

## **УТВЪРДИЛ:**

Д-р Димитър Стефанов

Кмет на Община Тутракан

Дата: .....

# **ПРАВИЛА ЗА ОСЪЩЕСТВЯВАНЕ ОТ ОБЩИНА ТУТРАКАН НА КОНТРОЛ И МОНИТОРИНГ НА КАЧЕСТВОТО И ЕФЕКТИВНОСТТА НА СОЦИАЛНИТЕ УСЛУГИ, КОИТО СЕ ФИНАНСИРАТ СЪС СРЕДСТВА ОТ ДЪРЖАВНИЯ БЮДЖЕТ**

## **I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ**

**Чл. 1. (1)** С настоящите правила се уреждат условията и редът за осъществяване на годишен контрол и мониторинг на качеството и ефективността на социалните услуги, предоставяни на територията на община Тутракан, които се финансират със средства от държавния бюджет.

**(2)** Контролът и мониторингът по ал. 1 се осъществяват от определените със заповед на кмета на община длъжностни лица от общинска администрация.

**(3)** Кметът на общината може да наема и външни експерти за извършване на дейностите по ал.1.

**Чл. 2. (1)** Контролът и мониторингът на качеството и ефективността на социалните услуги, представяни на територията на община Тутракан, които се финансират със средства от държавния бюджет, включват следните контролни дейности:

1. оценка на съответствието на предоставяните на територията на община Тутракан социални услуги с приложимите за тях стандарти за качество и критериите за тяхното изпълнение;
2. събиране, обработване, анализиране и съхраняване на информацията за предоставяните на територията на община Тутракан социални услуги;
3. идентифициране на силни и слаби страни в дейностите по предоставяне на социални услуги на територията на общината.
4. идентифициране на проблеми, пропуски, грешки и нарушения при предоставянето на социалните услуги на територията на община Тутракан;
5. осъществяване на информационен обмен с лицата, ползващи предоставяните социални услуги на територията на община Тутракан;
6. извършване на проверки на място.

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

1. законосъобразно управление и предоставяне на социални услуги на територията на общината;
2. законосъобразното и ефективно разходване на предоставените средства от държавния бюджет;
3. спазване на правата на лицата, ползващи социалните услуги на територията на общината;
4. удовлетвореност на лицата, ползващи социалните услуги на територията на общината, съобразно постигнатите ползи и ефект за тях.
5. своевременно предприемане на действия от общината и доставчиците на социални услуги за подобряване на качеството и отстраняване на проблеми, пропуски, грешки и нарушения при предоставянето на територията на община Тутракан
6. регулярно наблюдение от общината на предоставянето на социални услуги, чието управление е нейна отговорност, с цел недопускане на сериозни нарушения при предоставянето на социални услуги.

**Чл. 3.** Дейностите по чл. 2, ал.1 се включват в следните форми на контрол:

1. Регулярно наблюдение на качеството и ефективността на социалните услуги, предоставяни на територията на община Тутракан, които се финансират със средства от държавния бюджет;
2. Провеждане на ежегоден мониторинг на качеството и ефективността на социалните услуги, които се предоставят на територията на община Тутракан и се финансират със средства от държавния бюджет.

## **II. РЕГУЛЯРНО НАБЛЮДЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО И ЕФЕКТИВНОСТТА НА СОЦИАЛНИТЕ УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЯНИ НА ТЕРИТОРИЯТА НА ОБЩИНА ТУТРАКАН.**

**Чл. 4. (1)** Регулярно наблюдение на качеството и ефективността на социалните услуги, предоставяни на територията на община Тутракан, които се финансират със средства от държавния бюджет се осъществява чрез извършване на периодични или извънредни проверки на място в предоставяните социални услуги.

**(2)** Периодичните проверки в социалните услуги на територията на община Тутракан, които се финансират със средства от държавния бюджет се извършват най-малко веднъж на две години или при идентифицирана необходимост, като доставчика се уведомява предварително по чрез график.

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

**Чл. 5. (1)** Всяка периодична/извънредна проверка е с комплексен характер и цели да постигне цялостно проследяване на изпълнението на всички стандарти за качество и критерии за тяхното изпълнение, отнасящи се за социалната услуга.

**(2)** При провеждане на периодична/извънредна проверка, проверяващите служители извършват и наблюдение за наличието на текущо изпълнение на контролните дейности, предвидени в утвърдения пред предходната година от ръководителя на съответната социална услуга Годишен план-график за провеждане на вътрешен контрол и мониторинг на качеството, съгласно чл.23, ал.1 от Наредбата за качеството на социални услуги.

**Чл. 6. (1)** Всяка проверка по чл.4 се извършва в присъствието на служител на доставчика на социалната услуга, осъществяващ дейности по ръководство и/или предоставяне на социални услуги.

**(2)** Лицата, извършващи проверката, както и всички служители на доставчика на социалната услуга, осъществяващи дейности по предоставяне са задължени да осигурят необходимите условия за провеждане на проверката, да оказват съдействие и да представят на проверяващите лица исканите от тях документи, сведения, справки и всяка друга информация, свързана с дейността по предоставянето на социалната услуга.

**(3)** Лицата, извършващи проверката имат право да получават пряко от потребителите на социални услуги необходимата информация само с тяхно съгласие.

**Чл. 7. (1)** В срок до 10 дни от приключване на проверката се съставя доклад за установените факти и обстоятелства.

**(2)** Докладът по ал.1 съдържа обект на проверката, факти и обстоятелства, установени при извършването и, констатирани несъответствия на социалната услуга със стандартите за качество, както и други обстоятелства, установени при проверката и се подписва от лицата, които са я извършили.

**(3)** Към доклада по ал.1 се прилагат копия на всички събрани по време на проверката документи, установяващи несъответствията.

**(4)** Докладът по ал.1 се представя на кмета на общината и на проверявания доставчик на социални услуги, а когато той е самата община – на ръководителя на социалната услуга.

**Чл. 8.** В случай на установено при проверката несъответствие на социалната услуга със стандартите за качество или друго нарушение на нормативната уредба в областта на социалните услуги, в тридневен срок от получаване на доклада кметът ги изпраща на Агенцията за качеството на социалните услуги.

### **III. ПРОВЕЖДАНЕ НА ЕЖЕГОДЕН МОНИТОРИНГ НА КАЧЕСТВОТО И ЕФЕКТИВНОСТТА НА СОЦИАЛНИТЕ УСЛУГИ, КОИТО СЕ ПРЕДОСТАВЯТ НА ТЕРИТОРИЯТА НА ОБЩИНА ТУТРАКАН И СЕ ФИНАНСИРАТ СЪС СРЕДСТВА ОТ ДЪРЖАВНИЯ БЮДЖЕТ**

**Чл. 9.** Провеждането на ежегоден мониторинг на качеството и ефективността на социалните услуги, които се предоставят на територията на община Тутракан и се финансират със средства от държавния бюджет се извършва чрез следните способы:

1. събиране, обработване, анализиране и съхраняване на информацията за резултатите от контролната дейности на община Тутракан, в т.ч. и за резултатите от проведен вътрешен контрол и мониторинг на качеството.
2. събиране, обработване, анализиране и съхраняване на информацията от годишните отчети на частните доставчици, предоставящи социални услуги въз основа на договор за възлагане, сключен с Кмета на Община Тутракан;
3. провеждане на системно наблюдение на състоянието и ефективността на предоставяните на територията на община Тутракан социални услуги с оглед на постигнатите резултати за лицата, които ги ползват;
4. анализиране на предложенията за подобряване на качеството и ефективността на социалните услуги, които се предоставят на територията на община Тутракан, разработени от Съвета по въпросите на социалните услуги
5. съдействие за периодичен преглед на програмите по чл.112, ал.1 от ЗСУ на частните доставчици, предоставящи социални услуги въз основа на договор за възлагане, и съгласуване на програмите;
6. осъществяване на информационен обмен с лицата, ползващи социални услуги, и с доставчиците на социални услуги на територията на общината чрез анкети, беседи, дискусии.

### **IV. ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ**

**§ 1.** Настоящите правила са разработени и приети на основание на чл. 25, ал. 2, т.8, чл.29, ал. 2, чл. 113, ал. 1, т.1 от Закона за социалните услуги и в изпълнение на Раздел II от Глава четвърта на Наредба за качеството на социалните услуги.

**§ 2.** Неразделна част от настоящите правила са : въпросник за ръководителите на социални услуги и частните доставчици на социални услуги, анкета за обратна връзка за потребители на социални услуги от общността за пълнолетни лица; анкета за обратна връзка за потребители на услуги от резидентен тип за деца, анкета за обратна връзка за деца, потребители на социални услуги в общността; анкета за обратна връзка за потребители на резидентни услуги за пълнолетни лица.

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

## ВЪПРОСНИК

За ръководителите на социални услуги и частни доставчици на социални услуги

Настоящият въпросник е разработен във връзка със задължението на община Тутракан за мониторинг на социалните услуги. Резултатите от проведената анкета ще дадат информация, относно качеството на предлаганите социалните услуга и база за бъдещо им планиране на територията на община Тутракан

1. Вашето образование:.....
2. Вашата професионална квалификация: .....
3. Коя социална услуга ръководите?.....
4. От колко време работите в социалната сфера?
  - ☐ до 1 година
  - ☐ над 1 година
  - ☐ над 2 години
5. Налична ли е документацията, свързана с предоставянето на услуги /самостоятелно или в комплекс/ в съответствие с НКСУ?
  - ☐ да
  - ☐ в известна степен
  - ☐ не
6. Водите ли регистър на потребителите ?
  - ☐ да, общо за всички услуги в комплекс
  - ☐ да, самостоятелно за всяка услуга
  - ☐ не
7. Водите ли регистър на отказите по чл.78, ал.5 от ЗСУ във връзка с чл.22, ал.1 от ППЗСУ?
  - ☐ да
  - ☐ не
  - ☐ в процес на въвеждане
8. Осигурена ли е достъпност на средата и информираността за социалната услуга, която ръководите ? */Моля, опишете/*
  - ☐ да.....
  - ☐ не.....
  - ☐ има какво да се желае:.....
9. Спазват ли се правата на потребителите на социалната услуга, която ръководите ?
  - ☐ да, чрез.....
  - ☐ има какво да се желае:.....
10. Извършвате ли вътрешен контрол и мониторинг на качеството по чл.22 от НКСУ в социалната услуга, която ръководите?
  - ☐ да, лично или от определени със заповед служители  
.....
  - ☐ да, чрез наемане на външни експерти
  - ☐ в процес на разработване:.....
11. Съответства ли предоставяната социална услуга на стандарта за нейното качество?
  - ☐ да
  - ☐ не
  - ☐ има какво да се желае
12. Отговаря ли работния капацитет и квалификацията на служителите на стандарта за нейното качество?
  - ☐ да

☐ не

☐ има какво да се желае

13. Извършван ли е текущ ремонт на помещенията и обновяване на материалната база? /Моля, опишете/.....

.....

14. Имате ли подадени оплаквания от потребители на социалната услуга?

☐ да.....

☐ не.....

☐ не знам:.....

15. Вземате ли под внимание предложенията на потребителите за оптимизиране на социалната услуга?

☐ да.....

☐ не.....

☐ в известна степен:.....

16. Какви форми на обратна връзка от потребителите използвате?

☐ неформален разговор

☐ на среща, чрез анкета

☐ съвет на потребителите

☐ друго.....

17. Смятате ли, че услугата постига целите си?

☐ да.....

☐ не.....

☐ в известна степен:.....

18. Какви са основните трудности пред социалната услуга?

☐ недостатъчно финансиране

☐ недостатъчно квалифициран персонал

☐ текучество на кадри

☐ материалната база

☐ друго.....

19. Получавате ли подкрепа от бизнеса за реализиране на социалната кауза в услуга?

☐ да, под формата на.....

☐ не .....

20. Има ли желаещи за извършване на доброволческа дейност в услугата, която ръководите?

☐ да

☐ не

☐ в известна степен

21. Смятате ли, че услугата отговаря на индивидуалните нужди на потребителите?

☐ да

☐ в известна степен

☐ не

22. Предложение към Община Тутракан за подобряване на социалната услуга, която ръководите или Ви е предоставена за управление?

.....

.....

Благодарим Ви за участието !

## АНКЕТА ЗА ОБРАТНА ВРЪЗКА

### ЗА ПОТРЕБИТЕЛИ НА СОЦИАЛНИ УСЛУГИ ОТ ОБЩНОСТТА ЗА ПЪЛНОЛЕТНИ ЛИЦА

Настоящата анкета е разработена с цел проучване на начина на предоставяне на социалните услуги от общността за пълнолетни лица на територията на община Тутракан. Резултатите от проведената анкета ще дадат информация, относно качеството на предоставяната услуга, дали потребителите са доволни и дали участват в мониторинга на ползваните от тях услуга .

1. На колко години сте? .....

2. Коя социална услуга от ползвате?

☐ ДЦПЛУ

☐ ЦСРИПЛ

3. От колко време ползвате услугата?

☐ По малко от 1 година

☐ Повече от 1 година

☐ Повече от 3 години

4. Кое беше водещото при избора на социалната услуга, която ползвате ?

☐ целевата група

☐ материалната база

☐ препоръките .

☐ нямаше нужната информация, но имаше свободното място

5. Участвахте ли при изготвяне на индивидуалната оценка и индивидуалния план за подкрепа?

/Питаха ли Ви къде се затруднявате, какво обичате да правите и какво искате да се промени?/

☐ Да

☐ Не

☐ не знам

6. Как се чувствате, когато посещавате социалната услугата ?

☐ :) / щастлив, усмихнат /

☐ :| / безразлично ми е /

☐ :( / недоволен, тъжен /

7. Питали ли са Ви дали Ви харесва ползваната услуга ?

☐ Да

☐ Не

☐ не знам

8. Какво Ви харесва в ползваната от Вас услуга?

☐ вниманието, което получавам

☐ хората с които работа

☐ нещата, които научавам

☐ друго.....

9. Как оценявате отношението на екипа към Вас и Вашите потребности?

☐ много добро

☐ добро

☐ незадоволително

10. С какво Ви помогнаха в ползваната от Вас социална услуга :

- ☐ с усвояването на нови знания и умения
- ☐ подобри ми се самочувствието
- ☐ намерих нови приятели
- ☐ друго .....

11. Смятате ли, че в услугата се отнасят към Вас с уважение и зачитат достойнството Ви?

- ☐ да, винаги
- ☐ понякога
- ☐ не зная

12. Колко добре бяхте информирани относно работата с Вас?

- ☐ много добре
- ☐ достатъчно
- ☐ малко

13. Как оценявате социалната услуга, която ползвате? Комплексна оценка от дейности за подкрепа, персонал, материална база, достъпност.

- ☐ отлична
- ☐ много добра
- ☐ добра
- ☐ лоша

14. Искате ли нещо в ползваната от Вас услуга да се подобри ?

.....

.....

.....

.....

.....

Благодарим Ви за участието !

## АНКЕТА ЗА ОБРАТНА ВРЪЗКА

### ЗА ПОТРЕБИТЕЛИ НА УСЛУГИ ОТ РЕЗИДЕНТЕН ТИП ЗА ДЕЦА

Настоящата анкета е разработена с цел проучване на начина на предоставяне на социалните услуги от резидентен тип за деца на територията на община Тутракан.

Резултатите от проведената анкета ще дадат информация, относно качеството на предоставяната услуга, дали потребителите са доволни от ползваните от тях услуга .

1. Как се чувстваш, когато си в социалната услуга?

- ☐ щастлив
- ☐ доволен
- ☐ недоволен
- ☐ нещастен

2. Какво най- много ти харесва в социалната услуга ?

- ☐ приятелите, които открих
- ☐ сигурност и разбиране
- ☐ мероприятията, екскурзии
- ☐ друго

3. Участваш ли в следните дейности? /възможност за повече от един отговор/

- ☐ избор на меню
- ☐ избор на дрехи/обувки
- ☐ планиране на свободно време
- ☐ избор на дейности

4. Получаваш ли емоционална подкрепа от страна на служителите в услугата?

- ☐ да
- ☐ понякога
- ☐ не мога да преценя

5. Смяташ ли, че служителите в услугата се отнасят към теб с уважение и зачитат достойнството ти ?

- ☐ да
- ☐ понякога
- ☐ не мога да преценя

6. Какво е най-ценното, което научи в социалната услуга?

/възможност за повече от един отговор/

- ☐ самостоятелност
- ☐ уроците на живота
- ☐ повишаване на училищните умения и общата култура
- ☐ да общувам и създавам приятелства
- ☐ придобих умения за готвене, чистене, лична хигиена
- ☐ друго.....
- ☐ нищо не научих

7. Как оценяваш грижите, които получаваш в услугата?

- ☐ много добри
- ☐ достатъчни
- ☐ лоши

8. Какво би искал да промениш в социалната услуга ?

.....  
.....

Благодарим Ви за участието !



## АНКЕТА ЗА ОБРАТНА ВРЪЗКА

### ЗА ДЕЦА, ПОТРЕБИТЕЛИ НА СОЦИАЛНИ УСЛУГИ В ОБЩНОСТТА

Настоящата анкета е разработена с цел проучване на начина на предоставяне на социалните услуги в общността за деца на територията на община Тутракан. Резултатите от проведената анкета ще дадат информация, относно качеството на предоставяната услуга.

Картата се попълва от родител/настойник

1. Кой Ви насочи към социалната услуга ?

- ☐ отдел „Закрила на детето“
- ☐ училище/детска градина
- ☐ приятел/познат
- ☐ друго.....

2. Какво най-много Ви харесва в социалната услуга?

- ☐ вниманието, което получава
- ☐ специалистите, които работят
- ☐ друго

3. Какво не Ви харесва в социалната услуга?

.....  
.....  
.....

4. Как оценяване отношението на екипа към детето?

- ☐ много добро
- ☐ задоволително
- ☐ лошо

5. Смятате ли, че социалната услуга е достъпна ?

- ☐ лесно достъпна
- ☐ добра
- ☐ не е достъпна

6. Колко добре бяхте информирани относно работата с детето Ви в социалната услуга ?

- ☐ много добре
- ☐ достатъчно
- ☐ когато аз поставя въпроса
- ☐ не са ме информирали

7. Как оценявате подкрепата, която получава детето при ползване на социалната услуга?

- ☐ много добра
- ☐ достатъчна
- ☐ задоволителна

8. Имате ли предложения или идеи относно предоставяната социална услуга и екипа ?

.....  
.....  
.....  
.....

Благодарим Ви за участието !

## АНКЕТА ЗА ОБРАТНА ВРЪЗКА

### ЗА ПОТРЕБИТЕЛИ НА РЕЗИДЕНТНИ УСЛУГИ ЗА ПЪЛНОЛЕТНИ ЛИЦА

Настоящата анкета е разработена с цел проучване на начина на предоставяне на социалните услуги от резидентен тип за пълнолетни лица на територията на община Тутракан. Резултатите от проведената анкета ще дадат информация, относно качеството на предоставяната услуга, дали потребителите са доволни и дали участват в мониторинга на ползваните от тях услуга .

1. Вашето  
име.....
2. На колко години сте? .....
3. Коя социална услуга от резидентен тип ползвате?  
☐ Дом за възрастни хора  
☐ Резидентна грижа за лица с деменция  
☐ Резидентна грижа за лица с интелектуални затруднения  
☐ Резидентна грижа за лица с психични разстройства
4. От колко време ползвате услугата?  
☐ По малко от 1 година  
☐ Повече от 1 година  
☐ Повече от 3 години
5. Кое беше водещото при избора на социалната услуга, която ползвате ?  
☐ целевата група  
☐ материалната база  
☐ препоръките  
☐ нямаше нужната информация, но имаше свободното място
6. Участвахте ли при изготвяне на индивидуалната оценка и индивидуалния план за подкрепа?  
/Питаха ли Ви къде се затруднявате, какво обичате да правите и какво искате да се промени?/  
☐ Да  
☐ Не  
☐ не знам
7. Ползвате ли друга социална услуга освен резидентната грижа?  
☐ Да, каква  
.....  
☐ Не  
☐ не знам
8. Питали ли са Ви дали Ви харесва ползваната услуга ?  
☐ Да  
☐ Не  
☐ не знам
9. Какво Ви харесва в ползваната от Вас услуга?  
/оценка по скала от 1 – не съм доволен/а до 3 – доволен/а съм /  
**\* храната** /избор на храна, достатъчно количество, качество, разнообразно меню, участие при приготвянето и др./  
☐ не съм доволен, защото:.....  
.....

- ☐2 по-скоро съм доволен/а, но има какво да се подобри .....
- ☐3 доволен/а съм .....

**\*организация на жилищното пространство** / обзавеждане и оборудване, лична свобода, достъп до лични вещи, достъпност/

- ☐1 не съм доволен, защото:.....
- ☐2 по-скоро съм доволен/а, но има какво да се подобри .....
- ☐3 доволен/а съм .....

**\*хигиена** /лична хигиена, хигиена на помещения, температура, влажност/

- ☐1 не съм доволен, защото:.....
- ☐2 по-скоро съм доволен/а, но има какво да се подобри.....
- ☐3 доволен/а съм .....

**\*здравно обслужване** /личен лекар, осигурена дентална помощ и достъп до други медицински специалисти, болнично лечение, специализирана мед. помощ, рехабилитация/

- ☐1 не съм доволен, защото:.....
- ☐2 по-скоро съм доволен/а, но има какво да се подобри .....
- ☐3 доволен/а съм .....

**\*отношение на персонала**/уважение и зачитане на достойнството, емоционална подкрепа/

- ☐1 не съм доволен, защото:.....
- ☐2 по-скоро съм доволен/а, но има какво да се подобри.....
- ☐3 доволен/а съм .....

**\*ангажирането на времето през деня** /дневни занимания, дейности, съпътстващи услуги /

- ☐1 не съм доволен, защото:.....
- ☐2 по-скоро съм доволен/а, но има какво да се подобри .....
- ☐3 доволен/а съм .....

10. Изразявали ли сте мнение относно ползване на социалната услуга, в която сте настанен/а?

- ☐ Да, по отношение на.....

.....  
☐ Не, защото .....  
.....

11. Участвате ли в Съвет на потребителите в социалната услуга ?

- ☐ Да  
☐ Не  
☐ Не знам

12. Тук, аз съм:

- ☐ :) / щастлив, усмихнат /  
☐ :| / безразлично ми е /  
☐ :( / недоволен, тъжен /

13. Какво най-много Ви харесва в социалната услуга, която ползвате ?

.....  
.....

14. Какво не Ви харесва в социалната услуга, която ползвате ?

.....  
.....

15. Искате ли нещо в предоставяната услуга да се подобри ?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Благодарим Ви за участието !