

АСОЦИАЦИЯ „ПРОЗРАЧНОСТ БЕЗ ГРАНИЦИ“

Гражданска
платформа за
открито и
отговорно
управление

СОЦИАЛНИ
ГРИЖИ ЗА
ДЕЦА В РИСК



**ДОКЛАД
ОТ НАБЛЮДЕНИЕТО НА
ДЕЙНОСТТА НА ИНСТИТУЦИИ НА МЕСТНО И
РЕГИОНАЛНО НИВО ПРИ ПРЕДОСТАВЯНЕТО НА
СОЦИАЛНИ ГРИЖИ ЗА ДЕЦА В РИСК (СОЦИАЛНИ УСЛУГИ
РЕЗИДЕНТЕН ТИП – НАСТАНЯВАНЕ В ЦЕНТРОВЕ ОТ
СЕМЕЕН ТИП)**



Настоящият документ е създаден в резултат на работата по проект „Гражданска платформа за отговорно и отчетно управление“, осъществен с финансовата подкрепа на Програмата за подкрепа на неправителствени организации в България по Финансовия механизъм на Европейското икономическо пространство. Цялата отговорност за неговото съдържание се носи от Асоциация „Прозрачност без граници“ и при никакви обстоятелства не може да се приема, че той отразява официалното становище на Финансовия механизъм на Европейското икономическо пространство и Оператора на Програмата за подкрепа на неправителствени организации в България.



АСОЦИАЦИЯ „ПРОЗРАЧНОСТ БЕЗ ГРАНИЦИ“
София 1463, ул. „Шандор Петъфи“ № 50, ет. 1
тел.: 02/9867713, 9867920
тел./факс: 02/9867834
mbox@transparency.bg
www.transparency.bg
<http://platformi.transparency.bg>

София, 2015 година

Съдържание

Увод

1. Социални услуги от резидентен тип за деца в риск, предоставяни в общините Видин, Враца и Плевен (обобщени резултати от наблюдението) с. 8

2. Проблеми при предоставянето на социални услуги от резидентен тип за деца в риск. Дефицити и постижения при осъществяването на контролната дейност на институциите с. 15

3. Препоръки за подобряване ефективността на контролната дейност при предоставянето на социални грижи за деца, ползващи социални услуги от резидентен тип. Препоръки за подобряване на взаимодействието между институции и гражданско общество с. 20

Увод

Осъществяването на обществен контрол върху работата на публичните институции е базисна предпоставка за реализирането на основни демократични принципи в управлението. Освен като фактор, гарантиращ участието на гражданите в институциите, гражданският контрол е ключова предпоставка за запазване на техния представителен характер и за тяхното функциониране в съответствие с дневния ред на обществото. Наред с това, осъществяването на граждански контрол е предпоставка за повишаване на ефективността, както и фактор за превенция на корупция в управлението. През седемнайсетте години, в които осъществява своята дейност в България, Асоциация „Прозрачност без граници“ натрупа значителен опит при провеждането на независимо гражданско наблюдение и на инициативи за обществен контрол върху работата на институции, функциониращи на национално, регионално и местно ниво. Фокус на наблюдението бяха проблеми, относими към значими процеси в обществения живот – като например процесите на приватизация, управлението на публична собственост, възлагането на обществени поръчки, управлението на средства от европейските фондове.

В резултат на експертизата и опита на експертите на Асоциация „Прозрачност без граници“ бяха разработени и приложени редица специфични методологии за наблюдение, които съдействаха за упражняването на граждански контрол в различни сфери на обществения живот. Резултатите от едно от най-мащабните изследвания¹ на системата от институции, които имат значение за превенция на корупцията в България показват, че един от основните проблеми за страната е липсата на ефективно прилагане на съществуващите законови норми. Наред с това, специализираните антикорупционни институциите и звената с контролни функции не съдействат ефективно за противодействие на корупцията в страната. Оценката на постигнатото и резултатите от изследванията мотивираха организацията да насочи вниманието си към друго измерение на проблема – осъществяването на контрол от страна на институциите, работещи на местно и регионално ниво.

Тези данни дадоха основание на Асоциация „Прозрачност без граници“ да насочи вниманието си към работата на институциите на местно и регионално ниво, към начина, по който те изпълняват своите контролни функции, към необходимостта от осъществяване на ефективен граждански контрол върху тяхната работа и към укрепването на механизми за взаимодействие между структурите на гражданското общество и институциите. Настоящият доклад е посветен на проблем, който на пръв поглед няма пряка връзка с експертизата на организацията – социални грижи за деца в риск, ползващи социални услуги от резидентен тип, но всъщност има много допирни точки със същността в нейната

¹ Европейски национални системи за почтеност е най-голямото сравнително европейско изследване на състоянието на институциите, техния принос и роля в борбата им с корупцията. То бе осъществено от националните представителства на международната антикорупционна организация Transparency International в 25 европейски държави. За повече информация вижте:

<http://www.transparency.bg/bg/projects/ocenka-na-nacionalnata-sistema-za-pochtenost/> и <http://www.transparency.org/search>.

работа – ефективната работа на звената, предоставящи социални грижи и на звената, осъществяващи контрол. За неспециалистите изразът „социални услуги от редизентен тип“ не дава яснота за какво всъщност става дума, но зад този израз се крият съдбите на хиляди деца, които не разчитат на родителска грижа и за които всъщност полагат грижи обществото чрез неговите институции и граждански структури. През последните години тече процес на закриване на домовете за деца, лишени от родителска грижа, и на създаване на домове от фамилен тип, в които тези деца трябва да получат грижа, защита и подкрепа за развитие, които да им позволят да получат своя равен шанс в живота и да дадат своя принос за обществото. Именно поради това общественото внимание, в частност – и на Асоциация „Прозрачност без граници“ – е насочено към това как стартира работата на доставчиците на социални услуги от този род, какви са проблемите, с които се сблъскват и какво е необходимо да се подобри, за да може този модел да проработи успешно в български условия.

Законодателна основа, регламентираща функционирането на системата за закрила на детето и правомощията на органите по закрила на детето

Политиката за защита правата и интересите на детето е междусекторна политика, която интегрирана усилията на компетентните институции, неправителствените организации и обществото. Държавната политика по отношение закрилата на детето следва да бъде насочена към подобряване благосъстоянието на децата, като основополагащ нормативен документ в тази посока е *Законът за закрила на детето (ЗЗД)* и *Правилникът за неговото прилагане*, основани на принципите на *Конвенцията на ООН за правата на детето*.

Законът урежда правата, принципите и мерките за закрила на детето. Той защитава и гарантира основните права на детето в различните сфери на обществения живот за всички групи деца съобразно възрастта, социалния статус, физическото, здравословно и психическо състояние, като създава базисните предпоставки за подходяща за всички икономическа, социална и културна среда, образование, свобода на възгледите и сигурност.

С приетите през 2009 г. промени в Закона е предоставена възможност на местните власти – *кметовете и общинските съвети*, за упражняване на повече правомощия и повече *отговорности в планирането, управлението и контрола на грижата и услугите за децата и семействата*. Към всяка община са създадени комисии за детето с координационни и консултативни функции и с участие на представители на различните институции и организации. По този начин *общинските власти имат стратегическа роля за планиране и разкриване на социални услуги*. Всяка община ежегодно следва да приема общинска програма за закрила на детето в съответствие с местните нужди и приетата Национална програма за закрила на детето през годината (НПЗД). Териториалните структури на Агенцията за социално подпомагане са водещ партньор при разработването на стратегии и планове на областно и общинско ниво.

Върху принципите на ЗЗД е изградена *Национална стратегия за детето 2008 - 2018 г.* Стратегията поставя основните акценти на държавната политика за детето, като извежда основен приоритет осигуряването на условия за ефективно упражняване на правата и подобряване качеството на живот на децата като

условие за свободното и пълноценното им личностно развитие. Приложеният в Стратегията интегриран подход по отношение политиките за деца обхваща всички сфери на обществения живот, оказващи пряко въздействие върху изграждането, формирането и развитието на детето като семейната среда, здравното обслужване, образованието, отдиха и свободното време, алтернативни грижи, жизнен стандарт и социално подпомагане, преодоляване на експлоатацията и злоупотребата с деца, специални мерки за закрила, зачитане на мнението на децата и право на идентичност и защита срещу дискриминация.

В изпълнение на Националната стратегия, Министерският съвет приема ежегодно Национална програма за закрила на детето, предложена от министъра на труда и социалната политика и от председателя на Държавната агенция за закрила на детето. Националната програма за закрила на детето (НПЗД) дефинира конкретните области на интервенция в правителствената политика за закрила на детето. Тя регламентира изпълнението на задълженията на всички държавни институции, ангажирани в изпълнението на мерките и дейностите за осигуряване и спазване на правата на децата в съответствие с техния най-добър интерес. Приоритетните области, залегнали в нея, които имат съществено значение, включват взаимосвързани цели и развитие на комплексни интегрирани мерки в посока гарантиране правото на детето да има семейство; гарантиране развитието на висококачествени социални услуги в общността, подпомагащи отглеждането на детето и насърчаване на отговорното родителство; осигуряване на подходящ жизнен стандарт и преодоляване на детската бедност; ускоряване процеса на деинституционализация.

Правилникът за прилагане на ЗЗД регламентира конкретни действия, мерки и отговорности инкорпориращи: закрила спрямо деца в риск; механизъм за предоставяне на помощи за превенция на изоставянето, за реинтеграция на деца в семейна среда, за настаняване на дете в семейство на роднини или близки, за контрол по спазването на правата на детето, за взаимодействие и сътрудничество между държавните органи; процедура по лицензиране на доставчиците на социални услуги за деца, реда и условията за издаване и отнемане на лицензията.

Органи по закрила на детето

Отговорностите на органи по закрила на детето в нашата страна са свързани с разработването и участието в провеждането на държавната политика в областта на закрилата на детето. Органи по закрила на детето са *председателят на Държавната агенция за закрила на детето, министърът на труда и социалната политика, министърът на вътрешните работи, министърът на образованието и науката, министърът на правосъдието, министърът на външните работи, министърът на културата, министърът на здравеопазването, изпълнителният директор на Агенцията за социално подпомагане и кметовете на общини.*

На национално ниво наблюдението на политиките за детето се осъществява от *Държавната агенция за закрила на детето (ДАЗД)*. ДАЗД е орган към Министерския съвет, който *ръководи, координира и контролира държавната политика за закрила на детето*, позиционирана върху спазването на международното и национално законодателство, изпълнението на Националната стратегия за детето 2008 - 2018 година, монитирането на ежегодни национални програми и приемането на различни документи и решения на правителството.

Съществена функция по отношение изпълнението на политиките за детето е определена на *Агенцията за социално подпомагане*, чрез териториалните й структури. *Регионалните дирекции за социално подпомагане (РДСП)* към Агенцията за социално подпомагане провеждат *държавната политика за закрилата на детето на територията на областта в сътрудничество* с държавните органи, областните администрации, органите на местното самоуправление и юридическите лица с нестопанска цел, осъществяващи дейност в обществена полза, които създават условия и съдействат за реализирането на програми и проекти в обслужваните от тях области. *РДСП координират и контролират дейностите и мерките, като същевременно осъществяват методическа помощ на дирекциите „Социално подпомагане“.*

Регионалните дирекции за социално подпомагане са *ключов орган при осъществяване на националното осиновяване*. Към тях са създадени Съвети по осиновяване (СО), като директорът на съответната РДСП е председател. Основната дейност на СО е свързана с определянето на подходящи осиновяващи за деца, които са вписани в Регистъра за децата, които могат да бъдат осиновени при условията на пълно осиновяване, съобразно поредността на вписване на осиновяващите в Националния регистър на осиновяващите при условията на пълно осиновяване. Друга съществена отговорност на РДСП е свързана с *поддържането на регистри на утвърдените приемни семейства и организиране на дейността на комисиите по приемна грижа.*

Текущите практически дейности в *общината*, свързани с определяне и *провеждане на конкретни мерки по закрилата на децата и контрол по тяхното изпълнение*, се извършват в *Дирекция „Социално подпомагане“*, в частност *Отдел „Закрила на детето“.*

Правомощията на социалните работници по места кореспондират с осъществяване на комплекс от мерки и дейности, които следва да бъдат насочени към: проверки по жалби и сигнали за нарушаване правата на децата и дава задължителни предписания за отстраняването им при условия и по ред, определени с правилника за прилагане на закона; съвети и консултации по отглеждането и възпитанието на децата; предоставяне на информация за предлаганите услуги и оказва съдействие и помощ на семействата и родителите на нуждаещите се деца; съдействие и сътрудничество на юридически лица с нестопанска цел, осъществяващи дейност по закрила на детето; подпомагане професионалната ориентация и квалификация на децата в риск, включително на тези, които са завършили средното си образование след навършване на пълнолетие; организиране на обучение и консултации на приемни родители и участва в техния подбор; сигнализиране при нужда полицията, прокуратурата и съда, които са длъжни да предприемат незабавни действия за защита на децата; организиране на незабавна помощ на деца, изпаднали в бедствена ситуация, включително и в случаите след изтичане на предприета 48-часовата полицейска закрила; предложения за назначаване на настоящи съвети и попечители; проучване на кандидатите за осиновители от страната като дава писмено заключение за годността им да осиновят дете; даване на мнение в случаите, предвидени в Семейния кодекс; организиране на консултации и обучение на кандидат-осиновители и осиновители и осигуряване наблюдение на детето в

следосиновителния период за срок две години от датата на осиновяването; предявяване на иски за лишаване или ограничаване на родителски права в интерес на детето или встъпва като страна във вече заведени производства.

Така представената накратко правна и институционална рамка на дейността по социални грижи за деца в риск, в частност и за тези, ползващи социални услуги от резидентен тип в центрове за настаняване от семеен тип, създава и рамката на дейността в тази сфера в общините Видин, Враца и Плевен, в които бе извършено независимо гражданско наблюдение. То бе осъществено в периода май-октомври 2015 г., като в процеса на мониторинг са приложени няколко изследователски метода: проучване на нормативната рамка; медиен мониторинг на публикации по темата в местните и регионални медии, относими към период от последната една година, провеждане на поредица от интервюта с доставчици на социални услуги от резидентен тип, представители на институции, работещи на местно и регионално ниво в тази област, както и с представители на медии и неправителствени организации. Именно резултатите от осъщественото наблюдение са представени в настоящия доклад. Въпреки че данните отразяват информация от изследваните общини от Северозападна България, до голяма степен изводите и препоръките са релевантни и за други райони на страната. Част от констатираните проблеми, дефицити при осъществяването на контрол и постижения в работата на институциите и на доставчиците на социални услуги са показателни за тенденциите в тази сфера и могат да послужат като още една отправна точка за провеждане на дискусия относно бъдещите перспективи за развитие на тази дейност.

1. СОЦИАЛНИ УСЛУГИ ОТ РЕЗИДЕНТЕН ТИП ЗА ДЕЦА В РИСК, ПРЕДОСТАВЯНИ В ОБЩИНИТЕ ВИДИН, ВРАЦА И ПЛЕВЕН (ОБОБЩЕНИ РЕЗУЛТАТИ ОТ НАБЛЮДЕНИЕТО)

Социални услуги за деца в риск от резидентен тип, предоставяне в Община Видин

В община Видин към момента съществуват пет социални услуги за деца резидентен тип, от които четири са новосъздадени услуги в общността – два Центъра за настаняване от семеен тип (ЦНСТ „Зора“ и ЦНСТ „Дъга“), Дневен център за деца с увреждания (седмична грижа) и един Кризисен център, а една услуга е в институция – Дом за деца с умствена изостаналост (ДДУИ), намиращ се единствен извън областния град, в с. Гомотарци. Последният е в процес на трансформация и предстои да бъде закрит, в съответствие с политиката по деинституционализация на социалните услуги за деца. Преобладаваща част от децата от Дома са насочени към новите ЦНСТ. Общината има активна роля в реформирането на услугите от резидентен тип, като двата центъра от семеен тип са създадени по нейна инициатива с европейски средства, кризисният център – в публично-частно партньорство, а ДЦДУ – по инициатива на местна НПО.

От изброените услуги две се управляват от външен доставчик – юридическо лице с нестопанска цел. Това са *Институтът за социални дейности и практики (ИСДП)* – София, който управлява *Комплекс за социални услуги за деца и семейства*, в състава на който е *Кризисният център и фондация „Уникалните деца на Видин“*, управляваща ДЦДУ. И в двата случая това става след спечелен конкурс пред Община Видин. Останалите услуги се управляват от самата Община. Вижда се, че Община Видин има практиката да делегира социални дейности, за разлика от някои други големи общини в страната.

Както вече бе споменато, четири от услугите за деца резидентен тип се намират на територията на областния център, което е следствие на политиката за социализиране в общността. Единственото изключение е ДДУИ, който е със затихващи функции. Услугите в общността се предоставят в новосъздадени сгради (ЦНСТ „Зора“ и „Дъга“) или в подходящо ремонтирани и приспособени такива (останалите), всичките общинска собственост.

Всички дейности в областта на социалните услуги се предоставят съгласно Закона за социално подпомагане и Правилника за прилагането на закона, в съответствие с утвърдените стандарти и критерии по НКССУД и съответното Методическо ръководство за прилагане на социалната услуга. *Частно-правните доставчици имат издаден лиценз от ДАЗД за конкретните услуги и са регистрирани в Регистъра на АСП.*

Система за контрол на социалните услуги за деца от резидентен тип в Община Видин

Специализирано звено за социални услуги е *Направление „Социални услуги и здравни дейности“* към Община Видин. Направлението отговаря за всички социални услуги, управлявани от Общината, и обединява съответните специалисти. То има и контролни функции към външните доставчици – правомощие, произтичащо от договора за делегиране на услугата (чл. 6, ал. 1, т. 2), сключен между доставчика и Община Видин. На това основание, звеното разработва процедура за вътрешен контрол на предоставяните услуги и осъществява периодично такъв върху работата на персонала и качеството на предоставяните грижи по график. То изисква ежемесечни отчети от доставчиците, както и извършва проверки на място.

Останалите контролиращи институции са *Инспекторатът на Агенцията за социално подпомагане (АСП)* и *Държавната агенция за закрила на детето (ДАЗД)*. Инспекторатът има местни структури, но практиката е да не се ползват местни експерти за проверките, а такива, от други (най-често) съседни области. Най-близкият контролен орган на ДАЗД е регионалното звено във гр. Враца.

Контролните институции извършват контрол на социалната услуга съгласно актуалния си годишен план, както и при подадени сигнали и настъпили инциденти. Контролната дейност се документира.

За упражняване на обществен контрол при осъществяване на дейностите в областта на социалните помощи и социалните услуги с решение на Общинския съвет се създава Обществен съвет.

Социални услуги за деца в риск от резидентен тип, предоставяне в Община Враца

В Община Враца към момента функционират *шест социални услуги* за деца и младежи в риск - *три Центъра за настаняване от семеен тип* и едно *Преходно жилище, Дом за деца, лишени от родителски грижи „Асен Златаров“ и Звено „Майка и бебе“*.

Трите *Центъра за настаняване от семеен тип* и *Преходното жилище* са изградени и оборудвани по проект „ИСКРА – Иновативен социален комплекс от резидентни алтернативи“ („Шанс за деца и младежи от дома“), по Схема за безвъзмездна финансова помощ: „Подкрепа за деинституционализация на социални институции, предлагащи услуги за деца в риск“ – ОП „Развитие на човешките ресурси“, съфинансирана от Европейски социален фонд на Европейския съюз. С реализирането на проекта е повишен капацитетът за планиране и предоставяне на социални услуги в общността за деца и младежи в риск, съобразени със съответните специфики и възможности за задоволяване на нарастващите нужди от такъв тип услуги. Услугите се предоставят на територията на град Враца, но обхващат потребители от цялата страна в съответствие с Националната карта на резидентните услуги и Националната карта на съпътстващите услуги.

Предоставянето на тези услуги в среда, максимално близка до домашната, подкрепя както самите деца, така и зависимите членове на семействата и създава възможност за предотвратяване настаняването в специализирани институции. Чрез предоставянето на индивидуалната грижа и услуги се очаква да се подобри психосоциалния статус на децата с увреждания и да се повишават възможностите за социалното им включване в общността.

Капацитетът на преходното жилище е 8 потребители, а на всеки от трите ЦНСТ по 14 потребители (12 деца и младежи с увреждания от специализирани институции и 2 допълнителни места за настаняване на деца от общността по спешност).

Основната цел е реализиране на устойчив модел за деинституционализация на деца и младежи с увреждания чрез развитие на социалните услуги от резидентен тип Преходно жилище и ЦНСТ. Специфичните цели са създаване на нови форми на социални услуги от резидентен тип, основани на професионална оценка на нуждите на всяко дете и младеж с увреждания; насърчаване на равните възможности, разширяване на многообразието и целенасочеността на социалните услуги от резидентен тип; прилагане на устойчив комплексен подход за повишаване качеството на живот на децата и младежите с увреждания, лишени от родителска грижа.

След проведен конкурс е назначен и ангажиран достатъчно на брой квалифициран персонал, който осигурява 24-часов режим на работа и качествено предоставяне на социалните услуги. Проведено е обучение на назначените кадри съвместно с АСП и ДАЗД, имат участия във форуми и мероприятия, насочени към мерките за закрила на децата.

Изискванията към персонала, които по оценка на наблюдаващия екип, намират своето отражение и в практиката, са: полага ежедневни грижи, подобрява психическото им състояние и стимулира пълноценното им развитие според възможностите на децата и младежите; способства за постигане на самостоятелност и улеснява участието в обществения живот на децата и младежите чрез придобиване на трудови навици, развиване на нови умения и естетически чувства; отговаря за живота, здравето, психическия и емоционалния комфорт на настанените деца и младежи; организира и провежда дневния режим и цялостната възпитателно-корекционна работа с младежите с увреждания; осъществява контрол на всички дейности, поддържане и съхраняване на документацията и личните досиета на децата и младежите с увреждания.

Преди преместването и настаняването на децата и младежите в ЦНСТ и Преходното жилище са извършени три посещения на персонала в специализираните институции, където са били децата и младежите, като персоналетът се е запознал със спецификата и потребностите на децата и младежите и така е създадена доверителна връзка между тях.

Предоставената услуга *Преходно жилище на деца, изведени от ДЛРГ „Асен Златаров“* и грижата за настанените деца в среда, близка до семейната, подпомага формирането на умения за относителна самостоятелност, пълноценен и независим живот, ефективно вграждане в социалната среда; изграждане на подкрепяща, ресурсна мрежа от близки хора и приятелски отношения в общността; трудова реализация, съобразно индивидуалните им възможности; включване на всяко дете и младеж в естествената за него среда чрез осигуряване на индивидуална грижа и подкрепа.

Задачата на персонала е чрез индивидуална работа с младежите да формират у тях умения в поддържане на домакинство; професионална ориентация и по-късно - реализация; планиране на личното време; общуване с други хора и осъзнаване на собствената емоционална същност; сексуална компетентност и подготовка за създаване на собствено семейство.

Създаването на Преходното жилище и ЦНСТ е инициатива на общината, като за целта е изпратено предложение до Изпълнителния директор на Агенция за социално подпомагане за включване на тези услуги като делегирана държавна дейност и са издадени заповеди от Изпълнителния директор на АСП за разкриване на социалните услуги.

Дом за деца, лишени от родителски грижи „Асен Златаров“ е със социално предназначение за обгрижване на децата, лишени от родителска грижа. Създадена е организация на дейността на педагогическия екип на дома за опазване правата на децата, за възпитаването им в общочовешки ценности, за духовно и физическо развитие в посока детската индивидуалност и творчески заложби.

Капацитетът на дома беше 75 деца, намален на 65 деца през 2014 год. с тенденция трансформиране на услугата като постепенно децата се изведат извън дома в съответствие с политиката по деинституционализация на социалните услуги за деца и младежи и се пренасочат към вече изградените ЦНСТ. В ДДЛРГ

„Асен Златаров“ всеки потребител е с индивидуален план за групови и индивидуални потребности.

Център за обществена подкрепа - Община Враца е пряк доставчик на социалната услуга от 2012 год. Центърът (накратко ЦОП) предоставя социални услуги на деца и семейства в риск. Направленията, по които действа са: превенция за изоставяне на децата; превенция за отпадане от училище; работа с деца от институции; деца, напуснали тези институции. ЦОП предоставя няколко конкретни услуги – семейно консултиране и подкрепа – работа с деца и семейства, затруднени в ежедневието; семейства, затруднени с възпитанието на децата си и при отглеждането им; семейства, чиито деца в момента са в институциите и са подали молби за реинтеграция. ЦОП работи за повишаване родителския капацитет и за подобряване условията, в които биха отглеждали децата си.

По оценки на работещите в ЦОП, констатирани в рамките на интервютата, проведени в рамките на настоящия мониторинг, е *налице тенденция за нарастване на проблемите поради нарастването на влошените социални условия в страната – висока безработица, ниски доходи, родители, които работят в чужбина и нямат постоянен контакт с децата си.*

Център за социална рехабилитация и интеграция работи от 2011 година. Това е комплекс от социални услуги, свързани с извършването на рехабилитация, социални консултации, образователно и професионално обучение и ориентиране, изготвяне на индивидуални програми за социално включване.

ЦСРИ и всички дейности се финансират изцяло от общинския бюджет.

Програмата обхваща различни уязвими групи, като включва не само хора с увреждания, но и родители на децата с увреждания и деца в риск. В ЦСРИ се провеждат арттерапия, фототерапия, танцова терапия и ритмика, музикална терапия и други услуги. Заложени са много програми, свързани с изкуството – философията е, че този вид терапии спомагат изключително добре за социалното включване на децата и младежите с увреждания – всеки намира своето поприще в арттерапията, независимо от уврежданията си. Например, една от терапиите е работа с вълна, един от най-терапевтичните материали, с които се работи – помага на ръцете и въображението да творят; с елементарната материята, каквато е вълната, се правят чудеса, плод на въображението и желанието на младежите. Има програма, която се изпълнява, провеждат се общи и индивидуални срещи. Много от младежите, с които е работено, са се вписали изключително успешно в обществото. Средствата, с които разполага ЦСРИ са недостатъчни и специалистите съвместяват по няколко длъжности, но работят и с много доброволци - Природозащитен център „Натура“, Регионална библиотека „Христо Ботев“, Държавен архив и др.

Звено „Майка и бебе“ дава подслон, специализирана помощ и подкрепа на бременни и майки в риск от изоставяне на детето. В него се извършва сериозна работа за подкрепа на майчинството и детството чрез предоставяне на мобилни социални услуги по превенция на изоставянето, немарливостта и насилието над деца в ранна детска възраст от високорискови общности, обединени в 4 програми.

Подбран и обучен е специализиран персонал и е изградена партньорска мрежа. Подобро е взаимодействието между основните институции и организации, имащи отношение към закрилата и благосъстоянието на малки деца. Разработена и изпълнена е комуникационна стратегия с оглед повишаване на обществената чувствителност към проблемите на децата в риск и техните семейства и въвличане на местната общност в осъществяването ѝ. Звено „Майка и бебе“ се финансира като делегирана дейност от държавата. В страната има 10 такива звена/центрове. Врачанското звено е единствено за Северозападна България и е създадено за да отговаря на потребностите в региона.

Доставчик всички на социални услуги е Община Враца.

Във връзка с осъществяването на контролна дейност е необходимо да се подчертае, че контролът, осъществяван от общината, се отнася до финансовите аспекти на предоставяните услуги. В тази връзка няма регламентиран график за извършването на финансови проверки. Не е извършван финансов одит на дейността и не са издавани задължителни предписания.

Контрол относно изпълнението на възложените дейности се извършва периодично, както и при необходимост. През изминалата една година са извършени само планирани проверки от Дирекция „Социално подпомагане“ Враца, ДАЗД и Агенция за социално подпомагане. Няма извършени превантивни проверки или проверки по сигнал за нередности. При извършените планови проверки е проверявано изпълнението на стандартите за предоставяне на социални услуги, съобразени с действащото законодателство. След осъществяването на планирани или непланирани проверки задължително се предоставя протокол от проверката на доставчика.

Община Враца, като доставчик на социални услуги, поддържа пълна документация, свързана с извършваните проверки.

Не са възниквали проблеми извън компетенцията на доставчика и на контролната институция на местно ниво, за решаването на които да е било необходимо съдействието на други институции.

При необходимост е получавана методическа подкрепа от контролиращите органи.

Специалистите, работещи в Дирекция „Здравеопазване, социални и младежки дейности“ участват в комисии и работни групи към Областна администрация Враца.

Доставчикът на социални услуги има много добро взаимодействие, водещо до ефективно предоставяне на услуги със структурите за взаимодействие между институциите като Комисия за детето, Местната комисия за борба срещу противообществените прояви на малолетни и непълнолетни, Инспекторите от детските педагогически стаи и др.

В качеството си на доставчик на социални услуги Община Враца изисква отчет за извършените дейности и постигнатите резултати на социалните услуги. В тази връзка функционирането на социалните услуги, разположени на територията на Община Враца е ефективно. Взаимодействието между институциите, отговорни за качествено предоставяне на социалните услуги се осъществява чрез представители, които вземат участие в съответните комисии

или осъществяват проверки по сигнал. Контактите между институциите са непрекъснати.

Социални услуги за деца в риск от резидентен тип, предоставяне в Община Плевен

На територията на община Плевен се предоставят следните социални услуги за деца от резидентен тип:

“Кризисен център за жени и деца, преживели насилие” е делегирана държавна дейност, предоставена за управление на НПО. Кризисен център за жени и деца, преживели насилие е комплекс за социални услуги за пострадали от насилие, трафик или друга форма на експлоатация, които се предоставят за срок до 6 месеца и са насочени към оказване на индивидуална подкрепа, задоволяване на ежедневните потребности и правно консултиране на потребителите или социално-психологическа помощ, когато се налага незабавна намеса, включително чрез мобилни екипи за кризисна интервенция.

Центрове за настаняване от семеен тип (ЦНСТ) по проект „Предоставяне на социални услуги в общността в 6 центъра за настаняване от семеен тип за деца и младежи, изведени от специализирани институции”, финансиран от Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси” по Процедура за директно предоставяне “Да не изоставяме нито едно дете” - Компонент 2: Разкриване на социални услуги в общността”. Целта на проекта е да оптимизира мрежата от резидентни социални услуги в общността за оказване подкрепа на деца и младежи от уязвими групи, чрез разкриване на 6 Центъра за настаняване от семеен тип в град Плевен.

Центровете за настаняване от семеен тип (шест на брой) са построени, обзаведени и оборудвани в рамките на Проект „Разширяване на мрежата от резидентни социални услуги в общността за деца в риск (изграждане на 6 центъра за настаняване, от семеен тип, за деца изведени от специализирани институции” финансиран по Договор № BG161PO001/1.1-12/2011/061, Схема за безвъзмездна финансова помощ BG161PO001/1.1-12/2011 „Подкрепа за деинституционализация на социални институции, предлагащи услуги за деца в риск” – фаза 2 на Оперативна програма „Регионално развитие” 2007-2013.

Към момента функционират *три ЦНСТ за деца и младежи с увреждания и/или в риск* (деца и младежи, от специализирани институции и деца и младежи с увреждания и/или в риск, от общността за кризисно настаняване при спешна нужда). В ЦНСТ се осъществява 24-часова грижа.

ЦНСТ „*Приятели*” за деца и младежи без увреждания е делегирана държавна дейност. Към момента на провеждане на интервюто управлението се осъществява от Община Плевен. На по-късен етап управлението е възложено на Фондация „Международна социална служба – България”.

Система за контрол на социалните услуги за деца от резидентен тип в Община Плевен

Контрол върху дейността на доставчиците на социалните услуги от резидентен тип се осъществява от: Община Плевен; Регионална дирекция „Социално подпомагане“; Дирекция „Социално подпомагане“, Отдел „Закрила на детето“ и Инспекторат на Агенцията за социално подпомагане.

Инспекторатът на АСП, РД „СП“, Д „СП“, Отдел „Закрила на детето“ извършват планов специализиран контрол относно качеството на предоставените услуги и проверки и при подаден сигнал, а Община Плевен извършва проверки относно правомерно разходване на средствата и по изпълнение на Програмата за управление на делегирана държавна дейност за услуги, отдадени на външни доставчици.

2.ПРОБЛЕМИ ПРИ ПРЕДОСТАВЯНЕТО НА СОЦИАЛНИ УСЛУГИ ОТ РЕЗИДЕНТЕН ТИП ЗА ДЕЦА В РИСК. ДЕФИЦИТИ И ПОСТИЖЕНИЯ ПРИ ОСЪЩЕСТВЯВАНЕТО НА КОНТРОЛНАТА ДЕЙНОСТ НА ИНСТИТУЦИИТЕ

ОБЩИНА ВИДИН

Проблеми при предоставянето на социални услуги за деца от резидентен тип

Проблемите, с които се сблъскват доставчиците на социални услуги, са от различен характер, като една част от тях са общи, а други – специфични.

Най-често идентифицираните общи проблеми са свързани основно с качеството на експертния ресурс и неговото развитие. Оказва се, че доставчиците се сблъскват с хроничен недостиг на квалифицирани кадри, главно психолози, логопеди, социални работници, медицински сестри. Донякъде това е следствие от сравнително ниското възнаграждение.

Проблем представлява и квалификацията на кадрите. На централно ниво липсва система за текуща квалификация на социалните работници, липсват и възможности за обмяна на опит. Ръководителите на отделните услуги споделят, че в някаква степен се чувстват оставени сами на себе си да се ориентират и да развиват услугата. В тази връзка е необходимо да се подчертае, че наличието на методика не е достатъчно и единствено условие за ефективна работа. Понякога възникват казуси, които не намират отговор в съответните нормативни документи. Поради това може да се направи оценка, че съществува необходимост от усъвършенстване, предвид факта, че услугите в общността са нови и недостатъчно утвърдени.

Друг проблем е липсата на канал за обратна връзка между нормативните документи и вземащите решения по отношение на методическата част. Поради бюджетни ограничения трудно се организират квалификационни курсове за

работещите специалисти, а ако такива възможности се появяват спорадично, то те не са подчинени на изградена система. След като в предходен период бяха заделени средства по европейски програми за създаване на услугите в общността, сега същите финансови инструменти са затворени за усъвършенстването им.

Недостатъчните средства за издръжка на услугата са един от съществените проблеми, отбелязвани от почти всички ръководители на социални услуги.

Идентифицираните специфични проблеми на в няколко насоки.

На първо място е необходимо да се отбележи недостатъчния персонал по Методика за Центровете за настаняване от семеен тип и Кризисния център. Предвид полаганите грижи и денонощният характер на услугите, се усеща системен недостиг на персонал (особено в сезона на годишни отпуски, но и не само през този период).

На следващо място, в ЦНСТ възниква проблем с казуса, касаещ онези потребители, които престояват в центъра до максималната допустима възраст, но целите на услугата не са постигнати. При това положение те не са в състояние да се насочат към друга услуга и остават в ЦНСТ, въпреки че са над 29 години. В перспектива, такива случаи могат да се натрупат и всъщност да превърнат ЦНСТ в услуга за възрастни. Дори това да не се случи, според интервюираните, възрастовият диапазон е твърде широк (7-29 години) и силно вреди на качеството на услугата, защото дори физически базата трудно може да бъде пригодена да обхване такива граници на потребителите.

На трето място, при сравнението на условията в ДДУИ и в новосъздадените ЦНСТ, които са приемник на част от децата, напуснали институцията, се налага констатацията, че не във всяко направление е постигнат напредък по отношение на грижите и условията. Тази констатация се отнася до по-тежките случаи, чиито възможности за свободно движение са ограничени. В Дома, който разполага с голям ограден двор, децата преди са се разхождали свободно и дори са карали велосипеди, докато в ограничения обем на ЦНСТ те нямат тази възможност и почти не излизат от сградата. Това едва ли се отразява благоприятно на тяхното развитие.

На четвърто място, в Кризисния център се сблъскват с трудности свързани с използването на максимално дългия престой за настаняване на децата в услугата, което я превръща в подобие на институционална грижа, поради липса на алтернативна услуга.

Друг проблем на КЗ е и факта, че по време на престоя в услугата не се гарантират правата на детето като участник в правни процедури. Няма установена практика за прилагането на щадящо към детето правосъдие.

На пето, но не и на последно място, проблем, който изтъкват някои от външните доставчици, е практиката общината да сключва краткосрочни договори за делегиране на услугата. В някои случаи те се анексират година за година, което не дава необходимата сигурност и пречи на дългосрочното планиране. По този начин се ограничава кандидатстването по проекти, които биха могли да подобрят качеството на грижите, защото доставчикът не е сигурен, че към

момента на изпълнение все още ще бъде доставчик на социалната услуга. Практиката демотивира персонала и създава *потенциал за нежелано текучество*.

Дефицити при осъществяването на контролната дейност на институциите

Доставчиците като цяло считат, че съществуващата система на контрол е достатъчна и полезна. В някои случаи (например, в ДДУИ) дори се споделя, че проверките са повече отколкото трябва, но това може да бъде обяснено с факта, че от институцията непрекъснато са се извеждали деца. Наред с положителните оценки могат да бъдат отбелязани и дефицити в следните насоки:

- *Доминиране на формалните критерии при извършване на контролната дейност*: проверките, независимо от какъв проверяващ органи се осъществяват, са *фокусирани основно върху документалното отчитане на дейността* – поддържане на регистри, лични дела на ползвателите на услуги и другата задължителна документация. Не се наблюдава в детайли конкретната работа, постигнатите резултати и т.н. и в този смисъл изглеждат формални. *Негативният ефект от подобен подход се свързва с изкушението работата да се съсредоточи основно върху създаването на качествени документи, а не на качествени услуги.*

- *Липса на обратна връзка относно резултатите от извършените проверки*: често пъти проверките не завършват с писмен протокол с констатации и предписания, който да се предостави на ръководителя на услугата. Това касае както проверки от страна на Община Видин (НСУЗД), така и някои случаи на проверки от страна на АСП и ДАЗД.

Не се споменава за случаи на преднамереност и непрофесионално отношение. Контролиращите органи са обективни и проявяват склонност не само да инспектират, но и да консултират и подпомагат развитието на услугата.

Постижения в работата на институциите. Добри модели на взаимодействие с други институции и с НПО

Едно от основните постижения на системата, което се констатира категорично в резултат на проучването е, че *съществува общ дух на подкрепа и съпричастност към проблемите, свързани със социалните услуги и тяхното реформиране*. Доставчиците споделят, че винаги са намирали подкрепа и разбиране от всички специализирани органи, съществуващи на територията на областта и на по-високо ниво. Тази подкрепа е била главно *методическа и организационна*.

Също така не се констатира проблеми във взаимодействието с други институции, извън системата на социалните грижи. Такива взаимодействия обаче са сравнително ограничени и се създава усещането за относителна затвореност.

Практиката Община Видин да делегира услуги и да работи в сътрудничество с неправителствения сектор в доставката на социални услуги заслужава адмирации. По този начин се използва целия местен потенциал, създава се пазар на услугите, което неминуемо стимулира повишаването на качеството им.

Добра практика е представители на доставчиците да се включват в обществени органи на общинско и регионално ниво, като например Комисията за детето или Областния механизъм за деинституционализация на социалните услуги за деца.

ОБЩИНА ВРАЦА

Проблеми при предоставянето на социални услуги за деца от резидентен тип

Основен проблем в работата на доставчика на социални услуги от резидентен тип, Община Враца, е *недостигът на финансови ресурси*. Той води до недостатъчно доброто качество на предоставяните услуги. Наред с това, един от съпътстващите проблеми е свързан с формализма при поддържане на документацията от О„ЗД”.

Постижения в работата на институциите. Добри модели на взаимодействие с други институции и с НПО

В рамките на общината няма звена, които да не изпълняват адекватно своите функции. В Община Враца има добри практики и работещи модели на взаимодействие между институции и структури на гражданското общество – активното участие на медиите, представителите на АСП и досегашния кмет на Община Враца.

За да се подобри взаимодействието между доставчика на социалните услуги и институциите и структурите на гражданското общество, би било добре да се организират ежемесечни срещи. Освен това, съществуват структури, които могат да окажат въздействие за преодоляване на проблемите в рамките на общината и това са предимно неправителствените организации като Ротари клуб, сдружението в Хайредин, РЗИ, ЦПЗ-Враца, както и граждани на добра воля.

ОБЩИНА ПЛЕВЕН

Проблеми при предоставянето на социални услуги за деца от резидентен тип

Основните проблеми при предоставянето на социални услуги от резидентен тип, по оценка на доставчиците, се концентрират в две насоки:

- липсата на достатъчно средства и
- широкият възрастов диапазон на настанените в ЦНСТ.

В хода на мониторинга са идентифицирани следните проблеми.

На първо място, социалните услуги за деца от резидентен тип, които се развиват в общността като алтернатива на институциите са създадени със значителен финансов ресурс от Структурните фондове на ЕС – приоритетно, за изграждане на съвременна материална база. *Техният капацитет като брой места за настаняване към момента на мониторинга е неусвоен – резултат от недобро планиране на нуждите и липса на реална оценка на потребностите* от различни видове услуги за деца в риск, предоставяни в общността на местно ниво.

На второ място, съществува *нагласа нови социални услуги за деца в общността да се разкриват със средства от Структурните фондове на ЕС, а след*

това да намират устойчивост като „делегирана държавна дейност“ заради осигуреното финансиране от републикански бюджет. Не се търсят и разработват алтернативни механизми за финансиране на социалните услуги за деца – местни фондове за набиране на средства, дарителски кампании сред гражданите и бизнеса и др. Тази практика се разминава с принципа на децентрализация на финансови средства и управление на социалните услуги.

На трето място, по отношение на финансовия контрол, следва да се отбележи, че Общината все още е основен доставчик на социални услуги за деца от резидентен тип и само две услуги се изпълняват от доставчици – неправителствени организации. Предвид факта, че общината осъществява финансов контрол относно предоставяните услуги, възниква въпросът дали общината може ефективно да контролира себе си.

На следващо място е необходимо да се отбележи, че социални услуги за деца от резидентен тип на местно ниво работят в *постоянен дефицит от достатъчно на брой квалифицирани кадри поради ниското заплащане на този труд. Особено голям е дефицитът на медицински специалисти в ЦНСТ за деца с увреждания.*

Дефицити при осъществяването на контролната дейност на институциите

На база проведените интервюта може да се твърди, че местните институции и доставчици на социални услуги работят в партньорство. От получените отговори на въпросите относно обмена на информация за извършени проверки и направени предписания *местните структури нямат пълна информация за констатациите и последващия контрол.*

В институциите, чиито представители са интервюирани, не може да се твърди, че се поддържат информационни досиета относно извършената контролна дейност на доставчиците на социални услуги за деца от резидентен тип, в които да се съхраняват всички констативни протоколи, предписания и др. и където лесно може да се установи изпълнението на дадена препоръка или предписание. Документацията се съхранява в архив. *Част от констативните протоколи от направените проверки отиват в Общината, други – в АСП.* По тази причина е трудно да се проследи, анализира и оцени ефективността от проведените контролни действия.

Контролните органи които осъществяват контрол върху качеството на социалните услуги за деца на национално и местно ниво са два – инспектората към АСП и служителите на ДАЗД. *В законодателството 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 се окаже *некоординиран, нееднозначен и противоречив.*

Двата контролиращи органа – АСП и ДАЗД, разполагат със сериозни и амбициозни контролни правомощия – законът регламентира, че те контролират качеството на социалните услуги, предоставяни от всички доставчици. Това изискване на закона обаче *не е обезпечено с достатъчен човешки и финансов ресурс.*

Общините като доставчик на услуги са в двойствена роля. От една страна те са обект на контрол от органите на АСП и ДАЗД за качеството на предоставяните услуги – т.е. 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. От друга страна, общините притежават контролни функции върху разходването на публичните средства и в това отношение контролират самите себе си като доставчик на социални услуги.

Постижения в работата на институциите. Добри модели на взаимодействие с други институции и с НПО

Въз основа на резултатите от проведеното наблюдение следва да бъде отбелязано следното:

- Доставчиците на услуги, контролните и оказващите методическа помощ институции, оценяват, че *работят в партньорство и успешно си взаимодействат при необходимост*. В интервюта се посочва, че *доставчиците на услуги успешно взаимодействат с полиция, съд и прокуратура*.

- При предоставяне на социални услуги за деца на местно ниво до голяма степен е *преодоляна негативната тенденция да се поставя по-голям акцент върху закрилата, отколкото върху прилагането на превантивни модели, насочени към избягване на риска и институционализацията*. Така например, добре развита е приемната грижа и в Община Плевен има над 130 приемни семейства. Потвърждава се опитът на редица страна в Европа и САЩ – социалните услуги за деца в семейна среда са много по-ефективни и по-евтини от услугите, предоставяни в институции и ЦНСТ.

3. ПРЕПОРЪКИ ЗА ПОДОБРЯВАНЕ ЕФЕКТИВНОСТТА НА КОНТРОЛНАТА ДЕЙНОСТ ПРИ ПРЕДОСТАВЯНЕТО НА СОЦИАЛНИ ГРИЖИ ЗА ДЕЦА, ПОЛЗВАЩИ СОЦИАЛНИ УСЛУГИ ОТ РЕЗИДЕНТЕН ТИП. ПРЕПОРЪКИ ЗА ПОДОБРЯВАНЕ НА ВЗАИМОДЕЙСТВИЕТО МЕЖДУ ИНСТИТУЦИИ И ГРАЖДАНСКО ОБЩЕСТВО

Въз основа на резултатите от осъществения мониторинг, биха могли да бъдат формулирани следните препоръки по отношение на контролната дейност:

- Във връзка със инициирането на дейността по създаване на социални услуги е необходимо извършване на *оценка на нуждите, съобразена с демографските тенденции и реалната необходимост* от създаване на центрове на настаняване от семеен тип

- Необходимо е *по-добро финансово осигуряване на услугите*, позволяващо както да бъдат мотивирани добрите специалисти, така и да бъдат осигурени 24-часови качествени грижи за децата, настанени в центрове от семеен тип. В допълнение към това е необходимо прилагане на *подход за финансово осигуряване, осигуряващ устойчивост и съчетаващ алтернативни и/или допълващи се механизми за финансиране*.

- Необходимо е преосмисляне и прекратяване на практиката за сключване на краткосрочни договори с външни доставчици на услуги като фактор, който създава неустойчивост в работата на доставчиците на социални услуги.

- Във връзка с документирането на резултатите от проверките е необходимо осигуряването на механизми за ефективна обратна връзка при извършен контрол на дейността относно управлението и качеството на изпълнение на услугата към всички заинтересовани страни. Всяка осъществена проверка, независимо от повода и от контролиращата институция, трябва да завършва с писмен протокол, подписан от двете страни – контролиращ органи и ръководител на услугата, в който има ясни констатации и препоръки/предписания за подобряване на дейността (АСП, Община Видин, Община Плевен).

- Необходими са добре организирани действия по поддържане на документацията от всички проверки и създаването на система за достъп до всички документи от проверки, извършени от различните институции. В настоящия момент документацията от извършените проверки се съхранява при съответните институции и на практика е невъзможно да се състави цялостна картина на извършената контролна дейност.

- В контекста на осъществяването на контрол, е необходимо актуализиране на стандартите и методиката за контрол върху социалните услуги за деца. *Обект на детайлен и задълбочен контрол и оценка следва да станат показателите, свързани с умственото, емоционалното и социално развитие на децата както и до каква степен постигнатите резултати са съизмерими с вложените ресурси.*

- С цел създаването на адекватни и ефективни условия за работа е необходимо извършването на периодична оценка на ефективността на изискванията, заложи в методиките за работа, и актуализирането им при необходимост. В тази връзка контролиращите органи трябва да преосмислят методите и средствата за осъществяване на контрол, така че да стимулират подобряване качеството на услугата, а не само на нейното документално отчитане (АСП, ДАЗД, Община Видин, Община Враца, Община Плевен).

- Наред с това е необходимо, с активното участие на доставчиците, да бъдат обсъждани и преразглеждани на периодична база други изисквания в методиките (като например, изискванията в методиката за определяне на длъжностите на персонала в специализираните институции и социалните услуги в общност).

- Предвид значителния възрастов диапазон на настанените лица и потенциала от нарастване на случаите, при които не е изяснено какви грижи се полагат да тях, е належащо търсенето на адекватни решения относно *максимално допустимата възраст на лицата*, които са настанени в центровете за настаняване от семеен тип и условията, при които живеят след това.

- Съществува необходимост от целенасочени действия по развитие на човешкия потенциал на доставчиците на социални услуги и насърчаване на квалификацията на специалистите, работещи в тази сфера. В тази връзка е необходимо създаването на *система за квалификация и текущо обучение на кадрите, работещи в социалните услуги*, както и *създаването на условия за обмяна на опит и консолидиране на експертизата в сектора* за предоставяне на

социални услуги (например, чрез провеждане на годишни срещи на доставчиците на конкретни видове услуги и институциите, ангажирани в тази дейност;

- В търсене на по-висока обществена подкрепа, би било удачно да се насърчават форми на взаимодействие, при които периодично се обменя практическа информация не само относно възникналите проблеми, но и относно работещи модели на сътрудничество, добри практики и т. н.

- За да се подобри взаимодействието между доставчиците на социалните услуги и институциите и структурите на гражданското общество е добре да се организират *ежемесечни срещи на мултидисциплинарния екип*.

- Необходимо е *създаването на механизъм за обществен надзор както върху работата на доставчиците на социални услуги за деца, така и върху работата на местните структури, които осъществяват контрол върху тази дейност*. За резултатите от тяхната работа следва да бъде осигурена по-висока публичност, така че обществото да бъде запознато с всички аспекти от този процес – как се планират нуждите от предоставянето на социални услуги, каква е оценката на ефективността на постигнатите резултати спрямо вложените публични ресурси, кой извършва надзор върху качеството на предоставяните социални услуги.