

# ДЪРЖАВНА АГЕНЦИЯ ЗА ЗАКРИЛА НА ДЕТЕТО

ОДОБРЯВАМ,

**ЕВА ЖЕЧЕВА**  
**ПРЕДСЕДАТЕЛ**

## **АНАЛИЗ**

### **ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2013 ГОДИНА НА ЛИЦЕНЗИРАНИТЕ ОТ ДЪРЖАВНАТА АГЕНЦИЯ ЗА ЗАКРИЛА НА ДЕТЕТО ДОСТАВЧИЦИ НА СОЦИАЛНИ УСЛУГИ ЗА ДЕЦА**

#### **I. ОБЩА ИНФОРМАЦИЯ**

На основание нормативно изискване за ежегодна отчетност от 2009 г. Държавната агенция за закрила на детето (ДАЗД) извършва мониторинг на дейността на лицензираните доставчици, предоставящи социални услуги за деца. Ежегодно, чрез специализирана информационна карта, в ДАЗД се събират систематизирани по утвърдени показатели групи данни за тяхната дейност. Информационната карта е публикувана на интернет - страницата на ДАЗД: [www.sacr.government.bg](http://www.sacr.government.bg). На интернет - страницата на Агенцията се поддържа и актуален регистър на издадени, отказани, отнети и прекратени лицензи на доставчици. Това дава възможност на специалисти, работещи с деца в риск, потребители и заинтересовани да потърсят необходимата услуга в конкретната област и населено място, както и да получат информация за нейния доставчик.

Правомощие на председателя на ДАЗД е издаването на лиценз за предоставяне на социални услуги за деца, съгласно чл. 43б, ал.1 от Закона за закрила на детето (ЗЗдет), чрез което се осъществява и предварителен контрол върху качеството на социалните услуги за деца. През 2013 г. от председателя на ДАЗД са издадени и подновени общо 90 лиценза за 119 броя социални услуги за деца. По предложение на Комисията за лицензиране на доставчици на социални услуги за деца, председателят на ДАЗД е отазал лиценз на 12 организации, прекратил е лицензите на 9 организации и на 5 доставчика е отнел лиценза. През отчетния период експерти на Агенцията са провели общо 539 консултации с кандидат - доставчици и доставчици на социални услуги за деца, като най-често задаваните въпроси са били свързани с Вътрешната процедура по лицензиране: необходими документи за кандидатстване, изисквания за описание на услугата, методиките за социални услуги и тяхното прилагане.

Активните лицензи към 31.12.2013 г. са 256 броя за 342 броя социални услуги за деца, предоставяни от 207 дружества и организации. В сравнение със същия период на 2012 г. отчитаме намаляване на броя на лицензираните доставчици за социални услуги за деца с 14 %, основно поради прекратяване на дейността им по предоставянето на услугите, след изтичане срока на валидност на лиценза или преди изтичането му по молба на доставчика, както и поради отнемане на лицензи.

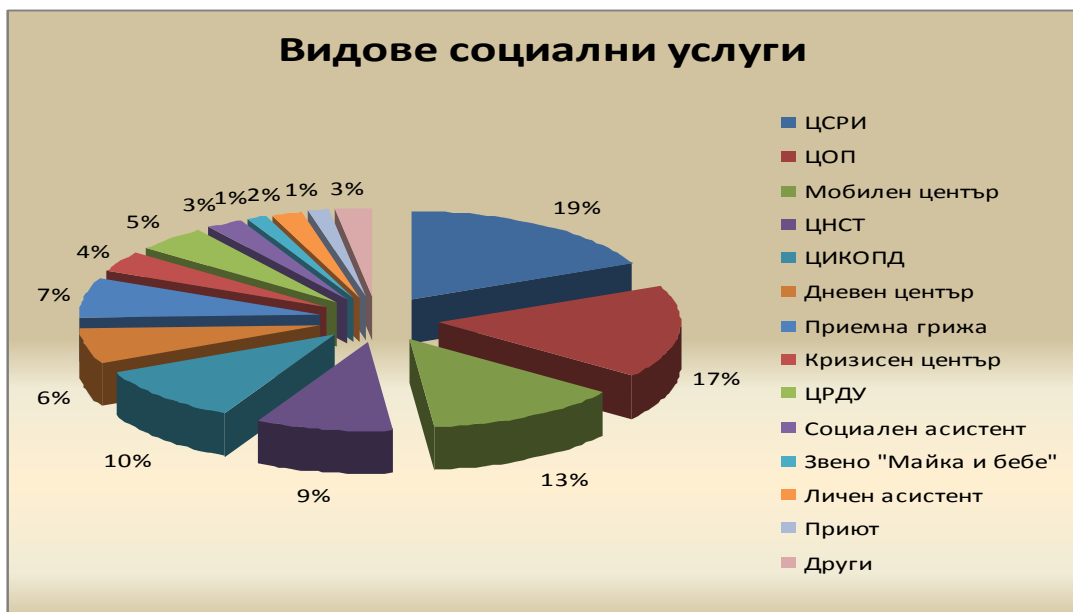
През 2014 г. 149 лицензирани доставчици са изпратили в ДАЗД отчети за дейността си през 2013 г. Не са предоставили отчети 28% от лицензираните за периода доставчици на социални услуги за деца. Постигнато ниво на отчетност през 2014 г. е 72% и е

идентично с нивото на отчетност през 2013 г. Отчети не са предоставили основно лицензирани през 2013 г. доставчици на социални услуги, които най-вероятно не са стартирали дейност по издадения лиценз.

## II. ПРЕДОСТАВЯНИ СОЦИАЛНИ УСЛУГИ ЗА ДЕЦА

С получените в ДАЗД информационни карти е обобщена дейността през 2013 г. на 202 лиценза за общо 320 услуги за деца, от които 278 действащи.

На *Графика № 1* са илюстрирани действащите социалните услуги, за които има постъпила информация в ДАЗД, по видове.



*Графика № 1*

В сравнение със същия период на 2012 г., се запазва разпределението на социални услуги за деца в страната, като най голям 19% е дялът на Центрове за социална рехабилитация и интеграция, Центровете за обществена подкрепа – 17%, Мобилните центрове за работа с деца – 13%, Центровете за информиране, консултиране и обучение на деца - 10%, Центровете за настаняване от семеен тип - 9% и Дневните центрове за деца с увреждания - 6% .

През отчетния период се наблюдава развитие в услугата „Приемна грижа” в сравнение с предходните периоди. С 3% е увеличението при услугата Приемна грижа, която през 2013 г. е 7% от общия дял на предоставяните в страната услуги.

Напредък може да се отбележи и при развитието на социалните услуги в общността. Увеличава се броят на разкритите социалните услуги държавно делегирана дейност, като – Център за настаняване от семеен тип, Център за обществена подкрепа, Център за социална рехабилитация и интеграция, Кризисен център, Дневен център за деца с увреждания, Център за работа с деца на улицата. В Закона за социално подпомагане и в Правилника за неговото прилагане са предвидени възможности за възлагане предоставянето на социални услуги делегирана държавна дейност, на външни доставчици. Общо 105 са услугите за деца делегирана държавна дейност, които през 2013 г. са възложени от общините на външни доставчици – 54 лицензирани дружества и организации.

Развитието на социални услуги в общността в подкрепа на децата и семействата от различни рискови групи, предоставяни от местната власт и неправителствените

организации, доведоха до трайна тенденция на намаляване броя на децата в специализираните институции. Спрямо предходната 2012 г. броят на институционално отглежданите деца намалява с 1 009 или 24.5%.

В подкрепа на семействата с деца с увреждания е увеличен броят на Центровете за социална рехабилитация и интеграция (ЦСРИ), които функционират в общността. За 2013 г. е отчетена дейността на общо 51 броя ЦСРИ, като при 27,5% от тях услугата се предоставя от лицензирани доставчици като делегирана държавна дейност. От тях най-много - 4 броя ЦСРИ, функционират в гр. Варна, предоставяни от фондация „Карин дом”, фондация „Радост за нашите деца”, сдружение „Евроинтеграция”, сдружение „Център за социална рехабилитация и социални контакти на деца и лица със зрителни увреждания”.

Друга подкрепяща развитието на децата с увреждания и техните семейства услуга е „Дневен център за деца с увреждания” (ДЦДУ). Дневните центрове за деца с увреждания заемат шесто място в дяловото разпределение на предоставяните социални услуги за деца от лицензирани доставчици. За 2013 г. е отчетена дейността на общо 18 броя ДЦДУ, като 83,3% се предоставят от доставчиците като делегирана държавна дейност. От тях най-много 4 бр. ДЦДУ функционират в гр. Русе, предоставяни от Сдружение „Дете и пространство”, Русенска католическа организация „Каритас” и Русенска асоциация за лица с интелектуални затруднения.

Услугата „Социален асистент на деца със специални образователни потребности” е иновативна услуга със силен интеграционен ефект, както и като превенция на институционализацията. Спецификата на дейността е, че тя е насочена към деца със специални образователни потребности в помощ на успешното им интегриране в общообразователни учебни заведения. Агенция за социално развитие „Вижън” е доставчик с добра практика в предоставянето на този вид услуга.

Услугата „Център за обществена подкрепа” (ЦОП) и през 2013 г. запазва второ си място в дяловото разпределение на предоставяните социални услуги за деца от лицензирани организации. За 2013 г. е отчетена дейността на общо 47 броя ЦОП, като 66% се предоставят от доставчиците като делегирана държавна дейност. От тях най-много - 3 броя ЦОП, функционират в гр. София, предоставяни от фондация „Асоциация Анимус”, сдружение „Институт за социални дейности и практики”, фондация „За нашите деца”, „Соник старт” ООД, сдружение „Институт за социални дейности и практики” и фондация „Международна социална служба – България” са доставчиците, предоставящи най-голям брой услуги, които са делегирана държавна дейност в различни градове на страната. „Соник старт” ООД управлява 9 броя ЦОП в градовете Балчик, Дупница, Драгоман, Ихтиман, Каварна, Карлово, Кричим, Левски и Първомай. Фондация „Международна социална служба – България” управлява 4 броя ЦОП в градовете Велико Търново, Севлиево, Смолян и Търговище, а Сдружение „Институт за социални дейности и практики” управлява 4 броя ЦОП в градовете Видин, София и Шумен.

Необходимостта от развитие на гъвкави социални услуги за деца, които да отговорят на динамично променящите се нужди на потребителите и да се предоставят при тях в естествената семейна среда или мястото, където се отглежда детето - в училището и др., на практика се удовлетворява чрез мобилните услуги. Мобилната социална работа все повече се включва и като дейност в рамките на комплекса от услуги, предлагани в ЦОП. Провежда се мобилна работа с цел оказване на подкрепа на деца и семейства във високо рискови общности, като дейностите се осъществяват чрез: установяване на контакт с потенциалните клиенти и сигнализиране на компетентните органи при необходимост; изграждане на доверителна връзка с клиентите; насочване и съдействие за ползване на подходящи услуги в зависимост от техните нужди и проблеми; директна работа – консултиране, посредничество, придружаване. Мобилната социална работа е включена като дейност и в някои от ЦСРИ.

Услугата „Мобилен център за работа с деца” (МЦРД) през 2013 г. заема трето място в дяловото разпределение на предоставяните социални услуги за деца от лицензирани организации - доставчици на този вид услуга, като в сравнение с 2012 г.

отчитаме 4% намаление. За нея няма държавно финансиране и дружествата и организациите изцяло сами осигуряват издръжката на включените дейности в услугата.

Разкриването на резидентен тип услуги „Центрове за настаняване от семеен тип” (ЦНСТ) като алтернатива на институционалната грижа, даде възможност на все повече деца да бъдат отглеждани в среда близка до семейната. Към 31 декември 2013 г. в страната функционират 88 броя ЦНСТ, в които се отглеждат 1 056 деца и младежи като едва 18,2% от ЦНСТ се управляват от лицензирани доставчици. Услугата ЦНСТ и през 2013 г. запазва четвъртото си място в дяловото разпределение на предоставяните социални услуги за деца от лицензирани доставчици. За 2013 г. е отчетена дейността на общо 26 броя ЦНСТ, като 18 от тях са с финансиране от републиканския бюджет и 8 броя ЦНСТ се финансират самостоятелно от доставчика.

В Таблица № 1 са посочени действащите социалните услуги, за които има постъпила информация в ДАЗД през 2013 г., по видове.

№	Вид на социалната услуга за деца и семейства	Брой предоставяни услуги през 2013 г.	Делегирани
1.	Център за социална рехабилитация и интеграция за деца	51	14
2.	Център за обществена подкрепа	47	31
3.	Мобилен център за работа с деца	37	0
4.	Център за информиране, консултиране, обучение и подкрепа на деца	29	0
5.	Център за настаняване от семеен тип за деца	26	18
6.	Приемна грижа	20	3
7.	Дневен център за деца с увреждания	18	15
8.	Кризисен център	11	8
9.	Център за работа с деца на улицата	13	9
10.	Социален асистент за деца	7	0
11.	Звено «Майка и бебе»	4	4
12.	Личен асистент	5	0
13.	Приют	4	2
14.	Други	7	1
Общо		279	105

Таблица № 1

Въпреки отчетените положителни резултати, все още немалка част от услугите не успяват да стартират. Според доставчиците, основните причини са липсата на финансиране и сграда. През 2013 г. не са предоставяни 42 услуги (13%) от общия брой 320 услуги, за които организациите са получили лиценз, което е с 4 % по-малко в сравнение с 2012 г.

През отчетния период от служители на ДАЗД са извършени общо 43 проверки на доставчици на социални услуги за деца, като 22 от тях са били проверки по сигнал, в т.ч. 5 проверки в юридически лица с нестопанска цел, за които има сигнали, вкл. по самосезиране, че предоставят социални услуги за деца без лиценз от председателя на ДАЗД. В преобладаващата част са установени нарушения на правата на детето, за отстраняването на които са дадени задължителни предписания.

### **III. ФИНАНСИРАНЕ НА СОЦИАЛНИТЕ УСЛУГИ ЗА ДЕЦА И ПАРТНЬОРСТВО**

От предоставяните през 2013 г. общо 278 бр. социални услуги за деца, 105 (37,8%) функционират чрез финансиране от републиканския бюджет като делегирана държавна дейност. От тях 67 броя не ползват допълнително финансиране. Останалите 38 броя използват така нареченото „кръстосано финансиране”, като обединяват ресурсите на делегирания от държавата бюджет с директно фондонабиране или проектна дейност. По този начин се повишава качеството на предоставяните услуги.

Със собствени средства на доставчика, фондонабиране и дарения се финансират 95 услуги (34,2%). С проектна дейност се дофинансират 63 услуги (22,7%), и с общински средства - 15 услуги (5,3%).

През отчетния период от предоставилите информация доставчици на социални услуги за деца, 117 са работили по проекти по ОП „РЧР” и др. европейски и международни програми и фондове на стойност 19 335 922 лв., с които са стартирали или дофинансирали дейностите в услугите. Чрез проектната дейност доставчиците са постигнали по-висока ефективност и ефикасност в предоставянето на услугите за деца. С проектната дейност например се обхващат по-голям брой деца от различни възрастови групи. Провеждат се дейности основно с превантивна насоченост, което в дългосрочен план е предпоставка за бъдещо недопускане на изпадане на деца в състояние на риск. В рамките на тези проекти са обхванати общо 24 054 потребители, от тях деца – 16 401 и родители – 7 653. В сравнение с 2012 г. доставчиците са реализирали с 21% по-малко на брой проекти, но с 5 059 740 лв. по-висока обща стойност и с 7% увеличение в броя на потребителите. Установено е, че 43% от доставчиците (64 броя) са реализирали през отчетния период проектна дейност.

Наблюдава се неустойчивост на услугите за деца, стартиращи по проекти, поради временния характер на изпълнението им, което е обвързано и с временния характер на финансирането им. Положителен ефект се постига, когато по проекта се подкрепя вече стартирала услуга. По този начин се осигуряват допълнителни обучения на екипа, провеждат се регулярно супервизии, клиентите получават повече възможности за ефективна работа с тях и допълнителна подкрепа.

Данните получени при анализиране на информационните карти за 2013 г. показват, че доставчиците на социални услуги не са активни в посока обединяването на капацитет и ресурси с общини и други НПО. Установено е, че основна част от услугите 188 (67,6%) се предоставят самостоятелно от доставчиците. Подкрепени от местната власт са 54 (19,4%) от услугите. В партньорство с друго НПО се предоставят 30 услуги или 10,8%. Само 2,2% от доставчиците на социални услуги посочват партньорства, различни от гореизложените. Най-често те си партнират с учебни заведения.

Доставчици на социални услуги продължават да не разпознават ОЗД към ДСП като партньор в предоставянето на услуги за деца. Това основно са доставчици, които предоставят услуги извън регламентирани в чл. 36 от ППЗСП, финансирани изцяло самостоятелно или чрез реализирани проекти. Дейността им противоречи на задължителното изискване да работят в партньорство с ОЗД/ДСП, което те заявяват като свой ангажимент при кандидатстването си за издаване на лиценз.

### **IV. ПОТРЕБИТЕЛИ И ЕФЕКТИВНОСТ В ПРЕДОСТАВЯНЕТО НА УСЛУГИТЕ**

От анализа на данните постъпили в Държавната агенция за закрила на детето е видно, че общият брой потребители на социалните услуги за 2013 г. е 32 079 деца и техните родители/настойници, приемни родители или осиновители или с 21% повече в

сравнение с 2012 година. В тази бройка са включени и 24054 клиенти на услугите, подкрепени чрез реализираните през отчетния период от доставчиците проектни дейности.

Необходимо е да се отбележи, че в този брой потребители на услуги не влизат клиентите на Националната телефонна линия за деца 116 111. Телефонната линия е анонимна и достъпна услуга, която предлага консултиране и подкрепа на нуждаещите се деца и родители от цялата страна. Тя е ситуирана в ДАЗД, финансира се от републиканския бюджет и се управлява от лицензиран доставчик след спечелен конкурс за управление на линията, обявен от ДАЗД по ЗОП. Общата стойност на финансовите разходи за издръжка на НТЛД през 2013 г. е 154 740,03 лв. В услугата има утвърден план за обучение на екипа, като за периода са проведени 1 въвеждащо обучение и 6 надграждащи обучения. Съгласно договора за управление на линията са провеждани по две групови супервизии месечно на служителите.

Проведените консултации на НТЛД през 2013 г. са 20 358 бр. (не е равно на брой клиенти, т.к. едни и същи хора понякога се обаждат многократно). Проведени са 18 003 консултации с деца и 986 консултации на възрастни (родители и др.). Към ОЗД/ДСП са подадени 408 сигнали за деца в риск, като е предприета необходимата мярка за закрила на децата по реда на ЗЗДет.

През отчетния период общо 20 853 деца са били потребители на социални услуги или с 17% повече в сравнение с 2012 г. С направление/заповед от ДСП или съдебно решение към услугите са били насочени 6 749 (32,4%) деца. Останалите 14 104 (67,6%) деца са ползвали услугите като доброволни клиенти без съдействието на ОЗД/ДСП. В сравнителен план с 2012 г. се отчита намаление едва с 2,4% на дела децата, ползвали услуги без знанието и съдействието на ОЗД/ДСП.

От предоставяните услуги са се възползвали общо 11 226 родители/настойници, приемни родители или осиновители на деца от целевите групи или с 18% повече в сравнение с 2012 г. Само 4102 (36,5%) от тях са ползвали услугите с направление или заповед от ОЗД/ДСП. Останалите 7124 (63,5%) родители са ползвали социални услуги без съдействие на ОЗД/ДСП или са посетили лично доставчика като самозаявил се клиент. В сравнителен план с 2012 г. се наблюдава увеличение с 6,5% на дела родителите, ползвали услуги със съдействието на ОЗД/ДСП.

От общия брой потребители през 2013 г. само 34% са били насочени от ОЗД/ДСП към услугите. Тук следва да се отбележи, че всяко издадено направление може да се ползва от няколко потребители – деца и техните семейства, приемни родители или осиновители, за които обикновено се издава едно направление. Тези данни не показват абсолютната стойност на ползваните направления, а само броя потребители, които са били насочени от ОЗД/ДСП. В сравнение с 2012 г. е отчетено увеличение с 4% на потребителите на услуги, насочени от ОЗД/ДСП.

Общият брой случаи, по които доставчиците на социални услуги са работили, е 15 113, като 7 628 или 50% са били новите случаи за 2013 г. За половината от случаите работата продължава от предходната година.

Общият брой приключени случаи за 2013 г. е 6566, което е 43% от общия брой случаи, по които са работили доставчиците на социални услуги или с 3% повече в сравнение с 2012 г. От тях затворени с положителен ефект за клиента са 5468 (83%) от всички приключени случаи, като при 2780 от тях е отпаднал рискът за детето. За 853 от случаите е извършена промяна в мярката за закрила, като промяната е била по-благоприятна за детето. Приключените случаи поради отказ на клиента да сътрудничи са 416 (6%) или с 5% по-малко в сравнение с 2012 г. За 9% от приключените случаи липсва подадена информация.

През 2012 г. и 2013 г. отчетената от доставчиците ефективност в работата по случаите на деца в риск е над 80% (2012 г. - 84%, 2013 г. - 83%).

## V. ПЕРСОНАЛ В УСЛУГИТЕ ЗА ДЕЦА, ОБУЧЕНИЕ И СУПЕРВИЗИЯ

Едно от важните условия за постигане на качество и ефективност в предоставянето на услуги са професионалните умения и мотивацията на персонала. Обучението има смисъл само ако е насочено към конкретните нужди, за това през 2013 г. с отчетните карти е проследено планирането в обучението на екипите в услугите. Установено е, че при 180 услуги (65%) има утвърден годишен план за обучение на персонала, което с 3% по-малко в сравнение с 2012 г.

През 2013 г. регулярно са провеждани въвеждащи, поддържащи и надграждащи обучения с екипите, предоставящи услугите за деца. Под една или друга форма е обучаван персонала на 192 услуги (68%), което е със 7% по-малко в сравнение с 2012 г. В тази група попадат и въвеждащи обучения на новоназначени специалисти, както и обученията по проекти.

За отчетния период са осъществени общо 1048 обучения, като в тях са участвали от един специалист или ръководител до целия специализиран екип на услугата за деца. Броят на предоставените от доставчиците обучения варира средно от 1 до 10 за екип на услуга. Преобладаващи са обученията за придобиване на функционални компетенции на специализирания персонал по теми и проблеми свързани с предоставяните услуги. Тяхната продължителност е от едnodневни до няколкодневни обучителни модули, провеждани както на място с персонала, така и с откъсване от работния процес.

В най-много обучения са участвали специалисти от услуги за деца, предоставяни от следните организации: фондация „Карин дом” - 40 обучения на екипа на услугата „Център за социална рехабилитация и интеграция на деца със специални нужди и техните семейства”; фондация „За нашите деца” - 37 обучения на екипа на услугата „Център за обществена подкрепа” „фондация „Агапедия – България” – 27 обучения на екипа на услугата „Център за настаняване от семеен тип”; фондация „Радост за нашите деца” – 21 обучения на екипа на услугата „Център за социална рехабилитация и интеграция на деца със специални образователни потребности”; фондация „Бъдеще за България” клон Пловдив – 20 обучения на екипа на услугата „Дневен център за деца и младежи с увреждания” и др.

Основно по финансови причини в 35% от услугите не се провежда обучение на персонала. Използваните източници за обучения през отчетния период са външно финансиране и допълнително реализирани проектни дейности. Според лицензираните доставчици, делегираният бюджет е недостатъчен като финансов еквивалент за обезпечаване на тази важен процес – обучението на персонала.

В съответствие с изискванията на Наредбата за критериите и стандартите за социални услуги за деца е необходимо ежесечно провеждане на супервизия на екипите на услугите. Супервизиите се провеждат както от представители на организацията доставчик, в случаи че са оторизирани за тази дейност, така и от външни специалисти – супервизори. Супервизията е успешна форма за планирана помощ на професионалиста в работата. За отчетния период е установено, че специалистите, предоставили супервизия на екипите на услугите, са психолози, клинични психолози, психотерапевти, фамилни терапевти, супервизори от фондация „Асоциация Анимус”, сдружение „Институт по социални дейности и практики”, фондация „Международна социална служба – България”, Сдружение за педагогическа и социална помощ за деца ФИЦЕ – България, Българска асоциация на лица с интелектуални затруднения - БАЛИЗ, сдружение „Деца и юноши”, Нов български университет – гр. София, СУ „Св. Климент Охридски”, ВТУ „Св. Св. Кирил и Методий” и др., както и социални работници - консултанти на частна практика с богат опит в сферата на управление и супервизия на екипи на различни социални услуги.

През 2013 г. доставчиците на социални услуги за деца са осигурили супервизия на екипите на 163 (45%) услуги, като са проведени общо 2145 бр. или два пъти повече

супервизии в сравнение с 2012 г. - 1316 бр. супервизии. Освен групови са провеждани и индивидуални супервизии, както и множество интервизии. Броят на предоставените от доставчиците супервизии обаче силно варира от 1 до 12 и повече за екип на услуга. Регулярни ежемесечни супервизии на екипите са били осигурени за едва 81 бр. (29%) от услугите, докато само веднъж годишно са провеждани супервизия в 25 бр. (9%) от услугите. Основно са провеждани по 4 - 6 супервизии годишно на екип. В сравнителен план с 2012 г. отчитаме увеличение с 4% на дела на регулярно провежданите супервизии на екипите в услугите за деца.

Най-много супервизии на специалистите от услугите за деца са осигурени от следните организации: фондация „Асоциация Анимус“ – 115 супервизии на екипа на услугата „Център за обществена подкрепа“ и 48 супервизии на екипа на услугата Звено „Майка и бебе“; фондация „Радост за нашите деца“ - 108 супервизии на екипа на услугата „Център за социална рехабилитация и интеграция на деца със специални образователни потребности“; фондация „Международна социална служба - България“ – 106 супервизии на екипа на услугата „Център за обществена подкрепа“; сдружение „Женска алтернатива за независимост, етническа толерантност и асоцииране (ЖАНЕТА)“ - по 68 супервизии на екипите на услугите „Център за обществена подкрепа“ и „Приемна грижа“; сдружение „Съучастие“ – 58 супервизии на екипа на услугата „Приемна грижа“; фондация „Алтернативи за култура и образование“ – 48 супервизии на екипа на услугата „Център за социална рехабилитация и интеграция“ и др.

Супервизиите се предоставят основно чрез финансиране по проектна дейност, а не от средствата за издръжка на услугите. Важно е да се търсят финансови механизми, които да позволят ежемесечна супервизия на екипите, предоставящи социални услуги за деца в риск.

През 2013 г. доставчиците са включвали специалисти от екипите на услугите в различни форми за обмяна на опит, участия в кръгли маси, тематични семинари, както и национални и международни конференции.

Важен индикатор за организационна ефективност е текучеството при персонала. Текучеството при персонала е фактор, който влошава организационното изпълнение. Феноменът е проследен и през 2013 г. чрез информационната карта. Промяна при персонала е извършвана в 31% от услугите, основно в услуги с държавно и общинско финансиране. Ниското заплащане в сферата на социалните услуги и високата отговорност са основните причини за текучеството при персонала. За пореден път е отчетено най-голямо текучество на социални работници в услугите за деца. За 2013 г. са напуснали 28 социални работници. На второ място напускат услугите психолози и възпитатели. За 2013 г. са напуснали 8 психолози и 7 възпитатели. Ръководителите на услуги също биват подменяни – 7 напуснали през 2013 г. Следват специалисти като логопеди – 4 напуснали, медицински сестри и педагози – по 3 напуснали, по 2 кинезитерапевт и арт-терапевт. През отчетния период в 20 (7%) услуги е увеличен персоналят. Намаление в персонала е отчетено при 26 (9%) от услугите за деца.

Като добра практика и опит през 2013 г. е отчетена дейността на 30% от предоставяните за периода услуги или с 13% по-малко в сравнение с 2012 г.

## **VI. ПРОБЛЕМИ В РАБОТАТА НА ДОСТАВЧИЦИТЕ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ЗА ПРОМЯНА**

Затруднения в работата са посочили 35% от предоставяните през периода услуги или с 8% по-малко в сравнение с 2012 г. Трудностите са свързани основно с финансирането и капацитета на услугите, взаимодействието между институциите при предоставянето им, както и проблеми произтичащи от нормативната рамка.



Доставчиците продължават да срещат трудности при осигуряване на устойчивост на услуги, чието предоставяне се финансира на проектен принцип или изцяло с финансови средства на доставчика.

Проблем е и недостатъчното финансиране за социални услуги - делегирана дейност, произтичащ от недостатъчен единен разходен стандарт за финансиране на услуги от републиканския бюджет. Недостигът на средства за издръжка прави изключително трудно поддържането на стандартите за качество на грижа на необходимото ниво в услугите от резидентен тип. Проблемът с финансирането е особено осезаем през 2013 г. в Кризисните центрове (КЦ). Според доставчиците на този вид услуга, проблемите относно финансовото обезпечаване на услугата КЦ като делегирана държавна дейност са сериозни и всеобхватни. Бюджетът, с който разполагат КЦ е крайно недостатъчен за покриване нуждите на потребителите и поддържане на сградите. Сумата отпускана за обезпечаване на базовите потребности на един потребител е недостатъчна и ежесечно доставчикът е принуден да търси дофинансиране. Заплащането на специалистите работещи в КЦ е немотивиращо и несъответстващо на спецификата на работа, която се изисква при работещи с рискови групи. Недостатъчният месечен бюджет, затруднява и обезпечаването на външни специалисти, нужни в процеса на възстановяване на клиентите. Отчетени са и трудности свързани с числеността на персонала, който също е недостатъчен. Липсата на собствен финансов стандарт и функционирането на услугата КЦ в рамките на ЦОП, също влошава качеството на предлаганата услуга.

Според доставчиците, финансовият стандарт на услугата „Център за настаняване от семеен тип за деца с увреждания” (ЦНСТ) също не достига предвид това, че потребителите са деца и младежи с множество тежки увреждания, включително психични разстройства, което налага прегледи и хоспитализация в здравни заведения в други населени места, интензивни специални грижи изискващи повече персонал, индивидуално придружаване до образователни и други социални услуги, придружаване по време на болнично лечение, организиране на летен отдих и др. За гарантиране качеството на предоставяните услуги за децата и младежите от ЦНСТ доставчиците търсят дарители и организират регулярно фондонабиращи акции. Основен проблем остава липсата на достатъчно финансови средства, бюджетът е общ за всички и не е диференциран за ЦНСТ за деца с увреждания и ЦНСТ за деца без увреждания. Липсата на центрове за психично здраве и осигуряването на мрежа от съпътстващи здравно-социални услуги затруднява работата с деца и младежи, които освен физическите затруднения имат психични смущения, чиято специфика изисква специфичен подход, като се има пред вид, че и разпознаването на психическите смущения все още е трудно у много от работещите в социалната сфера.

Доставчиците отчитат проблеми свързани с нарастване броя на нуждаещите се деца спрямо капацитета на услугите „Център за обществена подкрепа” (ЦОП) и „Център за социална рехабилитация и интеграция” (ЦСРИ), което поражда неравнопоставеност и ограничения. От ОЗД/ДСП се издават направления, които значително надвишават утвърдения капацитет на услугите. Насочват се тежки случаи, които изискват отделяне на голямо внимание на потребителите от страна на екипа и ключовият специалист. Налице е остра нужда от увеличаване на капацитета на услуги, които обслужват няколко общини и имат мобилни екипи. Въпреки подадените заявки от доставчици към общините и АСП преди 2 и 3 години за увеличаване на капацитета, те не са утвърдени.

Доставчиците са изправени и пред проблеми от нормативен характер. Предлагат да се извърши промяна на методиката, както и промяна на наименованието на услугата „Център за работа с деца на улицата (тъй като „деца на улицата” звучи като етикет и често потребителите се чувстват заклеймени или обидени от определението) в „Център за превантивна работа с деца (ЦПРД)”, и съответно включване на ЦПРД в списъка на социалните услуги делегирани от държавата, които се предоставят в общността (чл.36, ал.2 на ППЗСП). Целевата група на тази услуга да обхваща деца, с които да се работи по първична и вторична превенция на безнадзорност, занижен родителски контрол и грижа, въвличане във вредни за развитието на децата дейности, отпадане от образователната

система и др., както и предоставяне на услуги за дородителстване при рискови семейства - самотни, ниско образовани, болни родители и др.

Проблемите, с които се сблъсква екипът по време на работата в услугата Звено „Майка и бебе” (ЗМБ), си остават постоянни през последните години. Те са свързани с липсата на здравни осигуровки на майките, което пречи те да получават медицинска помощ и затруднява работата на екипа, тъй като се изразходват време и ресурси, за да се намери начин да се откликне на възникналото здравно неразположение. Средствата, които получават майките, за да отглеждат децата си, не са достатъчни, за да се платят здравните осигуровки и в същото време да останат средства, необходими за отглеждането на детето. Остава и проблемът, касаещ жилищното устройване на жените и техните деца, след напускането на ЗМБ, поради нормативна уредба, изискваща наличие на нотариален акт за имота.

Развиването на приемната грижа изисква постоянно действащи форми за подкрепа на доставчиците. Подкрепата е само в рамките на декларираните национални политики, като все още не е приет финансов стандарт за услугата „Приемна грижа”. Доставчиците очакват в новия програмен период да има пътека за кандидатстване по ОП „РЧР” за стартиране на програма за развитие на „Приемната грижа”. Според доставчиците е необходимо да се провеждат форуми за обсъждане на проблемите в предоставянето на услугата (например: методиката на работа, ефективността, финансирането и др.).

Необходимо е да бъде увеличен размерът на издръжката на дете, настанено в приемно семейство е недостатъчен, особено за деца със специфични заболявания и нужди, т.к. не всички изследвания и процедури се поемат от здравната каса. Приемната грижа не е достатъчно популярна сред обществото, което налага нуждата от системно провеждане на национални и регионални кампании в тази област.

Доставчиците предлагат да бъде разработена методика за предоставяне на социалната услуга „Дневен център за деца с увреждания”, както и да бъде актуализирана Наредбата за условията и реда за осъществяване на мерки за предотвратяване на изоставянето на деца и настаняването им в институции, както и за тяхната реинтеграция.

Да се въведат финансови инструменти за подкрепа на семейства, при които съществува риск от изоставяне на деца по икономически причини, като подкрепата бъде навременна и при улеснена процедура. Според доставчиците, излишните срокове в процедурата по осиновяване забавят осиновяването на деца. След неуспешна реинтеграция и негативен социален доклад по случая, започват да текат нови шест месеца до вписването на детето в Регистрите за осиновяване. Процедурата се забавя с месеци и поради липса на дежурен съдебен състав по време на отпуск и др.

Недобротото взаимодействие между институциите продължава да е проблем в работата на доставчиците на социални услуги за деца. Моделите за партньорство в общността са все още недостатъчно развити, което е основна пречка за успешна работа. Затрудненото взаимодействие води до забавяния в обслужването на потребителите, но по-важно е, че заради това не винаги случаите могат да бъдат разрешени по най-добрия начин за децата. Срещат се затруднения в координацията и съвместната работа основно с отделите „Закрила на детето“ и други институции като МВР, Районен съд, училища-забавяне на документи и информация, недостатъчна въввлеченост и помощ при трудните случаи. Липсата на координация и обмен на информация за паралелната работа на специалисти с едно и също дете в социалната услуга, детската градина/училището и местният ресурсен център и др. също е проблем в работата с деца. Доставчици на услугата „Център за обществена подкрепа” споделя своето притеснение, че въпреки провежданите срещи с ръководителите на училищата, те умишлено не подават информация за застрашени от отпадане ученици, когато това би било в тяхна вреда по някакъв начин. Често застрашените от отпадане от училище деца така или иначе попадат в услугата по други причини (проблеми в семейството, насилие или противообществени прояви) и чак тогава става ясно, че те имат и образователни проблеми.

Редица трудности са свързани и със затруднената комуникацията между родителите на децата и подкрепящите услуги. Според доставчиците, съдействието от страна на

родителите при реализиране на индивидуалните планове за работа с децата е минимално. Често срещаните трудности в процеса на консултиране са: съпротиви сред родителите, относно участието на децата в консултативният процес или приемането му като наказание; чести отсъствия от консултативният процес, без съществена причина и адекватно осъществен родителски контрол; отказ на родителите от допълнително консултиране - напр. преглед при психиатър, невролог, подготвяне на документи за явяване на ТЕЛК комисия и др.

## VII. ОСНОВНИ ИЗВОДИ И ПРЕПОРЪКИ

Неправителствените организации са едни от най-сериозните и конкурентни доставчици на социални услуги за деца. Целите им стоят близо до социалния аспект на услугите, те работят на терен, познават добре проблемите и нуждите на потребителите, осигуряват лесен достъп до услугите, гъвкави са и не на последно място – често успяват да привлекат допълнителен ресурс, който повишава качеството на услугите и тяхната многообразност. Застъпничеството им в подкрепа на деца и хора в неравностойно положение влияе позитивно и върху нагласите на общността. Неправителствените организации са и основна част от лицензираните от ДАЗД доставчици на социални услуги за деца.

Броят на лицензираните доставчици за социални услуги за деца е намалял с 14 % в сравнение със същия период на 2012 г., основно поради прекратяване на дейността по предоставянето на услугите след изтичане срока на валидност на лиценза или преди изтичането му по молба на доставчика, както и поради отнемане на лицензи. Активните лицензи към 31.12.2013 г. са 256 броя за 342 броя социални услуги за деца, предоставяни от 207 дружества и организации.

Постигнато ниво на отчетност през 2014 г е 72% и е идентично с нивото на отчетност през 2013 г. През 2014 г. 149 лицензирани доставчици са изпратили в ДАЗД отчети за дейността си през 2013 г. Не са предоставили отчети 28% от всички лицензирани за периода доставчици на социални услуги за деца. Това са основно лицензирани през 2013 г. нови организации и дружества, които все още не са стартирали дейност по издадения лиценз.

В сравнение със същия период на 2012 г. се запазва броят на разпределените по видове социални услуги за деца в страната, като най голям 19% е дялът на Центрове за социална рехабилитация и интеграция (ЦСРИ), Центровете за обществена подкрепа (ЦОП) – 17%, Мобилните центрове за работа с деца (МЦРД) – 13%, Центровете за информиране, консултиране и обучение на деца (ЦИКОПД) - 10%, Центровете за настаняване от семеен тип (ЦНСТ) - 9% и Дневните центрове за деца с увреждания (ДЦДУ) - 6%. Развитие е отчетено в услугата „Примната грижа” (ПГ) в сравнение с предходните периоди, която през 2013 г. заема 7% от общия дял на предоставяните в страната услуги. Увеличава се броя на разкритите социалните услуги държавно делегирана дейност, като – ЦНСТ, ЦОП, ЦСРИ, КЦ, ДЦДУ, ЦРДУ. Общо 105 са услугите за деца, делегирани от държавата дейности, които през 2013 г. са възложени от общините на външни доставчици – 54 лицензирани дружества и организации.

Освен утвърдени услуги, регламентирани в чл. 36 на ППЗСП, доставчиците са предоставяли мобилни и интегрирани услуги, като са приложили нови програми, механизми и дейности, целящи ефективна превенция и подкрепа за децата от рисковите групи. Услугата „Мобилен център за работа с деца” през 2013 г. заема трето място в дяловото разпределение на предоставяните социални услуги за деца от лицензирани доставчици. В сравнение с 2012 г. е отчетено намаление с 4 %, т.к. за този вид услуга няма държавно финансиране и доставчиците изцяло сами осигуряват издръжката ѝ. Мобилната социална работа обаче все повече се включва като дейност в услуги, като ЦОП и ЦСРИ.

Финансирането на услугите за периода е основно от републиканския бюджет и със средства на доставчика. С финансиране от републиканския бюджет като делегирана държавна дейност се предоставят 38% от услугите, със собствени средства на доставчика, фондонабиране и дарения - 34%, с проектна дейност - 23%, и с общински средства - 5% от услугите за деца. Не са предоставяни 13% от услугите, за които организациите са получили лиценз, което е с 4 % по-малко в сравнение с 2012 г. Основните причини са липсата на финансиране и сграда.

През 2013 г. 43% от доставчиците са реализирали проектна дейност. Положителен е ефекта, когато проекта подкрепя вече стартирала услуга. По този начин се осигуряват допълнителни обучения на екипа, провеждат се регулярно супервизии, клиентите получават повече възможности за ефективна работа с тях и допълнителна подкрепа. В сравнение с 2012 г. доставчиците са реализирали с 21% по-малко на брой проекти по Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси” и др. европейски и международни програми и фондове, но с 5 059 740 лв. по-висока обща стойност и с 7% увеличение в броя на потребителите. Наблюдава се неустойчивост на услугите за деца, стартирали дейността си чрез проекти, поради временния характер на изпълнението им, което е обвързано и с временния характер на финансиране на услугите.

Основна част от услугите 68% се предоставят самостоятелно от доставчиците. Подкрепени от местната власт са 19% от услугите, а в партньорство с друго НПО се предоставят 11%. Само 2% от доставчиците на социални услуги посочват партньорства, различни от гореизложените. Най-често те си партнират с учебни заведения.

Общият брой потребители на социалните услуги за 2013 г. е 32 079 деца и техните родители/настойници, приемни родители или осиновители или с 21% повече в сравнение с 2012 година. В тази бройка са включени и 24 054 клиенти на услугите, подкрепени чрез реализираните през отчетния период от доставчиците проектни дейности. В този брой не влизат клиентите на Националната телефонна линия за деца 116 111, които са 20 358 броя (18 003 деца и 986 възрастни). През отчетния период от НТЛД към ОЗД/ДСП са подадени общо 408 сигнала за деца в риск или с 32% повече в сравнение с 2012 г., като е предприета необходимата мярка за закрила на децата по реда на ЗЗДет.

През 2012 г. и 2013 г. отчетената от доставчиците ефективност в работата по случаите на деца в риск е над 80% ( 2012 г. - 84% , 2013 г. - 83%). От общия брой потребители през 2013 г. само 34% са били насочени от ОЗД/ДСП към услугите. В сравнение с 2012 г. само с 4% са се увеличили клиентите на услугите, които са били насочени от ОЗД/ДСП. Доставчици на социални услуги за деца продължават да не разпознават ОЗД/ДСП като партньор в предоставянето на услугите. Това основно са доставчици, които предоставят услуги извън регламентирани в чл. 36 от ППЗСП услуги, финансирани изцяло самостоятелно от организацията или чрез осъществен проект. Дейността им противоречи на задължителното изискване да работят в партньорство с отделите за закрила на детето, което те заявяват като свой ангажимент при кандидатстването си за издаване на лиценз.

Важно условие за качество и ефективност в работата е повишаването на професионалните умения и мотивация на персонала, ангажиран в предоставянето на услуги за деца. През 2013 г. регулярно са провеждани въвеждащи, поддържащи и надграждащи обучения с екипите, пряко предоставящи услугите. Специализираният персонал в общо 192 услуги (68%) е бил обучаван под една или друга форма, което е със 7% по-малко в сравнение с 2012 г. В тази група попадат и въвеждащи обучения на новоназначени специалисти, както и обученията по проекти. При 65% от услугите проведените обучения на персонала са предварително планирани.

Доставчиците на социални услуги за деца са осигурили супервизия на екипите на 163 (45%) услуги, като са проведени общо 2145 броя или два-пъти повече супервизии в сравнение с 2012 г. ( 1316 супервизии). Освен групови са провеждани и индивидуални супервизии, както и множество интервизии. В сравнителен план с 2012 г. отчитаме увеличение с 4% на дела на регулярно провежданите супервизии на екипите в услугите за деца. Обученията и супервизиите на специализирания персонал в услугите за деца се

предоставят основно по проектна дейност, а не от средствата за издръжка на услугите. Важно е да се търсят финансови механизми, които да позволят ежемесечна супервизия на екипите в услуги за деца.

Друг важен фактор за организационна ефективност е текучеството на персонала. Промяна при персонала е извършвана в 31% от услугите, основно в услуги с държавно и общинско финансиране. Ниското заплащане в сферата на социалните услуги и високата отговорност са основните причини за текучеството при персонала. За пореден път е отчетено най-голямо текучество на социални работници в услугите за деца. Основно по собствено желание напускат социални работници, психолози и възпитатели, недовлетворени от заплащането.

Като добра практика и опит през 2013 г. е отчетена дейността на 30% от предоставяните за периода услуги или с 13% по-малко в сравнение с 2012 г. Въведени в практиката са нови мобилни и интегрирани услуги, програми, механизми и дейности, целящи ефективна подкрепа на децата от рисковите групи.

Резултатите от извършените проверки на доставчици на социални услуги за деца през отчетния период от инспектори на ДАЗД показват, че въпреки създадените добри материални и битови условия в проверените услуги, организацията на работа не гарантира безопасна и сигурна среда за настанените деца. Създадени са вътрешни правила и процедури, но персоналет не ги познава и не прилага Наредбата за критериите и стандартите за социални услуги за деца (НКССУД) в работата си. Индивидуалната работа с децата не е достатъчна и не се предвиждат дейности за разнообразяване на свободното им време. Не всички доставчици и не във всички случаи са установили добри работни взаимоотношения с ОЗД/ДСП, на чиято територия функционира услугата за деца. Не всички разработени процедури и правила в услугите отговарят на изискванията на НКССУД. Липсва задълбочена психологическа работа с децата с проблемно поведение, с оглед намаляване на проявите и корекция на поведението им. Недостатъчно ефективен е контролът от страна на ръководителя на услугата върху работата на персонала и цялостната дейност.

За поредна година доставчиците отчитат трудности, свързани с финансовото обезпечаване на дейността им, необходимост от разширяване капацитета на услугите, проблеми от нормативен характер, недостатъчно взаимодействие между институциите, затруднена комуникацията между семействата на децата и подкрепящите институции. Затруднения в работата са посочили 35% от предоставяните през периода услуги или с 8% по-малко в сравнение с 2012 г.

Без допълнително обезпечаване на средства за нарастване на стандартите, трудно ще се постигне баланс между запазване качеството на услугите и достойно заплащане на труда в тях. За постигне на по-добър баланс между качество на услугите и ефективното и ефикасното им предоставяне е необходим финансов ресурс, съответстващ на спецификата на целевата група. В тази връзка не следва да бъде възприет еднакъв подход чрез процентно увеличение на стандартите за социалните услуги, делегирани от държавата дейности, а диференцирано увеличение, отчитащо спецификата на всяка от целевите групи в услугите. С оглед на това е необходимо възприемане на индивидуален подход при осигуряването на грижа за различните целеви групи и поставяне акцент върху различните потребности. Това ще допринесе и за ефективното и ефикасно разходване на публични средства при предоставянето на социалните услуги. Единните разходни стандарти за финансиране на социалните услуги, делегирани от държавата дейности чрез общинските бюджети е необходимо да бъдат увеличени диференцирано за всяка отделна услуга, като се вземат предвид разходите, които към момента са с най-голяма тежест, особено за услугите от от резидентен тип за деца. През тази и следващата година предстои приключване на проектното финансиране на редица услуги и в тази връзка следва да се предвидят средства за предоставянето им като делегирани от държавата дейности. През настоящата година от ДАЗД в МТСП бе внесено становище, подкрепящо прилагането на диференциран подход при определяне на стандартите за финансиране на социалните услуги през 2015 г., делегирани от държавата дейности.

Необходимост е и въвеждане на финансов стандарт за услугата „Приемна грижа” като държавно делегирана дейност. През 2015 година предстои да бъде въведен изцяло нов стандарт за социалната услуга „Приемна грижа”. Този стандарт ще се разработи през 2014 г. по проект „Приеми ме”, изпълняван от Агенцията за социално подпомагане в партньорство и с Държавната агенция за закрила на детето.

Направените от доставчиците предложения за промени в нормативни документи и необходимостта от увеличение на капацитета на услуги в общността - ЦОП и ЦСРИ ще бъдат взети под внимание, както и предоставени по компетентност на отговорните институции.