

# **ДЪРЖАВНА АГЕНЦИЯ ЗА ЗАКРИЛА НА ДЕТЕТО**

**ОДОБРЯВАМ,**

**ЕВА ЖЕЧЕВА  
ПРЕДСЕДАТЕЛ**

## **АНАЛИЗ**

### **ЗА ДЕЙНОСТТА ПРЕЗ 2014 ГОДИНА НА ЛИЦЕНЗИРАНИТЕ ОТ ДЪРЖАВНАТА АГЕНЦИЯ ЗА ЗАКРИЛА НА ДЕТЕТО ДОСТАВЧИЦИ НА СОЦИАЛНИ УСЛУГИ ЗА ДЕЦА**

#### **I. ОБЩА ИНФОРМАЦИЯ**

Правомощие на председателя на Държавната агенция за закрила на детето е издаването на лиценз за предоставяне на социални услуги за деца, съгласно чл. 43б, ал.1 от Закона за закрила на детето (ЗЗдет). С лицензионния режим се осъществява предварителен контрол върху качеството на социалните услуги за деца и се мониторира дейността им.

Държавната агенция за закрила на детето (ДАЗД) ежегодно извършва мониторинг на дейността на лицензираните доставчици, предоставящи социални услуги за деца. Въведена е специализирана информационна карта за събиране по предварително утвърдени показатели на групи данни за осъществените дейности по предоставяне на услугите, включително обхвата на услугите и ефекта върху потребителите. В началото на годината отчетната информационна карта за 2014 г. бе публикувана на интернет - страницата на ДАЗД: [www.sacr.government.bg](http://www.sacr.government.bg).

Държавната агенция за закрила на детето поддържа и актуален електронен регистър на издадени, отказани, отнети и прекратени лицензи на доставчици на социални услуги за деца, което 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.

През 2014 г. от председателя на ДАЗД са издадени и подновени общо 89 лиценза за 113 броя социални услуги за деца. По предложение на Комисията по лицензиране на доставчици на социални услуги за деца, председателят на ДАЗД е прекратил лицензите на 4 организации, като няма отказани и отнети лицензи за периода. През отчетния период експерти на Агенцията са провели общо 493 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 31.12.2014 г. са 270 броя за 355 броя социални услуги за деца, предоставяни от 221 дружества и организации. В сравнение със същия период на 2013 г. отчитаме увеличение в броя на лицензираните доставчици за социални услуги за

деца - с 14, както й 5% увеличение в броя на издадените лицензи от председателя на ДАЗД.

През 2015 г. 194 лицензирани доставчици са изпратили в ДАЗД отчети за дейността си през 2014 г. Не са предоставили информация за дейността си 12 % от доставчиците на социални услуги за деца, които са с активни лицензи за периода. Основно това са доставчици, получили лицензи през второто полугодие на 2014 г, които не са стартирали дейност по издадения лиценз. Постигнато ниво на отчетност през 2015 г е с 16 % повече в сравнение с 2013 г. и 2014 г., или 88 %.

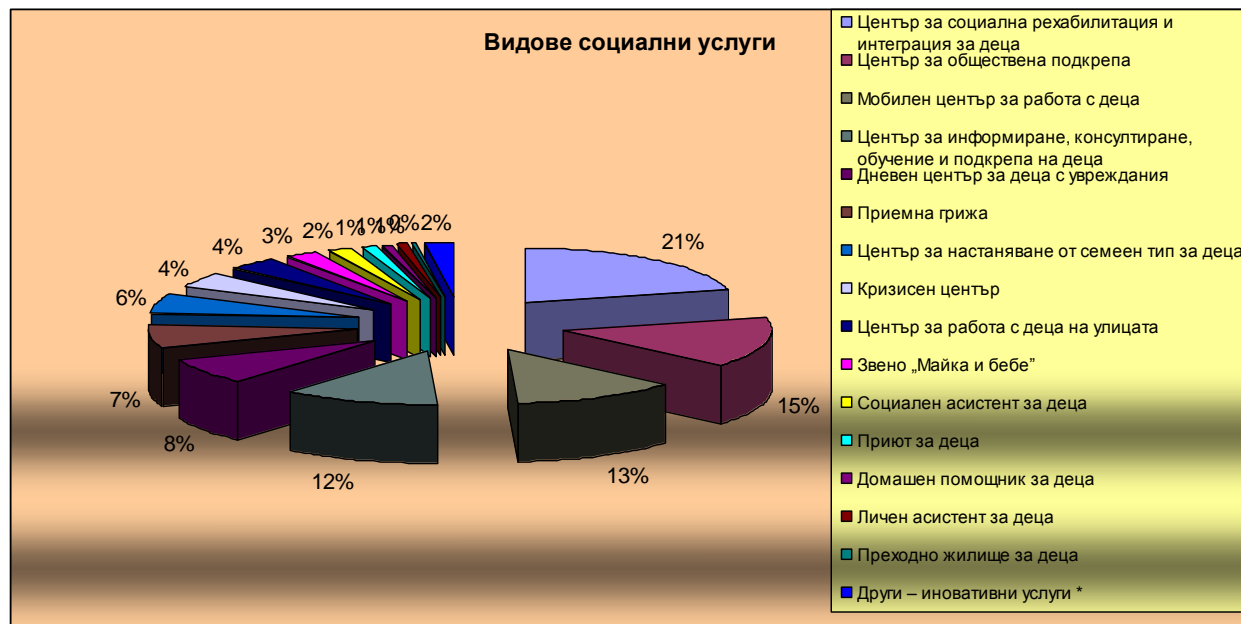
## II. ПРЕДОСТАВЯНИ СОЦИАЛНИ УСЛУГИ ЗА ДЕЦА

През отчетния период най-много социални услуги за деца са предоставяни от: фондация „Международна социална служба – България” – 15 броя; Сдружение „SOS детски селища България” - 11 броя, „Соник старт” ЕООД – 10 броя; сдружение „Институт за социални дейности и практики” – 8 броя; фондация „Асоциация Анимус” и сдружение „Дете и пространство – 7 броя; сдружение „Български Червен Кръст” – 6 броя ; фондация „Конкордия България” и фондация „Звезда на надеждата” – 5 броя.

Основна част от доставчиците 131 (67%) през 2014 г. са предоставяли по 1 брой социална услуга за деца, за която са получили лиценз от ДАЗД, като 33 (17%) доставчика са предоставяли по 2 услуги, 14 (7%) от доставчиците – 3 услуги, 7 (4%) от доставчиците – 4 услуги и 9 (5%) от доставчиците – 5 и над 5 броя услуги.

С получените в ДАЗД информационни карти е обобщена дейността през 2014 г. на 248 лиценза за общо 322 услуги за деца, от които 280 действащи.

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



*Графика № 1*

В сравнение с предходната година и през 2014 г. се запазва разпределението на социални услуги за деца в страната, като най-голям (21%) е дялът на Центрове за социална рехабилитация и интеграция, Центровете за обществена подкрепа – 15%, Мобилните центрове за работа с деца – 13%, Центровете за информиране, консултиране

и обучение на деца – 12%, Дневните центрове за деца с увреждания - 8% и Центровете за настаняване от семеен тип - 7% .

При анализа е отчетено слабо увеличение, с 2%, в броя на услугите „Център за социална рехабилитация и интеграция”, „Център за информиране, консултиране и обучение на деца” и „Дневен център за деца с увреждания” в сравнение с предходната година.

В Закона за социално подпомагане и в Правилника за неговото прилагане са предвидени възможности за възлагане предоставянето на социални услуги като делегирана държавна дейност на външни доставчици. Общо 123 броя са услугите за деца делегирана държавна дейност, които през 2014 г. са възложени от общините на външни доставчици – 62 лицензирани дружества и организации. Отчетено е увеличение с 15% в броят на социалните услуги държавно делегирана дейност, предоставяни от лицензирани от ДАЗД доставчици на социални услуги за деца, като – „Център за социална рехабилитация и интеграция”, „Център за обществена подкрепа”, „Дневен център за деца с увреждания”, „Център за настаняване от семеен тип”, „Център за работа с деца на улицата”, „Кризисен център”.

През последните години отчитаме трайна тенденция на намаляване броя на децата в специализираните институции, като в сравнителен план с предходната 2013 г. през 2014 г. броят на институционално отглежданите деца в страната намалява с 1 006 или 32%. Политиката по деинституционализация в страната ни е обвързана с развитието на социални услуги в общността в подкрепа на децата и семействата от различни рискови групи, предоставяни от местната власт и неправителствените организации, което е значим фактор в превенцията на изоставянето на деца и доведе до промяна в качеството и модела на грижата за децата, лишени от родителска грижа.

В подкрепа на семействата с деца с увреждания ежегодно отчитаме увеличение в броя на Центровете за социална рехабилитация и интеграция (ЦСРИ), които функционират в общността. За 2014 г. е отчетена дейността на общо 59 броя ЦСРИ или с 8 повече в сравнение с 2013 г., като при 62,7% от тях услугата се управлява от лицензирани доставчици като делегирана държавна дейност. Основно доставчиците предоставят по една услуга ЦСРИ, като Асоциация на родители на деца с епилепсия – гр. София е доставчик на най-много на брой - 4 специализирани Центрове за рехабилитация и интеграция на деца с епилепсия и техните семейства, в градовете София, Благоевград, Русе и Търговище. През 2014 г. услугата са ползвали общо 81 деца и над 100 родители. Дейността на центровете се финансира със собствени средства на организацията, проекти и дарения.

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 пето място в дяловото разпределение на предоставяните социални услуги за деца от лицензирани доставчици. За 2014 г. е отчетена дейността на общо 22 броя ДЦДУ или с 4 броя повече в сравнение с 2013 г., като 68,2% се предоставят от доставчиците като делегирана държавна дейност. Сдружение „Шанс” - гр. Разлог предоставя и управлява пет услуги в общността, насочени към задоволяване на специфичните потребности на деца и лица с увреждания. Услуги са тясно свързани помежду си и показват устойчивост през годините. Мултиплицирани са в страната и чужбина - Македония. Сдружение „Шанс” непрекъснато участва и реализира различни проекти, свързани с повишаване качеството на предлаганите услуги и повишаване квалификацията на персонала.

Услугата „Център за обществена подкрепа” (ЦОП) и през 2014 г. запазва второ си място в дяловото разпределение на предоставяните социални услуги за деца от лицензирани организации. За 2014 г. е отчетена дейността на общо 43 броя ЦОП, като 70% се управляват от доставчиците като делегирана държавна дейност. „Соник старт” ЕООД, сдружение „Институт за социални дейности и практики”, фондация „Международна социална служба – България” и сдружение „ SOS Детски селища България” са доставчиците, предоставяли най-голям брой услуги в различни градове на

страната, основно със средства от републиканския бюджет. „Соник старт” ЕООД е управлявал през 2014 г. най-много ЦОП - 8 броя в градовете Балчик, Дупница, Драгоман, Ихтиман, Каварна, Карлово, Левски и Първомай. Останалите три организации са управлявали по 4 броя ЦОП.

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) и през 2014 г. заема трето място в дяловото разпределение на предоставяните социални услуги за деца от лицензирани доставчици. За този вид услуга няма държавно финансиране и дружествата и организациите изцяло сами осигуряват издръжката на включените дейности в нея. Фондация „Карин дом“ – гр. Варна предоставя услугата „Ранна интервенция за предотвратяване изоставането на деца с увреждане“, като общинско делегирана дейност с капацитет 40 места. През 2014 г. тази социална услуга са ползвали 115 деца и техните семейства. Услугата се предоставя на територията на град Варна и е насочена към семейства, които имат бебета и малки деца от 0 до 4 години, които са с увреждане или с риск от развитие на увреждане. Водещ е семейно - ориентирания подход при тази мобилна услуга с превантивен характер.

Разкриването на услугата „Център 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. По данни на Агенцията за социално подпомагане към 31 декември 2014 г. в страната функционират 118 броя ЦНСТ, с капацитет 1 376 места. При анализа на постъпилата в ДАЗД информация за дейността на доставчиците на социални услуги за деца е установено, че едва 14,4% от действащите в страната през отчетния период ЦНСТ се управляват от лицензирани доставчици, като в сравнение с 2013 г. делът им е намалял с 3.8%. Услугата ЦНСТ през 2014 г. заема седмо място в дяловото разпределение на предоставяните социални услуги за деца от лицензирани доставчици. За 2014 г. е отчетена дейността на общо 17 броя ЦНСТ, като 15 от тях са с финансиране от републиканския бюджет и само 2 броя ЦНСТ се финансират самостоятелно от доставчика.

През 2014 г. в страната функционира като социална услуга „Гореща телефонна линия за деца”, управлявана от неправителствена организация със средства от бюджета на ДАЗД, както и иновативните социални услуги „Център за възстановително правосъдие”; „Здравно – социален център”; „Социално общезитие за деца и семейства”; „Защитено пространство”.

В Таблица № 1 са посочени действащите социалните услуги през 2014 г., за които има постъпила информация в ДАЗД, по видове.

№	Вид на социалната услуга за деца и семейства	Брой предоставяни и услуги през 2014 г.	Брой услуги с държавно финансиране
1.	Център за социална рехабилитация и интеграция за деца	59	37
2.	Център за обществена подкрепа	43	30
3.	Мобилен център за работа с деца	36	0

4.	Център за информиране, консултиране, обучение и подкрепа на деца	34	0
5.	Дневен център за деца с увреждания	22	15
6.	Приемна грижа	19	3
7.	Център за настаняване от семеен тип за деца	17	15
8.	Кризисен център	12	8
9.	Център за работа с деца на улицата	11	9
10.	Звено „Майка и бебе”	7	4
11.	Социален асистент за деца	5	0
12.	Приют за деца	3	2
13.	Домашен помощник за деца	3	0
14.	Личен асистент за деца	2	0
15.	Преходно жилище за деца	1	0
16.	Други – иновативни услуги *	6	0
Общо		280	123

Таблица № 1

*\*Забележка: Гореща телефонна линия за деца, Център за възстановително правосъдие; Здравно – социален център; Социално общежитие за деца и семейства; Защитено пространство.*

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 2014 г. не са предоставяни 42 услуги (13%) от общия брой 322 услуги, за които организациите са получили лиценз, като е отчетено идентично ниво в сравнение с 2013 г.

През отчетния период от служителите на ДАЗД са извършени общо 31 проверки на доставчици на социални услуги за деца: Център за настаняване от семеен тип; Център за обществена подкрепа; Комплекс за социални услуги за деца и семейства; Кризисен център; Социално общежитие за майки с деца и семейства; Преходно жилище; Дневен център за деца с увреждания; Социален учебно – професионален център . Установени са 5 случаи на предоставяне на социални услуги за деца без издаден лиценз от председателя на ДАЗД. При установяване на нарушения са съставяни актове за административно нарушение по чл. 45, ал. 5 от Закона за закрила на детето. В преобладаващата част от проверките 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 2014 г. общо 280 бр. социални услуги за деца, 123 (43,9%) функционират чрез финансиране от републиканския бюджет като делегирана държавна дейност. От тях 83 броя не ползват допълнително финансиране. Останалите 40 броя използват така нареченото „кръстосано финансиране”, като обединяват ресурсите на делегираните от държавата бюджет с директно фондонабиране или проектна дейност. По този начин се повишава качеството на предоставяните услуги и се работи с клиенти над утвърдения капацитет на услугите.

Със собствени средства на доставчика и фондонабиране се финансират 78 услуги (27,9%). С проектна дейност се финансират 40 услуги (14,3%), с общински средства - 24 услуги (8,6%), със средства от дарения – 11 услуги (3.9 %), чрез чужди донори – 3 услуги (1%) и със средства от бюджета на ДАЗД – 1 услуга (0,4%). Акумулираната финансова стойност за предоставяне на услугите е в размер от 12 874 905, 55 лв.

През отчетния период 83 доставчика на социални услуги за деца са изпълнявали проекти по ОП „РЧР” и др. европейски и международни програми и фондове на стойност 21 597 441.82 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 и техните семейства. Провеждат се допълнителни 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 172 реализирани проекти за периода са обхванати общо 27 025 потребители, от тях деца – 20 104 и родители – 6 921. В сравнение с 2013 г. доставчиците са реализирали с 32% повече на брой проекти, с 2 261 519, 82 лв. по-висока обща стойност и с 11% увеличение в броя на потребителите. Установено е, че 43% от доставчиците са реализирали през отчетния период проектна дейност.

Най-много и с най-голям финансов еквивалент проекти са реализирани през периода от Ромска фондация „Искра”, фондация „Здраве и социално развитие”, фондация „За нашите деца”, сдружение „Самаряни”, фондация „Сийдър”, фондация „център Надя”, сдружение „ИСДП”, асоциация „Детско сърце”, фондация „Национален алианс за работа с доброволци” и др.

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 показват, че доставчиците на социални услуги не са активни в посока обединяването на капацитет и ресурси с общини и други неправителствени организации. Установено е, че основна част от услугите 193 (68,9%) се предоставят самостоятелно от доставчиците. Подкрепени от местната власт са 34 (12,2%) от услугите. В партньорство с друго НПО се предоставят 13 (4,6%) от услугите. Останалите 40 доставчици (14,3%) са посочили партньорство, различно от гореизложените, като най-често те си партнират с образователни институции и звена, както и със специализирани институции за деца при мобилните услуги.

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, а именно „Център за информиране, консултиране, обучение и подкрепа на деца” и „Мобилен център за работа с деца”, 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 2014 г. е 34 846 деца и

техните родители/настойници, приемни родители или осиновители или с 8% повече в сравнение с 2013 година. В тази бройка са включени и 27 025 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 2014 г. е 153 456,24 лв. В услугата има утвърден план за обучение на екипа, като за периода са проведени 3 надграждащи обучения. Съгласно договора за управление на линията са провеждани общо 48 супервизии, водени от психотерапевти на Асоциация Анимус.

Проведените консултации на НТЛД през 2014 г. са 16 373 бр. (не е равно на брой клиенти, т.к. едни и същи хора понякога се обаждат многократно). Проведени са 14 089 консултации с деца и 856 консултации на възрастни (родители и др.). Към ОЗД/ДСП са подадени 461 сигнали за деца в риск или с 11% повече в сравнение с предходната година, като е предприета необходимата мярка за закрила на децата по реда на ЗЗДет.

През отчетния период общо 24 799 деца са били потребители на социални услуги или с 16% повече в сравнение с 2013 г. С направление/ заповед от ДСП или съдебно решение към услугите са били насочени 8 390 (33,8%) деца. Останалите 16 409 (66,2%) деца са ползвали услугите като доброволни клиенти без съдействието на ОЗД/ДСП. В сравнителен план с 2013 г. се отчита увеличение с 14% на дела децата, ползвали услуги без знанието и съдействието на ОЗД/ДСП.

От предоставяните услуги са се възползвали общо 10 903 родители/ настойници, приемни родители или осиновители на деца от целевите групи или с 3 % по-малко в сравнение с 2013 г. Само 3932 (36%) от тях са ползвали услугите с направление или заповед от ОЗД/ДСП. Останалите 6 971 (64%) родители са ползвали социални услуги без съдействие на ОЗД/ДСП или са посетили лично доставчика като самозаявил се клиент. В сравнение с предходната 2013 г. отчитаме еднакво процентно съотношение в дела на родителите, ползвали услуги със съдействието на ОЗД/ДСП.

От общия брой потребители през 2014 г. само 38% 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. За втора поредна година отчитаме слабо увеличение с по 4% на потребителите на услуги, насочени от ОЗД/ДСП.

Общият брой случаи, по които доставчиците на социални услуги са работили, е 14 104, като 7 022 или 50% са били новите случаи за 2014 г. За половината от случаите работата продължава от предходната година.

Общият брой приключени случаи за 2014 г. е 7465, което е 53% от общия брой случаи, по които са работили доставчиците на социални услуги или с 10% повече в сравнение с 2013 г. От тях затворени с положителен ефект за клиента са 5786 (78%) от всички приключени случаи, като при 3314 от тях е отпаднал рискът за детето. За 671 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 637 (4.5%) или с 1,5% по-малко в сравнение с 2013 г. За 9% от приключените случаи липсва подадена информация.

Отчетената от доставчиците ефективност в работата по случаите на деца в риск за 2014 г. е по-ниска с 5% в сравнение с 2012 г.- 84% и 2013 г. - 83%.

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

Обучението на персонала е системен процес на обогатяване на знанията, уменията и нагласите на екипите на услугите с цел да се усъвършенства тяхното трудово представяне в длъжностите. Професионалните умения и мотивацията на персонала са едно от важните условия за постигане на качество и ефективност в предоставянето на услугите. Обучението има смисъл само ако е насочено към конкретните нужди, за това и през 2014 г. с отчетните карти е проследено планирането в обучението на екипите в услугите. Установено е, че при 181 услуги (65%) има утвърден годишен план за обучение на персонала, като не е отчетена разлика по отношение на планирането в сравнение с 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 211 услуги (75%), което е със 7% повече в сравнение с 2013 г. В тази група попадат и въвеждащи обучения на новоназначени специалисти, както и обученията по проекти.

За отчетния период са осъществени общо 1053 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 16 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 *Графика № 2* е показано разпределението на провежданите обучения.



*Графика 2*

Половината от доставчиците 51% през годината са осигурили по 1-2 обучения на персонала в услугите. По 3-4 обучения средногодишно са осигурили 25% от



доставчиците, по 5-6 обучения 13%, по 7-8 обучения 8% и от 9 до 16 обучения годишно само 3% от доставчиците.

В най-много обучения са участвали специалисти от услуги за деца, предоставяни от следните организации: фондация „За нашите деца”- 31 обучения на екипа на услугата „Център за обществена подкрепа”, като от тях 27 базови и надграждащи и 4 въвеждащи обучения; сдружение "Български червен кръст" – 20 обучения на екипа на услугата „Център за обществена подкрепа”; фондация „Бъдеще за България – клон Пловдив” - 19 обучения на екипа на услугата „ Дневен център за деца с увреждания”; сдружение „Шанс” – 17 обучения на екипа на услугата „Дневен център за деца с интелектуални затруднения”; Гражданско сдружение „Алтернатива 55” – 16 обучения на екипа на услугата „Център за социална рехабилитация и интеграция”; сдружение „Нов избор” – 15 обучения на екипа на услугата „Център за социална рехабилитация и интеграция”; сдружение "Женска алтернатива за независимост, етническа толерантност и асоцииране (ЖАНЕТА)" - 14 обучения на екипа на услугата „Център за обществена подкрепа”; Сдружение „Еквилибриум” - 14 обучения на екипа на услугата „Център за обществена подкрепа” 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.

Ежемесечно провеждане на супервизия на екипите на услугите е изискване, регламентирано в Наредбата за критериите и стандартите за социални услуги за деца. 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 2014 г. доставчиците на социални услуги за деца са осигурили супервизия на екипите на 169 (60%) услуги, като е отчетено увеличение с 15% в сравнение с предходната година. Проведените супервизии са общо 2490 или с 341 повече в сравнение с 2013 г. 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.

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. Като причина за не провеждане на супервизии са посочени липса на финансиране, както и липса на желание и потребност от страна на персонала.

През 2014 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 2014 г., като е отчетено увеличение със 7 %. Промяна при персонала е извършвана в 107 (38%) 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 2014 г. са напуснали 31 социални работници. На второ място напускат услугите психолози и възпитатели. За 2014 г. са напуснали 8 психолози и 10 възпитатели. Ръководителите на услуги също биват подменяни – 8 напуснали през 2014 г. Следват специалисти като логопеди – 5 напуснали, медицински сестри и педагози – по 3 напуснали, по 2 кинезитерапевт и арт-терапевт. През отчетния период в 23 (8%) услуги е увеличен персоналят. Намаление в персонала е отчетено при 28 (10%) от услугите за деца.

## VI. ДОБРИ ПРАКТИКИ И ПРОБЛЕМИ ПРИ ПРЕЛОСТАВЯНЕТО НА УСЛУГИТЕ

Като добра практика и опит през 2014 г. е отчетена дейността на 32% от предоставяните за периода услуги или с 2% повече в сравнение с 2013 г.

От екипа на Асоциация Деметра – гр. Бургас по проект реализиран през 2014 г. е разработена „Методика за обучение и провеждане на обучения на доброволчески дейности и инициативи по проблемите на основните човешки права, дискриминацията, ксенофобията и речта на омразата“. Методиката съдържа 6 разработени теми: Връстници обучават връстници; Основни човешки права; Насилие и дискриминация; Реч на омразата; Насилие и дискриминация основано на пола и Доброволчески дейности и инициативи. По проект Addressing Sexual Bullying Across Europe (ASBAE) в който организацията е била партньор е създаден и Наръчник за противодействие на сексуалният тормоз сред младежи на възраст от 13 до 18 години.

В помощ на социалния работник в ЦСРИ от екипа на Сдружение "Нов избор" - гр. Благоевград е изготвен „Наръчник за работа с деца с множество увреждания“.

В рамките на проект изпълняван през 2014 г. от Сдружение "Асоциация за семейна подкрепа и социална работа" – гр. Бургас е издаден сборник със съществуващите програми, проекти и закони за хора с увреждания; издадени са и 3 броя комикси за тийнейджъри, представляващи адаптация на испанската добра практика за работа по превенция на девиантно поведение за младежи със сърдечни заболявания. Същите са разпространени в 3 областни градове на страната, сред които и Бургас.

От екипа на Сдружение "Гаврош" – гр. Варна е изготвено „Ръководство по превенция на насилието на деца“ – издадена книга с два обучителни филма на DVD. Организацията провежда специализирани обучения по превенция на насилието.

Едно от най-значимите събития, организирано от фондация „Карин дом“ – гр. Варна през 2014 г. е Международната конференция по Аутизъм, която събира на едно място близо 300 гости - родители и специалисти от страната и чужбина. Лектори в конференцията са водещи специалисти от САЩ. Целта на организацията е чрез предаване на добри практики и нови методики за работа с деца със специални нужди и техните семейства, да се подпомогне планираната деинституционализация и разкриването на качествени алтернативни услуги в общността за деца със специални потребности.

Специалистите от Център за социална рехабилитация и интеграция на деца с дисфазии на развитието и хиперактивно разстройство на поведението „Прегръдка“- гр.

Варна, управляван от "Сенекс" ЕООД през 2014 г. провеждат срещи на терен с преподаватели и ресурсни учители на децата с поведенчески проблеми и СОП. Срещите се осъществяват на територията на училищата и детските заведения. Екипът е с готовност да предостави изработения в партньорство с друга НПО Наръчник по темата, както и да организира обучения при интерес от страна специалистите в областта.

Услугата „Социален асистент на деца със специални образователни потребности, учащи в общообразователни училища и детски градини“ е с иновативен характер. Създадена е от Община Варна и се реализира от 8 години. Услугата дава възможност на деца с увреждания да преодоляват съпътстващите ги бариери от различен характер, за да могат да учат във възможно най-естествена среда в общообразователни училища и детски градини заедно със своите съседни, приятели и връстници. Услугата има и превантивен характер относно институционализирането на децата, въздейства положително за преодоляване на проблемите в семействата, осигурява възможности на родителите да работят и ги подкрепя за създаването на естествена семейна среда, изключително нужна за личностното развитие на децата с увреждания. Услугата се финансира изцяло от бюджета на Община Варна и през 2014 г. се реализира по договор от Агенция за социално развитие „Вижън“, като е осигурява подкрепа на 140 деца.

Сдружение „ОКСАБ – 2006“ – гр. Велико Търново през 2014 г. продължава изпълнението на свой „Менторски проект“ в рамките на услугата „Мобилен център за работа с деца“. Той е насочен към младежи на възраст 12-18 години, настанени в ДДЛРГ „Христо Смирненски“, с. Балван, ДДЛРГ „Пеню и Мария Велкови“, ЦНСТ 1 и ЦНСТ 2 във В. Търново и ЦНСТ за деца в риск. Проектът представлява своеобразно продължение и развитие на основната доброволческа практика на Сдружение „ОКСАБ – 2006“ като доброволците, участващи в инициативата са от Великотърновския Университет „Св. Св. Кирил и Методий“ и изпълняват ролята на индивидуални наставници (ментори) на деца от институцията. Броят на децата, включили се в проекта през 2014г е 40, толкова е и броят на менторите, провеждали индивидуални срещи с тях. Менторите помагат на децата в решаване на различни трудности и казуси от техния живот - преодоляване на поведенчески проблеми, агресивни прояви, трудности в училище, проблеми в общуването и т.н. Идеята е да бъде компенсирани донякъде родителския дефицит и да се създаде възможност за натрупване на социални контакти извън институцията с младежи на сходна възраст, което ще доведе до повишаване на социалните им умения.

Сдружение "Център Мария"- гр. Велико Търново е обучила екипа на услугата, която предоставя в метода на Фамилните групови конференции - ФГК и неговото прилагане в практиката, особено при случаи на риск от родителско отчуждаване. Методът е представен на мултидисциплинарните екипи на всички общини в област В. Търново, с които сдружението работи от 2011 г., и иновативността на метода е разпознат като приложим в практиката при работа с деца.

Фондация „Бъдеще за България“ - гр. Пловдив прилага иновативен метод за работа в Дневен център за деца с увреждания. Това е метода ЕЕГ - Биофидбек (Невротренинг). В ДЦДУ „Света Анна“ – гр. Пловдив методът е въведен през 2013 година. В целевата група: деца с аутизъм, ДЦП, деца с умствена изостаналост, дислексия, хиперактивни деца и деца с мозъчни увреди. След определен брой сесии и направена междинна диагностика резултатите показват по-добра мотивация за работа, подобрени когнитивни функции (внимание, памет, мислене), повишен имунитет, подобрени социални контакти и комуникация, намален стрес и напрежение, подобрени всички жизненоважни процеси, които не зависят от съзнателната ни дейност. Методът е безвреден и не дава отрицателни ефекти. Упражненията с ЕЕГ - Биофидбек позволяват усъвършенстване на познавателните функции на мозъка и на неговата работа, по този начин и по-добро функциониране на целия организъм. Поради големия интерес от родителите на децата посещаващи центъра, отчетените добри резултати през 2013 и 2014 г. и наличие на двама сертифицирани терапевти, през 2014 г. е закупен още един апарат Биофидбек.

Сдружение „Център на неправителствените организации в Разград” през 2014 година продължава успешно да развива Консултативен център по проблемите на домашно насилие и прилага социални услуги за жертви и извършители на домашно насилие съобразно Закона за защита от домашно насилие. Консултативният център по проблемите на домашното насилие е иновативна социална услуга в общността. Основна цел на Консултативния център е да предоставя социални услуги и програми за възстановяване на жертвите на насилие и техните семейства в община Разград, като разработва и прилага специализирани програми за извършители на насилие. В Консултативния център се предоставя: безплатна социална подкрепа; безплатна правна помощ; безплатни индивидуални или групови консултации с психолог; Гореща телефонна линия за съвети и консултации, като за 5 години над 300 жертви на домашно насилие са потърсили съдействие и помощ, както и над 100 извършители са участвали в специализирана програма. Откритата телефонна линия за жертви на насилие успешно подпомага дейността на Консултативния център. В духа на успешното сътрудничество между институциите и с цел подобряване работата по проблемите на домашното насилие, по предложение на Сдружение „Център на неправителствените организации в Разград” 17 институции от област Разград /институции от съдебната система, социални служби, прокуратура и полиция/ са подписали Местен механизъм за прилагане на Закона за защита от домашното насилие. Всяка от страните по подписания документ поема конкретни ангажименти, сред тях са и периодични срещи за обмяна на опит и добри практики.

През 2014 г. сдружение „Еквилибрум” има 4 номинации за добри практики и 2 награди: Програма “Ранна интервенция при деца със специални потребности” в КСУДС е номинирана за добра практика от Национална мрежа за децата и публикувана в наръчника “Ранно детско развитие”, 2014 г.; дейността на Сдружение “Еквилибрум” и КСУДС в подкрепа на деинституционализацията и прилагане на международен опит в областта на грижата за децата, е избрана от Български център по нестопанско право, като успешна практика в областта: “Участие на НПО в процеса на вземане на решение”. Номинираните интересни практики са описани в сборника „Мостове – партньорство в стратегии и действия”; По проект “Транснационална мрежа за подкрепа на децата и семействата и деинституционализация на грижата за деца” на МТСП, като добра практика е номинирана работата на КСУДС – Русе по “Превенция на изоставянето на деца”.

Екипът на сдружение „Асоциация на българските ерготерапевти (АБЕТ)” – гр. Русе през 2014 г. е разработил две брошури: „ВЕЧЕ МОГА САМ! Детето ви става самостоятелно – как да улесните важните за него дейности“ – Брошура за родители и „Ерготерапия в училищна среда – да преодолеем заедно бариерите“.

Сдружение "Надежда за добро бъдеще" – гр. Силистра предоставя услугата ЦСРИ. През 2014 г. организацията е въвела удължено работно време за работа с потребителите от 08.00 до 20.00 ч. Практиката е показала, че за потребителите в регион Силистра придружени от своите близки които са на работа е по удобно да посещават ЦСРИ след 17.00 ч.

От екипа на Сдружение "Българско сдружение за личностна алтернатива" – гр. София през 2014 г. е създаден образователен софтуер, подпомагащ обучението по български език на деца и ученици от 6 до 10 години от ромски произход, Софтуерът е уеб базиран, което осигурява лесен достъп от всяка компютърна конфигурация, свързана с интернет, както и възможност за отчитане на ползваемостта и резултатността му в реално време.

От септември 2012 г. фондация „За Нашите Деца“ – гр. София стартира развитието на програма „Ранна детска интервенция“. Програмата се предоставя в центровете за обществена подкрепа в градовете Пловдив и София в изпълнение на проект „Заслужавам детство“, реализиран в партньорство с фондация „Карин дом“ – Варна, с финансовата и експертна подкрепа на фондация „Отворено общество“ – Лондон. Програмата „Ранна детска интервенция“ се базира на семейно-ориентиран подход и фокус върху силните

страни и умения на детето и семейството. Целта на ранната детска интервенция е да осигури на малки деца с увреждане или трудности в развитието необходимото обучение и подкрепа, за да се намали въздействието на неблагоприятните фактори и те да развият пълния си потенциал. Услугите по ранна детска интервенция осигуряват информация, обучение и подкрепа на родителите и обгрижващите. Услугите прилагат научно доказани техники на интервенция, които включват фокус върху взаимодействията дете - родител; използване на обучение, основано на дейности и интервенция, основана на рутина в естествената среда на детето и семейството.

Сдружение „SOS Детски селища България“ – гр. София в рамките на проект “Поддай ръка – Мобилни екипи за подкрепа на деца и семейства в общността”, реализиран с финансовата подкрепа на Конфедерация Швейцария чрез Фонд за реформи, свързани с участието на гражданското общество, сформира 4 мобилни екипа, които предоставят гъвкави интегрирани услуги там, където са най-необходими на семействата и децата в риск – в техните домове или близо до тях. Предоставяните услуги дават възможност за ранна интервенция като поставят детето в центъра, отговарят в най-висока степен на неговите потребности, ангажират неговата активност и съдействат за предотвратяване на социалната изолация и загубата на независимост. Услугите се предоставят на територията на осем общини от страната: Столична, Радомир, Земен, Ковачевци, Велико Търново, Горна Оряховица, Габрово и Трявна с фокус към малките населени места, включени в обхвата на тези общини. Териториалният обхват е съобразен с наличните до момента ресурси от социални услуги в тези общини, както и с предварително проучване на нуждите от социални услуги в общността. В резултат на реализираната през 2014 година дейност са подкрепени 361 семейства и 475 деца. Предстои да бъде сформирана експертна работна група, която ще разработи предложение за Стандарт за “Мобилна социална услуга за деца и семейства в риск”. Проектът е обявен за иновация на седмицата 01 – 07 декември 2014 г. в електронния бюлетин на Фондация за развитие на местното самоуправление.

Затруднения в работата са посочили 71 доставчика (37%) от предоставяните през периода услуги или с 2% повече в сравнение с 2013 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. Недостигът на средства за издръжка прави изключително трудно поддържането на стандартите за качество на грижа на необходимото ниво в услугите от резидентен тип. Прекомерната натовареност на ЦОП, надхвърляща повече от два пъти капацитета му и който в рамките на един финансов стандарт предоставя и 24 часова грижа за деца в Център „Кризисно настаняване“, поставя в риск качеството на предоставяните услуги.

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 фандонабиращи 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. Предоставянето на две услуги - ЦОП и Приемна грижа в рамките на общ капацитет, затруднява организацията - доставчик да обособи самостоятелни основни екипи.

Трудността се състои в това, че не може да се профилират екипите за двете отделни услуги в рамката на един център.

За поредна година 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.

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.

По отношение на персонала - подценяване на ефекта на супервизията като един от методите на професионално прегаряне и липса на стремеж за професионално развитие.

## **VII. ОСНОВНИ ИЗВОДИ, ПРЕДЛОЖЕНИЯ И ПРЕПОРЪКИ**

Активните лицензи към 31.12.2014 г. са 270 броя за 355 броя социални услуги за деца, предоставяни от 221 дружества и организации. В сравнение със същия период на 2013 г. е отчетено увеличение в броя на лицензираните доставчици за социални услуги за деца с 14, както и 5 % увеличение в броя на издадените лицензи от председателя на ДАЗД. 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.

През 2015 г. 194 лицензирани доставчици са изпратили в ДАЗД отчети за дейността си през 2014 г. Не са предоставили информация за дейността си 12 % от доставчиците на социални услуги за деца, които са с активни лицензи за периода. Основно това са доставчици, получили лицензи през второто полугодие на 2014 г, които не са стартирали дейност по издадения лиценз. Постигнато ниво на отчетност през 2015 г. е с 16 % повече в сравнение с 2014 г., или 88 %. Не са предоставяни 42 услуги (13%) от общия брой 322 услуги, за които организациите са получили лиценз, като е отчетено идентично ниво в сравнение с 2013 г.

Запазва се разпределението на социални услуги за деца в страната в сравнение с 2013 г., като най голям 21% е дялът на Центровете за социална рехабилитация и интеграция, Центровете за обществена подкрепа - 15%, Мобилните центрове за работа с деца - 13%, Центровете за информиране, консултиране и обучение на деца - 12%,

Дневните центрове за деца с увреждания - 8% и Центровете за настаняване от семеен тип - 7% . Слабо увеличение с 2% се наблюдава при услугите „Център за социална рехабилитация и интеграция”, „Център за информиране, консултиране и обучение на деца” и „Дневен център за деца с увреждания” .

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 2014 г. продължава да заема трето място в дяловото разпределение на предоставяните социални услуги за деца от лицензирани доставчици.

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 44% от услугите, със собствени средства на доставчика, фондонабиране и дарения – 33%, с проектна дейност – 14%, с общински средства – 9%, и със средства от бюджета на ДАЗД – 1 услуга НТЛД.

През 2014 г. 43% от доставчиците са реализирали проектна дейност. В сравнение с 2013 г. доставчиците са реализирали с 32% повече на брой проекти, с 2 261 519, 82 лв. по-висока обща стойност и с 11% увеличение в броя на потребителите.

Основна част от услугите 69% се предоставят самостоятелно от доставчиците. Подкрепени от местната власт са 12% от услугите, което е с 6% по-малко в сравнение с 2013 г. През 2014 г. нараства дялът на услугите, които се предоставят в партньорство с друго НПО, като увеличението е с 6%. Най-голямо увеличение с 12% е отчетено при партньорства на доставчиците на социални услуги с образователни институции и звена, както и със специализирани институции за деца при мобилните услуги.

Общият брой потребители на социалните услуги за 2014 г. е 34 846 деца и техните родители/ настойници, приемни родители или осиновители или с 8% повече в сравнение с 2013 година. В тази бройка са включени и 27 025 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 (НТЛД). Проведените консултации на НТЛД през 2014 г. са 16 373 бр. (не е равно на брой клиенти, т.к. едни и същи хора понякога се обаждат многократно). Проведени са 14 089 консултации с деца и 856 консултации на възрастни (родители и др.). През отчетния период от НТЛД към ОЗД/ДСП са подадени общо 461 сигнали за деца в риск или с 11% повече в сравнение с предходната година, като е предприета необходимата мярка за закрила на децата по реда на ЗЗДет. За периода е отчетено увеличение с 16% на броя на децата ползвали социални услуги в сравнение с 2013 г., като броят им е 24 799. Отчетената от доставчиците ефективност в работата по случаите на деца в риск за 2014 г. е по-ниска с 5% в сравнение с 2012 г. - 84% и 2013 г. - 83%.

За втора поредна година отчитаме слабо увеличение с по 4% на потребителите на услуги, насочени от ОЗД/ДСП. От общия брой потребители през 2014 г. само 38% са били насочени от ОЗД/ДСП към услугите. 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.

Повишаването на професионалните умения и мотивация на персонала, ангажиран в предоставянето на услуги за деца, е важно условие за качество и ефективност в работата. През 2014 г. регулярно са провеждани въвеждащи, поддържащи и надграждащи обучения с екипите, пряко предоставящи услугите. Под една или друга форма е обучаван персонала на 211 услуги (75%), което е със 7% повече в сравнение с 2013 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. Основно по финансови причини в 35% от услугите не се провежда обучение на персонала.

Доставчиците на социални услуги за деца са осигурили супервизия на екипите на 169 (60%) услуги, като е отчетено увеличение с 15% в сравнение с предходната година. Проведените супервизии са общо 2490 или с 341 повече в сравнение с 2013 г. Освен групови са провеждани и индивидуални супервизии, както и множество интервизии. 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.

Текучеството при персонала е фактор, който влошава организационното изпълнение. При 38% от услугите през годината е извършвана промяна в персонална. Това са услуги основно с държавно и общинско финансиране. Ниското заплащане в сферата на социалните услуги и високата отговорност са основните причини за текучеството при персонала, което през 2014 г. нараснало със 7% спрямо 21013 г. Основно по собствено желание напускат социални работници, психолози и възпитатели, недовлетворени от заплащането, като за пореден път е отчетено най-голямо текучество на социални работници в услугите за деца.

Като добра практика и опит през 2014 г. е отчетена дейността на 32% от предоставяните за периода услуги или с 2% повече в сравнение с 2013 г. Въведени в практиката са нови мобилни и интегрирани услуги, програми, механизми и дейности, целящи ефективна подкрепа на децата от рисковите групи.

При извършените проверки от инспектори на ДАЗД в социалните услуги за деца са констатирани пропуски при воденето на регистрите за потребители или липса на такива регистри, пропуски при отразяването на инцидентите с децата и причините за тях, недостатъчен брой персонал, пряко ангажиран с грижата за децата, както и не документирано сътрудничество между доставчика и ОЗД, по отношение на ползвателите на услугата и тяхното движение, както и във връзка с прилагане на мерки за закрила на детето при необходимост. Изводът е, че липсват капацитет и адекватна работа с децата, включително и мултидисциплинарен екип по оценката на потребностите.

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 71 доставчика (37%) от предоставяните през периода услуги или с 2% повече в сравнение с 2013 г.

С напредването на процеса по деинституционализация и закриването на специализираните институции все по-активна стана работата по превенция на разделянето на децата от биологичното им семейство и развитието на приемната грижа. Доставчиците предлагат 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. Да се преразгледа реда за отпускане на еднократни помощи за биологичните и приемните семейства по реда на ППЗЗД, както и при невъзможна промяната на вече утвърдени нормативни и финансово-административни процедури да се подкрепят ресурсите на социалните услуги (особено тези, които работят по превенция на изоставянето, реинтеграция и приемна грижа), за да бъдат в състояние да предлагат на семействата гъвкаво и своевременно материална и финансова подкрепа. 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.

Направените от доставчиците предложения за промени в нормативни документи, както и необходимостта от увеличение на капацитета на услуги в общността като ЦОП и ЦСРИ и промяна във финансовия стандарт на услугата „Център за настаняване от



семеен тип за деца с увреждания” ще бъдат взети под внимание и предоставени по компетентност на отговорните институции.