



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
Министерство на труда и социалната политика
Агенция за качеството на социалните услуги



ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА
НА
АГЕНЦИЯТА
ЗА КАЧЕСТВОТО НА СОЦИАЛНИТЕ УСЛУГИ
ПРЕЗ 2020 ГОДИНА

ОБЩА ИНФОРМАЦИЯ

Агенцията за качеството на социалните услуги е юридическо лице на бюджетна издръжка със седалище София и с адрес на управление ул. „Лъчезар Станчев“ № 20.

Агенцията е администрация към министъра на труда и социалната политика за осъществяване на контрол и мониторинг на предоставянето на социалните услуги и лицензиране на доставчиците на социални услуги и е създадена, считано от 01.07.2020 г. със Закона за социалните услуги (ЗСУ).

Агенцията има следните правомощия:

- осъществява контрол и мониторинг на предоставянето на социалните услуги;
- лицензира доставчиците на социални услуги;
- прави предложения до министъра на труда и социалната политика за разработване на нормативни стандарти и критерии за качество и ефективност на социалните услуги;
- оказва методическа подкрепа за спазване на нормативно определените стандарти и критерии за качество на социалните услуги;
- разработва критерии за анализ на добри практики за високо качество и ефективност на социалните услуги, извършва подбор на такива практики и предлага утвърждаването им на национално ниво.

Дейността, структурата, числеността на персонала и организацията на работата в агенцията са определени с Устройствен правилник, приет от Министерския съвет, като утвърдената численост на персонала е 79 щатни бройки.

Реалната си дейност агенцията стартира с назначаването на изпълнителния директор, считано от 15.09.2020 г.

Административното ръководство на агенцията се осъществява от главен секретар, който:

- ръководи, координира и контролира функционирането на администрацията на агенцията и следи за точното спазване на нормативните актове и за изпълнение на законовите разпореждания на изпълнителния директор;
- осигурява организационната връзка между изпълнителния директор и административните звена, както и между административните звена на агенцията;
- утвърждава длъжностните характеристики на служителите;
- осигурява условия за нормална и ефективна работа на административните звена на агенцията;
- осъществява общ контрол за изпълнение на възложените административни задачи;
- контролира и отговаря за работата с документите, за тяхното съхраняване и за опазването на служебната тайна;
- изготвя годишен доклад за състоянието на административната дейност в агенцията.

Структурата на агенцията включва обща и специализирана администрация.

Общата администрация е организирана в дирекция „Административно-правно, финансово и информационно обслужване“ с щатна численост 13 щатни бройки и подпомага изцяло изпълнителния директор при осъществяване на неговите правомощия.

Специализираната администрация подпомага изпълнителния директор при осъществяване на правомощията му по ЗСУ и е организирана в дирекция “Контрол,

мониторинг и лицензиране на социалните услуги” с обща щатна численост на персонала – 64 щатни бройки. В състава на специализираната администрация са включени общо 7 отдела, като основните функции на 6 от тях са свързани с осъществяването на контрол и мониторинг на социалните услуги в шестте района за планиране от NUTS-2 - Югозападен, Южен централен, Югоизточен, Североизточен, Северен централен и Северозападен и отдел „Лицензиране“, отговарящ за дейностите по лицензиране на доставчиците на социални услуги.

Агенцията за качеството на социалните услуги има ангажименти по изпълнение на Политиката в областта на социалното включване в частта, отнасяща се до осъществяването на контрол и мониторинг на системата на социалните услуги с цел постигане на качество и ефективност на услугите, както и с лицензирането на частните доставчици на социални услуги.

УПРАВЛЕНИЕ НА ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ

През 2020 г. са назначени 56 служители на държавна служба и 5 служители на трудови правоотношения, от които:

- 3 Висши държавни служители по чл. 5, ал. 2 от ЗДСл;
- 7 Ръководни длъжности (чл. 4, ал. 1 от НПКДА без тези по чл. 5, ал. 2 от ЗДСл);
- 46 Експертни длъжности с аналитични и контролни функции;
- 3 Експертни длъжности със спомагателни функции;
- 2 Технически длъжности

През отчетния период по отношение на дейността на човешките ресурси са извършени следните дейности:

- Изготвени са 61 бр. заповеди за възникване на служебно и трудово правоотношение на служителите в АКСУ.
- Издадени са 45 бр. заповеди за разрешено ползване на отпуск от служителите в АКСУ.
- Обработени са 23 бр. болнични листи на служителите в АКСУ.

Към 31.12.2020 г. са организирани процедури за мобилност на държавни служители след приключването, на които са приети 3-ма държавни служители на ръководна длъжност и 24-ма държавни служители на експертни длъжности.

БЮДЖЕТ И ФИНАНСИ

С Постановление № 381 от 30 декември 2019 г. за изпълнението на държавния бюджет на Република България за 2020 г., Министерският съвет утвърждава показателите по отделните бюджетни програми по бюджетите на първостепенните разпоредители с бюджет, които прилагат програмен формат на бюджет, в рамките на утвърдените им със Закона за държавния бюджет на Република България за 2020 г. разходи по области на политики/функционални области и бюджетни програми. На тази основа утвърденият бюджет на агенцията за 2020 г. по Бюджетна програма „Подкрепа за децата и семействата” е в общ размер на 1 100 000 лв.

СГРАДЕН ФОНД, МАТЕРИАЛНО-ТЕХНИЧЕСКО ОБЕЗПЕЧАВАНЕ, ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ И КОМУНИКАЦИЯ

След реалното позициониране на агенцията, в периода от 15.09.2020 г. до 10.12.2020 г. в сградата на ул. „Лъчезар Станчев“ № 20 са извършени редица дейности по:

- осигуряване на необходимото офис оборудване за работните помещения;

Офис оборудването е предоставено за временно ползване от други държавни органи и институции предвид факта, че е предвидено осигуряването на такава по проект BG05M9OP001-3.021-0001-C01 „За по-добро качество и ефективност на социалните услуги в България“ с бенефициент Министерство на труда и социалната политика;

- доставка, монтаж, инсталация и настройки на активно и пасивно оборудване на работните помещения;

За нуждите на агенцията е осигурен сървър. Системният софтуер в Агенция за качеството на социалните услуги основно се състои от следните компоненти: DNS инфраструктура – външна; DHCP инфраструктура; Active Directory инфраструктура; Print server; Email система.

- внедряване на система за управление на документооборота и работния поток Eventis R7;

- внедряване на програмен продукт БИЗНЕС ПРОЦЕСОР – КОНТО 66;
- осигуряване ползването на продуктите на справочния и правен софтуер АПИС;
- внедряване на интегрирана система „Управление на човешките ресурси“;
- внедряване на интегрирана система „Управление на човешките ресурси“ – труд и работна заплата „Аладин“;

- издаване на квалифицирани удостоверения за електронен подпис;

- разработка и дизайн на официална интернет страница;

Чрез официалната интернет страница гражданите и бизнеса ще бъдат своевременно информирани както за осъществяваните от агенцията дейности, така и за изпълнението на нормативно-определените изисквания и срокове, свързани с основните ѝ функции и със задълженията ѝ, произтичащи от специализираното законодателство в областта на управлението на човешките ресурси, антикорупцията, достъпа до обществена информация. Към 31.12.2020 г. проектирането, разработването и дизайна на разработването на официалния сайт на Агенцията за качеството на социалните услуги е завършило и предстои пускането му в експлоатация. Официалната интернет страница е разработена съгласно Правилата за институционална идентичност на интернет страниците и портали на държавната администрация, както и сканирането ѝ във връзка с изискванията за информационна сигурност.

За улеснение на потенциалните клиенти на АКСУ до пускането в експлоатация на официалната интернет страница на агенцията се предприеха действия съвместно с Министерството на труда и социалната политика за създаване на отделна страница в официалната интернет страница на министерството. В страницата си АКСУ поддържа в актуалност информация за осъществяваните дейности, видовете предоставяни административни услуги, данните за осъществяване на контакт (телефон за административно обслужване, голещ телефон и телефон за подаване на сигнали за

корупция), секция „Най-често задавани въпроси“, информация и документи, свързани с лицензирането на доставчиците на социални услуги.

➤ предоставяне на телекомуникационни услуги.

Предприеха се и действия по присъединяване на АКСУ в Системата за електронен обмен на съобщения, Системата за сигурно електронно връчване и Информационната система за извършване на предварителен, текущ и последващ контрол по целесъобразност в областта на електронното управление и използването на информационните и комуникационните технологии.

Дейността на служителите беше обезпечена и с предоставената от министерството на труда и социалната политика компютърна и периферна техника.

Със Заповед № ЗМФ-876 от 17.11.2020 г. на Министъра на финансите на Агенцията за качеството на социалните услуги са предоставени 2 бр. леки автомобили, които са били отнети в полза на държавата, а за временно ползване в срок от 1 година е предоставен един лек автомобил от Агенцията за социално подпомагане.

За трите автомобила са сключени задължителните застраховки, преминали са задължителните технически прегледи и същите са приведени за управление при зимни условия.

ПРАВНА РАМКА НА ДЕЙНОСТТА НА АГЕНЦИЯТА ЗА КАЧЕСТВОТО НА СОЦИАЛНИТЕ УСЛУГИ

Законодателство, свързано с дейността

Нормативните актове, уреждащи дейността на агенцията по осъществяването на контрола, мониторинга и лицензирането на социалните услуги, са Закона за социалните услуги и Правилника за неговото прилагане.

Агенцията изпълнява функциите си съобразно националното законодателство, като в изпълнение на дейността си се ръководи от и не само от:

- Административнопроцесуалния кодекс;
- Кодекса на труда;
- Закон за администрацията;
- Закон за административните нарушения и наказания;
- Закон за държавния служител;
- Закон за достъп до обществена информация;
- Закон за електронния документ и електронните удостоверителни услуги;
- Закон за електронното управление;
- Закон за обществените поръчки;
- Закон за защита на личните данни;
- Закон за защита от дискриминацията;
- Закон за финансовото управление и контрол в публичния сектор;
- Правилник за прилагане на Закона за обществените поръчки;
- Наредба за административното обслужване;
- Наредба за обмена на документи в държавната администрация;
- Наредба за административния регистър и др.

Вътрешни актове

В изпълнение на законовите разпоредби в агенцията е създадена единна система за финансово управление и контрол, която в основата си е сбор от Вътрешните правила.

Вътрешните документи регламентират правилата и процедурите за дейностите в администрацията по начин, позволяващ постигането на високо качество, ефективност и ефикасност при изпълнение на задълженията на изпълнителния директор.

Към 31.12.2020 г. в агенцията са утвърдени следните вътрешни правила за регулиране на дейността и взаимодействието между административните звена:

- Вътрешни правила за провеждане на конкурсите за държавни служители в АКСУ;
- Вътрешни правила за подбор по реда на чл. 81а от Закона за държавния служител в АКСУ;
- Вътрешни правила за условията и реда за предоставяне на достъп до обществена информация от АКСУ;
- Вътрешни правила за организацията и реда за проверка на декларациите и установяване на конфликт на интереси в АКСУ;
- Вътрешни правила за осъществяване на предварителен контрол за законосъобразност и прилагане на система за двоен подпис в АКСУ.

Сътрудничество с други държавни органи и институции

Осъществяването на взаимодействие на агенцията с други държавни органи и институции гарантира предаването на добри практики по най-ефективния начин и устойчивост на процесите на сътрудничество.

Агенцията си взаимодейства, работи в оперативно сътрудничество и обменя информация във връзка с осъществяване на дейността си с Министерство на труда и социалната политика, Агенция за социално подпомагане, Държавна агенция „Електронно управление“, както и с други институции.

Агенцията ще създаде ефективни механизми за сътрудничество с държавните органи и институции, чрез увеличаване електронния обмен на информация /прилагане на принципа на служебното начало/ и присъединяването си към създадените на национално ниво електронни портали, системи и регистри.

КОНТРОЛНА ДЕЙНОСТ

Агенцията за качеството на социалните услуги осъществява контрол по спазването на изискванията на ЗСУ като проверява спазването на стандартите за качество на социалните услуги; извършва проверки за съответствието с изискванията на закона и подзаконовите нормативни актове, на дейността на доставчиците на социални услуги, общините, териториалните структури на Агенцията за социално подпомагане и други органи, отговорни за прилагането им; проверява спазването на правата на потребителите на социални услуги; извършва проверки за начина, по който общините и частните доставчици на социални услуги разходват средства от държавния бюджет; извършва мониторинг, въз основа на който изготвя ежегодно анализ относно състоянието и

ефективността на социалните услуги, който представя на министъра на труда и социалната политика; дава задължителни предписания за отстраняване на допуснати нарушения и определя подходящ срок за изпълнението им съобразно тежестта и степента на допуснатото нарушение; вписва данни за извършени нарушения в регистъра на лицензираните доставчици на социални услуги; изготвя становища във връзка с предварителното одобрение на създаването на социални услуги съгласно Националната карта на социалните услуги; издава задължителни предписания до кметовете на общини за прекратяване предоставянето на социални услуги, финансирани от общинския бюджет, и за възлагане на предоставянето на социални услуги на частни доставчици; прави мотивирани предложения за прекратяване финансирането на социални услуги от държавния бюджет; изготвя становища.

В изпълнение на препоръките от Доклада на Европейския комитет за предотвратяване на изтезанията, нечовешкото или унижително отнасяне или наказание (КПИ) в резултат на ад хок посещението му в България, осъществено в периода 10 – 21 август 2020 г. и по разпореждане на Върховна административна прокуратура, за периода от 26.10.2020 г. до 20.11.2020 г. агенцията извърши проверки в 22 специализирани институции, от които 5 в институции за пълнолетни лица с психични разстройства и 17 в специализирани институции за пълнолетни лица с умствена изостаналост.

В осем специализирани институции не са извършени проверки, поради заразени потребители или персонал с COVID-19 в периода на извършване на проверките.

До края на 2020 г. е осъществен контрол на социални услуги в 78 % от случаите на възложените проверки, като в останалите 22 % проверките са отложени поради на установени случаи на COVID – 19:



Общият брой на извършените проверки от АКСУ към 31.12.2020 г. е 29, чието разпределение е, както следва:



В изпълнение на препоръките в Доклада на Европейския комитет за предотвратяване на изтезанията, нечовешкото или унижително отношение или наказание (КПИ) в резултат на ад хок посещението му в България, осъществено в периода 10 – 21 август 2020 г. и по разпореждане на Върховна административна прокуратура, за периода от **26.10.2020 г. до 20.11.2020 г.** Агенцията извърши проверки в 22 специализирани институции – 5 институции за пълнолетни лица с психични разстройства и 17 специализирани институции за пълнолетни лица с умствена изостаналост. В осем специализирани институции не са извършени проверки, поради заразени потребители или персонал с COVID-19 в периода на извършване на проверките.

В резултат на препоръките на КПИ и извършените проверки и в съответствие с § 34 от Закона за социалните услуги АКСУ изготви мотивирани предложения до изпълнителния директор на Агенцията за социално подпомагане (АСП) за закриване на дома за пълнолетни лица с умствена изостаналост в с. Куделин, община Брегово, област Видин и дома за пълнолетни лица за пълнолетни лица с психични разстройства в с. Говежда, община Георги Дамяново, област Монтана.

Съвместно с АСП бяха изготвени индикативни планове за действие за закриването на двете специализирани институции.

ЛИЦЕНЗИРАНЕ

Български физически лица, регистрирани по Търговския закон, юридически лица, както и физически лица, извършващи търговска дейност, и юридически лица, възникнали съгласно законодателството на друга държава - членка на Европейския съюз, или на друга държава от Европейското икономическо пространство, и специално създадени от общината за предоставянето на социални услуги юридически лица могат да предоставят социални услуги на територията на Република България само след получаване на лиценз от изпълнителния директор на АКСУ.

Във връзка с прилагане на режима по лицензиране в отчетния период са създадени 4 административни услуги, които са разписани в процедури, както следва:

1. Процедура по извършване на административната услуга „Издаване на лиценз за предоставяне на социална услуга“;
2. Процедура по извършване на административната услуга „Подновяване на лиценз за предоставяне на социална услуга“;
3. Процедура по извършване на административната услуга „Промяна на обстоятелствата, удостоверени в издадения лиценз за предоставяне на социална услуга“;
4. Процедура по извършване на административната услуга „Прекратяване на лиценз за предоставяне на социална услуга“.

Всяка процедура включва правно основание, характеристика и информация по извършване на административната услуга - заявител, необходими документи, вътрешен ход на процедурата, ограничения и условия за ползването ѝ, такса за извършване, резултат от процедурата, срок на действие на издадения акт, образци на документи (приложения).

Кандидат-доставчиците и доставчиците на социални услуги в зависимост от административната процедура подават следните документи (по образец):

1. Заявление за издаване на лиценз за предоставяне на социална услуга;
 - 1.1. Допълнителна информация към заявление за издаване на лиценз за предоставяне на социална услуга;
2. Описание на социалната услуга;
3. Декларация по чл. 149, ал. 2, т. 2 от ЗСУ, когато е приложимо;
4. Заявление за издаване на дубликат на лиценз за предоставяне на социална услуга;
5. Заявление за подновяване на лиценз за предоставяне на социална услуга;
6. Заявление за прекратяване на лиценз за предоставяне на социална услуга;
7. Уведомление за промяна на обстоятелствата, удостоверени в издадения лиценз;
8. Уведомление за започване на дейност по предоставяне на социална услуга с лиценз;
9. Уведомление за преустановяване на дейност по предоставяне на социална услуга с лиценз;
10. Уведомление от лицата по чл. 163 от ЗСУ за започване на дейност по предоставяне на социална услуга без лиценз.

Процедурите по извършване на административните услуги и образците на документи към тях са утвърдени със Заповед № РД-01-77/06.11.2020 г. и Заповед № РД-01-107/17.12.2020 г. на изпълнителния директор на Агенцията за качеството на социалните услуги.

Документите са публикувани на интернет страницата на Министерството на труда и социалната политика, рубрика „Министерство“ > „Второстепенни разпоредители с бюджет“ > „Агенция за качеството на социалните услуги“, на адрес: <https://www.mlsp.government.bg/agentsiya-za-kontrol-na-sotsialnite-uslugi> – „Лицензиране“ и в Административния регистър от Интегрираната информационна система на държавната администрация на Министерския съвет.

В отчетния период е изпълнявана процедурата по извършване на административната услуга „Издаване на лиценз за предоставяне на социална услуга“. За всяка социална услуга лицата по чл. 29, ал. 3, т. 2 или чл. 30 от ЗСУ подават в АКСУ отделно заявление за издаване на лиценз, по утвърден образец с приложения, и платежен документ за внесена такса. Таксата се внася по сметката на АКСУ и оригиналът на платежния документ се прилага към заявлението за издаване/подновяване на лиценз. Таксите са регламентирани в Тарифа за таксите за издаване и подновяване на лиценз за предоставяне на социални услуги, одобрена с Постановление на Министерския съвет № 267 от 25 септември 2020 г. (Обн. ДВ. бр. 85 от 2 октомври 2020 г.).

До края на 2020 г. в АКСУ постъпиха 18 броя заявления за издаване на лиценз за предоставяне на социална услуга, чието процентно разпределение по видове социални услуги, както следва:



В резултат от разглеждане на подадените заявления по чл. 149, ал. 1 от ЗСУ до края на 2020 г. от изпълнителния директор на АКСУ са издадени два индивидуални административни акта - заповеди за издаване на лиценз за предоставяне на социална услуга „резидентна грижа“.

АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ И ДОКУМЕНТООБОРОТ

Към 31.12.2020 г. Агенцията за качеството на социалните услуги е обработила общо 736 документа, от които:

- Входящи документи, постъпили за завеждане в автоматизираната информационна система за документооборот и насочени към съответния ръководител – 316;
- Изходящи документи, регистрирани в деловодната система, окомплектовани и изпратени до съответния кореспондент, общо 150;
- Вътрешни документи, насочени и предоставени на съответния служител) – 270.

Броят на обработените входящи документи през Системата за електронен обмен на съобщения 85, а изходящите документи са 93.

ОБСЛУЖЕНИ КЛИЕНТИ ЧРЕЗ РАЗКРИТИТЕ КАНАЛИ ЗА ДОСТЪП ДО ИНФОРМАЦИЯ

През отчетния период Агенцията за качеството на социалните услуги с цел улеснение на потенциалните потребители на административни услуги разкри 3 телефонни поста, единият от които за отправяне на въпроси, свързани с административното обслужване и движението на подадените от потребителите документи; „горещ телефон“ за отправяне на въпроси, свързани с лицензирането и останалите специализирани дейности на АКСУ и телефон за подаване на сигнали за корупция. Създадена е и електронна поща, чрез която физическите и юридическите лица могат да подадат към АКСУ своите искания по електронен път. Организирана е приемна за граждани, които желаят да подадат своите искания на място в администрацията на агенцията, като са предприети всички противоепидемични мерки с цел защита както на тяхното здраве, така и на служителите в приемната.

Чрез разкритите канали за достъп до информации и консултации са потърсили съдействие общо 420 лица, в т.ч.:

- Обслужени потребители в приемната на АКСУ – 73;
- Физически и юридически лица, потърсили съдействие чрез „Гореща телефонна линия“ – 87;
- Физически и юридически лица, потърсили съдействие чрез телефона за „Административно обслужване“ – 45;
- Обслужени потребители чрез електронната поща на АКСУ – 83;
- Постъпили заявления за предоставяне на консултация или предоставяне на услуги чрез лицензиран пощенски оператор – 132.