



**МЕТОДОЛОГИЯ ЗА ГРАЖДАНСКИ  
МОНИТОРИНГ ВЪРХУ РАБОТАТА НА  
КОНТРОЛНИ ИНСТИТУЦИИ НА  
МЕСТНО НИВО**

**ОБЛАСТ: СОЦИАЛНИ ГРИЖИ ЗА ДЕЦА,  
НАСТАНЕНИ В ЦЕНТРОВЕ ОТ СЕМЕЕН  
ТИП**

София

2015



*Проектът „Гражданска платформа за отговорно и отчетно управление“ се финансира в рамките на Програмата за подкрепа на НПО в България по Финансовия механизъм на Европейското икономическо пространство 2009-2014 г., [www.ngogrants.bg](http://www.ngogrants.bg).*

*Настоящата публикация е създадена с финансовата подкрепа на Програмата за подкрепа на неправителствени организации в България по Финансовия механизъм на Европейското икономическо пространство. Цялата отговорност за съдържанието на документа се носи от Асоциация „Прозрачност без граници“ и при никакви обстоятелства не може да се приема, че този документ 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“**

**МЕТОДОЛОГИЯ ЗА ГРАЖДАНСКИ МОНИТОРИНГ ВЪРХУ РАБОТАТА НА КОНТРОЛНИТЕ ИНСТИТУЦИИ НА МЕСТНО НИВО (област: социални грижи за деца, настанени в центрове от семеен тип)**

София, 2015 година

**АСОЦИАЦИЯ „ПРОЗРАЧНОСТ БЕЗ ГРАНИЦИ“**

София 1463, ул. „Шандор Петъофи“ № 50, ет. 1

тел.: 02/9867713, 9867920

тел./факс: 02/9867834

[www.transparency.bg](http://www.transparency.bg)

[mbox@transparency.bg](mailto:mbox@transparency.bg)

## Увод

Осъществяването на обществен контрол върху работата на публичните институции е основна 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 представителния характер в тяхната работа и за тяхното функциониране в съответствие с дневния ред на обществото. Наред с това, осъществяването на граждански контрол е предпоставка за повишаване на ефективността в тяхната дейност, както и фактор за превенция на корупция в управлението.

През 16-те 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 редица специфични методологии за наблюдение, които съдействаха за упражняването на граждански контрол в различни сфери на обществения живот. Оценката на постигнатото и резултатите от редица други изследвания мотивираха организацията да насочи вниманието си към друг съществен проблем – (не)ефективното изпълняване на контролните функции на институциите. Резултатите от последното изследване на националната система за почтеност на България<sup>1</sup> показват, че един от основните проблеми за страната е липсата на ефективно прилагане на съществуващите законови норми. Наред с това, специализираните антикорупционни институции и звената с контролни функции представляват най-слабите звена от системата за превенция и противодействие на корупцията. В допълнение, не съществуват систематизирани данни относно капацитета на институциите на местно ниво и техния принос за осъществяването на контрол по изпълнение на съществуващите правила.

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 и към необходимостта от осъществяване на ефективен граждански контрол върху тяхната работа. В тази връзка бе избран подход за разработване на методология в две специфични области, които са натоварени с висока степен на обществено недоверие, риск от корупция, непрозрачно вземане на решения и/или неефективно функциониране:

---

<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>.

- 1) *екология и строителство* (в контекста на опазване на околната среда във връзка с градоустройствени дейности и в контекста на опазване на околната среда при строителство в защитени зони); и
- 2) *предоставянето на социални грижи за деца от социално уязвими групи.*

Водещата цел при разработването на настоящата методология е да насърчи включването на неправителствените организации в процеса на формулиране на политики и вземане на решения на местно и регионално ниво в посочените тематични области, като тя ще бъде пилотно приложена в *два региона на страната – Северозападен и Южен централен.*

Разгледана през призмата на прагматичното гражданско действие, настоящата методология може да послужи като инструмент за развитието на практически умения за осъществяване на ефективен граждански мониторинг върху работата на институции с контролни правомощия от Северозападен и Южен централен, както и към активното гражданско участие при разработването на политики за прозрачно и отчетно управление на институциите, които осъществяват контрол в двете тематични области.

В контекста на инициативата на Асоциация „Прозрачност без граници“, разработената методология за граждански мониторинг следва да послужи за постигане на няколко специфични цели:

- Мобилизация на гражданска енергия и експертен потенциал на неправителствени организации от двата региона с цел *повишаване на техния принос при формулирането на политики и вземане на решения на местно и регионално ниво* в двете области.
- *Повишаване на капацитета на гражданските организации за активен мониторинг върху дейността на институциите с контролни правомощия,* което да доведе до *повишаване на прозрачността и отчетността в работата* на институциите на местно и регионално ниво в двете тематични области.
- Подобряване на диалога и взаимодействието между неправителствените организации и институциите на местно и регионално ниво посредством *изграждане на Граждански платформи за отговорно и отчетно управление:*
  - a. Гражданска платформа за открито и отговорно управление в областта на екологията и строителството;
  - b. Гражданска платформа за открито и отговорно управление при предоставянето на социални грижи за деца в риск.
- Създаване на *интернет-базирана интерактивна платформа* с информационни ресурси за функционирането на контролните институции в двете тематични области, резултати от осъщественото гражданско наблюдение, добри практики и възможности за подаване на сигнали за констатирани дефицити.

Гражданските платформи могат да мобилизират усилията и експертизата на граждански организации, като в резултат на това изработят предложения за подобряване на работата на контролните институции в двете области.

Предвидената интернет-базираната платформа може да служи като инструмент за *продължаващо обсъждане на граждански предложения за подобряване на ефективността в работата на контролни институции* от двете тематични области, както и за *насърчаване на взаимодействието между граждански структури и публични институции.* Наред с това, тя може да послужи и като инструмент, *подкрепящ усилията на създадените областни съвети за превенция и противодействие на корупцията.*

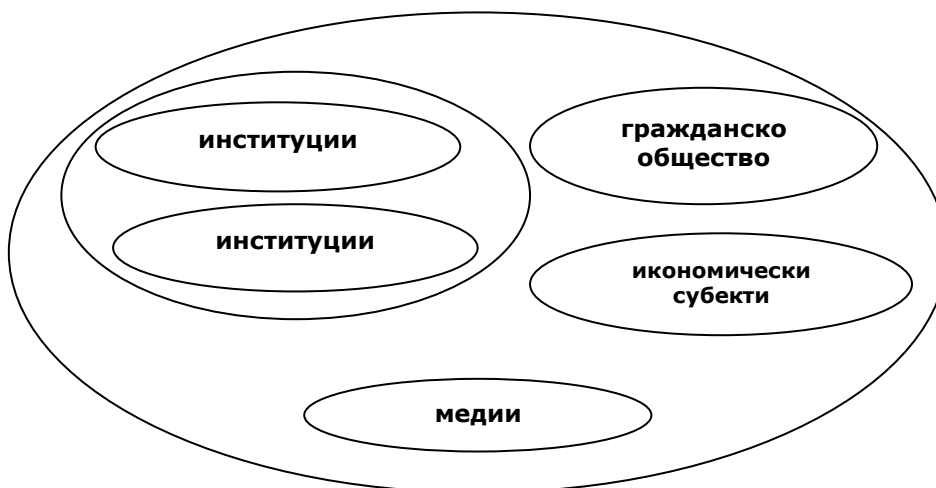
## Подходът за граждански мониторинг на Transparency International

От самото си създаване Transparency International (TI) се стреми да докаже, че управляващите не могат да ограничат ефективно разпространението на корупцията без помощта и подкрепата на гражданите и че начинът за изграждане на тази подкрепа е посредством мрежа от отговорни неправителствени организации, притежаващи необходимия капацитет за организиране на важни инициативи за наблюдение на работата на институциите и за установяване на партньорство с тях.

Едно от най-важните условия за постигането на реален напредък в противодействието на корупцията на местно равнище е изграждането на модел за трайно партньорство. Досегашната практика показва, че примерите на ситуативно постигане на съгласие за противодействие спрямо конкретни негативни тенденции се отличава с относително ниска устойчивост, а постигнатите резултати твърде скоро биват компрометирани от разпадането на временните коалиции от граждански интереси. Именно затова е необходимо да бъдат положени допълнителни усилия за изграждането на коалиции от организации и групи от граждани, които трайно биха могли да носят отговорност за ефективността на установеното от тях партньорство.

Обикновено там, където реалните опити за борба с корупцията са били неуспешни, е имало една липсваща съставка – *ангажирането на гражданското общество*. Обществени системи, в които гражданското общество не е включено в процеса на вземане на решения, не могат да разчитат на доверие и постоянна подкрепа от страна на гражданите. Нещо повече – обществените системи, в които не са изградени и не функционират ефективни връзки на диалог и взаимодействие между основните институции, структурите на гражданското общество, медиите и гражданите не могат да функционират в съответствие с основни принципи на доброто управление – ефективност, прозрачност, отчетност и почтеност.

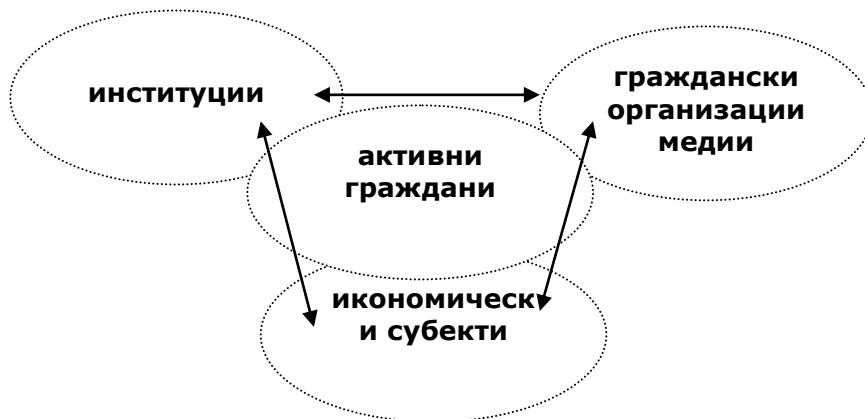
Графика 1. Моделът на неефективното управление



В много държави, където корупцията е разпространена, гражданското общество е слабо, апатично или се намира на ранни етапи на мобилизация и организация. Но това не е причина за пренебрегване на неговата роля – включването на едно възникващо гражданско общество може само по себе си да осигури сила и стимул за по-нататъшно развитие на антикорупционните стратегии и политики на институциите. Всеки опит за разработване на антикорупционни стратегии и политики за реформи, които не включват гражданското общество, пренебрегват един от потенциално най-полезните и мощни инструменти на разположение.

Повечето хора в обществото имат фундаментален интерес от една ефективна система, интегрираща усилията на всички ключови субекти – публичният сектор, частният бизнес, професионалните сдружения, неправителствените организации, медиите и най-вече обикновените граждани, които стоят в основата на демократичното управление. Именно затова участието на гражданското общество е от ключово значение за успеха на всяка антикорупционна стратегия и политика, както и на всяка стратегия и политика за съвременно добро управление.

Графика 2. Моделът на доброто управление



Поради посочените причини международната организация за превенция и противодействие на корупцията основава своя подход за борба с корупцията на две ключови условия:

(1) *изграждане на широки коалиции за борба с корупцията и реформи*, които включват всички заинтересувани страни в процеса на разработване и осъществяване на публични политики – публични институции, обществени формации, експерти, представители на академичната общност, бизнес, медии и институции.

(2) *включване на гражданското общество* като активен доброволен участник.

Вместо да настоява за грандиозни програми и драматични промени, целящи да пречистят веднъж завинаги съществуващата корупция, ТІ, и в частност Асоциация „Прозрачност без граници”, по-скоро целят да поставят фокуса на вниманието върху изработването на постижими и специфични стратегически насоки, планове и платформи за действие в определена област. По този начин акцентът в действието е поставен върху прилагането на реалистични средства за промяна, които водят до постепенно решаване на проблемите и до стабилен напредък на обществото.

За Асоциация „Прозрачност без граници”, като национално представителство на ТІ ефективното гражданско наблюдение се основава на няколко ключови принципа:

(1) *независимост*, (2) *безпристрастност* и (3) *стриктно спазване на най-високи професионални критерии в работата*.

Прилагането на тези принципи в работата на всяка неправителствена организация е ключова предпоставка за изпълняване на нейната основна роля – да служи на обществения интерес и да защитава правата на гражданите.

Наред с това е важно да се подчертае, че взаимодействието между структурите на гражданското общество и публичните институции трябва да се основава на независимо,

критично, но същевременно и позитивно отношение. *Съчетаването на гражданския контрол и натиск, от една страна, с готовността на гражданско сътрудничество с институциите, от друга, стои в основата на подхода на Асоциация „Прозрачност без граници”, прилаган в продължение на изминалите 17 години от нейното създаване.*

*Опитът от прилагането на граждански инициативи за повишаване на прозрачността и отчетността в управление показва, че ефективната стратегия за независим граждански мониторинг трябва да се основава на съчетаването на критичен подход спрямо установените дефицити в работата на институциите и формулирането на позитивни предложения за промяна, насочени към преодоляване на установените проблеми в управлението и укрепване на публичните институции.*

През изминалите години този подход получи признанието на граждански организации, медии и институции като ползотворен и водещ до промени, които и повишават прозрачността в управлението и консолидират демократичните институции. В контекста на настоящата инициатива, той може да бъде използван като основа за включване на гражданското общество в:

- *наблюдение на работата на институции, които осъществяват контролни функции в сферата на социалните грижи за деца от социално уязвими групи и сферата на екологията и строителството;*
- *разработване на секторни политики и граждански платформи за развитие на двете сфери, които да дадат адекватен отговор на специфични проблеми, произтичащи от местния и регионален контекст.*



# Методология за гражданско наблюдение на институции на местно и регионално ниво, осъществяващи контрол при предоставянето на социални грижи за деца в риск

## I. ЗАКОНОДАТЕЛСТВО И КООРДИНАЦИЯ В СИСТЕМАТА ЗА ЗАКРИЛА НА ДЕТЕТО

*1. 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, органи, неправителствени организации и общество. Държавната политика по отношение закрилата на детето цели 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. Законът защитава и гарантира основните права на детето във всички сфери на обществения живот за всички групи деца съобразно възрастта, социалния статус, физическото, здравословно и психическо състояние, като осигурява на всички подходяща 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 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 АСП 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 председателя на Държавната агенция за закрила на детето. Националната програма за закрила на детето (НПЗД) дефинирани конкретните области на интервенция в правителствената политика за закрила на детето. Програмата 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.

## *2. 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, мониторирането 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 и 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 извършва 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 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 настоянически 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.

### 3. Закрила на детето

Политиката за закрита на детето е *насочена към всички деца* в нашата страна. Всяко дете има право на закрита за нормалното му физическо, умствено, нравствено и социално развитие и на защита на неговите права и интереси. Не се допускат никакви ограничения на правата или привилегии, основани на раса, народност, етническа принадлежност, пол, произход, имуществено състояние, религия, образование и убеждения или наличие на увреждане.

*Принципите за закрита на детето* се основават на зачитане и уважение на личността, осигуряване на най-добрия интерес, отглеждане на детето в семейна среда, специална закрита на дете в риск, насърчаване на доброволното участие в дейностите по закрита, грижа в съответствие с потребностите на детето, превенция, подкрепа и насърчаване на отговорното родителство.

*Мерки за закрита на дете* се предприемат в семейна среда и *настаняване извън семейството*. Мерките за закрита в семейна среда включват осигуряване на подкрепа на семейството с оглед преодоляване на възникнала ситуация, спрямо която се предприемат съвременни мерки и действия, непозволяващи нейното задълбочаване за преодоляване на настъпили бъдещи рискове по отношение на детето. Подкрепата е индивидуална, спрямо конкретния случай, като би могла да инкорпорира комплексни действия както по отношение на детето, така и по отношение на семейството. Мерките се предприемат от дирекция „Социално подпомагане“ по искане на родителите, настойниците, попечителите, лицата, които полагат грижи за детето, или на самото дете, както и по преценка на дирекция „Социално подпомагане“ и се осъществяват от доставчици на социални услуги за деца или от дирекция „Социално подпомагане“.

Настаняването на детето извън семейството се налага като мярка за закрита след изчерпване на всички възможности за закрита в семейството освен в случаите, когато се налага спешното му извеждане. Настаняването се извършва от съда като мерките в тази хипотеза са настаняване в семейството на роднини или близки, настаняване за отглеждане в приемно семейство, социална услуга – резидентен тип или специализирана институция. До произнасяне на съда дирекция „Социално подпомагане“ по настоящия адрес на детето извършва временно настаняване по административен ред.

В законодателството със специално право на закрита се ползват *децата в риск*. Дете в риск е:

- което е жертва на злоупотреба, насилие, експлоатация или всякакво друго нехуманно или унижително отношение или наказание в или извън семейството му;
- за което съществува опасност от увреждане на неговото физическо, психическо, нравствено, интелектуално и социално развитие;
- което страда от увреждания, както и от труднолечими заболявания, констатирани от специалист;
- за което съществува риск от отпадане от училище или което е отпаднало от училище.

Специална закрита на дете в риск се предприема по условията и реда за осъществяване на мерки за предотвратяване изоставянето на деца и настаняването им в

специализирани институции, както и тяхната реинтеграция, определени с наредба на Министерския съвет по предложение на министъра на труда и социалната политика и председателя на Държавната агенция за закрила на детето.

#### *4. Координация на органите по закрила на детето*

Координираните действия по отношение прилагане и изпълнение на политиките за деца е водещ принцип при осъществяване на междуинституционалното сътрудничество. Паралелно с предвидените в законодателството действия на органите по закрила на детето по отношение сътрудничество и координация, функционират Координационни механизми:

*Координационният механизъм за взаимодействие при работа в случаи на деца, жертви на насилие или в риск от насилие и за взаимодействие при кризисна интервенция*, определя работата на териториалните структури на органите за закрила на детето при случаи на деца, жертви на насилие или в риск от насилие и при кризисна интервенция.

За реализиране целите на Координационния механизъм се предприемат действия по подписано споразумение за сътрудничество между Министерство на вътрешните работи, Държавна агенция за закрила на детето, Агенцията за социално подпомагане и Областните администрации. Мултидисциплинарни екипи на местно ниво си поставя единна стратегическа цел, за постигането на която се изготвя съвместен план за действие с разписани конкретни задачи със срок за изпълнение. С оглед проследяване изпълнението на ангажиментите на страните, участващи в процеса, ежегодно се извършва мониторинг по прилагане на Координационния механизъм. Във всички случаи на критично събитие се провежда кризисна интервенция от специалисти – социален работник, педагог, психолог, психиатър, инспектор ДПС, полицейски служител, юрист. Ситуациите, възприемани като критично събитие, обхваща широк кръг от прояви на насилие, травматични ситуации, инциденти, което изисква специализирана психологическа помощ.

*Координационният механизъм за рефериране и обгрижване на случаи на непридружени деца и деца-жертви на трафик, завръщащи се от чужбина*, има за цел да осигури ефективна координация при изпълнението на конкретните задължения за взаимодействие на ангажираните субекти при завръщането от чужбина и обгрижването на непридружени малолетни и непълнолетни лица, както и деца – жертви на трафик. Координационният механизъм се отнася до разширяване на системата от органи на централно и местно ниво, възможности за получаване на сигнали за непридружени деца и деца-жертви на трафик, завръщащи се от чужбина, етапите, през които преминава реферирането и обгрижването на всеки конкретен случай и описанието на правомощията на всички ангажирани институции. Координацията по прилагането на механизма се осъществява от министъра на вътрешните работи и председателя на ДАЗД.

*Националната телефонна линия за деца 116 111* предлага информиране, консултиране и помощ за деца. Екип от консултанти приемат обажданията и осигуряват подкрепа, насочване и помощ по различни въпроси и проблеми на децата, тийнейджърите и родителите. Линията за помощ на деца, предоставят възможност на децата и младите хора да споделят за своите проблеми, да потърсят възможност да се справят с трудните ситуации. Консултантите обсъждат с децата темите, които ги вълнуват, изслушват техните притеснения и страхове и при необходимост осигуряват

помощ от системата за закрила на детето. Всеки ден хората, които работят на телефонните линии, дават на младите хора разбиране и подкрепа.

## **II. СОЦИАЛНИ УСЛУГИ В ОБЩНОСТТА**

### *1. Социални услуги, предоставяни в общността*

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

Съобразно потребностите на населението на всяка община може да се разкриват различни видове социални услуги. Използваният комплексен модел на планиране, разработване и осигуряване на услуги на областно равнище е във връзка с промените в Закона за социално подпомагане приети през месец януари 2010 г. от Народното събрание, както и промените в Правилника за неговото прилагане приети с решение на Министерски съвет. Така се гарантира изграждането на една по-ефективна и ефикасна система за предоставяне на социални услуги и използване на структурните фондове на Европейския съюз. Стратегиите определят областната рамка и параметрите на социалните услуги във всяка от общините на територията на областта. Стратегиите проектират развитието както на социалните услуги, така и на пакет от общински политики и хоризонтални мерки за социално включване, насочени към устойчиви решения на проблемите на рискови групи в общността.

Социалните услуги могат да се предоставят краткосрочно и/или дългосрочно. Изпълнителният директор на Агенцията за социално подпомагане утвърждава методики и/или указания за работа по предоставяне на социални услуги.

### *2. Социални услуги – резидентен тип*

Постигнатите резултати от осъществяването на процеса на закриване и реструктуриране на специализирани институции и разкриването на алтернативни услуги от резидентен тип през последната година показва, че това е верният път за постигане на реална деинституционализация.

*Настаняването на дете извън семейството* включва следните мерки:

- настаняване в семейство на роднини или близки;
- отглеждане в приемно семейство;
- отглеждане в социална услуга – резидентен тип;
- отглеждане в специализирана институция

Настаняването на дете извън семейството се извършва по решение на съда. До произнасяне на съда дирекция „Социално подпомагане” (ДСП) по настоящия адрес на детето извършва временно настаняване по административен ред. Искането за мерките пред съда се прави от дирекция „Социално подпомагане”, прокурора или родителя пред районния съд. Искането за настаняване, направено от дирекция „Социално подпомагане”, се придружава от доклад от дирекция „Социално подпомагане” по

настоящия адрес на детето, декларации от роднините или близките на детето в случаите когато се настанява при родни и близки и справка от регистъра на дирекция „Социално подпомагане” за вписаните приемни семейства, при които могат да бъдат настанени деца, в хипотезата, когато дете се настанява в приемно семейство. Когато искането се прави от прокурора или от родител, съдът служебно изисква документите от дирекция „Социално подпомагане”.

Социалните услуги – резидентен тип, които се предоставят в общността са:

- Център за настаняване от семеен тип за деца и младежи (ЦНСТДМ);
- Кризисен център (КЦ);
- Приют за деца;
- Преходно жилище (ПЖ).

*Център за настаняване от семеен тип за деца и младежи (ЦНСТДМ)* е социална услуга от резидентен тип, която предоставя жизнена среда за пълноценно израстване и развитие на децата и младежите, за които към момента на настаняване не е възможно до бъдат отглеждани в биологичното семейство, в семейство на близки и роднини, или в приемни семейства. В Центъра се създава среда близка до семейната, при която децата/младежите получават необходимата им индивидуална грижа, подкрепа и личностно развитие за изграждане на умения за самостоятелен живот. Организирането на живота и дейностите в Центъра са насочени към създаване на условия и възможности за децата и младежите да участват равнопоставено в живота на местната общност. ЦНСТДМ осигуряват подходящо място за живеене на децата/младежите и възможност за поддържане на връзка със семейството и значими за детето/младежа хора, когато това е в техен интерес.

Приемът в ЦНСТ се осъществява на база на заповед за ползване на социална услуга ЦНСТ, придружено от социален доклад и план за действие, издадени от директора на дирекция „Социално подпомагане” по предложение на водещия социален работник от ОЗД след извършена оценка на случая. Съгласно Административно - процесуалния кодекс заповедта подлежи на предварително (незабавно) изпълнение. В едномесечен срок ДСП предявява иск до Районния съд за настаняване по съдебен ред.

При настаняване на детето/младежа в ЦНСТ се определя ключов социален работник, който носи отговорност за сформирание на мултидисциплинарен екип по случая, координира изработването на специализирана оценка на потребностите на детето и изготвянето на индивидуалния план за грижи, прегледа на плана и воденето на досието на детето. Прекратяването на настаняването се осъществява на базата на доклад/предложение от ключовия социален работник.

*Кризисните центрове* са комплекси от социални услуги за деца, пострадали от насилие, трафик или друга форма на експлоатация, които се предоставят в 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.

Услугите, предоставяни в КЦ, са основани на индивидуален подход и оценка на конкретните потребности. Със съдействието на Центъра се изграждат способности за развиване на умения за самопомощ в различни ситуации, подпомага се процеса на интегриране и насърчаване личностното развитие, с цел социално включване.

Предоставяните в КЦ услуги осигуряват защитена среда за деца, преживели насилие, трафик или друга форма на експлоатация.

*Приютите за безнадзорни деца* са заведения за социални услуги, в които временно и безплатно се подслоняват безнадзорни деца, докато бъдат прибрани от своите родители или лицата, които упражняват родителски функции, или бъдат настанени в подходящо здравно, социално или учебно-възпитателно заведение. Настаняването в приютите има за цел да осигури на безнадзорните деца социално, медицинско и битово обслужване, както и психологическа помощ.

Приютите установяват контакт с родители, роднини или други близки на настаненото безнадзорно дете и съдействат за връщането му при тях, настаняват безнадзорните деца в подходящи здравни, социални или учебни заведения, осигуряват защита на безнадзорните деца от малтретиране и насилие, както и съдействат за устройване на подходяща работа на безнадзорните над 16-годишна възраст при установените в трудовото законодателство условия.

Приютите за безнадзорни деца се откриват от общини, а така също от физически или юридически лица. Общините могат да откриват приюти за безнадзорни деца самостоятелно или въз основа на договор съвместно с физически или юридически лица. Физически и юридически лица могат да създават приюти за безнадзорни деца след получаване на лиценз при условията и по реда, установени в Правилника за прилагане на Закона за социално подпомагане. Откриване и закриване на приют от общините се осъществява при условията и по реда, установени в Наредбата за реда и условията за извършване на социални услуги, ако предлагат не по-малко от 20 места.

*Преходното жилище* е форма на социална услуга, в която се води независим начин на живот, подпомогнати от професионалисти, с цел подготовка за извеждането им от специализирана институция.

Основно направление при предоставянето на социални услуги в „Преходното жилище” е обучението за придобиване на знания и умения за самостоятелен живот, с цел реалната и същинска социализация на хората, ползващи тези услуги. Предвид факта, че лицата са ползвали социални услуги в специализирани институции, следва да се наблегне на индивидуалния подход спрямо тях, който ще доведе до усвояване на практически валидни знания, умения и компетентности.

Необходимо е услугите да се основават на социална работа, при прилагане на индивидуален подход и да бъдат съобразени с конкретните потребности на всяко прието на обслужване лице, с акцент подготовка за самостоятелен живот. За реализиране целите на социалната услуга Преходно жилище е необходимо изработване на програми за предоставяне на услуги в краткосрочен и дългосрочен план.

Общинският съвет взема решение за откриване на „Преходно жилище”, в което се посочват капацитетът, числеността на персонала, средствата за работна заплата, веществената издръжка и датата на откриване на социалната услуга. Решението се представя пред Регионална дирекция за социално подпомагане, както и копие от документа за собственост на сградата. Директорът на регионална дирекция за социално подпомагане прави предложение за откриване на „Преходно жилище” до изпълнителния директор на Агенция за социално подпомагане, към което прилага решението на Общинския съвет и копие от документа за собственост на сградата, в която ще се предоставя услугата. Изпълнителният директор на Агенцията за социално подпомагане със заповед разрешава откриването на „Преходно жилище” в 14-дневен срок от получаване на предложението.



Управителите на социалните услуги – резидентен тип са длъжни да осигурят охрана на обектите, в които се предоставят услугите, а така също да следят и оценяват професионалната правоспособност на работещите в социалната услуга – резидентен тип.

Когато социалните услуги са делегирани от държавата дейности, директора на дирекция „Социално подпомагане” издава заповед за предоставяне на услугата, въз основа на изготвен доклад. Когато са общинска дейност, социалните услуги се предоставят със заповед на кмета на съответната община или на упълномощено от него длъжностно лице.

### *3. Контрол и мониторинг*

Агенцията за социално подпомагане (АСПЕ) е главният орган, който има правомощия по отношение на контрола по спазването на утвърдени критерии и стандарти за извършване на социални услуги и който регистрира доставчиците на социални услуги. АСП изготвя обобщени годишни отчети и анализи за дейността по социално подпомагане в страната, които представя на министъра на труда и социалната политика. Специализираният контрол по законосъобразното прилагане на нормативните актове в областта на социалното подпомагане в териториалните поделения на Агенцията за социално подпомагане и в специализираните институции за социални услуги и социалните услуги, предоставяни в общността, както и по спазването на критериите и стандартите за извършване на социални услуги, се осъществява от Инспектората.

Контролът и мониторингът по спазване на правата на детето, чрез извършване на проверки, обработването на постъпили сигнали, жалби и предложения на физически и юридически лица и провежданите консултации, дават възможност за наблюдение на състоянието, функционирането и идентифицирането на проблемите на системата за закрила на детето.

При установяване на закононарушения, които съдържат данни за извършено престъпление, Инспекторатът уведомява незабавно органите на прокуратурата. Държавните органи и съответните длъжностни лица са задължени да предоставят информация и да оказват съдействие на инспекторите при изпълнение на техните функции. Основната дейност на Инспектората към АСП е именно извършването на планирани или непланирани проверки в рамките на така наречения превантивен, текущ и последващ контрол.

Освен АСП, по отношение на услугите за деца контролни правомощия, има и Държавната агенция за закрила на детето (ДАЗД). При констатиране на нарушения председателят на ДАЗД или упълномощено от него длъжностно лице издават задължителни предписания за отстраняването им. Председателят на Държавната агенция за закрила на детето може да предлага на ръководителите на проверяваното лице налагане на дисциплинарни наказания на лицата, нарушили служебните си задължения, с което са причинили нарушаване на правата на дете. При установяване на нарушения служителите на ДАЗД и социалните работници могат да търсят съдействие от полицейските органи на Министерството на вътрешните работи.

## **III. ОСНОВНИ КОМПОНЕНТИ НА МЕТОДОЛОГИЯ ЗА НАБЛЮДЕНИЕ НА КОНТРОЛА ПРИ СОЦИАЛНИ ГРИЖИ ЗА ДЕЦА: СОЦИАЛНИ УСЛУГИ – РЕЗИДЕНТЕН ТИП**

При осъществяване на наблюдението на работата на контролните институции на местно ниво, работещи в сферата по предоставяне на социални грижи за деца – социални услуги от резидентен тип – е необходимо да бъдат приложени няколко изследователски метода, организирани в следните дейности:

### **1. Проучване на нормативната рамка**

(цел: детайлно запознаване с изискванията за работа на доставчици на социални услуги – резидентен тип; запознаване с изискванията за осъществяване на контролна дейност от институциите на местно и регионално ниво)

1.1. Характеристики на социалната услуга – резидентен тип.

1.2. Стандарти за предоставяне на социални услуги – резидентен тип.

1.3. Институции за контрол по спазване на стандартите за предоставяне на социални услуги – резидентен тип.

1.4. Изисквания за работата на доставчиците на социални услуги – резидентен тип за деца: регистриране, финансиране, договор за възлагане на социална услуга.

### **2. Медиян мониторинг на публикации по темата в местните и регионални медии**

(цел: установяване на проблеми при предоставянето на социални услуги – резидентен тип; идентифициране на случаи, които могат да се проучат по-детайлно; идентифициране на структури/звена, които се справят добре със своите функции и на такива, които не изпълняват адекватно своите функции; акумулиране на информация относно инициативи за граждански контрол)

2.1. Мониторинг на публикации в местната преса.

2.2. Мониторинг на публикации в електронни сайтове, телевизии и радио.

2.3. Мониторинг на други сайтове (неправителствени организации и др.)

### **3. Провеждане на работни срещи на доставчици на социални услуги – резидентен тип**

(цел: установяване дали изпълняват своята дейност в съответствие със стандартите; с какви проблеми се сблъскват; съществуват ли предложения за подобряване на взаимодействието с контролни институции и с други институции)

3.1. Интервю с ръководителя на доставчика, предоставящо социални услуги – резидентен тип.

3.2. Преглед на документация.

#### **4. Провеждане на работни срещи с представители на институция/и с контролни функции**

(цел: установяване как извършват на практика своите контролни функции; дали са запознати с проблемите на заведенията, предоставящи социални услуги – резидентен тип в района; какви мерки предприемат, за да намерят решения; как си взаимодействат с други институции; съществуват ли предложения за подобряване на дейността на социалните доставчици; съществуват ли предложения за подобряване на взаимодействието с други институции)

4.1.Интервю с представител (ръководител/експерт) на институция с контролни правомощия на местно ниво (община).

4.2.Преглед на документация.

4.3.Интервю с представители на институции с контролни правомощия на регионално ниво (АСП, ДАЗД), с представители на структури за взаимодействие между институции на регионално ниво, доставчици на социални услуги и граждански организации.

#### **5.Интервюта с представители на медии, неправителствени организации и т.н.**

(цел: установяване на проблеми и добри практики при предоставянето на този тип услуги; идентифициране на случаи, които могат да се проучат по-детайлно; идентифициране на структури/звена, които се справят добре със своите функции и на такива, които не изпълняват адекватно своите функции; взаимодействие между институции и граждански организации; предложения за преодоляване на съществуващи проблеми)

Така описаната рамка от дейности по мониторинг позволява да бъдат установени положителните примери и дефицитите както в работата на институциите, които осъществяват контролни и координационни функции на местно ниво, така и да бъдат установени данни относно дейността на доставчици на социални услуги – резидентен тип, ролята на други институции и социални фактори, които обуславят ефективното изпълнение на този тип социално значима дейност. Конкретните компоненти и дейности за изпълнение на така описаната методическа рамка за наблюдение са описани в следващата част на настоящата методология.

## **IV. КОНКРЕТНИ ДЕЙНОСТИ, СВЪРЗАНИ С НАБЛЮДЕНИЕТО НА КОНТРОЛА ПРИ ПРЕДОСТАВЯНЕТО НА СОЦИАЛНИ ГРИЖИ ЗА ДЕЦА: СОЦИАЛНИ УСЛУГИ – РЕЗИДЕНТЕН ТИП**

### **ДЕЙНОСТ 1: ПРОУЧВАНЕ НА НОРМАТИВНАТА РАМКА**

Прочувването на нормативната рамка служи като отправна точка за предприемането на адекватни действия по наблюдение: установяване и оценка дали контролните институции изпълняват своите задължения; установяване дали доставчиците на социални услуги – резидентен тип получават съдействие от институциите, които имат правомощия в социалната сфера; установяване на дефицити в нормативната база и формулиране на предложения за необходими промени.

**При извършване на проучването на нормативната база е необходимо да се установи:**

1. Какъв е характерът на социалната услуга – резидентен тип.
2. Какви са стандартите за предоставяне на социални услуги – резидентен тип.
3. Кои са контролните институции и какви са техните правомощия за контрол по спазване на стандартите за предоставяне на социални услуги от резидентен тип.
4. Какви са задълженията на доставчиците на социални услуги – резидентен тип: условия за регистрация; начин на финансиране; изисквания и процедури за контрол, произтичащи от договора за възлагане на социалната услуга.

### **Характер на социалните услуги от резидентен тип**

Настаняването на детето извън семейството се налага като мярка за закрила след изчерпване на всички възможности за закрила в семейството освен в случаите, когато се налага спешното му извеждане. То включва следните мерки:

- настаняване в семейство на роднини или близки;
- отглеждане в приемно семейство;
- отглеждане в социална услуга – резидентен тип;
- отглеждане в специализирана институция

Настаняването на деца извън семейството, в частност в социална услуга – резидентен тип, се регламентира от чл. 25-28 на Закона за закрила на детето (ЗЗД). Настаняването в услуга – резидентен тип се извършва от районния съд по настоящия адрес на детето. Роля в този процес има и дирекция „Социално подпомагане”, като до произнасянето на съда, дирекция „Социално подпомагане” (ДСП) по настоящия адрес

на детето извършва временно настаняване по административен ред (до 2009 г. административното настаняване не е било последвано от съдебна санкция). Заповедта се издава от директора на дирекция „Социално подпомагане” и подлежи на обжалване по реда на Административнопроцесуалния кодекс.

„Социална услуга – резидентен тип” е форма на социална услуга за задоволяване на ежедневните потребности за ограничен брой лица – не повече от 15, които предоставят възможност за живеене в среда, близка до семейната<sup>2</sup>.

Социални услуги – резидентен тип са с:

- център за настаняване от семеен тип за деца и младежи (ЦНСТДМ);
- кризисен център (КЦ);
- приют за деца;
- преходно жилище (ПЖ).

### Основни нормативни документи

Основните нормативни документи, установяващи правилата за предоставяне на социални услуги - резидентен тип, респективно за контрола от институциите на национално, регионално и местно ниво са:

1. Закон за закрила на детето (ЗЗД)<sup>3</sup>
2. Правилник за прилагане на Закона за закрила на детето<sup>4</sup>
3. Наредба за критериите и стандартите за социални услуги за деца<sup>5</sup>
4. Закон за социалното подпомагане (ЗСП)<sup>6</sup>
5. Правилник за прилагане на Закона за социално подпомагане<sup>7</sup>

Информация относно характера на видовете социални услуги – резидентен тип може да бъде открита в Закона за закрила на детето (ЗЗД) (вижте приложение № 1 от настоящата методика).

Ключово значение за определяне на задълженията на доставчиците на социални услуги – резидентен тип има Наредбата за критериите и стандартите за социални услуги за деца (вижте приложение № 2 от настоящата методика). В тази връзка, преди стартиране на наблюдението е необходимо да се проучат правилата в:

<sup>2</sup> Чл. 36, ал. 2 от Правилника за прилагане на Закона за социално подпомагане; § 1. т. 16а (нова – ДВ, бр. 27 от 2010 г., в сила от 09. 04. 2010 г.) от ППЗСП.

<sup>3</sup> Закон за закрила на детето (обн. ДВ. бр.48 от 13 Юни 2000г., посл. изм. ДВ. бр.15 от 15 Февруари 2013г.).

<sup>4</sup> Правилник за прилагане на закона за закрила на детето (в сила от 25.07.2003 г.; приет с ПМС № 153 от 14.07.2003 г.; Обн. ДВ. бр.66 от 25 Юли 2003г., посл. изм. ДВ. бр.57 от 24 Юли 2009г.).

<sup>5</sup> Наредба за критериите и стандартите за социални услуги за деца (в сила от 21.11.2003 г.; приета с ПМС № 256 от 07.11.2003 г.; Обн. ДВ. бр. 102 от 21 ноември 2003 г., посл. изм. ДВ. бр. 80 от 9 октомври 2009 г.).

<sup>6</sup> Закон за социалното подпомагане (обн. ДВ. бр. 56 от 19 май 1998 г., посл. изм. ДВ. бр. 98 от 28 ноември 2014 г.).

<sup>7</sup> Правилник за прилагане на Закона за социално подпомагане (приет с ПМС № 243 от 5.11.1998 г., обн., ДВ, бр. 133 от 11.11.1998 г., в сила от 1.11.1998 г., посл. изм. и доп. бр. 55 от 4.07.2014 г., в сила от 4.07.2014 г.).

- **Наредбата за критериите и стандартите за социални услуги за деца:**
- Глава втора „Задължения на доставчиците на социални услуги за деца” от Наредбата – в нея са разписани правилата относно задълженията на доставчиците на социални услуги за деца
- Глава пета „Стандарти за социални услуги за деца, предоставяни в специализирани институции и в услуги от резидентен тип” и Приложение № 3 от Наредбата – в тях са разписани стандартите за социални услуги за деца от резидентен тип и конкретните критерии за изпълнение на тези стандарти.
- Глава шеста „Контрол за спазване на стандартите за социални услуги за деца” от Наредбата – в нея са разписани кои са основните контролни институции и какви са техните правомощия.

При стартирането на наблюдението в конкретните общини, в които следва да бъде извършено наблюдение, е необходимо да се проучи също каква е правната рамка, която определя задълженията на конкретните доставчици на социални услуги и какви са действията по контрол върху тяхната работа от страна на институциите.

В тази връзка е необходимо установяване на контакт с дирекция „Социално подпомагане” или специализираната дирекция в общинската администрация, отговаряща за социалните дейности, с цел проучване на разкритите и функциониращи социални услуги от резидентен тип в общността. В конкретен практически план, това означава да се проучи:

1. Какви са социалните услуги – резидентен тип, функциониращи на територията на общината. С решение на коя институция се регистрират и осъществяват дейност.
2. По какъв начин се финансира дейността по предоставяне на социални услуги – резидентен тип.
3. Кои са регистрираните и действащи доставчици на социални услуги – резидентен тип на територията на общината.
4. Договорите за възлагане на социални услуги – резидентен тип, в които са дефинирани задълженията на доставчиците и формите на специализиран контрол от страна на институциите.
5. Как работят създадените формати за взаимодействие между институции, които имат правомощия в социалната сфера на местно и регионално ниво, доставчици на социални услуги и структури на гражданското общество.

**Информационна карта № 1: Информация относно доставчик на социална услуга – резидентен тип в община**

Вид на социалната услуга – резидентен тип	
Решение за предоставянето на социалната услуга	
Начин на финансиране на социалната услуга – резидентен тип	
Име на доставчика на социалната услуга Решение за регистрацията му като доставчик на социална услуга	
Номер на лиценз от ДАЗД за предоставяне на социална услуга за деца и регистрацията в АСП <sup>8</sup>	
Договор за възлагане на социалната услуга (дата на сключване, период на действие)	
Основни задължения на доставчика на социални услуги – резидентен тип	
Предоставяте ли в други населени места социални услуги от резидентен тип? Ако отговорът е ДА/ има ли разлика в извършването на контрол от контролните институции?	
Предвидени дейности по контрол от контролни институции (съгласно договора)	

<sup>8</sup> Доставчикът трябва да има лиценз за да предоставя услуга за деца. В интернет страницата на ДАЗД са публикувани доставчиците с лиценз, с отнет лиценз и анулирани такива – [www.sacp.government.bg](http://www.sacp.government.bg), линк „Лицензиране“.



## **ДЕЙНОСТ 2: МЕДИЕН МОНИТОРИНГ НА ПУБЛИКАЦИИ ПО ТЕМАТА В МЕСТНИТЕ И РЕГИОНАЛНИ МЕДИИ**

Целта на медийния мониторинг е да позволи събирането на информация относно практическите аспекти на наблюдаваната тема. В медиите могат да бъдат установени:

- данни за проблеми при предоставянето на този тип услуги;
- случаи в наблюдаваните общини, които могат да се проучат по-детайлно;
- структури/звена/социални актьори, които не изпълняват адекватно своите функции;
- структури/звена/социални актьори, които изпълняват адекватно своите функции;
- структури/звена/социални актьори, които могат да окажат позитивно въздействие за преодоляване на съществуващи проблеми;
- инициативи за граждански контрол;
- добри практики и работещи модели на взаимодействие.

Медийният мониторинг може да ни позволи да се набере информация, която да бъде проверена при извършване на другите дейности по наблюдение: посещения в заведения за социални грижи от резидентен тип; преглед на документация; провеждане на срещи и интервюта с представители на доставчици, контролни институции, неправителствени организации.

**При извършване на медийния мониторинг е необходимо да се извърши преглед на:**

### 1. Публикации в местната преса и електронни сайтове

*(референтен период на наблюдение – през последната 1 година и в периода на активно наблюдение).*

### 2. Репортажи на публикации в регионални телевизии и радио

*(референтен период на наблюдение – през последната 1 година и в периода на активно наблюдение).*

3. Анализи, коментари, блогове, интернет платформи и интернет сайтове, създадени от журналисти, неправителствени организации и др.

*(референтен период на наблюдение – през последната 1 година и в периода на активно наблюдение).*

*Обобщена информационна карта № 2: Медиен мониторинг*

Информация, която се събира в резултат на медийния мониторинг	Източник и дата на публикацията/ репортажа	Констатации, оценки и коментари в публикацията/ репортажа
1. Данни за проблеми при предоставянето на социални услуги за деца – резидентен тип		
2. Случаи за проблеми в работата на доставчици на социални услуги от резидентен тип		
3. Структури/звена/социални актьори, които не изпълняват адекватно своите функции		
4. Данни за случаи, подадени от медиите за сигнали спрямо деца в риск до органите по закрила на местно и регионално ниво		
5. Структури/звена/социални актьори, които изпълняват адекватно своите функции		
6. Структури/звена/социални актьори, които могат да окажат въздействие за преодоляване на проблемите		
7. Добри практики и работещи модели на взаимодействие		

### ДЕЙНОСТ 3: РАБОТНИ СРЕЩИ С ДОСТАВЧИЦИ НА СОЦИАЛНИ УСЛУГИ – РЕЗИДЕНТЕН ТИП

Целта на работните срещи с доставчици на социални услуги – резидентен тип е да се установи дали се осъществява ефективен контрол върху предоставянето на социални услуги в общността и дали се осъществява ефективно взаимодействие между доставчиците на социални услуги и институциите на местно и регионално ниво, които съдействат за пълноценно реализиране на възложените социални дейности.

В конкретно изражение тази дейност означава да се проведат *интервюта* с представители на доставчици на социални услуги – резидентен тип в съответната община, в рамките на които да се установи:

- дали се осъществява ефективен контрол от страна на институциите на местно и регионално ниво, които имат правомощия в тази сфера;
- съществува ли ефективно взаимодействие между институциите, работещи в социалната сфера, други институции на местно ниво, доставчици на социални услуги и други структури на гражданското общество;
- с какви проблеми се сблъскват доставчиците на социални услуги и получават ли съдействие от институциите (в случаите, в които това е необходимо и възможно);
- имат ли предложения за подобряване на взаимодействието с контролни институции и с други институции;
- имат ли предложения за промени в нормативната рамка, които да съдействат за пълноценно реализиране на възложените социални дейности.

За провеждането на интервю е необходимо да бъде установен официален контакт с доставчика на социални услуги – резидентен тип, като за целта се изпрати официално *писмо* с информация за целите на инициативата и с искане за *среща*, на която да бъде получена информацията относно изследваната тема.

При провеждането на *интервюта* е необходимо анкетираният да се легитимира, да представи информацията за инициативата и да проведе разговор, в който да получи информацията по основните тематични въпроси, формулирани в анкетната карта. Анкетната карта съдържа основни насочващи въпроси. По преценка на анкетирания може да бъдат включени и други въпроси.

Като въвеждащ компонент от разговора е необходимо да се изясни какъв е характерът на предоставяната социална услуга; въз основа на какъв договор се изпълнява тя; каква организация на работа е създадена при предоставянето на социалната услуга.

(Въпреки че не попада директно в контекста на основната изследователска цел (наблюдение на контролната дейност на институциите от социалната сфера на местно ниво) срещата може да бъде използвана и като повод за запознаване дали доставчикът изпълнява стандартите за социални услуги от резидентен тип (виж приложение № 2, в което са цитирани стандартите, а така също и Методиките за предоставяне на

съответната социална услуга от резидентен тип. В приложение № 3 са разработени контролни карти, които могат да бъдат използвани в рамките на друг тип инициатива за наблюдение на изпълнението на социалните услуги за деца.)

<b>3. Насочващи въпроси за ИНТЕРВЮ с доставчик на социални услуги</b>	
Град:	
Социална услуга, предоставяна съгласно договора за възлагане на социална услуга:	
Анкетирано лице, позиция:	
Дата:	
<b>1. Информация относно предоставяната социална услуга</b>	
Какъв е характерът на социалната услуга, предоставяна съгласно договора?	
Договор за възлагане на социалната услуга (дата на сключване, период на действие, източници за финансиране)	
Каква организация прилагате в работата по предоставяне на социалната услуга?	
Какви са основните задължения по договора на доставчика на социалната услуга – резидентен тип (съгласно договора)?	
<b>2. Изпълнение на контролните функции на институциите на местно и регионално ниво</b>	
Какви са предвидените по договор дейности по контрол и мониторинг от страна на институциите (вид на проверките, периодичност и др. условия)?	
Колко пъти през изминалата 1 година са извършени проверки и от кого?	
Колко от извършените проверки са планирани?	
Извършвани ли са непланирани проверки през изминалата 1 година? По какъв повод (превантивни, по сигнал за нередности, друго)	
При извършване на планираните проверки проверява ли се изчерпателно изпълнението на стандартите за предоставяне на социални услуги (дефинирани в Наредбата)? Стремят ли се служителите да получат пълна, точна и достоверна информация	

относно предоставяните социални услуги, съобразени с действащото законодателство (ЗЗД, ЗСП, ППЗЗД и ППЗСП)?	
Контролната дейност включва ли и извършване на одит на финансовите разходи?	
Издавани ли са задължителни предписания в резултат на проверките?	
Извършвани ли са последващи проверки за установяване на предприетите мерки и извършените действия в случаите, когато няма предписания?	
Доставчикът поддържа ли пълна документация относно извършваните проверки? (доклади, официални писма, предписания, др.)	
Възниквали ли са ситуации, при които е търсено съдействието на контролните структури на местно ниво, но то не е получено на практика (или в необходимата степен)?	
Има ли доставчикът препоръки, които могат да доведат по подобряване дейността на контролните структури на местно ниво?	

### 3. Взаимодействие с институции на местно и регионално ниво

Съществуват ли проблеми извън компетентността на доставчика и на контролната институция на местно ниво, за решаването на които е било необходимо съдействието на други институции?	
Имало ли е случаи да бъде търсено такова съдействие, а да не е получено на практика?	
Получавате ли методическа подкрепа от контролиращите органи?	
Като доставчик на социална услуга в общността, участвате ли със свои представители в местни и регионални комитети, комисии, работни групи и др.?	
Каква е оценката на доставчика относно работата на структури за взаимодействие между институции, доставчици на социални услуги и структури на гражданското общество (например Комисия за детето, Местна комисия за борба срещу противообществените прояви на малолетни и непълнолетни (МКБППМН), Инспектори от детска педагогическа стая/МВР, съд,	

прокуратура и др. структури работещи на територията на общината)?	
Какво може да се подобри във взаимодействието между тях, за да се предоставят по-ефективни услуги?	
Необходими ли са промени в законодателството, които могат да съдействат за по-ефективно предоставяне на социални услуги?	

#### **ДЕЙНОСТ 4. НАБЛЮДЕНИЕ НА КОНТРОЛНАТА ДЕЙНОСТ НА ИНСТИТУЦИИТЕ С КОНТРОЛНИ ФУНКЦИИ НА МЕСТНО И РЕГИОНАЛНО НИВО**

В контекста на цялостната инициатива това е най-важната дейност, която следва да установи дали системата за контрол на местно и регионално ниво функционира ефективно и в съответствие със законовите изисквания.

Целта на наблюдението е да се установи дали институциите на местно и регионално ниво:

- изпълняват ефективно своите контролни функции;
- съществуват ли пропуски в контролната дейност;
- съществуват ли проблеми във взаимодействието с други институции, които обуславят неефективна контролна дейност;
- какви мерки са необходими, за да се подобри контролната дейност на местно и регионално ниво.

Методите за мониторинг са следните:

4.1.Интервю с представител (ръководител/експерт) на институция с контролни правомощия на местно ниво (община).

4.2.Преглед на документация.

4.3.Интервю с представители на институции с контролни правомощия на регионално ниво (АСП, ДАЗД), с представители на структури за взаимодействие между институции на регионално ниво, доставчици на социални услуги и граждански организации.

**4.1.Интервю** с представител (ръководител/експерт) на институция с контролни правомощия на местно ниво (община) – *посещение в офиса на институцията.*

Основната цел на провеждането на интервю с представител на институция с контролни функции на местно ниво (както и при прегледа на документи във връзка с контролната дейност) е да се установи дали институцията осъществява своите контролни правомощия в съответствие със законовите изисквания. В конкретния случай основен предмет на проучване е как се осъществява контрол по спазване на

изискванията за предоставяне на социални услуги от резидентен тип. Контролът има за цел проследяване изпълнението на законодателната рамка (ЗЗД, ЗСП, ППЗЗД, ППЗСП) и осъществяване на мониторинг по предоставяне на социалната услуга от резидентен тип. Този контрол се осъществява въз основа на разпоредбите на глава шеста от Наредбата за критериите и стандартите за социални услуги за деца.

За провеждането на интервю е необходимо да бъде установен официален контакт с институцията – чрез изпращане на официално *писмо* с информация за целите на инициативата и с искане за *среща*, на която да бъде получена информацията относно контролната дейност на институцията.

При провеждането на *интервюто* е необходимо анкетиращият да се легитимира, да представи информацията за инициативата и да проведе разговор, в който да получи информацията по основните тематични въпроси, формулирани в анкетната карта. Анкетната карта съдържа основни насочващи въпроси. По преценка на анкетиращия може да бъдат включени и други въпроси.

<b>4.1.АНКЕТНА КАРТА относно осъществявана контролна дейност (насочващи въпроси за интервю с представител на институция с контролни функции на местно ниво)</b>	
Град:	
Институция:	
Анкетирано лице, позиция:	
Дата:	
<b>I.Осъществяване на контрол върху доставчиците на социални услуги от резидентен тип</b>	
Колко са заведенията на доставчици за социални услуги от резидентен тип, които функционират в настоящия момент в общината? Какъв е техният характер?	
В отговор на каква необходимост се предоставят тези социални услуги? По чия инициатива са създадени?	
Как е организирана дейността по контрол над дейността на доставчиците на социални услуги – резидентен тип в общината?	
Колко посещения годишно са реализирани с оглед предоставяне на методически указания по предоставяне на социалната услуга от резидентен тип? (релевантно както за АСП така и за ДАЗД)	Въпросът има за цел да проучи дали се подкрепят доставчиците за ефективно предоставяне на социалната услуга или се извършва единствено проверка по изпълнението!
Колко <i>планови проверки</i> сте извършили в тези заведения за изминалата 1 година?	
В съответствие ли са с плана, определен от ДАЗД? В съответствие ли са с договорите за възлагане на съответните социални услуги?	



Каква част от проверките са свързани с проследяване качеството на грижа при предоставяне на социалната услуга от резидентен тип?	Въпросът е до колко се прилага такъв подход за проследяване качеството на грижа!
Тези проверки обхващат ли изчерпателна проверка на изпълнението на всичките стандарти, въведени в Наредбата за спазване на стандартите за социални услуги за деца?	
Налагало ли се е да извършвате <i>проверки по сигнал</i> за нарушения на стандартите за качество на социалните услуги през последната 1 година? Какъв е характерът на нарушенията, за които са подадени сигнали? (ако има такива)	
При извършването на плановете и проверки и на проверките по сигнал, доставчиците на социални услуги оказват ли съдействие според изискванията на чл. 51 от Наредбата? <sup>9</sup> (осигурен достъп: до цялостната дейност, до всички деца, до помещенията, до цялата информация относно социалните услуги)	
В резултат на тези проверки има ли издадени задължителни предписания? Ако да, какви са? Отразени ли са в досие?	
Извършили ли сте последващи проверки, свързани с изпълнение на предписанията?	
В наличност ли е цялата документация относно извършваната контролна дейност за всеки отделен доставчик на социални услуги от резидентен тип? Възможно ли е да видим как се поддържа едно информационно досие?	
<b>II. Взаимодействие с други институции</b>	
През последната една година наложило ли се е да сезирате други институции поради неизпълнение на издадени предписания?	
През последната една година наложило ли	Има отношение към сътрудничеството

<sup>9</sup> Наредба за спазване на стандартите за социални услуги за деца:  
„Чл. 51. При извършване на проверката проверяващият има право:

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

се е да сезирате други институции във връзка с разрешаване на конкретен случай?	м/у органите по закрила.
Какви са случаите, при които най-често съществува необходимост от съдействие от други институции (на местно, регионално ниво)	
В случай че е била необходима намеса от други институции през последната една година, имало ли е случа за отказ от съдействие? А липса на реакция или оказване на формално съдействие?	
<b>III. Предложения за промени, мерки и действия, които да позволят по-ефективно изпълняване на контролните функции и по-ефективна работа на доставчиците на социални услуги от резидентен тип</b>	
По Ваша оценка, кои са основните проблеми, с които се сблъскват доставчиците на социални услуги от резидентен тип в общината?	
Какво е възможно да се направи, за да се подобри работата на доставчиците на социални услуги от резидентен тип в общината? (взаимодействие с местните власти; взаимодействие с други институции; взаимодействие със структури на гражданското общество, медии и бизнес; законова база)	
Срещате ли препятствия при осъществяване на контролната дейност?	
Какво е необходимо за Вашата институция, за да осъществявате по-ефективен контрол върху доставчиците на социални услуги от резидентен тип?	

#### **4.2. Преглед на документация**

В хода на провежданото интервю с представител на институция с контролни функции е желателно да бъде извършен преглед на документи, които:

- удостоверяват извършената контролна дейност (както обобщаващи отчетни доклади относно цялостната дейност; така и по конкретни казуси – задължителни предписания; последващи проверки и т.н.)
- какъв е резултатът от тези действия (предприети ли са предписаните действия; това намерило ли е отражение по подходящ начин следващите действия на институцията – сезиране на други институции; планиране на последващи контролни проверки и т.н.)

**4.3.Интервю** с представители на институции с контролни правомощия на регионално ниво (АСП, ДАЗД), с представители на структури за взаимодействие между институции на регионално ниво, доставчици на социални услуги и граждански организации и други органи по закрила на детето (Комисия за детето, чийто ръководител е директорът на Регионалната дирекция „Социално подпомагане“; МКБППМН, при наличие на такава на местно ниво, също така инспектори от Детска педагогическа стая към МВР) – *посещение в офиса на институция/и с контролни функции*

При установена необходимост, би било полезно за бъде проведено интервю и с представители на други институции, чиято дейност попада в сферата на защитата на деца в риск и които имат важна роля при взаимодействието с контролните институции на местно ниво.

За целта следва да се използва анкетна карта от типа, приложим за контролната дейност на институции, работещи в социалната сфера на регионално ниво. Адаптирането на анкетната карта следва да се извърши в зависимост от междинните констатации от наблюдението.

<b>4.2.АНКЕТНА КАРТА</b> <i>относно осъществявана контролна дейност на регионално ниво/взаимодействие между институции</i>	
Град:	
Институция:	
Анкетирано лице, позиция:	
Дата:	
<b>I.Осъществяване на контрол върху доставчиците на социални услуги от резидентен тип</b>	
Колко са заведенията на доставчици за социални услуги – резидентен тип, които функционират в настоящия момент в общината/областта? Какъв е техният характер?	
Какви са основните механизми за взаимодействие между институции, доставчици и граждански организации? По Ваша оценка, ефективно ли функционират?	
Какви са основните механизми за надзор върху работата на местните структури, които осъществяват контрол при предоставянето на социални грижи за деца от резидентен тип?	
На каква периодична база се отчитат местните структури за извършваната от тях контролна дейност върху предоставяните социални грижи от резидентен тип?	

Публично достъпни ли са докладите относно работата на местните подразделения с контролни функции?	
Кой е най-често срещаният повод, при който местните подразделения търсят съдействие от регионалните структури на АСП/ДАЗД?	
Съществуват ли проблеми от практиката, с които се сблъскват доставчиците на социални услуги от резидентен тип?	
Съществуват ли проблеми от практиката, с които се сблъскват местните институции при осъществяването на контрол върху доставчиците на социални услуги от резидентен тип?	
Има ли случаи през последната 1 година, при които е възниквала нужда от съдействие от други институции, за да се преодолее проблем с работата на доставчици на социални услуги от резидентен тип и не е получено адекватно съдействие? Ако да, поради какви причини?	
През последната година колко пъти са задействани Координационните механизми (за деца жертви на трафик и деца жертви на насилие)?	
Необходими ли са промени в нормативната база, които да направят по-ефективна контролната работа на институциите във връзка с предоставянето на социални грижи за деца от резидентен тип?	
Имате ли други препоръки?	

### **ДЕЙНОСТ 5.Интервюта с представители на медии, неправителствени организации и т.н.**

<p>Целта на този тип дейност е:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ установяване на практически проблеми при предоставянето на този тип услуги;</li> <li>▪ идентифициране на случаи, които могат да се проучат по-детайлно;</li> <li>▪ идентифициране на структури/звена, които се справят добре със своите функции и на такива, които не изпълняват адекватно своите функции;</li> <li>▪ акумулиране на информацията относно предложенията за преодоляване на съществуващи проблеми.</li> </ul>
---

Основният метод за събиране на информация по изследваната тема е провеждането на интервю.

Интервюто с журналисти и експерти, които наблюдават пряко или имат опит от работа в социалната област и защитата на правата на децата, може да предостави допълнителна информация относно проблемите, с които се сблъскват доставчиците на социални услуги, институциите с контролни функции; дефицитите в работата на институциите на местно и регионално ниво при упражняване на техните контролни функции, както и практическите проблеми на взаимодействието между институции и доставчици на социални услуги и т.н.

За целта следва да се използва анкетна карта с насочващи въпроси от типа, приложим за контролната дейност на институции и картата от медиен мониторинг. Адаптирането на въпросите следва да се извърши в зависимост от междинните констатации от наблюдението.

<b>5. Основни тематични насоки на интервю с журналист/експерт в неправителствена организация</b>	
1.	Кои са основните проблеми при предоставянето на социални услуги за деца – резидентен тип?
2.	Съществуват ли случаи за проблеми в работата на доставчици на социални услуги от резидентен тип?
3.	Има ли структури/звена/социални актьори, които не изпълняват адекватно своите функции в рамките на общината/областта?
4.	Има ли структури/звена/социални актьори, които изпълняват адекватно своите функции в рамките на общината/областта?
5.	Има ли структури/звена/социални актьори, които могат да окажат въздействие за преодоляване на проблемите в рамките на общината/областта?
6.	Има ли добри практики и работещи модели на взаимодействие между институции и структури на гражданското общество в тази област?
7.	Съществува ли необходимост от по-ефективни форми на контрол и взаимодействие? В какво следва да се изразят те?

## Приложение № 1

### Извлечение от ЗАКОН ЗА ЗАКРИЛА НА ДЕТЕТО Обн. ДВ. бр.48 от 13 юни 2000г., посл. изм. ДВ. бр.15 от 15 февруари 2013 г.

#### Основания за настаняване извън семейството

Чл. 25. (1) (Изм. - ДВ, бр. 36 от 2003 г., предишен текст на чл. 25 - ДВ, бр. 14 от 2009 г.) Може да бъде настанено извън семейството дете:

1. чиито родители са починали, неизвестни, лишени от родителски права или чиито родителски права са ограничени;
2. (доп. - ДВ, бр. 14 от 2009 г.) чиито родители, настойници или попечители без основателна причина трайно не полагат грижи за детето;
3. (доп. - ДВ, бр. 14 от 2009 г.) чиито родители, настойници или попечители се намират в трайна невъзможност да го отглеждат;
4. което е жертва на насилие в семейството и съществува сериозна опасност от увреждане на неговото физическо, психическо, нравствено, интелектуално и социално развитие;
5. (нова - ДВ, бр. 59 от 2007 г., в сила от 24.07.2007 г.) в случаите по чл. 11 от Конвенцията от 1996 г.;
6. (нова - ДВ, бр. 28 от 2011 г.) чиито родители, настойници или попечители са се съгласили и отказват да прекратят участието му в предаване по смисъла на Закона за радиото и телевизията и с това се създава опасност за неговото физическо, психическо, нравствено и социално развитие.

(2) (Нова - ДВ, бр. 14 от 2009 г.) Настаняването на детето извън семейството се налага като мярка за закрила след изчерпване на всички възможности за закрила в семейството освен в случаите, когато се налага спешното му извеждане.

#### Настаняване извън семейството

Чл. 26. (1) (Изм. - ДВ, бр. 120 от 2002 г., в сила от 01.01.2003 г., доп. - ДВ, бр. 36 от 2003 г., доп. - ДВ, бр. 14 от 2009 г.) Настаняването на дете в семейство на роднини или близки, както и настаняването на дете за отглеждане в приемно семейство, социална услуга - резидентен тип или специализирана институция се извършва от съда. До произнасяне на съда дирекция "Социално подпомагане" по настоящия адрес на детето извършва временно настаняване по административен ред.

(2) (Изм. - ДВ, бр. 120 от 2002 г., в сила от 01.01.2003 г., изм. - ДВ, бр. 38 от 2006 г.) Искането за мерките по ал. 1 пред съда се прави от дирекция "Социално подпомагане", прокурора или родителя пред районния съд.

(3) (Нова - ДВ, бр. 14 от 2009 г.) Искането за настаняване, направено от дирекция "Социално подпомагане", се придружава от:

1. доклад от дирекция "Социално подпомагане" по настоящия адрес на детето;
2. декларациите от роднините или близките на детето в случаите по чл. 27, ал. 3 и 4;
3. справка от регистъра на дирекция "Социално подпомагане" за вписаните приемни семейства, при които могат да бъдат настанени деца.

(4) (Нова - ДВ, бр. 14 от 2009 г.) Когато искането се прави от прокурора или от родител, съдът служебно изисква от дирекция "Социално подпомагане" документите по ал. 3.

(5) (Нова - ДВ, бр. 14 от 2009 г.) Настаняване на дете в социална услуга заедно с негов родител се извършва с направление от дирекция "Социално подпомагане".

#### Временно настаняване по административен ред

Чл. 27. (1) (Изм. - ДВ, бр. 120 от 2002 г., в сила от 01.01.2003 г., изм. - ДВ, бр. 38 от 2006 г., доп. - ДВ, бр. 14 от 2009 г.) Настаняването на дете в семейство на роднини или близки, в приемно семейство, социална услуга - резидентен тип или в специализирана институция се извършва със заповед на директора на дирекция "Социално подпомагане" по настоящия адрес на детето.

(2) (Нова - ДВ, бр. 38 от 2006 г., изм. - ДВ, бр. 14 от 2009 г.) В едномесечен срок от издаването на заповедта по ал. 1 дирекция "Социално подпомагане" прави искане до районния съд по настоящия адрес на:

1. детето - при спешни мерки;

2. родителите - във всички останали случаи.

(3) (Предишна ал. 2, изм. - ДВ, бр. 38 от 2006 г., изм. - ДВ, бр. 14 от 2009 г.) В случаите на настаняване в семейство на роднини или близки се взема съгласието на лицето, при което ще бъде настанено детето, и се проучва неговата годност. Съгласието на приемащото лице се изразява с декларация по образец.

(4) (Нова - ДВ, бр. 14 от 2009 г.) Несъгласието на роднините или близките да отглеждат детето се удостоверява от тях с декларация по образец.

(5) (Предишна ал. 3, изм. - ДВ, бр. 38 от 2006 г., предишна ал. 4, изм. - ДВ, бр. 14 от 2009 г., изм. - ДВ, бр. 32 от 2012 г., в сила от 24.04.2012 г.) В случаите на настаняване в приемно семейство настаняването се извършва след проверка относно годността на лицата, кандидатстващи за приемно семейство. След настаняване по административен ред се сключва договор между съответния доставчик на социална услуга "приемна грижа" по настоящия адрес на приемното семейство и приемното семейство.

(6) (Изм. - ДВ, бр. 120 от 2002 г., в сила от 01.01.2003 г., изм. - ДВ, бр. 30 от 2006 г., в сила от 12.07.2006 г., предишна ал. 4 - ДВ, бр. 38 от 2006 г., предишна ал. 5 - ДВ, бр. 14 от 2009 г.) Актовете на директора на дирекция "Социално подпомагане" се издават и обжалват по реда на Административнопроцесуалния кодекс.

### **Настаняване по съдебен ред**

Чл. 28. (1) (Изм. - ДВ, бр. 120 от 2002 г., в сила от 01.01.2003 г., доп. - ДВ, бр. 36 от 2003 г., изм. - ДВ, бр. 38 от 2006 г., изм. и доп. - ДВ, бр. 14 от 2009 г.) Исканията за настаняване на дете в семейство на роднини или близки, в приемно семейство, социални услуги - резидентен тип и в специализирана институция са подсъдни на районния съд по настоящия адрес на детето.

(2) (Нова - ДВ, бр. 14 от 2009 г.) В производството по ал. 1 съдът може да събира доказателства по своя инициатива.

(3) (Доп. - ДВ, бр. 38 от 2006 г., предишна ал. 2 - ДВ, бр. 14 от 2009 г.) Съдът разглежда незабавно искането в открито заседание с участието на органите или лицата, направили искането, и с участието на детето при спазване разпоредбата на чл. 15.

(4) (Предишна ал. 3 - ДВ, бр. 14 от 2009 г.) Съдът се произнася в едномесечен срок с решение, което се обявява на страните и се изпълнява незабавно. При определяне на мерките за закрила на детето съдът следва поредността по чл. 26, ал. 1, освен ако това не е в интерес на детето.

(5) (Нова - ДВ, бр. 38 от 2006 г., предишна ал. 4, изм. - ДВ, бр. 14 от 2009 г.) В решението по ал. 4 задължително се посочва срокът на настаняването.

(6) (Предишна ал. 4 - ДВ, бр. 38 от 2006 г., предишна ал. 5 - ДВ, бр. 14 от 2009 г.) Решението подлежи на обжалване пред окръжния съд в седемдневен срок. В случай на подадена жалба или протест съдът насрочва делото в срок не по-дълъг от седем дни. Окръжният съд се произнася с решение, което е окончателно.

(7) (Предишна ал. 5 - ДВ, бр. 38 от 2006 г., предишна ал. 6 - ДВ, бр. 14 от 2009 г.) Съдът може да промени постановената мярка по искане на лицата по чл. 26, ал. 2, ако това е в интерес на детето.

## Приложение № 2

### Извлечение от НАРЕДБА ЗА КРИТЕРИИТЕ И СТАНДАРТИТЕ ЗА СОЦИАЛНИ УСЛУГИ ЗА ДЕЦА (приета с ПМС № 256 от 07.11.2003 г.; обн. ДВ, бр.102 от 21 ноември 2003 г., посл. изм. ДВ, бр. 80 от 9 октомври 2009 г.)

#### Глава втора.

#### ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ДОСТАВЧИЦИТЕ НА СОЦИАЛНИ УСЛУГИ ЗА ДЕЦА

Чл. 5. (Изм. - ДВ, бр. 26 от 2007 г., в сила от 27.03.2007 г.) Доставчикът на социални услуги за деца, наричан по-нататък "доставчика", поддържа регистър на потребителите на услугите, съобразен с изискванията на Закона за защита на личните данни, който съдържа:

1. информация за детето - име, настоящ адрес, единен граждански номер;
2. информация за родителите, настойниците/попечителите или за лицата, които полагат грижи за детето - име, единен граждански номер, настоящ адрес, телефон;
3. специални диетични, медицински или физически нужди на детето;
4. (изм. - ДВ, бр. 80 от 2009 г.) оценка на потребностите на детето и план за действие, разработен от дирекция "Социално подпомагане" на Агенцията за социално подпомагане;
5. дата на настаняване/начало на предоставяне на социалната услуга;
6. дата на напускане/прекрътяване ползването на социалната услуга;
7. вид на услугата/услугите и срок за предоставяне;
8. (доп. - ДВ, бр. 80 от 2009 г.) номер, дата и орган, издал административна заповед и/или съдебно решение за настаняване на детето, направление или заповед за ползване на социална услуга;
9. основание за настаняването/ползването на социалната услуга;
10. друга информация във връзка с ползването на социалната услуга.

Чл. 5а. (Нов - ДВ, бр. 80 от 2009 г.) Доставчикът информира родителя, детето и/или неговия настойник/попечител за начина на предлагане на услугата, като им предоставя актуална информация в подходяща форма и чрез подходящ начин на общуване.

Чл. 5б. (Нов - ДВ, бр. 80 от 2009 г.) (1) Доставчикът е задължен съвместно с родителя, детето и/или неговия настойник/попечител да разработи план за предоставянето на услугата и/или план за грижи въз основа на предварително изготвена оценка на потребностите на детето.

(2) В случаите, когато услугата се предоставя спешно в кризисна ситуация, предварителната оценка на потребностите не е задължителна.

(3) Доставчикът гарантира, че персоналът, предоставящ услугата по ал. 2, е обучен и може да осъществи първоначален контакт и оценка.

Чл. 6. (1) Доставчиците на социални услуги за деца са длъжни да разработят процедура за подаване и разглеждане на жалби от децата, техните родители, настойници/попечители или от лицата, които полагат грижи за детето, и от персонала.

(2) Процедурата по ал. 1 включва:

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

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

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

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

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

1. материалната база е съобразена с естеството на услугата и с потребностите на децата;
2. (изм. - ДВ, бр. 80 от 2009 г.) има направена оценка на потребностите на детето и са разработени план за грижи и/или план за предоставяне на услугата, освен в случаите по чл. 5б, ал. 2;
3. има подходящ екип от професионалисти, ангажирани с предоставянето на услугата;
4. (нова - ДВ, бр. 80 от 2009 г.) средата, в която се предоставя услугата, е сигурна и безопасна за детето;



5. (нова - ДВ, бр. 80 от 2009 г.) в процеса на предоставянето на социалната услуга всички действия на персонала и на доброволците са в съответствие с правата на детето, гарантирани от Конвенцията за правата на детето на Организацията на обединените нации;

6. (нова - ДВ, бр. 80 от 2009 г.) няма да допуска дискриминация по смисъла на Закона за защита от дискриминация.

Чл. 66. (Нов - ДВ, бр. 80 от 2009 г.) (1) Доставчикът прави подбор на персонала и периодично оценява професионалните и личните му качества и уменията му за работа с деца.

(2) Доставчикът сключва договори със служителите, с външните експерти и с доброволците, с които се определят техните права и задължения.

#### Глава пета.

### СТАНДАРТИ ЗА СОЦИАЛНИ УСЛУГИ ЗА ДЕЦА, ПРЕДОСТАВЯНИ В СПЕЦИАЛИЗИРАНИ ИНСТИТУЦИИ И В УСЛУГИ ОТ РЕЗИДЕНТЕН ТИП

#### Стандарт 1

Доставчикът на услугата има разработена политика за предоставяне на услугата, съобразена с нормативните изисквания и обезпечена с необходимите ресурси.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 1:

1. Доставчикът предоставя услугата по писмена методика за предоставяне на услугата, която включва:

- а) описание на същността и принципите на социалната услуга;
- б) цели на социалната услуга;
- в) целевите групи;
- г) описание на дейностите по предоставяне на социалната услуга;
- д) описание на необходимите материални и човешки ресурси.

2. Доставчикът на услугата е лицензиран и/или регистриран по реда, предвиден в българското законодателство.

3. Доставчикът на услугата има определени структура на управление и степени на отговорност на персонала.

4. Доставчикът на услугата е осигурил писмена информация за целите, целевата група и принципите на предоставяне на услугата на всички заинтересувани лица и организации в общността.

5. Доставчикът на услугата има разработени вътрешни правила, регламентиращи цялостния процес по предоставяне на услугите, включително правата и задълженията на персонала и децата.

6. Доставчикът на услугата има разработен план за бъдещо развитие на услугата, който се актуализира ежегодно въз основа на резултатите от осъществения вътрешен и външен контрол.

#### Стандарт 2

Доставчикът на услугата поддържа подробна и актуална документация за предоставяните услуги, персонала и настанените деца.

Критерии за съответствие със стандарт 2:

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

Досието съдържа следната актуална информация:

а) лични данни на детето - име, презиме и фамилия, ЕГН, име и адрес на родителя и/или настойника/попечителя на детето;

б) адрес на детето непосредствено преди настаняването;

в) описание на произхода на детето, особености на неговата културна и езикова среда, вероизповедание;

г) адрес и телефон на дирекция "Социално подпомагане", извършила настаняването;

д) административна заповед и/или съдебно решение за настаняване;

е) план за действие и социален доклад, предоставени от дирекция "Социално подпомагане";

ж) оценка на потребностите и изготвения въз основа на оценяването на случая план за грижи, резултати от прегледите на плана;

з) дати и цели на всяко посещение на биологичното семейство, роднини, близки или други значими за детето хора по време на престоя му в институцията или в услугата от резидентен тип;

и) дата и обстоятелства на отсъствието на детето, включително с разрешение;

к) описание на специалните потребности на детето, ако има такива;

л) дата и обстоятелства за прилагане на мерки за контрол и ограничение;

м) специални изисквания за здравните и диетичните потребности на детето;

- н) адрес и телефон на личния лекар на детето;
- о) отразяване на сериозни заболявания и инциденти;
- п) ред и ограничения на контактите на детето с родителите или с други лица;
- р) друга информация във връзка с предоставянето на услугата.

2. Детето, родителите и/или настойниците/попечителите му имат достъп до информацията, съдържаща се в личното му досие, освен ако това не е в интерес на детето.

3. Доставчикът на услугата гарантира, че всяка дейност по предоставянето на услугата е документирана и наблюдавана, като поддържа подробна документация за:

- а) персонала и наетите специалисти по договор за конкретна дейност;
- б) всички оплаквания, жалби и сигнали;
- в) всички важни въпроси, свързани с организацията на работа и с осъществяваните дейности.

### **Стандарт 3**

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

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 3:

1. Планът за грижи за всяко дете отразява оценените потребности на детето, целите на настаняването, начина, по който тези цели ще бъдат реализирани, приноса на персонала в институцията или услугата от резидентен тип и на родителя и/или настойника/попечителя и как ще бъде оценяван ефектът от настаняването.

2. Планът включва:

- а) здравни потребности и утвърждаване на здравословен начин на живот;
- б) осигуряване на безопасна среда и повишаване на благосъстоянието;
- в) физически и емоционални потребности;
- г) образователни потребности;
- д) културни, религиозни, езикови и етнически потребности;
- е) нужди за отдих;
- ж) реда за осъществяване на контакти с родители и близки;
- з) възможности за интеграция извън институцията;
- и) определяне на приоритетните потребности на детето.

3. Планът за грижи се изработва от мултидисциплинарен екип съвместно със социалния работник от дирекция "Социално подпомагане".

4. Планът за грижи се изработва в съответствие с плана за действие, изготвен от дирекция "Социално подпомагане". Планът за грижи е актуализиран периодично, но най-малко на 6 месеца, като всяка промяна се обсъжда и одобрява от всички заинтересувани страни.

5. За всяко настанено в услуги от институционален и резидентен тип дете е определен персонално отговорен служител, който следи за изпълнението на плана за грижи и осъществява индивидуална подкрепа и ръководство на детето.

6. При съставянето на плана за грижи активно се проучват и се вземат предвид индивидуалните потребности и желания на детето.

7. Осигурява се подкрепа на децата с увреждания, които имат затруднения в комуникацията, за включването им във вземането на решенията, които ги засягат.

8. Децата са запознати по достъпен за тях начин със съдържанието на плана за действие и с плана за грижи в зависимост от степента им на развитие.

9. Оценката на потребностите на настаненото дете се актуализира периодично, но най-малко на 6 месеца, съгласно сроковете, регламентирани в плана за грижи.

10. Резултатите и взетите решения при всеки преглед на плана за грижи са документираны и приложени към досието на детето.

11. При преместване или преминаване в друга форма на социална услуга е осигурена писмена информация за детето с оглед гарантиране приемственост на грижата.

### **Стандарт 4**

Доставчикът на услугата осигурява възможност за лични контакти на детето със семейството му, с определения подходящ осиновяващ за него, с приятелите му и със значими за него хора, ако това е в негов интерес

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 4:

1. На детето е осигурена подкрепа за осъществяване на контакти с неговото семейство, с определения подходящ осиновяващ за него, с приятели и значими за него хора и е стимулирано да ги поддържат, ако това е предвидено в плана за действие и в плана за грижи.

2. Редът за осъществяване на контакти е записан подробно в плана за грижи, в който са отразени

и необходимите ограничения с оглед безопасността и интереса на детето.

3. На персонала е предоставена писмена разработена процедура за осъществяване наблюдение на срещите при посещения с цел осигуряване безопасност на настанените деца.

4. Обособено е семейно пространство, в което при подходящи условия се провеждат всички срещи между детето и неговите родители, близки, определения подходящ осиновяващ за него, кандидати за приемно семейство и други.

5. Дирекция "Социално подпомагане" и персоналот насърчават, подкрепят и наблюдават контактите между детето и семейството и/или настойника/попечителя, определения подходящ осиновяващ за него и значимите за детето хора.

6. Доставчикът на услугата обучава и подкрепя персонала в работата със семейството и/или настойника/попечителя, определения подходящ осиновяващ за него и значимите за детето хора.

7. Персоналот периодично информира семейството и/или настойника/попечителя на детето относно неговото развитие.

8. Честотата и качеството на контактите между детето и семейството и/или настойника/попечителя на детето се оценяват периодично.

### **Стандарт 5**

Доставчикът на услугата подготвя детето за самостоятелен начин на живот.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 5:

1. Доставчикът на услугата осигурява за детето образование и подкрепа в развитието на умения за независим живот в съответствие с нуждите, отбелязани в плана за грижи.

2. Детето се окуражава да поема ежедневни задължения в зависимост от нивото на развитие за придобиване на самостоятелност и социални умения.

3. Доставчикът на услугата съвместно с детето планира дейности, които подкрепят развитието на детето в зависимост от неговите интереси.

### **Стандарт 6**

Доставчикът на услугата осигурява индивидуална подкрепа на детето в съответствие с неговите потребности. Децата с увреждания получават необходимата грижа.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 6:

1. Дирекция "Социално подпомагане" осигурява на доставчика на социалната услуга и цялата информация, необходима, за да се посрещнат специалните нужди на детето с увреждания.

2. Персоналот подкрепя и насърчава цялостното развитие на детето с увреждания в зависимост от индивидуалния му потенциал.

3. Персоналот получава допълнително специализирано обучение и подкрепа за работа с детето с увреждания.

4. Доставчикът на услугата си сътрудничи и търси подкрепа от компетентните институции и специалисти, за да може да посрещне специалните нужди на детето с увреждания.

### **Стандарт 7**

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

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 7:

1. Мнението на детето е взето предвид при вземането на решения, които засягат ежедневието и бъдещето му, чрез включване в екипни обсъждания и провеждане на лични срещи с отговорния за него социален работник. За резултатите от обсъжданията и срещите са съставени протоколи.

2. Персонално отговорният за детето служител подкрепя участието на детето във вземането на решения, като го уведомява за правата му и по всички въпроси, засягащи живота му.

3. На децата със затруднена комуникация са осигурени възможности да изразяват мнението си и да се запознаят с взетите решения.

### **Стандарт 8**

Доставчикът на услугата осигурява поверителност и сигурност на информацията за децата.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 8:

1. Информацията за детето е поверителна при условията и по реда, предвидени в Закона за защита на личните данни и в Закона за достъп до обществена информация.

2. Дирекция "Социално подпомагане", доставчикът на услугата, персонално отговорният за детето служител от специализираната институция или услугата от резидентен тип гарантират дискретност, надлежно водене на документацията и достъп до нея на всички заинтересувани страни

при стриктно спазване на нормативните изисквания.

3. Доставчикът на услугата осигурява разработени процедури за поверителност, отнасящи се до:

- а) достъпа до досието на всяко дете;
- б) начина, по който се влиза в стаите на децата;
- в) влизането без разрешение при спешни ситуации или когато децата се считат в риск;
- г) използването на санитарните помещения;
- д) обгрижването на деца с увреждания, включително даването на лекарства.

4. Персоналът е обучен да работи с поверителна информация.

5. Доставчикът на услугата разгласява информация за настаненото дете само след съгласие на неговия родител или настойник/попечител и писмено становище на органите, предприели мярката за закрила. Когато детето е навършило 14 години, се взема и неговото съгласие за разгласяване на сведения и данни.

### **Стандарт 9**

Доставчикът на услугата осигурява здравословна храна на детето.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 9:

1. На настанените деца е осигурена необходимата по количество и качество храна, съобразена с техните потребности и с установените стандарти за детско хранене, съгласно нормативната уредба.
2. Обстановката в местата за хранене е съобразена с броя, възрастта и конкретните потребности на децата и насърчава развиването на умения за самостоятелност.
3. Часовете за хранене са определени и децата са запознати с тях.

### **Стандарт 10**

Доставчикът на услугата осигурява на детето лично пространство и му предоставя възможност за избор на дрехи и лични вещи.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 10:

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

### **Стандарт 11**

Доставчикът на услугата осигурява на настаненото дете подходящи здравни грижи.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 11:

1. На детето се правят необходимите медицински изследвания и периодични профилактични прегледи за установяване на здравния му статус и се уточняват процедурите за получаване на медицинско лечение и грижи.
2. Персоналът е обучен по въпросите за здраве, хигиена и оказване на първа помощ, осигурен е шкаф с медикаменти за спешна медицинска помощ, който е заключен, и редът за достъп до него е писмено регламентиран.
3. Персоналът е запознат със задълженията и отговорностите си за запазване здравето на всяко дете под негова грижа, което включва:
  - а) осигуряване на личен лекар;
  - б) водене на детето при лекар и стоматолог, когато е необходимо;
  - в) водене на детето на всички необходими профилактични прегледи и имунизации;
  - г) осигуряване на диета, лична хигиена, спортуване и др. в ежедневните грижи за детето.
4. В досието на детето са записани всички заболявания или наранявания и видът на предприетото лечение за времето на престоя му.
5. Разработена е процедура за обучение и контрол на настанените деца, която включва:
  - а) лична и полова хигиена;
  - б) предотвратяване употребата на алкохол и наркотични вещества и тютюнопушене;
  - в) предпазване от ХИВ/СПИН и други полово предавани болести.
6. Децата са придружавани от член на персонала или от друго подходящо пълнолетно лице от същия пол за преглед при лекар или стоматолог.
7. На децата със специфични здравословни проблеми или увреждания е осигурена съответната подкрепа и помощ.
8. Предписаните лекарства се съхраняват на сигурно място и се дават на съответното дете от упълномощен член на персонала.
9. Доставчикът на услугата е получил и пази в досието на всяко дете предварително писмено

съгласие от родител или настойник/попечител за оказване на първа помощ и подходящо лечение, което не е предписано от лекар.

10. На децата се дават лекарства, както им е предписано, регистрира се всеки отказ за приемане на лекарства и ако това се повтаря често, се докладва на лекуващия лекар.

11. Персоналът преценява според възрастта и развитието на децата дали някои от тях могат сами да си вземат лекарствата. Персоналът контролира децата да съхраняват лекарствата си на недостъпно за другите деца място.

### **Стандарт 12**

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

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 12:

1. Детето има достъп до образование и се насърчава да се възползва от най-добрите форми на образование в съответствие с възможностите и интересите си.

2. Персоналът е запознат с образователните потребности на настанените деца и с планираните дейности за тяхното посрещане.

3. Участието на детето в образователен процес е подкрепяно чрез осигуряване на присъствието му в училище, осигуряване на необходимите учебни пособия и/или подготовка на място по специално разработена образователна програма.

4. На децата се предоставят условия за самостоятелна подготовка за училище, като активно се насърчават и подкрепят за това.

5. Органите за управление на специализираните институции и на социалните услуги - резидентен тип, писмено уведомяват родителя и/или настойника/попечителя на всяко дете за предстоящите оценки на образователните му потребности и насочването му за обучение в специално училище или за интегрирано обучение. Органите за управление осигуряват изпълнението на решенията на екипите за комплексно педагогическо оценяване на децата със специални образователни потребности за насочване на децата или учениците към определен вид обучение в случаите, когато родителят и/или настойникът/попечителят на детето не изпълняват задълженията си по Закона за народната просвета и Правилника за прилагане на Закона за народната просвета.

### **Стандарт 13**

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

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 13:

1. За настанените деца са осигурени възможности и те са насърчавани да участват в подходящи за тях свободни занимания, съобразени с етническата им принадлежност, култура, език, религия, интереси и умения.

2. Осигурено е празнуването на рождени и имени дни, културни и религиозни празници, в планирането и подготовката на които участват и децата.

3. Талантите и способностите на децата са насърчавани чрез заложи в плана за грижи дейности.

4. При всички наблюдавани или ненаблюдавани дейности през свободното време се взема под внимание безопасността на децата. При всяка дейност, криеща опасности за живота или здравето на децата, се прави оценка на риска. Децата се наблюдават от специалист със съответната квалификация.

5. Децата се насърчават да участват в образователни и свободни занимания в общността за преодоляване на социалната изолация и им се оказва съдействие за това.

6. Децата се насърчават и им се дава възможност да създават и поддържат приятелски контакти със свои връстници извън мястото на предоставяне на услугата.

7. На децата е осигурен достъп за ползване на информация от различни подходящи източници.

### **Стандарт 14**

Доставчикът на услугата осигурява възможност за свободно подаване на жалби и оплаквания от децата и разработва писмена процедура за работа с деца, предпазващи от насилие, злоупотреби и дискриминация.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 14:

1. Разработена е писмена процедура за подаване на жалби, която включва:

а) реда за подаване на жалби и оплаквания от децата, персонала, семействата и други лица, свързани с децата;

б) реда за вписване на жалбата или оплакването в специална книга за жалби и оплаквания;

в) условията и реда за отстраняване от работа на всеки член на персонала, който е обект на жалба

- или оплакване за насилие или друго тежко нарушение, застрашаващо здравето или живота на децата;
- г) реда за осигуряване на съдействие от дирекция "Социално подпомагане" и други компетентни органи при проверката и работата по сигнала;
  - д) реда и сроковете за информиране на жалбоподателите за резултатите от работата по жалбата;
  - е) реда за обжалване от страна на жалбоподателите - в случай на несъгласие с резултата от работата по жалбата.
2. За всяка жалба и за действията, предприети от доставчика за отстраняване на нарушенията, се води досие.
3. Децата и всички заинтересувани лица са запознати по достъпен за тях начин с реда за подаване на жалби и оплаквания до доставчика и органите по закрила на детето.
4. За децата със затруднена комуникация е осигурена възможност за подаване на жалби и оплаквания.
5. Разработена е писмена процедура за действие при сигнал за насилие или друга рискова ситуация за дете от член на персонала, децата или от други лица.
6. Процедурите за закрила от насилие, злоупотреби и дискриминация са съгласувани с дирекция "Социално подпомагане".

### **Стандарт 15**

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

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 15:

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

### **Стандарт 16**

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

Критерии за съответствие със стандарт 16:

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

### **Стандарт 17**

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

Критерии за съответствие със стандарт 17:

1. Доставчикът получава от дирекция "Социално подпомагане" информация за историята на детето, за индивидуалните му нужди и особености в поведението и развитието му, на базата на която планира индивидуалната работа с него.
2. Персоналът проявява индивидуален подход към всяко дете, като взема предвид историята му, индивидуалните му нужди и способности и нивото на развитие.
3. При работата с децата персоналът не проявява толериране или антипатия към отделна личност или група.

### **Стандарт 18**

Доставчикът на услугата разработва и следва специална процедура за възпитание и дисциплина.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 18:

1. Разработена е процедура, в която са описани редът и възможностите за прилагане на дисциплинарни и ограничителни мерки спрямо настанените деца.
2. Физическо ограничаване на детето е предприето само с оглед предотвратяване на рискове за живота и здравето му.
3. Персоналът е обучен да прилага позитивни възпитателни методи за постигане на приемливо поведение на настанените деца.
4. На настанените деца са обяснени по достъпен и разбираем начин правилата за поведение и възможните последици от неспазването им.
5. Приложените дисциплинарни и ограничителни мерки са регистрирани в специална книга и досието на детето.

### **Стандарт 19**

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

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 19:

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

### **Стандарт 20**

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

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 20:

1. Материалната база и обзавеждането гарантират безопасна и сигурна среда за децата.
2. Разработен е план за действие при бедствия, аварии, инфекциозни заболявания и други критични ситуации, включително реда за евакуация, който е съгласуван с органите за пожарна безопасност и спасяване в областните дирекции на Министерството на вътрешните работи.
3. Децата и персоналот са запознати с плана за действие.
4. На всеки 12 месеца са провеждани упражнения за евакуация на персонала и децата и са проверявани алармите и оборудването.
5. Осигурени са пропускателен режим и подходяща охрана.
6. При необходимост е осигурено съпровождащо лице от персонала, когато детето излиза в населеното място или извън него.
7. Разработена е процедура за посещения от външни лица.
8. Доставчикът на услугата е длъжен да не оставя без надзор и грижа децата до 12-годишна възраст, ако с това се създава опасност за тяхното физическо, психическо и нравствено развитие.
9. Доставчикът на услугата има разработена процедура за осигуряване на подходящ придружител при посещения на обществени места.
10. Разработена е и е актуализирана най-малко веднъж годишно оценка на рисковете, произтичащи от:
  - а) средата, в която се предоставя услугата;

- б) липсата на достатъчно и квалифициран за съответната услуга персонал;
- в) липсата на инструкции и вътрешни правила и процедури, гарантиращи безопасността на децата;
- г) липсата на подходяща организация на работа.

#### **Стандарт 21**

Доставчикът на услугата е длъжен да проведе внимателен подбор на персонала и доброволците, работещи с деца в институцията или в услугите от резидентен тип.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 21:

1. Служителите се оценяват, подбират и обучават, преди да им бъдат поверени деца.
2. Доставчикът на услугата има писмена процедура и критерии за оценка на кандидатите за подбор на персонала и разработени длъжностни характеристики, които включват изисквания за образование, квалификация, опит, личностни качества.
3. Подборът на персонала и доброволците е направен в съответствие с изискванията, регламентирани в длъжностните им характеристики, в които е включен Етичният кодекс на работещите с деца, утвърден от Националния съвет за закрила на детето през 2003 г.
4. С цел запознаване със спецификата и условията на работа са проведени предварителни срещи на място с кандидатите за работа и с доброволците. Срещите се регистрират.
5. За всеки служител е направена проверка дали е бил обект на досъдебно производство, информацията от която е актуализирана ежегодно.
6. Изискванията към квалификацията на служителите включват задължението да познават и прилагат международното и националното законодателство в областта на закрилата на детето, Етичния кодекс на работещите с деца, утвърден от Националния съвет за закрила на детето през 2003 г., и да притежават познания за детското развитие.

#### **Стандарт 22**

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

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 22:

1. Доставчикът на услугата периодично оценява професионалните и личните качества на персонала, осигурява обучение, подкрепа, супервизия и наблюдение в процеса на работа.
2. Оценяването на професионалната правоспособност и на личните качества и умения за работа с деца се извършва задължително преди постъпване на работа на всеки служител и периодично на всеки 3 години. При необходимост и по преценка на съответния орган за управление на специализираната институция и на социалните услуги от резидентен тип оценяването може да се извършва и в по-кратки срокове.
3. Всеки член на персонала има личен работен план, по който е оценяван ежегодно от доставчика, като резултатите от оценката и планираните цели, включително за продължаващо и подкрепящо обучение, са приложени към личното му досие.

#### **Стандарт 23**

Числеността, опитът и квалификацията на персонала са съобразени с необходимостта от осигуряване на качествена грижа за децата.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 23:

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

#### **Стандарт 24**

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

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 24:

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



лица и организации.

### **Стандарт 25**

Напускането на детето на специализираната институция или на услугата от резидентен тип се извършва по предварително разработен план.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 25:

1. Процесът на напускане на институцията или на услугата от резидентен тип се планира и планът се изпълнява с участието на детето, като се базира на плана за грижа.
2. При актуализиране на плана за грижа се взема под внимание и бъдещето на детето след напускането на институцията или на услугата от резидентен тип и се набелязват последващи действия.
3. Връщането на детето в семейството или преместването в друга услуга се подготвя от доставчика на услугата съвместно с дирекция "Социално подпомагане".

### Глава шеста.

#### КОНТРОЛ ЗА СПАЗВАНЕ НА СТАНДАРТИТЕ ЗА СОЦИАЛНИ УСЛУГИ ЗА ДЕЦА

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

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

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

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

Чл. 50. (1) При извършване на проверката проверяващият се легитимира със служебна карта и представя заповед за проверка.

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

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

1. да проверява цялата дейност по предоставяне на услугата;
2. на достъп до всички деца, ползващи услугата, и до персонала;
3. на достъп до помещенията, сградата и района около нея;
4. (изм. - ДВ, бр. 80 от 2009 г.) на достъп до цялата налична информация по предоставяне на услугата;
5. да получава пряко от детето или от неговите родители, настойници/попечители или от лицата, които полагат грижи за него, необходимата информация.

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

(2) (Изм. - ДВ, бр. 26 от 2007 г., в сила от 27.03.2007 г., изм. - ДВ, бр. 80 от 2009 г.) В 10-дневен срок от извършването на проверката проверяващият изготвя въз основа на констативния протокол мотивирано писмено предложение до председателя на Държавната агенция за закрила на детето за:

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

2. (В сила от 01.01.2004 г., изм. - ДВ, бр. 26 от 2007 г., в сила от 27.03.2007 г.) отнемане лиценза на доставчика на социални услуги за деца.

(3) (Изм. - ДВ, бр. 80 от 2009 г.) Копие от протокола се връчва на ръководителя на проверявания обект и се изпраща на по-горестоящ орган или на органа на управление на проверявания доставчик.

(4) (В сила от 01.01.2004 г., изм. - ДВ, бр. 26 от 2007 г., в сила от 27.03.2007 г., изм. - ДВ, бр. 80 от 2009 г.) При неотстраняване на нарушенията в определения срок председателят на Държавната агенция за закрила на детето може да отнеме лиценза за предоставяне на социални услуги за деца при условията и по реда на чл. 43д, т. 1 и 3 от Закона за закрила на детето.

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

(6) (Нова - ДВ, бр. 80 от 2009 г.) При установяване на нарушение на стандартите за социални услуги, водещо до възникване на риск за детето, проверяващият незабавно сезира компетентните органи за предприемане на мерки.

Чл. 53. (Изм. - ДВ, бр. 80 от 2009 г.) Всички длъжностни лица от проверяваните обекти, предоставящи социални услуги за деца, са задължени да оказват съдействие и да предоставят информация на Държавната агенция за закрила на детето при извършване на проверките.

### Приложение № 3

#### КОНТРОЛНИ КАРТИ ЗА ПРЕГЛЕД НА ИЗПЪЛНЕНИЕТО НА СТАНДАРТИТЕ ОТ ДОСТАВЧИКА НА СОЦИАЛНИ УСЛУГИ ОТ РЕЗИДЕНТЕН ТИП

<b>СТАНДАРТ 1: Доставчикът на услугата има разработена политика за предоставяне на услугата, съобразена с нормативните изисквания и обезпечена с необходимите ресурси</b>		
Критерии за оценка на съответствието със стандарта	Да ✓	Не ✓
1. Доставчикът предоставя услугата по писмена методика за предоставяне на услугата, която включва: а) описание на същността и принципите на социалната услуга; б) цели на социалната услуга; в) целевите групи; г) описание на дейностите по предоставяне на социалната услуга; д) описание на необходимите материални и човешки ресурси.		
2. Доставчикът на услугата е лицензиран и/или регистриран по реда, предвиден в българското законодателство.		
3. Доставчикът на услугата има определени структура на управление и степени на отговорност на персонала.		
4. Доставчикът на услугата е осигурил писмена информация за целите, целевата група и принципите на предоставяне на услугата на всички заинтересувани лица и организации в общността.		
5. Доставчикът на услугата има разработени вътрешни правила, регламентиращи цялостния процес по предоставяне на услугите, включително правата и задълженията на персонала и децата.		
6. Доставчикът на услугата има разработен план за бъдещо развитие на услугата, който се актуализира ежегодно въз основа на резултатите от осъществения вътрешен и външен контрол.		

<b>СТАНДАРТ 2: Доставчикът на услугата поддържа подробна и актуална документация за предоставяните услуги, персонала и настанените деца</b>		
Критерии за оценка на съответствието със стандарта	Да ✓	Не ✓
1. За всяко дете задължително се води лично досие. Детето има право на достъп до личното си досие. Досието съдържа следната актуална информация: а) лични данни на детето - име, презиме и фамилия, ЕГН, име и адрес на родителя и/или настойника/попечителя на детето; б) адрес на детето непосредствено преди настаняването; в) описание на произхода на детето, особености на неговата културна и езикова среда, вероизповедание; г) адрес и телефон на дирекция "Социално подпомагане", извършила настаняването; д) административна заповед и/или съдебно решение за настаняване; е) план за действие и социален доклад, предоставени от дирекция "Социално подпомагане"; ж) оценка на потребностите и изготвения въз основа на оценяването на случая план за грижи, резултати от прегледите на плана; з) дати и цели на всяко посещение на биологичното семейство, роднини, близки или други значими за детето хора по време на престоя му в институцията или в услугата от резидентен тип; и) дата и обстоятелства на отсъствието на детето, включително с разрешение; к) описание на специалните потребности на детето, ако има такива; л) дата и обстоятелства за прилагане на мерки за контрол и ограничение;		

<p>м) специални изисквания за здравните и диетичните потребности на детето;</p> <p>н) адрес и телефон на личния лекар на детето;</p> <p>о) отразяване на сериозни заболявания и инциденти;</p> <p>п) ред и ограничения на контактите на детето с родителите или с други лица;</p> <p>р) друга информация във връзка с предоставянето на услугата.</p>		
2. Детето, родителите и/или настойниците/попечителите му имат достъп до информацията, съдържаща се в личното му досие, освен ако това не е в интерес на детето.		
3. Доставчикът на услугата гарантира, че всяка дейност по предоставянето на услугата е документирана и наблюдавана, като поддържа подробна документация за: <p>а) персонала и наетите специалисти по договор за конкретна дейност;</p> <p>б) всички оплаквания, жалби и сигнали;</p> <p>в) всички важни въпроси, свързани с организацията на работа и с осъществяваните дейности.</p>		
<i>Обобщаваща оценка относно изпълнението на стандарта (кои изисквания са изпълнени/неизпълнени; какви са проблемите; осъществен ли е контрол от контролни органи за изпълнението - констатации; предписания, съдействие):</i>		

**СТАНДАРТ 3: Доставчикът на услугата прави оценка на потребностите на детето, въз основа на която разработва план за грижи**

Критерии за оценка на съответствието със стандарта	Да ✓	Не ✓
1. Планът за грижи за всяко дете отразява оценените потребности на детето, целите на настаняването, начина, по който тези цели ще бъдат реализирани, приноса на персонала в институцията или услугата от резидентен тип и на родителя и/или настойника/попечителя и как ще бъде оценяван ефектът от настаняването.		
2. Планът включва: <p>а) здравни потребности и утвърждаване на здравословен начин на живот;</p> <p>б) осигуряване на безопасна среда и повишаване на благосъстоянието;</p> <p>в) физически и емоционални потребности;</p> <p>г) образователни потребности;</p> <p>д) културни, религиозни, езикови и етнически потребности;</p> <p>е) нужди за отдих;</p> <p>ж) реда за осъществяване на контакти с родители и близки;</p> <p>з) възможности за интеграция извън институцията;</p> <p>и) определяне на приоритетните потребности на детето.</p>		
3. Планът за грижи се изработва от мултидисциплинарен екип съвместно със социалния работник от дирекция "Социално подпомагане".		
4. Планът за грижи се изработва в съответствие с плана за действие, изготвен от дирекция "Социално подпомагане". Планът за грижи е актуализиран периодично, но най-малко на 6 месеца, като всяка промяна се обсъжда и одобрява от всички заинтересувани страни.		
5. За всяко настанено в услуги от институционален и резидентен тип дете е определен персонално отговорен служител, който следи за изпълнението на плана за грижи и осъществява индивидуална подкрепа и ръководство на детето.		
6. При съставянето на плана за грижи активно се проучват и се вземат предвид индивидуалните потребности и желания на детето.		
7. Осигурява се подкрепа на децата с увреждания, които имат затруднения в комуникацията, за включването им във вземането на решенията, които ги засягат.		
8. Децата са запознати по достъпен за тях начин със съдържанието на плана за действие и с плана за грижи в зависимост от степента им на развитие.		
9. Оценката на потребностите на настаненото дете се актуализира периодично, но най-малко на 6 месеца, съгласно сроковете, регламентирани в плана за грижи.		
10. Резултатите и взетите решения при всеки преглед на плана за грижи са документирани и приложени към досието на детето.		
11. При преместване или преминаване в друга форма на социална услуга е осигурена		

писмена информация за детето с оглед гарантиране приемственост на грижата.		
<i>Обобщаваща оценка относно изпълнението на стандарта (кои изисквания са изпълнени/неизпълнени; какви са проблемите; осъществен ли е контрол от контролни органи за изпълнението - констатации; предписания, съдействие):</i>		

<b>СТАНДАРТ 4: Доставчикът на услугата осигурява възможност за лични контакти на детето със семейството му, с определения подходящ осиновяващ за него, с приятелите му и със значими за него хора, ако това е в негов интерес</b>		
Критерии за оценка на съответствието със стандарта	Да ✓	Не ✓
1. На детето е осигурена подкрепа за осъществяване на контакти с неговото семейство, с определения подходящ осиновяващ за него, с приятели и значими за него хора и е стимулирано да ги поддържат, ако това е предвидено в плана за действие и в плана за грижи.		
2. Редът за осъществяване на контакти е записан подробно в плана за грижи, в който са отразени и необходимите ограничения с оглед безопасността и интереса на детето.		
3. На персонала е предоставена писмена разработена процедура за осъществяване наблюдение на срещите при посещения с цел осигуряване безопасност на настанените деца.		
4. Обособено е семейно пространство, в което при подходящи условия се провеждат всички срещи между детето и неговите родители, близки, определения подходящ осиновяващ за него, кандидати за приемно семейство и други.		
5. Дирекция "Социално подпомагане" и персоналетъ насърчават, подкрепят и наблюдават контактите между детето и семейството и/или настойника/попечителя, определения подходящ осиновяващ за него и значимите за детето хора.		
6. Доставчикът на услугата обучава и подкрепя персонала в работата със семейството и/или настойника/попечителя, определения подходящ осиновяващ за него и значимите за детето хора.		
7. Персоналетъ периодично информира семейството и/или настойника/попечителя на детето относно неговото развитие.		
8. Честотата и качеството на контактите между детето и семейството и/или настойника/попечителя на детето се оценяват периодично		
<i>Обобщаваща оценка относно изпълнението на стандарта (кои изисквания са изпълнени/неизпълнени; какви са проблемите; осъществен ли е контрол от контролни органи за изпълнението - констатации; предписания, съдействие):</i>		

<b>СТАНДАРТ 5: Доставчикът на услугата подготвя детето за самостоятелен начин на живот</b>		
Критерии за оценка на съответствието със стандарта	Да ✓	Не ✓
1. Доставчикът на услугата осигурява за детето образование и подкрепа в развитието на умения за независим живот в съответствие с нуждите, отбелязани в плана за грижи.		
2. Детето се окуражава да поема ежедневни задължения в зависимост от нивото на развитие за придобиване на самостоятелност и социални умения.		
3. Доставчикът на услугата съвместно с детето планира дейности, които подкрепят развитието на детето в зависимост от неговите интереси.		
<i>Обобщаваща оценка относно изпълнението на стандарта (кои изисквания са изпълнени/неизпълнени; какви са проблемите; осъществен ли е контрол от контролни органи за изпълнението - констатации; предписания, съдействие):</i>		

**СТАНДАРТ 6: Доставчикът на услугата осигурява индивидуална подкрепа на детето в съответствие с неговите потребности. Децата с увреждания получават необходимата грижа**

Критерии за оценка на съответствието със стандарта	Да ✓	Не ✓
1. Дирекция "Социално подпомагане" осигурява на доставчика на социалната услуга и цялата информация, необходима, за да се посрещнат специалните нужди на детето с увреждания.		
2. Персоналът подкрепя и насърчава цялостното развитие на детето с увреждания в зависимост от индивидуалния му потенциал.		
3. Персоналът получава допълнително специализирано обучение и подкрепа за работа с детето с увреждания.		
4. Доставчикът на услугата си сътрудничи и търси подкрепа от компетентните институции и специалисти, за да може да посрещне специалните нужди на детето с увреждания.		
<i>Обобщаваща оценка относно изпълнението на стандарта (кои изисквания са изпълнени/неизпълнени; какви са проблемите; осъществен ли е контрол от контролни органи за изпълнението - констатации; предписания, съдействие):</i>		

**СТАНДАРТ 7: Доставчикът на услугата създава условия за свободно изразяване на мнения и за вземане на самостоятелни решения от детето, както и за участие при обсъждането на въпросите, свързани с ежедневието и вътрешния ред**

Критерии за оценка на съответствието със стандарта	Да ✓	Не ✓
1. Мнението на детето е взето предвид при вземането на решения, които засягат ежедневието и бъдещето му, чрез включване в екипни обсъждания и провеждане на лични срещи с отговорния за него социален работник. За резултатите от обсъжданията и срещите са съставени протоколи.		
2. Персонално отговорният за детето служител подкрепя участието на детето във вземането на решения, като го уведомява за правата му и по всички въпроси, засягащи живота му.		
3. На децата със затруднена комуникация са осигурени възможности да изразяват мнението си и да се запознаят с взетите решения.		
<i>Обобщаваща оценка относно изпълнението на стандарта (кои изисквания са изпълнени/неизпълнени; какви са проблемите; осъществен ли е контрол от контролни органи за изпълнението - констатации; предписания, съдействие):</i>		

**СТАНДАРТ 8: Доставчикът на услугата осигурява поверителност и сигурност на информацията за децата**

Критерии за оценка на съответствието със стандарта	Да ✓	Не ✓
1. Информацията за детето е поверителна при условията и по реда, предвидени в Закона за защита на личните данни и в Закона за достъп до обществена информация.		
2. Дирекция "Социално подпомагане", доставчикът на услугата, персонално отговорният за детето служител от специализираната институция или услугата от резидентен тип гарантират дискретност, надлежно водене на документацията и достъп до нея на всички заинтересувани страни при стриктно спазване на нормативните изисквания.		
3. Доставчикът на услугата осигурява разработени процедури за поверителност, отнасящи се до: а) достъпа до досието на всяко дете; б) начина, по който се влиза в стаите на децата; в) влизането без разрешение при спешни ситуации или когато децата се считат в риск;		

г) използването на санитарните помещения; д) обгрижването на деца с увреждания, включително даването на лекарства.		
4. Персоналът е обучен да работи с поверителна информация.		
5. Доставчикът на услугата разгласява информация за настаненото дете само след съгласие на неговия родител или настойник/попечител и писмено становище на органите, предприели мярката за закрила. Когато детето е навършило 14 години, се взема и неговото съгласие за разгласяване на сведения и данни.		
<i>Обобщаваща оценка относно изпълнението на стандарта (кои изисквания са изпълнени/неизпълнени; какви са проблемите; осъществен ли е контрол от контролни органи за изпълнението - констатации; предписания, съдействие):</i>		

<b>СТАНДАРТ 9: Доставчикът на услугата осигурява здравословна храна на детето</b>		
Критерии за оценка на съответствието със стандарта	Да ✓	Не ✓
1. На настанените деца е осигурена необходимата по количество и качество храна, съобразена с техните потребности и с установените стандарти за детско хранене, съгласно нормативната уредба.		
2. Обстановката в местата за хранене е съобразена с броя, възрастта и конкретните потребности на децата и насърчава развиването на умения за самостоятелност.		
3. Часовете за хранене са определени и децата са запознати с тях.		
<i>Обобщаваща оценка относно изпълнението на стандарта (кои изисквания са изпълнени/неизпълнени; какви са проблемите; осъществен ли е контрол от контролни органи за изпълнението - констатации; предписания, съдействие):</i>		

<b>СТАНДАРТ 10: Доставчикът на услугата осигурява на детето лично пространство и му предоставя възможност за избор на дрехи и лични вещи</b>		
Критерии за оценка на съответствието със стандарта	Да ✓	Не ✓
1. Децата могат да пазят дрехите, личните си вещи и принадлежности за собствена употреба.		
2. На децата е осигурено пространство и място за съхраняване на дрехите и личните им вещи.		
3. На девойките са осигурени собствени санитарни средства.		
4. На децата е осигурена свобода при разходване на личните им средства освен в случаите на предвидени в плана за грижи ограничения.		
<i>Обобщаваща оценка относно изпълнението на стандарта (кои изисквания са изпълнени/неизпълнени; какви са проблемите; осъществен ли е контрол от контролни органи за изпълнението - констатации; предписания, съдействие):</i>		

<b>СТАНДАРТ 11: Доставчикът на услугата осигурява на настаненото дете подходящи здравни грижи</b>		
Критерии за оценка на съответствието със стандарта	Да ✓	Не ✓
1. На детето се правят необходимите медицински изследвания и периодични профилактични прегледи за установяване на здравния му статус и се уточняват процедурите за получаване на медицинско лечение и грижи.		
2. Персоналът е обучен по въпросите за здраве, хигиена и оказване на първа помощ, осигурен е шкаф с медикаменти за спешна медицинска помощ, който е заключен, и редът за достъп до него е писмено регламентиран.		

3. Персоналът е запознат със задълженията и отговорностите си за запазване здравето на всяко дете под негова грижа, което включва: а) осигуряване на личен лекар; б) водене на детето при лекар и стоматолог, когато е необходимо; в) водене на детето на всички необходими профилактични прегледи и имунизации; г) осигуряване на диета, лична хигиена, спортуване и др. в ежедневните грижи за детето.		
4. В досието на детето са записани всички заболявания или наранявания и видът на предприетото лечение за времето на престоя му.		
5. Разработена е процедура за обучение и контрол на настанените деца, която включва: а) лична и полова хигиена; б) предотвратяване употребата на алкохол и наркотични вещества и тютюнопушене; в) предпазване от ХИВ/СПИН и други полово предавани болести.		
6. Децата са придружавани от член на персонала или от друго подходящо пълнолетно лице от същия пол за преглед при лекар или стоматолог.		
7. На децата със специфични здравословни проблеми или увреждания е осигурена съответната подкрепа и помощ.		
8. Предписаните лекарства се съхраняват на сигурно място и се дават на съответното дете от упълномощен член на персонала.		
9. Доставчикът на услугата е получил и пази в досието на всяко дете предварително писмено съгласие от родител или настойник/попечител за оказване на първа помощ и подходящо лечение, което не е предписано от лекар.		
10. На децата се дават лекарства, както им е предписано, регистрира се всеки отказ за приемане на лекарства и ако това се повтаря често, се докладва на лекуващия лекар.		
11. Персоналът преценява според възрастта и развитието на децата дали някои от тях могат сами да си вземат лекарствата. Персоналът контролира децата да съхраняват лекарствата си на недостъпно за другите деца място.		
<i>Обобщаваща оценка относно изпълнението на стандарта (кои изисквания са изпълнени/неизпълнени; какви са проблемите; осъществен ли е контрол от контролни органи за изпълнението - констатации; предписания, съдействие):</i>		

<b>СТАНДАРТ 12: Доставчикът на услугата осигурява участие на детето в образователен процес и подпомага неговата подготовка</b>		
Критерии за оценка на съответствието със стандарта	Да ✓	Не ✓
1. Детето има достъп до образование и се насърчава да се възползва от най-добрите форми на образование в съответствие с възможностите и интересите си.		
2. Персоналът е запознат с образователните потребности на настанените деца и с планираните дейности за тяхното посрещане.		
3. Участието на детето в образователен процес е подкрепяно чрез осигуряване на присъствието му в училище, осигуряване на необходимите учебни пособия и/или подготовка на място по специално разработена образователна програма.		
4. На децата се предоставят условия за самостоятелна подготовка за училище, като активно се насърчават и подкрепят за това.		
5. Органите за управление на специализираните институции и на социалните услуги - резидентен тип, писмено уведомяват родителя и/или настойника/попечителя на всяко дете за предстоящите оценки на образователните му потребности и насочването му за обучение в специално училище или за интегрирано обучение. Органите за управление осигуряват изпълнението на решенията на екипите за комплексно педагогическо оценяване на децата със специални образователни потребности за насочване на децата или учениците към определен вид обучение в случаите, когато родителят и/или настойникът/попечителят на детето не изпълняват задълженията си по Закона за народната просвета и Правилника за прилагане на Закона за народната просвета.		



*Обобщаваща оценка относно изпълнението на стандарта (кои изисквания са изпълнени/неизпълнени; какви са проблемите; осъществен ли е контрол от контролни органи за изпълнението - констатации; предписания, съдействие):*

**СТАНДАРТ 13: Доставчикът на услугата подкрепя и насърчава децата да участват в подходящи за тях дейности през свободното си време и да развиват своите умения и таланти**

Критерии за оценка на съответствието със стандарта	Да ✓	Не ✓
1. За настанените деца са осигурени възможности и те са насърчавани да участват в подходящи за тях свободни занимания, съобразени с етническата им принадлежност, култура, език, религия, интереси и умения.		
2. Осигурено е празнуването на рождени и имени дни, културни и религиозни празници, в планирането и подготовката на които участват и децата.		
3. Талантите и способностите на децата са насърчавани чрез заложи в плана за грижи дейности.		
4. При всички наблюдавани или ненаблюдавани дейности през свободното време се взема под внимание безопасността на децата. При всяка дейност, криеща опасности за живота или здравето на децата, се прави оценка на риска. Децата се наблюдават от специалист със съответната квалификация.		
5. Децата се насърчават да участват в образователни и свободни занимания в общността за преодоляване на социалната изолация и им се оказва съдействие за това.		
6. Децата се насърчават и им се дава възможност да създават и поддържат приятелски контакти със свои връстници извън мястото на предоставяне на услугата.		
7. На децата е осигурен достъп за ползване на информация от различни подходящи източници.		
<i>Обобщаваща оценка относно изпълнението на стандарта (кои изисквания са изпълнени/неизпълнени; какви са проблемите; осъществен ли е контрол от контролни органи за изпълнението - констатации; предписания, съдействие):</i>		

**СТАНДАРТ 14: Доставчикът на услугата осигурява възможност за свободно подаване на жалби и оплаквания от децата и разработва писмена процедура за работа с деца, предпазващи от насилие, злоупотреби и дискриминация**

Критерии за оценка на съответствието със стандарта	Да ✓	Не ✓
1. Разработена е писмена процедура за подаване на жалби, която включва: а) реда за подаване на жалби и оплаквания от децата, персонала, семействата и други лица, свързани с децата; б) реда за вписване на жалбата или оплакването в специална книга за жалби и оплаквания; в) условията и реда за отстраняване от работа на всеки член на персонала, който е обект на жалба или оплакване за насилие или друго тежко нарушение, застрашаващо здравето или живота на децата; г) реда за осигуряване на съдействие от дирекция "Социално подпомагане" и други компетентни органи при проверката и работата по сигнала; д) реда и сроковете за информиране на жалбоподателите за резултатите от работата по жалбата; е) реда за обжалване от страна на жалбоподателите - в случай на несъгласие с резултата от работата по жалбата.		
2. За всяка жалба и за действията, предприети от доставчика за отстраняване на нарушенията, се води досие.		
3. Децата и всички заинтересувани лица са запознати по достъпен за тях начин с реда за подаване на жалби и оплаквания до доставчика и органите по закрила на детето.		
4. За децата със затруднена комуникация е осигурена възможност за подаване на		



жалби и оплаквания.		
5. Разработена е писмена процедура за действие при сигнал за насилие или друга рискована ситуация за дете от член на персонала, децата или от други лица.		
6. Процедурите за закрила от насилие, злоупотреби и дискриминация са съгласувани с дирекция "Социално подпомагане".		
<i>Обобщаваща оценка относно изпълнението на стандарта (кои изисквания са изпълнени/неизпълнени; какви са проблемите; осъществен ли е контрол от контролни органи за изпълнението - констатации; предписания, съдействие):</i>		

**СТАНДАРТ 15: Доставчикът на услугата разработва и следва специална процедура при отсъствие на дете без разрешение**

Критерии за оценка на съответствието със стандарта	Да ✓	Не ✓
1. Разработена е процедура, която включва: а) мерки за издирване на дете, което отсъства или за което се предполага, че е избягало, включително сигнализиране на полицията, дирекция "Социално подпомагане", родителя и/или настойника/попечителя на детето и други заинтересувани лица; б) ред за получаване на информация за установеното местонахождение на детето с цел гарантиране на неговата сигурност; в) ред за прибиране и връщане на детето след намирането му; г) необходими действия след завръщането на детето.		
2. Ако има информация, че детето е било жертва на насилие или трафик по време на неговото отсъствие, тя незабавно в писмен вид се предава на дирекция "Социално подпомагане" и на съответното структурно звено на Министерството на вътрешните работи за предприемане на необходимите действия.		
3. Съставени са протоколи за обстоятелствата при всички случаи на напускане без разрешение, за предприетите действия и причините за напускането.		
4. При риск дете да излезе без разрешение са разработени мерки, които могат да включват постоянно наблюдение, прилагане на възпитателни и терапевтични мерки или физическо ограничаване. Мерките са част от плана за грижи.		
<i>Обобщаваща оценка относно изпълнението на стандарта (кои изисквания са изпълнени/неизпълнени; какви са проблемите; осъществен ли е контрол от контролни органи за изпълнението - констатации; предписания, съдействие):</i>		

**СТАНДАРТ 16: Доставчикът на услугата уведомява писмено компетентните органи и родителите за всеки инцидент, свързан с настанените деца**

Критерии за оценка на съответствието със стандарта	Да ✓	Не ✓
1. Доставчикът на услугата има разработена писмена процедура за уведомяване на съответните компетентни органи и родителя и/или настойника/попечителя при инцидент, който засяга живота и здравето на дете, ползващо услугата. Процедурата включва и реда за регистриране на инцидентите и причините за тях.		
2. В досието на детето са вписани всички предприети действия и резултатите от тях.		
<i>Обобщаваща оценка относно изпълнението на стандарта (кои изисквания са изпълнени/неизпълнени; какви са проблемите; осъществен ли е контрол от контролни органи за изпълнението - констатации; предписания, съдействие):</i>		

**СТАНДАРТ 17: Доставчикът на услугата осигурява условия за изграждане на отношения, основани на взаимно уважение и разбиране между децата и персонала**

--	--	--

Критерии за оценка на съответствието със стандарта	Да ✓	Не ✓
1. Доставчикът получава от дирекция "Социално подпомагане" информация за историята на детето, за индивидуалните му нужди и особености в поведението и развитието му, на базата на която планира индивидуалната работа с него.		
2. Персоналът проявява индивидуален подход към всяко дете, като взема предвид историята му, индивидуалните му нужди и способности и нивото на развитие.		
3. При работата с децата персоналът не проявява толериране или антипатия към отделна личност или група.		
<i>Обобщаваща оценка относно изпълнението на стандарта (кои изисквания са изпълнени/неизпълнени; какви са проблемите; осъществен ли е контрол от контролни органи за изпълнението - констатации; предписания, съдействие):</i>		

<b>СТАНДАРТ 18: Доставчикът на услугата разработва и следва специална процедура за възпитание и дисциплина</b>		
Критерии за оценка на съответствието със стандарта	Да ✓	Не ✓
1. Разработена е процедура, в която са описани редът и възможностите за прилагане на дисциплинарни и ограничителни мерки спрямо настанените деца.		
2. Физическо ограничаване на детето е предприето само с оглед предотвратяване на рискове за живота и здравето му.		
3. Персоналът е обучен да прилага позитивни възпитателни методи за постигане на приемливо поведение на настанените деца.		
4. На настанените деца са обяснени по достъпен и разбираем начин правилата за поведение и възможните последици от неспазването им.		
5. Приложените дисциплинарни и ограничителни мерки са регистрирани в специална книга и досието на детето.		
<i>Обобщаваща оценка относно изпълнението на стандарта (кои изисквания са изпълнени/неизпълнени; какви са проблемите; осъществен ли е контрол от контролни органи за изпълнението - констатации; предписания, съдействие):</i>		

<b>СТАНДАРТ 19: Доставчикът на услугата осигурява подходящи местоположение и материална база, съответстващи на целите на настаняването</b>		
Критерии за оценка на съответствието със стандарта	Да ✓	Не ✓
1. Доставчикът на услугата осигурява подходящи условия на живот за детето.		
2. Материалната база и местоположението на услугата създават условия за живот, близки до семейна среда.		
3. Услугата е предоставена на достъпно и комуникативно място, съобразено с потребностите на децата.		
4. Сградата, помещенията, обзавеждането и оборудването са поддържани в добър вид и в добро функционално състояние.		
5. Децата са разпределени в спални помещения, съобразени с възрастта и пола им. Изключение се допуска, ако децата са братя и сестри и е в техен интерес.		
6. Условията и редът за провеждане на лични разговори по телефон от децата се определят с правилата за вътрешния ред.		
7. Стаите за персонала са разположени близо до спалните на децата с оглед посрещане на техните нужди.		
8. Санитарните помещения са достатъчно на брой за посрещане нуждите на децата и на персонала		
9. Санитарните помещения са достъпни и устроени съобразно нуждите на децата за запазване на достойнството и сигурността им.		
10. Осигурена е възможност вратите на баните и тоалетните да се отварят от		

персонала при произшествие.		
<i>Обобщаваща оценка относно изпълнението на стандарта (кои изисквания са изпълнени/неизпълнени; какви са проблемите; осъществен ли е контрол от контролни органи за изпълнението - констатации; предписания, съдействие):</i>		

<b>СТАНДАРТ 20: Доставчикът е длъжен да осигури безопасна и сигурна среда за децата</b>		
Критерии за оценка на съответствието със стандарта	Да ✓	Не ✓
1. Материалната база и обзавеждането гарантират безопасна и сигурна среда за децата.		
2. Разработен е план за действие при бедствия, аварии, инфекциозни заболявания и други критични ситуации, включително реда за евакуация, който е съгласуван с органите за пожарна безопасност и спасяване в областните дирекции на Министерството на вътрешните работи.		
3. Децата и персоналът са запознати с плана за действие.		
4. На всеки 12 месеца са провеждани упражнения за евакуация на персонала и децата и са проверявани алармите и оборудването.		
5. Осигурени са пропускателен режим и подходяща охрана.		
6. При необходимост е осигурено съпровождащо лице от персонала, когато детето излиза в населеното място или извън него.		
7. Разработена е процедура за посещения от външни лица.		
8. Доставчикът на услугата е длъжен да не оставя без надзор и грижа децата до 12-годишна възраст, ако с това се създава опасност за тяхното физическо, психическо и нравствено развитие.		
9. Доставчикът на услугата има разработена процедура за осигуряване на подходящ придружител при посещения на обществени места.		
10. Разработена е и е актуализирана най-малко веднъж годишно оценка на рисковете, произтичащи от: а) средата, в която се предоставя услугата; б) липсата на достатъчно и квалифициран за съответната услуга персонал; в) липсата на инструкции и вътрешни правила и процедури, гарантиращи безопасността на децата; г) липсата на подходяща организация на работа.		
<i>Обобщаваща оценка относно изпълнението на стандарта (кои изисквания са изпълнени/неизпълнени; какви са проблемите; осъществен ли е контрол от контролни органи за изпълнението - констатации; предписания, съдействие):</i>		

<b>СТАНДАРТ 21: Доставчикът на услугата е длъжен да проведе внимателен подбор на персонала и доброволците, работещи с деца в институцията или в услугите от резидентен тип</b>		
Критерии за оценка на съответствието със стандарта	Да ✓	Не ✓
1. Служителите се оценяват, подбират и обучават, преди да им бъдат поверени деца.		
2. Доставчикът на услугата има писмена процедура и критерии за оценка на кандидатите за подбор на персонала и разработени длъжностни характеристики, които включват изисквания за образование, квалификация, опит, личностни качества.		
3. Подборът на персонала и доброволците е направен в съответствие с изискванията, регламентирани в длъжностните им характеристики, в които е включен Етичният кодекс на работещите с деца, утвърден от Националния съвет за закрила на детето през 2003 г.		
4. С цел запознаване със спецификата и условията на работа са проведени предварителни срещи на място с кандидатите за работа и с доброволците. Срещите се регистрират.		
5. За всеки служител е направена проверка дали е бил обект на досъдебно		

производство, информацията от която е актуализирана ежегодно.		
6. Изискванията към квалификацията на служителите включват задължението да познават и прилагат международното и националното законодателство в областта на закрилата на детето, Етичния кодекс на работещите с деца, утвърден от Националния съвет за закрила на детето през 2003 г., и да притежават познания за детското развитие.		
<i>Обобщаваща оценка относно изпълнението на стандарта (кои изисквания са изпълнени/неизпълнени; какви са проблемите; осъществен ли е контрол от контролни органи за изпълнението - констатации; предписания, съдействие):</i>		

<b>СТАНДАРТ 22: Доставчикът на услугата осигурява професионална и методическа подкрепа на персонала и осигурява възможност за повишаване на квалификацията му</b>		
Критерии за оценка на съответствието със стандарта	Да ✓	Не ✓
1. Доставчикът на услугата периодично оценява професионалните и личните качества на персонала, осигурява обучение, подкрепа, супервизия и наблюдение в процеса на работа.		
2. Оценяването на професионалната правоспособност и на личните качества и умения за работа с деца се извършва задължително преди постъпване на работа на всеки служител и периодично на всеки 3 години. При необходимост и по преценка на съответния орган за управление на специализираната институция и на социалните услуги от резидентен тип оценяването може да се извършва и в по-кратки срокове.		
3. Всеки член на персонала има личен работен план, по който е оценяван ежегодно от доставчика, като резултатите от оценката и планираните цели, включително за продължаващо и подкрепящо обучение, са приложени към личното му досие.		
<i>Обобщаваща оценка относно изпълнението на стандарта (кои изисквания са изпълнени/неизпълнени; какви са проблемите; осъществен ли е контрол от контролни органи за изпълнението - констатации; предписания, съдействие):</i>		

<b>СТАНДАРТ 23: Числеността, опитът и квалификацията на персонала са съобразени с необходимостта от осигуряване на качествена грижа за децата</b>		
Критерии за оценка на съответствието със стандарта	Да ✓	Не ✓
1. Графикът на дежурствата на служителите е направен с оглед осигуряване на качествена грижа за децата денонощно.		
2. Доставчикът на услугата осигурява приемственост на персонала, така че да не се прекъсват връзките между персонала и децата.		
3. На децата не се поверява отговорност да се грижат за други деца, нито им се възлага да заместват отсъстващ член на персонала.		
<i>Обобщаваща оценка относно изпълнението на стандарта (кои изисквания са изпълнени/неизпълнени; какви са проблемите; осъществен ли е контрол от контролни органи за изпълнението - констатации; предписания, съдействие):</i>		

<b>СТАНДАРТ 24: Доставчикът на услугата разработва процедура за вътрешен контрол на предоставяните услуги и осъществява периодичен вътрешен контрол върху работата на персонала и качеството на предоставяните грижи</b>		
Критерии за оценка на съответствието със стандарта	Да ✓	Не ✓
1. Доставчикът на услугата има разработена процедура със срокове за осъществяване на вътрешен контрол върху функционирането на услугата. Контролната дейност се		

документира.		
2. Ежегодно е изготвян обобщен доклад за резултатите от осъществения вътрешен контрол и за предприетите действия за отстраняване на установените пропуски, достъпен за всички заинтересувани лица и организации.		
<i>Обобщаваща оценка относно изпълнението на стандарта (кои изисквания са изпълнени/неизпълнени; какви са проблемите; осъществен ли е контрол от контролни органи за изпълнението - констатации; предписания, съдействие):</i>		

<b>СТАНДАРТ 25: Напускането на детето на специализираната институция или на услугата от резидентен тип се извършва по предварително разработен план</b>		
Критерии за оценка на съответствието със стандарта	Да ✓	Не ✓
1. Процесът на напускане на институцията или на услугата от резидентен тип се планира и планът се изпълнява с участието на детето, като се базира на плана за грижа.		
2. При актуализиране на плана за грижа се взема под внимание и бъдещето на детето след напускането на институцията или на услугата от резидентен тип и се набелязват последващи действия.		
3. Връщането на детето в семейството или преместването в друга услуга се подготвя от доставчика на услугата съвместно с дирекция "Социално подпомагане".		
<i>Обобщаваща оценка относно изпълнението на стандарта (кои изисквания са изпълнени/неизпълнени; какви са проблемите; осъществен ли е контрол от контролни органи за изпълнението - констатации; предписания, съдействие):</i>		