

Проверка относно спазване правата на детето от доставчици на социални услуги

Относимо законодателство и други административни актове	<p>Конвенцията на ООН за правата на детето: Чл. 2 – недопускане и защита при дискриминация; Чл. 6 – право на живот, оцеляване и развитие; Чл. 12 – уважение на възгледите на детето; Чл. 13 – свобода на изразяване; Чл. 18 – отговорност на родителите, подкрепена от държавата; Чл. 19 – злоупотреба и насилие; Чл. 24 – здраве и здравно обслужване; Чл. 23 – деца с умствени и физически недостатъци; Чл. 28 – право на образование, професионално обучение и развитие; Чл. 31 – право на отход и почивка; Чл. 36 – закрила от експлоатация на дете.</p> <p><i>Съобразно спецификата и естеството на сигнала – повод за проверката в социалната услуга, се прилагат и други норми от КИД на ООН, които не са изрично упоменати в настоящото приложение.</i></p> <p>Закон за закрила на детето</p> <p>чл. 10. ал. 1 „Всяко дете има право на нормалното му физическо, умствено, нравствено и социално развитие и на защита на неговите права и интереси”.</p> <p>чл. 11. ал. 2: „Всяко дете има право на закрила срещу нарушаващите неговото достойнство методи на възпитание, физическо, психическо или друго насилие и форми на въздействие, противоречащи на неговите интереси.”</p> <p>Закон за социалните услуги; Наредба за качеството на социалните услуги; Закон за здравето; Закон за претучилищното и училищно образование; Наредба за условията и реда за кандидатстване, подбор и утвърждаване на приемни семейства и настаняване на деца в тях. Етичен кодекс на работещите с деца. Методика за условията и начина на предоставяне на социалната услуга Звено „Майка и бебе“;</p>
--	---

	<p>Методика за условията и начина на предоставяне на социалната услуга „Център за работа с деца на улицата“; Методическо ръководство за предоставяне на социалната услуга „Център за настаняване от семеен тип“ за деца; Методическо ръководство за предоставяне на социалната услуга „Център за настаняване от семеен тип за деца и младежи“; Методика за условията и начина на предоставяне на социалните услуги в Център за обществена подкрепа; Методика за условията и начина на предоставяне на социалната услуга „Приемна грижа“; Методическо ръководство за условията и реда за предоставяне на социалната услуга „Център за социална рехабилитация и интеграция“; Методическо ръководство за условията и реда за предоставяне на социалната услуга „Кризисен център“.</p>
<p>Методи, използвани при извършване на проверка за спазване правата на детето</p>	<p>Основен акцент при проверка /по сигнал или тематична планова/ в социални услуги в общността и резидентни такива са децата, ползватели на услугите – тяхното мнение, удовлетвореност, отношение, очаквания, предложения.</p> <p>При проверката се използват няколко основни метода за събиране на информация:</p> <p>— <u>Проучване на документи</u> – При проверката се изследват задължителните документи, уреждащи статута и организацията на работа в социалната услуга (писмени правила, уреждащи статута на услугата – вътрешни правила, правилник за вътрешния ред, за устройство и дейност), лиценз – при юридически лица, доставчици на услугата, договор за управление на услугата между доставчика и общината, както и други документи, в зависимост от спецификата и естеството на проблема, повод за проверката - писмени правила за достъп до услугата от външни лица – пропускателен режим, регистрация; за действие при инцидент и проява на насилие, ред и условия за разглеждане на жалби; за действия при неприемливо поведение и пр; длъжностно и поименно щатно разписание, данни за проведени обучения и супервизии, регистър на потребителите; тетрадка за протичане на работната смяна; графици за работните смени на персонала; дневен режим за организация на дейността; организация на свободното време на децата; входящо-изходяща кореспонденция; досиета на деца и персонал; протоколи от екипни и/или мултидисциплинарни срещи. Контролна книга на директора, книга/протоколи от проверки, извършени от други институции в услугата.</p> <p>— <u>Беседи/интервю</u> – За изясняване на обстоятелства се провеждат разговори с различни служители: ръководител/управител, социален работник, психолог, педагог, логопед, медицинско лице, рехабилитатор и др. специалисти, имащи отношение към повода на проверката, възпитатели, детегледачи – за ЦНСТ, с деца – потребители на услугата и техните родители. Беседите могат да бъдат индивидуални и/или групови. Беседите с деца – потребители на услугата, се провеждат задължително в отсъствие на ръководство и персонал, за осигуряване на подходяща среда за децата и протекция за свободно споделяне.</p> <p>— <u>Наблюдение</u> – По време на проверката се извършва пряко наблюдение на обстановката в услугата, на</p>

естеството на взаимодействието и взаимоотношения между децата; между децата и персонала; между децата и между родители и персонал. Съществува се наблюдение на материалната база, на създадените условия за работа с децата; и условия на отглеждане – за ЦНСТ; на организацията на работния процес.

┌ Анкетно проучване – Анкетното проучване е анонимно, провежда се с деца, персонал, при нужда с родители. Анкетирането на децата се съобразява с възрастта им и нивото на разбиране, като при нужда детето се подпомага в хода на анкетирането. То се провежда в отсъствие на персонала. Анкетите са предварително разработени.

┌ Проучване на добри практики – чрез тях се цели установяването доколко в услугата, без да е наличен нормативен регламент, се прилага иновативен, творчески подход и се проявява креативност от страна на персонала и ръководството му, за разрешаване на казус, за подобряване на условията на живот и на функциониране на услугата или за подкрепа на децата, с оглед мултиплициране в практиката.

┌ Преглед на предписания и протоколи от проверки на други контролни органи – Извършва се с цел да се проследи системата за контрол от страна на всички контролиращи органи, както и предприетите действия след извършените проверки.

┌ Изискване на писмени обяснения – Този метод се използва при проверки по сигнал, за изясняване на обстоятелствата. Могат да се изискват писмени обяснения от различни членове на персонала на проверявания обект – управител/ръководител, персонал, както и специалисти от други услуги или институции, имащи практическо отношение към детето и естеството на сигнала – повод за проверката по сигнал.

┌ Справки, информационни карти и въпросници за предварително набиране на информация – Справки се изискват в хода на проверка по сигнал, когато се събира обща информация от обекта по различни направления – брой деца, здравословно състояние, диетично хранене, постоянна терапия и пр. Информационните карти са част от инструментариума при планови проверки, за набиране на предварителна информация за обекта и организацията на работа. Те се изпращат на обекта предварително, с указан срок за връщане на проверяващите преди стартиране на проверката.

След влизане в проверявания обект, проверяващите се легитимират със служебни карти и връчват заповедта за проверка на ръководителя или на упълномощено от него /с/с заповед/ лице. Проверката се извършва в присъствието на ръководителя на проверявания обект, а когато това не се осигури, проверката се извършва самостоятелно. Ръководителят се запознава с целта на проверката, методите и срока на извършването ѝ. За проверката, ръководителят е длъжен да предостави помещението, в което да работи комисията; достъп до всички необходими документи, справки и сведения; провеждане на необходимите беседи и анкети с персонал, деца или родители, в зависимост от конкретната цел на проверката. За целите на проверката се набира информация от различни източници – наблюдение, разговори, документи и анкети.

В хода на проверката, комисията изисква заверени копия на документи и/или писмени обяснения от съответните

	<p>длъжностни лица, когато документите сочат нарушение, пропуск, с оглед събиране на заверен с подпис и печат доказателствен материал, който е повод за издаване на задължително предписание.</p> <p><i>Когато естеството на сигнала – повод за проверка за спазване на правата на детето, изисква специални познания, могат да се извършват съвместни проверки в обект с привлечени служители от други административни структури в качеството им на външни експерти.</i></p>
<p>Систематично събиране и оценяване на доказателствата</p>	<p>При извършване на проверка /по сигнал или тематична планова/ в социална услуга – в общността или резидентна такава, служителите на ГДКПД, ДАЗД целят установяване спазването/неспазването на правата на детето, регламентирани в Конвенцията на ООН за правата на детето и в Закона за закрила на детето.</p> <p>Целта на проверката е да се установи дали и доколко социалната услуга с действията си, които следва да кореспондират с нормативните изисквания, е съумяла да гарантира безопасността на децата, техния живот и здраве, както и правата им. Дали познава и прилага нормативните разпоредби – национални и международни.</p> <p>Доказателства се събират чрез преглед на задължителни документи в услугата, с изискване на копие на тези от тях, които сочат пропуск или нарушение; чрез разговори, беседи, наблюдения, анкети, оглед на материалната база и организация на работа и взаимодействие. На база всички тези способи и събраната от тях информация, се прави анализ в цялост, данните от който да показват и сочат доколко и дали има положителни промени за детето, в следствие на действията на услугата.</p> <p>При установени добри практики, същите се вписват в констативния протокол, с оглед запознаване с тях и мултиплициране в практиката и на други услуги в национален мащаб.</p>
<p>Общи показатели</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Наличие на лиценз за предоставяне на социални услуги за деца, издаден от Агенцията за качеството на социалните услуги – за НПО; ➤ Договор за предоставяне на услугата между НПО и кмет на община; ➤ Регистър на потребителите; ➤ Писмени правила за организация на работа в услугата; за превенция от насилие и за действие в случай на насилие, сигнализиране на компетентните институции; действие при инциденти; ред и условия за разглеждане на жалби и сигнали, възпитание и дисциплина; за организиране на пропускателния режим и др; Децата, родителите и екипите на услугите са запознати срещу подпис с писмените правила. ➤ Трудови досиета на персонал с приложени длъжностни характеристики, съдържащи изискване за наличие на изисквания за познаване и прилагане на национално и международно законодателство в областта на правата на детето и тяхната защита; познаване и прилагане на Етичния кодекс на работещите с деца;

	<p>документ, сочещ чисто съдебно минало на служителя; данни за ценз, образование, опит на служителите за работа с деца.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Досиета на деца, съдържащи история на детето в социален доклад от ДСП и динамиката в семейната среда и развитието на детето, план за действие от ДСП, периодични прегледи на оценката на потребностите, на плана за грижа и плана за действие, актуални планове за действие и за грижа, протоколи от проведена работа с децата от специалисти; данни за здравословно състояние и образователно развитие на детето, които се актуализират периодично; периодични доклади от услугата до ДСП за резултати за детето от ползваната услуга; документи, сочещи пълноценно ангажиране на свободното време на децата, гарантирано образование, здравна грижа, базисни потребности – за децата от ЦНСТ, документи, сочещи, че детето е надлежно информирано и консултирано по всички въпроси, които го засягат, търси се и се взема предвид неговото мнение и пр. ➤ Графици на дежурства и отчетни форми на специалистите. ➤ Данни за взаимодействие на услугата с родител, ДСП, община, други услуги, училища и пр. ➤ Налична функционална и добре поддържана материална база, гарантираща безопасността на потребителите.
<p>Специфични показатели</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Задължителната документация, съпровождаща предоставянето на услугата е разработена и съставена в срок и в съответствие с нормативната уредба, касаеща спецификата на конкретната социална услуга. Децата, персонал и родители са запознати с нея; разработените правила се спазват и прилагат. ➤ Превантивни мерки във всяка услуга за предотванване от насилие, инциденти, неприемливо поведение и др. рискови ситуации – планирани и изпълнени мероприятия, беседи, дискусии и пр. Обучения на персонала и супервизии. ➤ График за дежурство – за настанените в резидентна услуга деца осигуряване на 24-часово дежурство, брой дежурни служители; спазване на график за дежурства и недопускане на неквалифициран персонал в графика; ➤ Документирани на случаите на насилие; оказване на подкрепа на дете, в случай на насилие – спазване на разработените правила и процедури; планирани действия в плана за грижи за подкрепа на детето и семейството, уведомяване на родители; планиране на последващи действия, взаимодействие с институции по темата; ➤ Организация на храненето – има ли седмично меню, което да гарантира разнообразна и питателна храна, съобразена със здравословно състояние и диетичните нужди на децата, оказване на подходяща подкрепа на деца със затруднения в храненето; наличие на подходящо помещение и посуда за хранене; режим на хранене. ➤ Осъществяване на вътрешен контрол от страна на ръководството за гарантиране сигурността на децата и

	<p>надлежното му документиране – документиран пропускателен режим, хронологично водена книга за дежурствата в ЦНСТ.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Всяко дете има обособено досие с нормативно регламентираните документи; за деца от ЦНСТ - осигурен личен лекар, годишни профилактични прегледи, навременна и качествена медицинска и стоматологична помощ, достъп до рехабилитационни здравни услуги за деца от ЦНСТ. Наличие на медицинско лице в ЦНСТ, здравен кабинет, здравен шкаф, наличие на основни лекарства за оказване на първа помощ; формиране на здравни познания и умения за грижи за здравето; назначения от специалисти при постоянна терапия и стриктното ѝ изпълнение от медицинско лице или оторизирано от ръководителя длъжностно лице; документиране на даваните терапии; осигурено ежедневно присъствие в образователна институция и оказвана подкрепа на детето при заучаване на материала; пълноценно присъствие в образователна институция и Персоналът познава писмените правила в услуга и ги прилага при ситуации, застрашаващи безопасността им или накърняващи правата им. ➤ В ЦНСТ има писмени правила за разпределение, съхранение и разходване на джобните средства. ➤ Има достъпна архитектурна среда за деца с увреждания. ➤ Материално-техническата база отговаря на предназначението на услугата и гарантира подходящи условия за предоставянето ѝ. ➤ Приемната грижа: Досиета на приемни родители – заповед на РДП за вписване на приемното семейство в регистъра на утвърдените приемни семейства; профил на семейството и съответствие с профила на детето, договор за грижа за дете, формуляр за преглед на утвърденото приемно семейство; доклад за извършен годишен преглед на утвърдените приемни семейства от общината; доклади от проведени обучения и супервизии на приемното семейство; доклади с резултати от предоставяна социална услуга в общността; протоколи от посещения и информация съдържаща се в тях. Протоколи от обсъждане между ОЕПГ и ОЗД на избор на приемно семейство за конкретно дете. ➤ Досиета на деца, настанени и професионални приемни семейства: заповед за настаняване, протоколи от срещи и посещения, оценка на потребностите, план за грижи, преглед на плана за грижи, протоколи от посещения на детето и приемните родители в ОЗД; информационна карта за проследяване развитието на дете, настанено в приемно семейство, в който е регистрирана за всеки месец по раздели информация за детето – здравословно състояние и физическо развитие; емоционални и поведенчески особености на детето; образование; безопасна среда за отглеждане; идентичност; свободно време и отдиш; контакти с биологичното семейство, роднини или близки, кандидат-осиновиители; подготовка за самостоятелен начин на живот и др.
<p>Последващи действия</p>	<p>Съставяне на доклад от проверката – докладът се съставя в срок от 10 работни дни от подписването на констатиращия протокол. Докладът съдържа систематизирана информация от проведени разговори с деца,</p>

персонал, родители – при нужда, или други специалисти, имащи отношение към детето, наблюдения, анкетно проучване, преглед на документи и други; изводи за установените факти по случая – повод за проверката, и за организацията на работа, констатираните пропуски и нарушения, както и за силни страни на проверявания обект, добри практики. В резултат на установените пропуски, се прави предложение за издаване на задължително предписание. Задължителното предписание за отстраняване на констатираните нарушения е с определен разумен срок за отстраняването им и е придружено с подробни методически указания. Срокът за изпълнение се съобразява и технологичното време за връчване на предписанието и задължителния 14-дневен срок за обжалване по АПК. Проследява се изпълнението на задължителното предписание, след изтичане на срока му, чрез постъпила писмена информация в ДАЗД от ръководителя на проверения обект. При не постъпване в срок на писмени данни за изпълнение /неизпълнение на даденото задължително предписание, се сезира висшестоящия орган на управление на услугата. По преценка, се извършва повторна проверка за проследяване изпълнението му.

Съставяне на АУАН – при установяване на случай на нарушение по Закона за закрила на детето, се съставя акт за установяване на административно нарушение по чл. 45 от Закона за закрила на детето, който се връчва по реда на ЗАНН на виновното лице.

АУАН се съставя и в случай на неизпълнение на даденото задължителното предписание в определения срок. При установяване на нарушения, които са от компетентността на други органи, служителите на Държавната агенция за закрила на детето ги уведомяват незабавно.

След извършване на проверката, писмено се уведомява висшестоящия орган на управление, жалбоподател и при необходимост други институции.