано за възможностите за подкрепа, които може да ползва след прекратяване на настаняването.

Стандарт 12

Приемното семейство възпитава и подпомага детето, включително за изграждане на добри взаимоотношения в семейството.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 12:

1. Преди настаняването на детето са обяснени по достъпен и разбираем за него начин причините и срока на настаняване и правилата за поведение в дома на приемното семейство.
2. На приемното семейство е осигурено обучение и подкрепа по въпросите на възпитанието, на взаимоотношенията му с детето и приемливите физически контакти, както и нуждите на детето от емоционална топлина и обич.
3. На приемното семейство се предоставя писмена процедура, която то следва да изпълнява в случаите, в които се налага предприемане на ограничителни възпитателни мерки при неприемливо поведение от страна на настаненото дете.

Стандарт 13

За всяко приемно семейство се определя социален работник за работа с него по реда на чл. 8, ал. 5 от Наредбата за условията и реда за кандидатстване, подбор и утвърждаване на приемни семейства и настаняване на деца в тях.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 13:

1. Всяко приемно семейство е наблюдавано от социален работник и има достъп до професионална помощ, информация и съвети.
2. Приемното семейство се посещава от социален работник, като получената информация е отразена в съответни доклади.

3. При трудно или агресивно поведение от страна на настаненото дете приемното семейство е подкрепяно от социалния работник, работещ с него.
4. При необходимост или по желание на приемното семейство е осигурено поддържащо обучение.

Стандарт 14

Доставчикът на социална услуга „приемна грижа“ трябва да има разработена методология за предоставянето ѝ, обезпечена с необходимите ресурси.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 14:

1. Доставчикът има разработена методика за обучение, подготовка, подкрепа, консултиране и работа с приемните семейства и настанените деца, която е документирана.
2. Доставчикът е лицензиран и/или регистриран по реда, предвиден в българското законодателство.
3. Доставчикът има определени структура на управление и степени на отговорност на персонала.
4. Доставчикът има разработена система за запознаване с добри национални и международни практики по предоставяне на услугата с цел подобряване на нейното качество.
5. Доставчикът има разработени правила и процедури за достъп до информация с оглед запазване на нейната поверителност.

Стандарт 15

Доставчикът на социални услуги по приемна грижа трябва да разполага с достатъчен и квалифициран персонал за работа с деца и семейства.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 15:

1. Доставчикът разполага с необходимия брой служители, който позволява предоставянето на качествени услуги за подкрепа на приемните семейства и грижи за настанените деца.
2. Всички служители на доставчика притежават необходимата квалификация и практически опит за работа с деца и семейства.
3. Доставчикът има писмена процедура за подбор и наемане на персонала, която включва изисквания за образование, квалификация, опит, личностни качества и критерии за оценка на кандидатите.
4. Всеки служител на доставчика има длъжностна характеристика, в която са описани неговите отговорности и уме-

- нията, които трябва да притежава.
5. Всеки служител на доставчика има лично досие, в което се палят резултатите от проведения конкурс за избор, всички проверки и препоръки за съответния служител, които доказват неговата надеждност и годност за работа с деца и семейства. За всеки служител ежегодно се прави проверка дали е бил обект на досъдебно производство.
 6. Доставчикът има план за обучение и развитие на персонала, за повишаване на неговите знания и умения за работа с деца и семейства. За всеки новопостъпил служител се осигурява въвеждащо обучение, което започва до 7 дни от наемането му и завършва до 10 седмици.
 7. На персонала, работещ по предоставяне на услугата, се осигурява супервизия от квалифицирани специалисти с опит в областта на приемната грижа.

Стандарт 16

Доставчикът на социалната услуга „приемна грижа“ трябва да поддържа подробна и актуална документация за предоставяната услуга.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 16:

1. Доставчикът поддържа документация, която съдържа цялата информация, свързана с функционирането и управлението на предоставяната услуга.
2. Дирекция „Социално подпомагане“ осигурява воденето на досие за всяко дете, настанено при приемно семейство, в което се съдържа актуална информация за вида и резултатите от предоставяните услуги, за събитията в живота на детето и всички документи, съдържащи информация за тях.
3. Доставчикът осигурява воденето на документация за: персонала и наетите специалисти по договор за конкретна дейност; приемните семейства; всички оплаквания, жалби и сигнали; всички важни въпроси, свързани с организацията на работа и с осъществяваните дейности.

Приложение № 3 към чл. 48

**(Изм. - ДВ, бр. 26 от 2007 г., в сила от 27.03.2007 г.,
изм. - ДВ, бр. 53 от 2008 г.)**

Критерии за съответствие на предоставяните социални услуги за деца в специализирани институции със стандартите по глава пета от Наредбата за критериите и стандартите за социални услуги за деца

Стандарт 1

При настаняване на дете в специализирана институция доставчикът на социални услуги запознава детето с организацията на живота в институцията, с начина за предоставяне на грижите и услугите и с члена от персонала, който отговаря лично за него. Информацията се предоставя и на родителите на детето и/или на други заинтересувани лица.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 1:

1. Всяка институция има институционален проект, който съдържа:
 - а) общи цели в работата на институцията и целите, които трябва да бъдат постигнати по отношение на настанените деца;
 - б) услуги, които се предоставят на децата;
 - в) брой, квалификация и опит на персонала;
 - г) организационна структура на институцията;
 - д) капацитет на институцията:
 - аа) брой, възраст, пол на децата, които ще се настаняват;
 - бб) прием на деца с увреждания или със специални нужди;
 - е) критерии за прием в институцията, включително политика за спешни настанявания, ако има такива;
 - ж) политики на институцията;
 - з) материална база на институцията (спални, сервизни помещения, места за игра и учене);
 - и) описание на политиката на институцията по отношение на антидискриминационните практики за защита на правата на децата.
2. Ръководството на институцията съвместно с настоятелството одобрява институционалния проект и го преразглежда поне веднъж годишно, актуализира го и го променя, където е необходимо.
3. Всички работещи в институцията са запознати с институционалния проект.
4. Политиките на институцията, процедурите и ръководствата за персонала точно отразяват институционалния проект.
5. Съществуват процедури за посрещане на децата в институцията, за запознаване с персонала и с децата, живеещи в институцията, както при планирано, така и при спешно настаняване.
6. Децата се запознават с правилата и процедурите на институцията, които се отнасят до тях, преди настаняването, а ако това не е възможно - при настаняването.

Стандарт 2

Доставчикът разработва методология за предоставяне на услугите, обезпечена с необходимите ресурси.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 2:

1. Доставчикът има разработена писмена методология за предоставяне на услугата, която включва:
 - а) описание на същността и принципите на социалната услуга;
 - б) цели на социалната услуга;
 - в) целевите групи;
 - г) описание на дейностите по предоставяне на социалната услуга;
 - д) описание на необходимите материални и човешки ресурси.
2. Доставчикът е лицензиран и/или регистриран по реда, предвиден в българското законодателство.
3. Доставчикът има определени структура на управление и степени на отговорност на персонала.
4. Доставчикът има разработен план за бъдещо развитие на услугата, който се актуализира ежегодно въз основа на резултатите от осъществения вътрешен и външен контрол.
5. Доставчикът е осигурил писмена информация за целите, целевата група и принципите на предоставяне на услугата за всички заинтересувани лица и организации в общността.
6. Доставчикът има разработени правила и процедури за достъпа до информация с оглед запазване на нейната поверителност.
7. Доставчикът има разработени вътрешни правила, регламентиращи цялостния процес по предоставяне на услугите, включително правата и задълженията на персонала и клиентите.

Стандарт 3

Доставчикът трябва да поддържа подробна и актуална документация за предоставяните услуги, персонала и настаняните деца.

Критерии за съответствие със стандарт 3:

1. За всяко дете и семейство, ползващи социални услуги, има досие. Досието съдържа следната актуална информация:
 - а) за детето;
 - б) за родителите;
 - в) направление или административна заповед за настаняване и/или съдебно решение;

- г) план за действие и актуален социален доклад, предоставени от дирекция „Социално подпомагане“;
 - д) оценяване на случая и изготвения въз основа на оценяването план за предоставяне на услугата или план за грижи;
 - е) описание на вида, обхвата и постигнатите резултати при предоставяне на услугата;
 - ж) история на живота на детето;
 - з) друга информация във връзка с предоставянето на услугата.
2. Доставчикът води документация за:
- а) персонала и наетите специалисти по договор за конкретна дейност;
 - б) всички оплаквания, жалби и сигнали;
 - в) всички важни въпроси, свързани с организацията на работата и с осъществяваните дейности.

Стандарт 4

Доставчикът прави оценка на потребностите на детето, въз основа на която разработва индивидуален план за грижи.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 4:

1. Планът за грижи за всяко дете отразява оценените потребности на детето, целите на настаняването, начина, по който тези цели ще бъдат реализирани, приноса на персонала в институцията и родителите и как ще бъде оценяван ефектът от настаняването.
2. Планът включва:
 - а) здравни потребности и утвърждаване на здравословен начин на живот;
 - б) осигуряване на безопасна среда и повишаване на благосъстоянието;
 - в) физически и емоционални потребности;
 - г) образователни потребности;
 - д) културни, религиозни, езикови и етнически потребности;
 - е) нужди за отдых;
 - ж) реда за осъществяване на контакти с родители и близки;
 - з) възможности за интеграция извън институцията;
 - и) определяне на приоритетните потребности на детето.
3. Планът за грижи се изработва от мултидисциплинарен екип съвместно със социалния работник от дирекция „Социално подпомагане“.
4. Планът за грижи се изработва в съответствие с плана за действие, изготвен от дирекция „Социално подпомагане“.
5. За всяко настанено в специализирана институция дете е

- определен персонално отговорен социален работник, който следи за изпълнението на плана за грижи и осъществява индивидуална подкрепа и ръководство на детето.
6. При съставянето на плана за грижи активно се проучват и се вземат предвид индивидуалните потребности и желания на детето.
 7. Осигурява се подкрепа на децата с увреждания, които имат затруднения в комуникацията, с оглед подпомагане включването им във вземането на решенията, които ги засягат.
 8. Децата са запознати по достъпен за тях начин със съдържанието на плана за действие и с плана за грижи в зависимост от степента им на развитие.
 9. Оценката на потребностите на настаненото дете е актуализирана периодично, но не по-рядко от 6 месеца, съгласно сроковете, регламентирани в плана за грижи.
 10. Резултатите и взетите решения при всеки преглед на плана за грижи са документирани и приложени към досието на детето.
 11. При преместване или преминаване в друга форма на социална услуга е осигурена писмена информация за детето с оглед гарантиране приемственост на грижата.

Стандарт 5

Доставчикът осигурява възможност за лични контакти на детето със семейството му, с приятелите му и/или с близки хора.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 5:

1. На децата е осигурена подкрепа за осъществяване на контакти с техните семейства, приятели или близки хора и са стимулирани да ги поддържат, ако това е предвидено в плана за действие и в плана за грижи.
2. Редът за осъществяване на контакти е записан подробно в плана за грижи, в който са отразени и необходимите ограничения с оглед безопасността и интереса на детето.
3. На персонала е предоставена писмена разработена процедура за осъществяване наблюдение на срещите при посещения с цел осигуряване безопасност на настанените деца.
4. Обособено е семейно пространство, в което при подходящи условия се провеждат всички срещи между детето и неговите родители, близки, кандидат-осиновители, кандидати за приемно семейство и други.

Стандарт 6

Настаненото дете се подготвя за самостоятелен начин на живот и вземане на самостоятелни решения.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 6:

1. В плана за грижи са заложиени дейности, свързани с обучение на детето в знания и умения за самостоятелен живот.
2. На детето са осигурени условия за придобиване на практически умения за самостоятелен живот.
3. Доставчикът заедно с дирекция „Социално подпомагане“ разработва и изпълнява план за напускане на институцията, който включва:
 - а) образование;
 - б) обучение;
 - в) професионално ориентиране;
 - г) търсене на жилище;
 - д) търсене на възможности за социално подпомагане;
 - е) за младите хора с увреждания - необходимата подкрепа;
 - ж) здравно образование и здравни грижи;
 - з) създаване и поддържане на мрежа за социална подкрепа;
 - и) търсене на подкрепа при възникване на проблем.

Стандарт 7

Доставчикът осигурява индивидуална подкрепа на детето в съответствие с неговите потребности.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 7:

1. Децата получават индивидуална подкрепа в съответствие с техните потребности и желания. Децата със специални потребности получават помощ, подкрепа и ръководство, когато имат необходимост или при поискване.
2. Индивидуалната подкрепа включва запознаване с различни проблеми в областта на здравето, социалните и личните контакти, междуполовото и сексуалното общуване.
3. Децата могат да се обръщат за личните си проблеми към всеки член на персонала, а не само към своя социален работник.
4. Специална подкрепа и консултация се осигурява на всяко дете от институцията, което е или е било жертва на насилие или сексуална злоупотреба.
5. Децата, в чийто план за грижи са включени специализирани външни услуги (здраве, образование, отдих), получават на практика тези услуги. Персоналът подпомага осъществяването на всяка програма за предоставяне на тези услуги.

Стандарт 8

Доставчикът създава условия за свободно изразяване на мнения и за вземане на самостоятелни решения от детето, както и за участие при обсъждането на въпросите, свързани с ежедневието и вътрешния ред.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 8:

1. Мнението на детето е взето предвид при вземането на решения, които засягат ежедневието и бъдещето му, чрез включване в екипни обсъждания и провеждане на лични срещи с отговорния за него социален работник. За резултатите от обсъжданията и срещите са съставени протоколи.
2. На децата със затруднена комуникация са осигурени възможности да изразяват мнението си и да се запознаят с взетите решения.

Стандарт 9

Доставчикът осигурява поверителност на информацията за децата.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 9:

1. Персоналът зачита желанието на детето за уединение. Информацията за детето е поверителна при условията и по реда, предвидени в Закона за защита на личните данни и Закона за достъп до обществена информация.
2. Директорът на институцията осигурява разработени процедури за поверителност, отнасящи се до:
 - а) достъпа до досието на всяко дете;
 - б) начина, по който се влиза в стаите на децата;
 - в) влизането без разрешение при спешни ситуации или когато децата се считат в риск;
 - г) използването на санитарните помещения;
 - д) обгрижването на деца с увреждания, включително даването на лекарства.
3. Персоналът е обучен да работи с поверителна информация.

Стандарт 10

Доставчикът осигурява здравословна храна на детето.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 10:

1. На настанените деца е осигурена необходимата по количество и качество храна, съобразена с техните потребности и с установените стандарти за детско хранене.
2. Обстановката в местата за хранене е съобразена с броя, възрастта и конкретните потребности на децата и насърча-

ва развиването на умения за самостоятелност.

3. Часовете за хранене са определени и децата са запознати с тях.

Стандарт 11

Доставчикът предоставя и осигурява възможност на детето за избор на дрехи и лични вещи.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 11:

1. Децата могат да пазят дрехите, личните си вещи и принадлежности за собствена употреба.
2. На децата е осигурено лично пространство за съхраняване на дрехите и личните им вещи.
3. На девойките са осигурени собствени санитарни средства.
4. На децата е осигурена свобода при разходване на личните им средства, освен в случаите на предвидени в плана за грижи ограничения.

Стандарт 12

На настаненото дете се осигуряват подходящи здравни грижи.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 12:

1. На детето се правят необходимите медицински изследвания за установяване на здравния му статус и се уточняват процедурите за получаване на медицинско лечение и грижи.
2. Персоналът е обучен по въпросите за здраве, хигиена и оказване на първа помощ и е осигурен шкаф с медикаменти за спешна медицинска помощ, който е заключен, и редът за достъп до него е писмено регламентиран.
3. Персоналът е запознат със задълженията и отговорностите си за запазване здравето на всяко дете под негова грижа, което включва:
 - а) осигуряване на личен лекар;
 - б) водене на детето при лекар и стоматолог, когато е необходимо;
 - в) водене на детето на всички необходими профилактични прегледи и имунизации;
 - г) осигуряване на диета, лична хигиена, спортуване и др. в ежедневните грижи за детето.
4. В досието на детето са записани всички заболявания или наранявания и видът на предприето лечение за времето на престоя му.
5. Разработена е процедура за обучение и контрол на настанените деца, която включва:
 - а) лична и полова хигиена;

- б) предотвратяване на употребата на алкохол и наркотични вещества и тютюнопушене;
- в) предпазване от ХИВ/СПИН и други полово предавани болести.
- 6. Децата са придружавани от член на персонала или от друго подходящо пълнолетно лице от същия пол за преглед при лекар или стоматолог.
- 7. На децата със специфични здравословни проблеми или увреждания е осигурена съответната подкрепа и помощ.
- 8. Предписаните лекарства се съхраняват на сигурно място и се дават на съответното дете от упълномощен член на персонала.
- 9. Директорът е получил и пази в досието на всяко дете предварително писмено съгласие от родител или настойник (попечител) за оказване на първа помощ и подходящо лечение, което не е предписано от лекар.
- 10. На децата се дават лекарства, както им е предписано, регистрира се всеки отказ за приемане на лекарства и ако това се повтаря често, се докладва на лекуващия лекар.
- 11. Персоналът преценява според възрастта и развитието на децата дали някои от тях могат сами да си вземат лекарствата. Персоналът контролира децата да съхраняват лекарствата си на недостъпно за другите деца място.

Стандарт 13

Доставчикът осигурява участие на детето в образователен процес и подпомага неговата подготовка.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 13:

- 1. Персоналът е запознат с образователните потребности на настанените деца и с планираните дейности за задоволяването им.
- 2. Участието на детето в образователен процес е подкрепяно чрез осигуряване присъствието му в училище, осигуряване на необходимите учебни пособия и/или подготовка на място по специално разработена образователна програма.
- 3. На децата се предоставят условия за самостоятелна подготовка за училище, като активно се насърчават и подкрепят за това.

Стандарт 14

Доставчикът подкрепя и насърчава децата да участват в подходящи за тях дейности през свободното си време и да развиват своите умения и таланти.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 14:

1. За настанените деца са осигурени възможности и са насърчавани да участват в подходящи за тях свободни занимания, съобразени с етническата им принадлежност, култура, език, религия, интереси и умения.
2. Осигурено е празнуването на рождени и именни дни, културни и религиозни празници, в планирането и подготовката на които участват и децата.
3. Талантите и способностите на децата са насърчавани чрез заложен в плана за грижи дейности.
4. При всички наблюдавани или ненаблюдавани дейности през свободното време трябва да се взема под внимание безопасността на децата. При всяка дейност, криеща опасности за живота или здравето на децата, се прави оценка на риска. Децата се наблюдават от специалист със съответната квалификация.
5. Децата се насърчават да участват в образователни и свободни занимания в общността за преодоляване на социалната изолация и им се оказва съдействие за това.
6. Децата се насърчават и им се дава възможност да създават и поддържат приятелски контакти със свои връстници извън мястото на предоставяне на услугата.
7. На децата е осигурен достъп за ползване на информация от различни подходящи източници.

Стандарт 15

Доставчикът осигурява възможност за свободно подаване на жалби и оплаквания от децата и разработва процедура за защита от насилие и злоупотреби.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 15:

1. Разработена е писмена процедура за подаване на жалби, която включва:
 - а) реда за подаване на жалби и оплаквания от децата, персонала, семействата и други лица, свързани с децата;
 - б) реда за вписване на жалбата или оплакването в специална книга за жалби и оплаквания;
 - в) условията и реда за отстраняване от работа на всеки член на персонала, който е обект на жалба или оплакване за насилие или друго тежко нарушение, застрашаващо здравето или живота на децата;
 - г) реда за осигуряване на съдействие от дирекция „Социално подпомагане“ и други компетентни органи при проверката и работата по сигнала;

- д) реда и сроковете за информиране на жалбоподателите за резултатите от работата по жалбата.
2. За всяка жалба и за действията, предприети от доставчика за отстраняване на нарушенията, се води досие.
 3. Децата и всички заинтересувани лица са запознати по достъпен за тях начин с реда за подаване на жалби и оплаквания до доставчика и органите по закрила на детето.
 4. За децата със затруднена комуникация е осигурена възможност за подаване на жалби и оплаквания.
 5. Разработена е писмена процедура за действие при сигнал за насилие или друга рискова ситуация за дете от член на персонала, децата или други лица.
 6. Процедурите за закрила от насилие, злоупотреби и тормоз са съгласувани с дирекция „Социално подпомагане“.

Стандарт 16

Доставчикът разработва и следва специална процедура при отсъствие на дете без разрешение.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 16:

1. Разработена е процедура, която включва:
 - а) мерки за издирване на дете, което отсъства или за което се предполага, че е избягало, включително сигнализиране на полицията, дирекция „Социално подпомагане“ и други заинтересувани лица;
 - б) ред за получаване на информация за установеното местонахождение на детето с цел гарантиране на неговата сигурност;
 - в) ред за прибиране и връщане на детето след намирането му;
 - г) необходими действия след завръщането на детето.
2. Ако има информация, че детето е било жертва на насилие или трафик по време на неговото отсъствие, тя незабавно в писмен вид се предава на дирекция „Социално подпомагане“ и на съответното структурно звено на Министерството на вътрешните работи за предприемане на необходимите действия.
3. Съставени са протоколи за обстоятелствата при всички случаи на напускане без разрешение, предприетите действия и причините за напускането.
4. При риск дете да излезе без разрешение са разработени мерки, които могат да включват постоянно наблюдение, прилагане на възпитателни и терапевтични мерки или фи-

зическо ограничаване. Мерките са част от индивидуалния план за грижи.

Стандарт 17

Доставчикът уведомява писмено компетентните органи и родителите за всеки инцидент, свързан с настанените деца.

Критерии за съответствие със стандарт 17:

1. Доставчикът има разработена писмена процедура за уведомяване на съответните компетентни органи и родителите при инцидент, който засяга живота и здравето на дете, ползващо услугата. Процедурата включва и реда за регистриране на инцидентите.
2. В досието на детето са вписани всички предприети действия и резултатите от тях.

Стандарт 18

Доставчикът осигурява условия за изграждане на отношения, основани на взаимно уважение и разбиране между децата и персонала.

Критерии за съответствие със стандарт 18:

1. Отношенията на персонала с децата са съобразени с тяхната индивидуалност и възпитават взаимно уважение.
2. Персоналът е обучен и въздейства върху поведението на децата по позитивен за тях начин при спазване на личните им граници.
3. При работата с децата персоналът не проявява толериране или антипатия към отделна личност или група.
4. Децата, ползващи услуги, са информирани по достъпен за тях начин за правилата на вътрешния ред и за последиците от неспазването им.

Стандарт 19

Доставчикът разработва и следва специална процедура за възпитание и дисциплина.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 19:

1. Разработена е процедура, в която са описани редът и възможностите за прилагане на дисциплинарни и ограничителни мерки спрямо настанените деца.
2. Физическо ограничаване на детето е предприето само с оглед предотвратяване на рискове за живота и здравето му.
3. На настанените деца са обяснени по достъпен и разбираем начин правилата за поведение и възможните последици от неспазването им.

4. Приложените дисциплинарни и ограничителни мерки са регистрирани в специална книга и досието на детето.

Стандарт 20

Доставчикът следва да осигури подходящи местоположение и материална база, съответстващи на целите на настаняването.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 20:

1. Услугата е предоставена на достъпно и комуникативно място, съобразено с потребностите на децата.
2. Сградата, помещенията, обзавеждането и оборудването са поддържани в добър вид и добро функционално състояние.
3. Децата са разпределени в спални помещения, съобразени с възрастта и пола им. Изключение се допуска, ако децата са братя и сестри и е в техен интерес.
4. Условиата и редът за провеждане на лични разговори по телефон от децата се определят с правилата за вътрешния ред.
5. Стаите за персонала са разположени близо до спалните на децата с оглед посрещане на техните нужди.
6. Санитарните помещения са достатъчно на брой за посрещане нуждите на децата.
7. Санитарните помещения са достъпни и устроени съобразно нуждите на децата за запазване на достойнството и сигурността им.
8. Осигурена е възможност вратите на баните и тоалетните да се отварят от персонала при произшествие.
9. За персонала са осигурени отделни санитарни помещения.

Стандарт 21

Доставчикът е длъжен да осигури безопасна и сигурна среда за децата.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 21:

1. Материалната база и обзавеждането гарантират безопасна и сигурна среда за децата.
2. (изм. - ДВ, бр. 53 от 2008 г.) Разработен е план за действие при бедствия, аварии, инфекциозни заболявания и други критични ситуации, включително реда за евакуация, който е съгласуван със структурните звена на Национална служба „Пожарна безопасност и защита на населението на Министерството на вътрешните работи“ и със съответните структурни звена на Министерството на извънредните ситуации.

3. Децата и персоналът са запознати с плана за действие.
4. На всеки 12 месеца са провеждани упражнения за евакуация на персонала и децата и са проверявани алармите и оборудването.
5. Осигурен е пропускателен режим и при необходимост - подходяща охрана.
6. При необходимост е осигурено съпровождащо лице от персонала, когато детето излиза в населеното място или извън него.
7. Разработена е процедура за посещения от външни лица.

Стандарт 22

Доставчикът е длъжен да проведе внимателен подбор на персонала и доброволците, работещи с деца в институцията.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 22:

1. Доставчикът има писмена процедура и критерии за оценка на кандидатите за подбор на персонала и разработени длъжностни характеристики, които включват изисквания за образование, квалификация, опит, личностни качества.
2. С цел запознаване със спецификата и условията на работа са проведени предварителни срещи на място с кандидатите за работа и с доброволците. Срещите се регистрират.
3. За всеки служител е направена проверка дали е бил обект на досъдебно производство, информацията от която е актуализирана периодично.
4. Подборът на персонала и доброволците е направен в съответствие с изискванията, регламентирани в длъжностните им характеристики, в които е включен Етичният кодекс на работещите с деца.

Стандарт 23

Доставчикът осигурява професионална и методическа подкрепа на персонала и осигурява възможност за повишаване на квалификацията му.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 23:

1. Разработена е програма за обучение на новоназначени служители за работа с целевата група деца.
2. На членовете на персонала, работещи с деца, е осигурено ежемесечно провеждане на супервизия, като за резултатите от нея се съставя протокол.
3. На персонала са осигурени възможности за обучение и повишаване на професионалния му капацитет, включително запознаване с добри национални и международни практики.

4. Всеки член на персонала има личен работен план, по който е оценяван ежегодно от доставчика, като резултатите от оценката и планираните цели, включително за продължаващо или подкрепящо обучение, са приложени към личното му досие.
5. Персоналът е запознат с възможностите и реда за получаване на професионална подкрепа и консултиране.

Стандарт 24

Числеността, опитът и квалификацията на персонала в институцията следва да бъдат съобразени с необходимостта от осигуряване на качествена грижа за децата.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 24:

1. Графикът на дежурствата на служителите е направен с оглед осигуряване на качествена грижа за децата денонощно.
2. Директорът на институцията осигурява приемственост на персонала, така че да не се прекъсват връзките между персонала и децата.
3. На децата не се поверява отговорност за други деца в институцията, нито им се възлага да заместват отсъстващ член на персонала.

Стандарт 25

Доставчикът разработва процедура за вътрешен контрол на предоставяните услуги и осъществява периодичен вътрешен контрол върху работата на персонала и качеството на предоставяните грижи.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 25:

1. Доставчикът има разработена процедура със срокове за осъществяване на вътрешен контрол върху функционирането на услугата. Контролната дейност се документира.
2. Ежегодно е изготвян обобщен доклад за резултатите от осъществения вътрешен контрол и предприетите действия за отстраняване на установените пропуски, достъпен за всички заинтересувани лица и организации.

Стандарт 26

За всяко дете задължително се води лично досие. Детето има право на достъп до личното си досие.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 26:

1. Всяко дете има лично досие, което съдържа:
 - а) лични данни на детето - име, презиме и фамилия, ЕГН;

- б) адрес на детето непосредствено преди настаняването в институцията;
 - в) копие от плана за грижи и от плана за действие, резултати от прегледите на плана;
 - г) вероизповедание;
 - д) описание на произхода на детето, особености на неговата културна и езикова среда;
 - е) адрес и телефон на дирекция „Социално подпомагане“, извършила настаняването;
 - ж) административната заповед и/или съдебното решение за настаняване;
 - з) дати и цели за всяко посещение от други лица на детето по време на престоя му в институцията;
 - и) дата и обстоятелства на отсъствието на детето от институцията, включително с разрешение;
 - к) описание на специалните потребности на детето, ако има такива;
 - л) дата и обстоятелства за прилагане на мерки за контрол и ограничение;
 - м) специални изисквания за здравните и диетичните потребности на детето;
 - н) адрес и телефон на личния лекар на детето;
 - о) отразяване на сериозни заболявания и инциденти;
 - п) контакти на детето с родителите.
2. Детето и родителите му имат достъп до информацията, съдържаща се в личното му досие, в съответствие със законите изисквания.

**Проект
Предизвикателствата за
България в социална Европа:
предоставяне на качествени
социални услуги в общността**

**Програма ФАР „Развитие на
гражданско общество“ 2005**

**Фондация
„Програмен и аналитичен център
за европейско право“
в партньорство с
„Регионален фонд за развитие“ -
Велико Търново**



КАЧЕСТВОТО НА СОЦИАЛНИТЕ УСЛУГИ В БЪЛГАРИЯ?