

АСОЦИАЦИЯ „ПРОЗРАЧНОСТ БЕЗ ГРАНИЦИ“

Гражданска  
платформа за  
открито и  
отговорно  
управление

СОЦИАЛНИ  
ГРИЖИ ЗА  
ДЕЦА В РИСК



**ДОКЛАД**  
**ОТ НАБЛЮДЕНИЕТО В ОБЩИНА ВИДИН**  
**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 община Видин (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. 10

## 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 изследвания<sup>1</sup> 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

---

<sup>1</sup> 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 ОБЩИНА ВИДИН (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.

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