

РЕЗУЛТАТИ ОТ КОНТРОЛНАТА ДЕЙНОСТ НА АГЕНЦИЯТА ЗА КАЧЕСТВОТО НА СОЦИАЛНИТЕ УСЛУГИ

Настоящият документ е изготвен в изпълнение на регламента на чл. 54, ал. 1 от Наредбата за качеството на социалните услуги и е утвърден със Заповед № РД-01-35/28.03.2023 г.

*Обобщен отчет
на резултатите
от контролната
дейност на АКСУ,
осъществена през
2022 год.*

Съдържание

1. Увод.....	3
2. Изразени становища за предварително одобрение.....	4
3. Извършени проверки.....	6
4. Обобщена информация за броя на извършените проверки според вида им	7
5. Обобщена информация за броя на извършените проверки според вида на социалната услуга.	9
6. Обобщена информация за извършените проверки в зависимост от източника на тяхното финансиране.....	10
7. Обобщена информация за констатираните в рамките на проверките нарушения.....	12
8. Обобщена информация за предприетите действия във връзка с констатираните нарушения.....	18
9. Обобщена информация за броя на издадените задължителни предписания	19
10. Съставени актове за установяване на административно нарушение	20
11. Процедура за отнемане на лицензи.....	22
12. Обобщена информация за трудностите, срещани при осъществяването на контролната дейност.....	22
13. Изводи.....	27

Съдържание на таблиците:

Таблица 1. Разпределение на проверките по видове, брой и по райони за планиране.....	7
Таблица 2. Разпределение на проверените услуги по вид, брой и райони за планиране.....	9
Таблица 3. Разпределение на извършените проверки в зависимост от начина на финансиране на услугите по райони за планиране	11
Таблица 4. Брой на констатираните пропуски	13
Таблица 5. Разпределение на проверките по сигнал в зависимост от източника на финансиране на социалната услуга	16
Таблица 6. Брой сигнали по видове целеви групи, ползващи социалната услуга.....	18
Таблица 7. Съставени актове за установяване на административни нарушения и статус на производствата.....	20

Съдържание на диаграмите:

Диаграма 1. Разпределение на изразените становища за предварително одобрение.....	4
Диаграма 2. Процентно разпределение на видовете проверки извършени през 2022 г.	8
Диаграма 3. Разпределение на извършените проверки по райони за планиране.....	8
Диаграма 4. Процентно разпределение на проверените услуги по чл. 15 от ЗСУ.....	10
Диаграма 5. Процентно разпределение на проверките в зависимост от начина на финансиране на услугите.....	11

Диаграма 6. Констатирани пропуски при провеждане на проверките.....	12
Диаграма 7. Процентно съотношение на най-често констатираните пропуски при извършване на проверките.....	13
Диаграма 8. Процентно разпределение на проверките с констатирани пропуски по райони за планиране.....	14
Диаграма 9. Процентно разпределение на проверките по сигнал в зависимост от подателя им.....	14
Диаграма 10. Процентно разпределение на потвърдените и непотвърдените сигнали.....	15
Диаграма 11. Процентно разпределение на проверките по сигнал по райони за планиране.....	15
Диаграма 12. Процентно разпределение на проверките по сигнал в зависимост от източника на финансиране.....	16
Диаграма 13. Констатирани пропуски/нарушения при проверки по сигнал.....	17
Диаграма 14. Разпределение на изпратените писма за оказване на методическа подкрепа по видове услуги.....	18
Диаграма 15. Разпределение на изпратените писма за оказване на методическа подкрепа по районите за планиране.....	19
Диаграма 16. Процентно разпределение на трудностите, свързани с пътуването до обекта на проверката.....	23
Диаграма 17. Сравнителни данни на процентното разпределение на инспекторите, които не са срещали трудности при пътуването.....	23
Диаграма 18. Сравнителни графика на трудностите, свързани с осигуряването на храна, място за нощувка и др.....	24
Диаграма 19. Процентно разпределение на трудностите, свързани с връчването на заповедта за проверка/осигуряване на достъп до обекта на проверката.....	25
Диаграма 20. Сравнителни данни на трудностите, свързани с предоставянето на информация/документация от страна на доставчика 2021 г./2022 г.	26

Използвани съкращения

АКСУ	Агенция за качеството на социалните услуги
АСП	Агенция за социално подпомагане
ФСЗ	Фонд „Социална закрила“
ЗСУ	Закон за социалните услуги
ППЗСУ	Правилник за прилагане на Закона за социалните услуги
НКСУ	Наредба за качеството на социалните услуги
ИД	Изпълнителен директор
Д КМЛСУ	Дирекция „Контрол, мониторинг и лицензиране на социалните услуги“
СУ	Социална услуга
АУАН	Акт за установяване на административно нарушение

УВОД

Част от основните функции на Агенция за качеството на социалните услуги (АКСУ) са свързани с осъществяването на мониторинг и контрол на предоставянето на социалните услуги, както и оказването на методическа подкрепа за спазване на нормативно определените стандарти и критерии за качество на социалните услуги.

Контролната дейност на АКСУ се осъществява чрез дирекция „Контрол, мониторинг и лицензиране на социалните услуги“ (Д КМЛСУ), в качеството ѝ на специализирана администрация, подпомагаща изпълнителния директор за осъществяване на правомощията му по ЗСУ.

Контролът на предоставянето на социалните услуги се осъществява чрез извършването на проверки:

- за спазването на стандартите за качество на социалните услуги;
- за съответствието с изискванията на Закона за социалните услуги и нормативните актове по неговото прилагане на дейността на доставчиците на социални услуги, общините, териториалните структури на Агенцията за социално подпомагане (АСП) и други органи, отговорни за прилагането им;
- за спазването на правата на потребителите на социални услуги;
- за начина, по който общините и частните доставчици на социални услуги разходват средства от държавния бюджет;
- в случаите на новосъздадени социални услуги от общини и новолицензирани социални услуги от частни доставчици, както и проверки на място за установяване на обстоятелства, посочени в представеното от кандидатите за издаване на лиценз описание на социалната услуга.

Видът и обхватът на проверките са подробно регламентирани в Наредбата за качеството на социалните услуги (НКСУ).

Отчетът на резултатите от контролната дейност на АКСУ за 2022 г. е изготвен в изпълнение на чл. 54, ал. 1 и в съответствие с изискванията на чл. 54, ал. 2 от НКСУ. В същият е включена обобщена информация относно:

- броя на изразените становища по отправени от Агенцията за социално подпомагане (АСП) искания, свързани с предварително одобрение за създаване на социална услуга от съответна община по отношение съответствието на социалната услуга със стандартите за качество, определени в НКСУ;
- броя на извършените проверки, групирани съобразно основанията за извършването им;
- констатираните в рамките на проверките нарушения, в т.ч. анализ на най-честите нарушения и препоръки (методически насоки) за тяхното предотвратяване;
- броя на издадените задължителни предписания на доставчиците на социални услуги;
- броя на отнетите лицензи за предоставяне на социални услуги и основанията за отнемането им;
- трудности при осъществяване на контролната дейност на АКСУ.

През 2022 г. процесът на осъществяване на контролната дейност беше предизвикателство за АКСУ предвид факта, че считано от 01.07.2022 г. влезе в сила НКСУ в преходните и заключителни разпоредби, на която съществуващите места за предоставяне на СУ, финансирани със средства от държавния бюджет се разглеждат като комплекси, в чиито рамки се предоставят новите услуги, определени в чл. 15 от ЗСУ.

Изразени становища за предварително одобрение за създаване на социална услуга от общини по отношение съответствието на социалната услуга със стандартите за качество, определени в НКСУ

Предварителното одобрение е част от процедурата по създаването на социални услуги от общини, която е регламентирана в Раздел I от Глава пета на ЗСУ, а редът, по който тя се осъществява е определен в ППЗСУ. Предварителното одобрение се извършва от АСП след изразено от АКСУ становище въз основа на представено от общината описание на социалната услуга с оглед на осигуряването на стандартите за качество, определени в НКСУ, като отправените от общините искания през 2022 г. все още се отнасяха за СУ, носещи наименования преди влизането на ЗСУ в сила.

В случаите когато е необходимо АКСУ извършва проверка на място за установяване на обстоятелства, посочени от общината в описанието на социалната услуга. През 2022 г. такава необходимост се е породила в един от случаите на представено от община описание на социалната услуга.

Когато услугата, за която се иска от общината предварително одобрение, е интегрирана здравно-социална услуга, АКСУ изисква становище от съответната регионална здравна инспекция.

През 2022 г. от АКСУ са изразени общо 111 становища за предварително одобрение за създаване на социална услуга по отношение съответствието ѝ със стандартите за качество, определени в НКСУ.

Разпределението на становищата съобразно вида на СУ е представено във Диаграма 1.

Диаграма 1. Разпределение на изразените становища за предварително одобрение



Видно от изнесените в диаграмата данни изразените през 2022 г. становища от АКСУ въз основа на представените от съответните общини описания на социалните услуги с оглед на осигуряването на стандартите за качество, все още се отнасят до съществуващите услуги преди влизането в сила на ЗСУ, дължащо се на липсата на приета Национална карта на социалните услуги.

При даването на своите становища през 2022 г. АКСУ се е съобразила с регламентите на Преходните и заключителни разпоредби на НКСУ, според които тези съществуващи услуги, определени вече като места за предоставяне на услуги, се разглеждат като комплекси, в чиито рамки се предоставят новите услуги, определени в чл. 15 от ЗСУ, като например:

До приемането на Националната карта на социалните услуги за социалните услуги, предоставяни в дневни центрове за деца и/или младежи с тежки множествени увреждания, се прилагат стандартите за качество за следните социални услуги по чл. 15 от ЗСУ:

1. дневна грижа;
2. информиране и консултиране (като специализирана услуга);
3. застъпничество и посредничество;
4. терапия и рехабилитация;
5. обучение за придобиване на умения (като специализирана услуга).

или

До приемането на Националната карта на социалните услуги за социалните услуги, предоставяни в дневни центрове за подкрепа на деца с увреждания и техните семейства, се прилагат стандартите за качество за следните социални услуги по чл. 15 от ЗСУ:

1. дневна грижа;
2. информиране и консултиране (като общодостъпна и като специализирана услуга);
3. общностна работа;
4. застъпничество и посредничество;
5. терапия и рехабилитация;
6. обучение за придобиване на умения (като общодостъпна и като специализирана услуга);
7. подкрепа за придобиване на трудови умения (за младежи над 16-годишна възраст).

В НКСУ също така е дадена възможност на доставчиците на социални услуги в срок до 12 месеца от влизането в сила на наредбата да приведат предоставяните от тях услуги в съответствие със стандартите за качество, определени в наредбата.

През 2022 г. е най-голям броят на изразените становища за предварително одобрение за създаването на Центрове за социална рехабилитация и интеграция и Центрове за настаняване от семеен тип за пълнолетни лица с умствена изостаналост (17), следвани от становищата за предварително одобрение за създаването на Центрове за настаняване от семеен тип за пълнолетни лица с психични разстройства – 16, Центрове за настаняване от семеен тип за пълнолетни лица с деменция и Дневни центрове за пълнолетни лица с увреждания – 9, Центрове за обществена подкрепа – 7, Центрове за настаняване на пълнолетни лица с физически увреждания – 6, Дневни центрове за подкрепа на деца с увреждания и техните семейства – 5, Дневни центрове за пълнолетни лица с тежки множествени увреждания – 4, Центрове за работа с деца на улицата и Преходни жилища – 3, Дневни центрове за деца с увреждания и такива за пълнолетни лица с увреждания, както и Центрове за настаняване от семеен тип за стари хора – 2 и по едно

становище за създаването на Дневни центрове за деца и младежи с увреждания, за подкрепа на деца с тежки множествени увреждания и техните семейства, за център за грижа за възрастни хора в невъзможност за самообслужване – резидентна грижа, Център за настаняване от семеен тип за пълнолетни лица с деменция или за деца без увреждания, център за временно настаняване, кризисен център и Наблюдавано жилище.

Извършени проверки

В голямата си част контролната дейност на АКСУ се осъществява въз основа на утвърден със заповед на ИД на АКСУ Годишен план.

За 2022 г. в Годишния план за контролната дейност бяха включени приоритетно:

- Социалната услуга „Резидентна грижа“, предоставяна от лицензирани частни доставчици, поради отчетена висока степен на риска по отношение качеството на предоставяната услуга и спазване правата на потребителите;
- Домовете за стари хора във връзка с изпълнение на задълженията на общините, регламентирани в § 35 от ПЗР на ЗСУ;
- Домовете за пълнолетни лица с умствена изостаналост, домовете за пълнолетни лица с психични разстройства, домовете за пълнолетни лица с физически увреждания, домовете за пълнолетни лица със сетивни нарушения и домове за пълнолетни лица с деменция, поради подготовката на планове за поетапното им закриване, нормативно определено в § 34 от ПЗР на ЗСУ.

Извън обхвата на годишния план са извънредните проверки по сигнали и жалби, по предоставянето на новосъздадени социални услуги от общини, по изпълнение на задължителни предписания, както и извършваните проверки на място за установяване на обстоятелствата, посочени в предоставените от кандидатите за лицензиране описания на социалните услуги.

До влизането в сила, считано от 01.07.2022 г. на НКСУ в годишния план за контролната дейност на АКСУ за 2022 г. бяха включени следните видове проверки:

- комплексни проверки;
- тематични проверки;
- проверки на новолицензирани социални услуги, за които доставчиците са подали уведомления за започване на дейността по предоставянето им.

След влизането ѝ в сила осъществява контролът на предоставянето на социалните услуги, осъществяван от АКСУ беше приведен в съответствие с изискванията на чл. 36 от НКСУ, като проверките бяха групирани според:

Вида им:

1. периодични или тематични, извършвани съобразно годишен план;
2. извънредни;
3. последващи (контролни).

Обхвата им:

1. комплексни;
2. тематични.

Това наложи актуализиране на Годишния план за 2022 г., като общият брой на планираните за 2022 г. проверки след актуализирането на плана от 385 нарастнаха на 645.

Извън обхвата на актуализирания годишен план отново останаха проверките на място за установяване на обстоятелствата, посочени в предоставените от кандидатите за лицензиране описания на социалните услуги, както и извънредните проверки:

- по сигнали и жалби;

➤ по предоставянето на новосъздадени социални услуги от общини или проверки на новолицензирани социални услуги, за които доставчиците са подали уведомления за започване на дейността в нормативно определения в Закона за социалните услуги срок след актуализирането на плана;

➤ по изпълнение на задължителни предписания;

➤ във връзка с изразяване на становище за категорична подкрепа при кандидатстване за финансиране от ФСЗ.

Обобщена информация за броя на извършените проверки според вида им

Общият брой на извършените проверки от АКСУ през 2022 г. на територията на цялата страна е 808 бр., което е над два пъти повече (53%) от предходната година, в която са извършени 379 бр. проверки. Най-много са извънредните комплексни – 249 бр., следват извънредните тематични – 119 бр. и тези по сигнал 116 бр., а най-малко са контролни/последващи – 9 бр. Разпределение на проверките по видове, брой и по райони за планиране, са представени в Таблица 1.

Таблица 1. Разпределение на проверките по видове, брой и по райони за планиране

Вид проверка	Район за планиране						Общо:
	Северозападен	Северен централен	Североизточен	Югоизточен	Южен централен	Югозападен	
Извънредни комплексни	25	47	38	23	30	86	249
Извънредни тематични	27	16	4	14	14	44	119
По сигнал	12	12	15	11	10	56	116
Комплексни планови	16	40	10	4	11	32	113
Тематични планови	13	18	14	16	20	17	98
На новолицензирани услуги	11	12	5	12	10	14	64
Установяване на обстоятелства за издаване на лиценз	4	5	7	5	3	12	36
На новолицензиран доставчик	0	0	2	0	0	1	3
Контролна/последваща	0	0	0	0	2	1	3
Мониторинг	0	0	1	0	0	2	3
Искане за подкрепа	0	0	1	0	0	2	3
За разкриване на социална услуга от община	0	1	0	0	0	0	1
Общо:	108	151	97	85	100	267	808

На Фигура 1. е дадено процентното разпределение на видовете проверки извършени през 2022 г.

Диаграма2. Процентно разпределение на видовете проверки извършени през 2022 г.



Най-много проверки са извършени в социалните услуги, предоставяни от общини или частни доставчици в Югозападния район 267 бр. (33%), следва Северен централен 151 бр. (19%), Северозападен 108 бр. (13%), Южен централен 100 бр. (12%), Североизточен 97 бр. (12%), а най-малко са в Югоизточен – 85 бр. (11%).

Диаграма 3. Разпределение на извършените проверки по райони за планиране



Проверки са извършени на територията на всички 28 области в страната: област София-град 145 бр., Варна 69 бр., Пловдив 64 бр., Софийска 45 бр., Видин 43 бр., Русе 41 бр., Велико Търново 40 бр., по 35 бр. Благоевград, Габрово и Стара Загора, Бургас 34 бр., Разград 25 бр., Монтана 23 бр., Перник 22 бр., Кюстендил 20 бр., Ловеч и Пазарджик по 19 бр., Плевен 17 бр., Силистра, Търговище и Шумен по 10 бр., Добрич, Сливен, Смолян и Ямбол по 8 бр., Враца и Хасково по 6 бр. и 3 бр. в Кърджали.

Обобщена информация за броя на извършените проверки според вида на социалната услуга

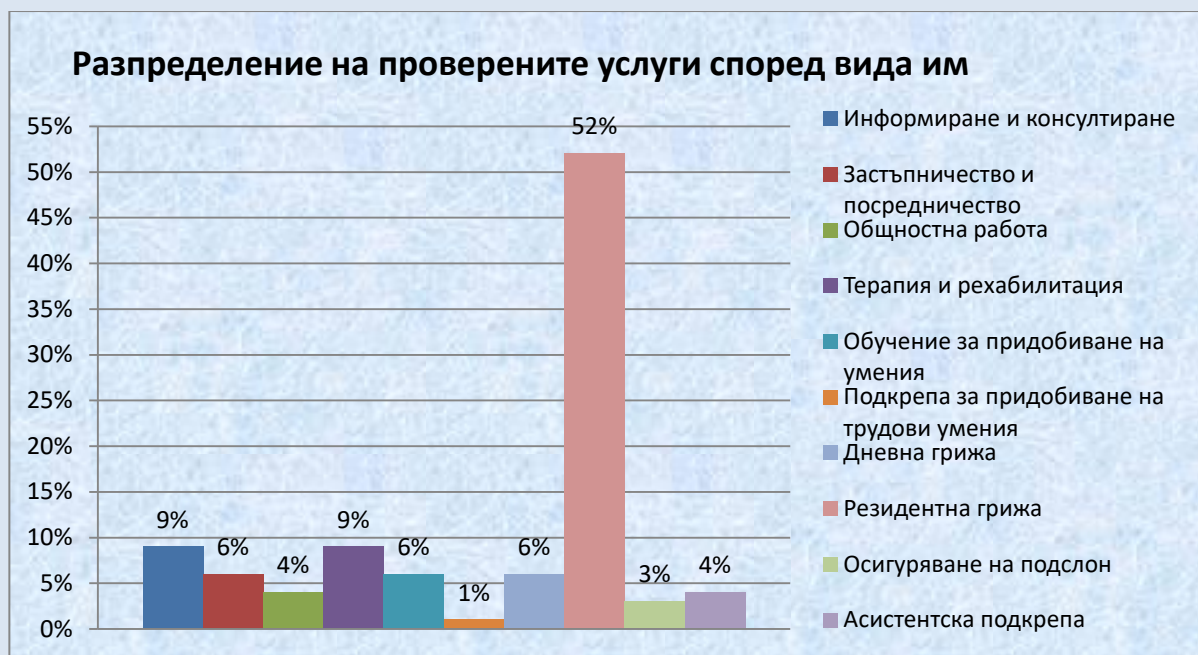
През 2022 г. в рамките на извършените 808 проверки са обхванати общо 943 социални услуги по смисъла на чл. 15, т. 1 – т. 10 от ЗСУ. За отчетната 2022 г., както и през предходната 2021 г., най-голям е дялът на извършените проверки в социални услуги Резидентна грижа като броят им нараства повече от три пъти – от 143 бр. на 495 бр. Разпределение на проверените услуги по вид, брой и райони за планиране са представени в Таблица 2.

Таблица 2. Разпределение на проверените услуги по вид, брой и райони за планиране

Видове услуги по чл. 15, т.1-т.10 от ЗСУ	Район за планиране						Общо:
	Северозападен	Северен централен	Североизточен	Югоизточен	Южен централен	Югозападен	
Информирание и консултиране	9	21	10	7	12	27	86
Застъпничество и посредничество	8	9	8	6	10	13	54
Общностна работа	0	10	9	2	6	11	38
Терапия и рехабилитация	10	15	10	6	15	27	83
Обучение за придобиване на умения	7	14	8	4	10	17	60
Подкрепа за придобиване на трудови умения	1	0	2	2	1	3	9
Дневна грижа	10	16	6	2	8	19	61
Резидентна грижа	80	74	69	58	63	151	495
Осигуряване на подслон	3	10	1	4	2	6	26
Асистентска подкрепа	2	5	5	8	0	11	31
Общо:	130	174	128	99	127	285	943

При ползване на данните от таблицата следва да се има предвид, че през 2022 г. контролната дейност на АКСУ се осъществяваше и в социални услуги, разглеждани след влизането в сила на ЗСУ като места, на които се предоставят услуги, като ЦНСТ, ЦСРИ, ЦОП, ЦРДУ, ЗМБ и др., и едновременно с това и в новите социални услуги по чл. 15 от ЗСУ. Особено предизвикателство в контролната дейност през 2022 г. беше отчетено в случаите, когато се извършваха проверки в услуги, възложени за управление от общините на частни доставчици.

Диаграма 4. Процентно разпределение на проверените услуги по чл. 15 от ЗСУ



Обобщена информация за извършените проверки в зависимост от източника на тяхното финансиране

В обхвата на проверките попадат социални услуги с различни източници на финансиране.

Съгласно ЗСУ социалните услуги се финансират от държавния бюджет, общинските бюджети, както и от частни доставчици на социални услуги.

Социалните услуги и създаването на необходимата за тяхното предоставяне специализирана среда може да се финансират и от: европейски структурни и инвестиционни фондове; европейски и международни програми и проекти; международни финансови институции; физически и юридически лица и други източници.

Осъществените проверки на услуги, които се финансират със средства от държавния или общинския бюджет са 515 бр. (63,8% от всички проверки за 2022 г.)

Те са разпределени както следва:

- социални услуги управлявани от общините – 281 бр.
- социални услуги възложени за управление на частни доставчици – 234 бр.
- на социални услуги с изцяло частно финансиране – 286 бр.
- на социални услуги финансирани със средства по оперативните програми на Европейския съюз – 4 бр.
- на социални услуги със смесено финансиране (общинско и частно) – 1 бр.
- за съответствието с изискванията на Закона за социалните услуги и нормативните актове по неговото прилагане на дейността на общините и териториалните структури на Агенцията за социално подпомагане – 2 бр.

Таблица 3. Разпределение на извършените проверки в зависимост от начина на финансиране на услугите по райони за планиране

Райони за планиране	Социални услуги, финансирани със средства от държавния бюджет	Социални услуги с частно финансиране	Социални услуги, финансирани със средства по оперативни програми	Социални услуги със смесено финансиране	Общо:
Северозападен	90	16	2	0	108
Северен централен	119	32	0	0	151
Североизточен	50	47	0	0	97
Югоизточен	50	34	0	1	85
Южен централен	76	22	2	0	100
Югозападен	132	135	0	0	267
Общо:	517	286	4	1	808

Процентното разпределение на извършените проверки в зависимост от начина на финансиране на услугите е следното:

Диаграма 5. Процентно разпределение на проверките в зависимост от начина на финансиране на услугите



В социалните услуги по § 34. ал. 1 и § 35. ал. 1 от Преходните и заключителни разпоредби на ЗСУ – Домове за пълнолетни лица с увреждания (ДПЛУ) и Домове за стари хора (ДСХ), през 2022 г. проверките са 111 бр. или приблизително два пъти повече в сравнение с 2021 г. – 61 бр.

Разпределението на проверените социални услуги държавно делегирана дейност е следното: София 44 бр., Пловдив 43, Видин 42 бр., Русе 37 бр. Софийска 29 бр., по 27 бр. са Варна и Велико Търново, Габрово 25 бр., Благоевград 23 бр., Разград 21 бр., по 20 бр. са Бургас, Монтана и Стара Загора, Кюстендил и Пазарджик по 19 бр., Перник 16 бр., Ловеч

15 бр., Търговище и Шумен по 9 бр., по 8 бр. Плевен и Силистра, Сливен и Смолян по 7 бр., Враца, Добрич и Хасково по 5 бр., Ямбол 3 бр. и Кърджали 2 бр.

В областите Видин, Пазарджик и Хасково няма извършени проверки на социални услуги с изцяло частно финансиране, а на останалите услуги разпределението по области е следното: София-град 99 бр., Варна 42 бр., Пловдив 20 бр., Софийска 17 бр., Стара Загора 15 бр., по 13 бр. са Бургас и Велико Търново, Благоевград 12 бр., Габрово 10 бр., Плевен 9 бр., Перник 6 бр., Ямбол 5 бр., по 4 бр. в Ловеч и Русе, Добрич и Разград по 3 бр., Монтана и Силистра по 2 бр. и по 1 бр. във Враца, Кърджали, Кюстендил, Сливен, Смолян, Търговище и Шумен.

Обобщена информация за констатираните в рамките на проверките нарушения

От 692 бр. извършени проверки (116 извършени проверки по сигнал се разглеждат отделно), в 415 бр. е констатиран поне един пропуск, а в 277 бр. няма установени пропуски. При проверките с установени пропуски, проверяващите екипи са констатирани от 1 до 8 бр. пропуски.

Диаграма 6. Констатирани пропуски при провеждане на проверките



В социалните услуги, в които са установени пропуски, проверяващите екипи са констатирани от 1 до 8 бр. пропуски, като общия им брой е 810 и могат да бъдат групирани на следните видове:

1. пропуски при воденето на документацията и/или липса на такава – 316 бр.;
2. липса на достъпна среда за трудно подвижни лица – 92 бр.;
3. лоши битови условия (недостатъчно пространство, счупено, захабено или липсващо оборудване и др.) – 77 бр.;
4. не са провеждани обучения и супервизии на служителите, съгласно разпоредбите на ЗСУ – 56 бр.;
5. липса на социална работа (задоволяват се единствено основните жизнени потребности на потребителите) – 46 бр.;
6. недостатъчен брой служители, вкл. квалифициран персонал – 46 бр.;
7. наличие на потребители неотговарящи на целевата група на потребителите в услугата – 44 бр.;
8. липсва определен от ръководителя мултидисциплинарен екип – 43 бр.;

9. нарушени права на потребителите (нерегламентирано разходване на лични средства на потребители; ограничаване на посещения и контакти; неправилно начислени такси; ограничаване придвижването в услугата) – 40 бр.;
10. пропуски във връзка с храненето на потребителите – не се предлага диетично хранене, потребителите не участват в избора на меню, количеството и качеството на храната са незадоволителни и др. – 25 бр.;
11. интегрирано предоставяне на отделни социални услуги за резидентна грижа в обща специализирана среда – 20 бр.;
12. предоставяне на социални услуги без наличието на лиценз – 5 бр.

Диаграма 7. Процентно съотношение на най-често констатираните пропуски при извършване на проверките



Пропуските, свързани с документацията, са най-често срещаните. Възможно обяснение са динамичните промени в нормативната уредба и приемането на Наредбата за качеството на социалните услуги. Проблемите с материалната база като напр. липсата на достъпна среда и лошите битови условия също се констатира често при предоставянето на социалните услуги. Пропуските, свързани с управлението на персонала (недостатъчен брой служители, липса на обучения и супервизии, липса на мултидисциплинарен екип), обуславят наличието и на други пропуски като тези с документацията, липсата на социална работа, нарушените права на потребителите.

Таблица 4. Брой на констатираните пропуски

Констатираните пропуски в една проверка	Брой случаи	Общ брой пропуски
По 1 бр.	225	225
По 2 бр.	87	174
По 3 бр.	52	156
По 4 бр.	19	76
По 5 бр.	19	95
По 6 бр.	8	48
По 7 бр.	4	28
По 8 бр.	1	8
Общо:	415	810

По райони за планиране, разпределението на проверките с констатирани пропуски е следното: Югозападен 123 бр. (30%), Северен централен 80 бр. (19%), Северозападен 73 бр. (17%), Югоизточен 53 бр. (13%), Южен централен 49 бр. (12%) и Североизточен 37 бр. (9%).

Диаграма 8. Процентно разпределение на проверките с констатирани пропуски по райони за планиране



Резултати от извършени проверки по сигнал

По-голямата част от сигналите – 61 бр. (53%) са препратени по компетентност към АКСУ от други институции. Сигналите за 2022 г., постъпили директно в АКСУ от частни лица са 49 бр. (42%). За 6 бр. (5%) от проверките по сигнал, агенцията се е самосезирала, след излъчени репортажи и предавания в медиите.

Диаграма 9. Процентно разпределение на проверките по сигнал в зависимост от подателя им.



След анализ на данните се установи, че постъпилите сигнали в АКСУ от частни лица са увеличили процента си от общия брой на сигналите в сравнение с 2021 г., когато тези сигнали са били 29% от всички подадени сигнали, което от своя страна налага извода,

за повишаване информираността относно функциите на Агенция за качеството на социалните услуги.

Инициираните проверки по сигнал през 2022 г. са 116 бр., като по един от тях проверката не е осъществена, поради наличие на потребители в услугата с COVID-19.

В 29 от проверените сигнали и жалби се потвърждават обстоятелствата, посочени в тях, а при 17 са „частично потвърдени“. В 68 от проверените случаи, посочените твърдения в жалбите и сигналите не се потвърждават. Един от сигналите е препратен по компетентност.

Диаграма 10. Процентно разпределение на потвърдените и непотвърдените сигнали



Броят на констатираните пропуски и/или нарушения, установени при извършването на една проверка варира от 1 до 5, като процентното разпределение на проверките по сигнали по райони за планиране е както следва:

Диаграма 11. Процентно разпределение на проверките по сигнал по райони за планиране



По-голямата част – 75 бр. (65%) от проверените по сигнал услуги, се предоставят от общините със средства от държавния бюджет, като от тях 14 бр. (19%) са изцяло потвърдени, 10 бр. (13%) са частично потвърдени, 50 бр. (67%) не са потвърдени, а една проверка не е осъществена поради наличие в услугата на заразени лица с COVID-19.

Извършените проверки на социални услуги с частно финансиране са 39 бр. (34%), като от тях 15 бр. (38%) са изцяло потвърдени, 7 бр. (18%) са частично потвърдени, 16 бр. (41%) не са потвърдени, а един брой (3%) не е от компетентността на АКСУ.

Таблица 5. Разпределение на проверките по сигнал в зависимост от източника на финансиране на социалната услуга

	Потвърдени	Частично потвърдени	Непотвърдени	Проверката не е осъществена	Не е от компетентността на АКСУ	Общо:
Социални услуги държавно делегирана дейност	14	10	50	1	0	75
Социални услуги с частно финансиране	15	7	16	0	1	39
Юрид. лица, за които финансирането не е приложимо	0	0	2	0	0	2
Общо:	29	17	68	1	1	116

Диаграма 12. Процентно разпределение на проверките по сигнал в зависимост от източника на финансиране.



При извършените 116 бр. проверки по сигнал, проверяващите екипи са констатирали 195 бр. пропуски и/или нарушения, като те условно могат да се групират на следните видове:

- Лошо качество на предоставяните СУ (материалната база, достъпна среда, храна, грижи и др.) – 43 бр.
- Пропуски в организацията на работа и/или документацията – 34 бр.
- Нарушени права на потребителите (отказано предоставяне на СУ, отказано свиждане, преподписване на договори без предизвестия) – 18 бр.

- Упражнено насилие от служители спрямо потребители – 16 бр.
- Грубо отношение на служители към потребители – 15 бр.
- Допуснато е интегрирано предоставяне на отделни социални услуги за резидентна грижа в обща специализирана среда (нарушен регламента на чл. 134, ал. 3 от ЗСУ) – 13 бр.
- Нарушена процедура за провеждането на конкурс за възлагане на създадени от общината услуги – 12 бр.
- Предоставяне на СУ без лиценз – 11 бр.
- Неадекватни действия от екипа на СУ след инцидент с потребител – 7 бр.
- Злоупотреба с дарения и/или лични средства на потребителите – 5 бр.
- Неправомерно разходване на средства от държавния бюджет – 5 бр.
- Упражнено насилие от потребител към потребител – 4 бр.
- Неправилно определяне на дължимите такси – 4 бр.
- Наличие на потребители неотговарящи на целевата група на потребителите в услугата – 3 бр.
- Извършване на ремонтни дейности в услугата с лични средства на потребител – 2 бр.
- Ползване на СУ без разрешението на родител – 1 бр.
- Несъгласие с изготвен доклад за оценка на родителски капацитет – 1 бр.
- Нарушаване на правилника за вътрешния ред от страна на потребител – 1 бр.

По-често установените пропуски и/или нарушения са представени на Диаграма 13.

Диаграма 13. Констатиран пропуск/нарушения при проверки по сигнал



От постъпилите сигнали най-голям е дялът на СУ предоставяни на пълнолетни лица – 83 бр. (72%), следват тези за деца – 17 бр. (15%), за деца и пълнолетни лица – 10 бр. (9%), за деца и младежи – 5 бр. (3%). и най малко са за младежи – 1 бр. (1%). Разделението на постъпилите сигнали на база целеви групи е дадено в Таблица 6.

Таблица 6. Брой сигнали по видове целеви групи, ползващи социални услуги

Целева група	Потвърдени	Частично потвърдени	Непотвърдени	Проверката не е осъществена	Не е от компетентността на АКСУ	Общо:
Деца	2	4	11	0	0	17
Деца и младежи	3	0	2	0	0	5
Младежи	0	0	1	0	0	1
Деца и пълнолетни лица	1	0	9	0	0	10
Пълнолетни лица	23	13	45	1	1	83
Общо:	29	17	68	1	1	116

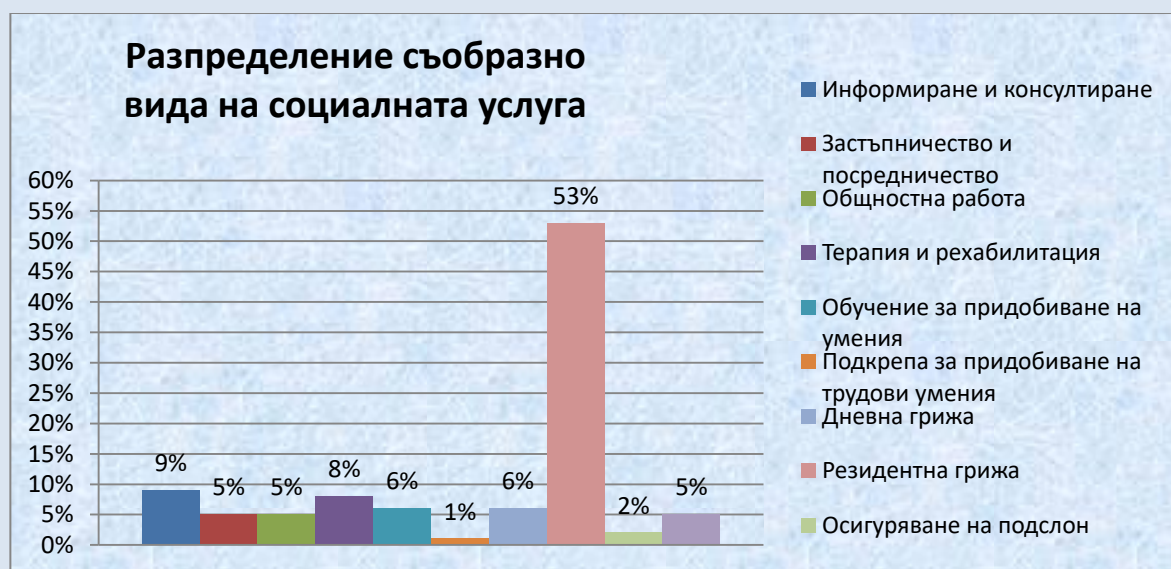
Обобщена информация за предприетите действия във връзка с констатираните нарушения

Оказана методическа подкрепа

Част от функциите, дейностите и задачите, които извършва специализираната администрация на АКСУ включват оказване на методическа подкрепа за спазване на нормативно определените стандарти и критерии за качество на социалните услуги, както и даване на задължителни предписания за отстраняване на допуснати нарушения.

Методическата подкрепа, освен чрез пряк контакт с представители на доставчиците на социални услуги, се осъществява чрез изпращането на писма, във връзка с установените при проверките пропуски. През отчетния период са издадени 256 бр. писма, в които са дадени методически насоки на доставчиците на социални услуги. Най-голям дял от тях се отнасят до услугите за резидентна грижа (52%).

Диаграма 14. Разпределение на изпратените писма за оказване на методическа подкрепа по видове услуги по чл. 15, т. 1 – т. 10 от ЗСУ



Наблюдава се правопрпорционална зависимост между броя извършени проверки на съответния вид услуга (виж Диаграма 4) и изпратените писма за оказване на методическа подкрепа.

Диаграма 15. Разпределение на изпратените писма за методическа подкрепа по районите за планиране



Същата зависимост е регистрирана и при разпределението на констатираните пропуски по районите за планиране (Виж Диаграма 8) и изпратените писма за методическа подкрепа.

Обобщена информация за броя на издадените задължителни предписания

Издаването на задължително предписание като форма на принудителна административна мярка е следствие на осъществена контролна дейност, в резултат на която е установено правонарушение или реална, конкретна и непосредствена опасност от извършването му. В този смисъл задължителните предписания може да се разглеждат като индикатор за тежестта на констатираните пропуски и нарушения.

Задължителните предписания се издават от ИД на АКСУ въз основа на отправени от проверяващите екипи мотивирани предложения за тяхното издаване и отстраняване на установеното несъответствие. Всяко задължително предписание съдържа: констатираните при проверката нарушения; действията, които следва да се предприемат от доставчика на социални услуги за отстраняване на нарушенията; подходящ срок за отстраняване на нарушенията съобразно тежестта и степента им; задължение на доставчика на социални услуги да представи на АКСУ в срока, който е упоменат писмена информация за предприетите от него действия за отстраняване на нарушенията. В рамките на посоченият в задължителното предписание срок АКСУ предоставя на доставчика методическа подкрепа за подобряване на качеството на услугата, като най-често самото задължително предписание е придружено с дадени методически насоки.

През 2022 г. са издадени 18 бр. задължителни предписания на доставчици на социални услуги за следните видове услуги: Резидентна грижа за възрастни хора в надтрудоспособна възраст (РГВХНВ) – 7 бр., Асистентска подкрепа – 5 бр., Резидентна грижа за пълнолетни лица с психични разстройства (РГПЛПР) – 2 бр., Център за настаняване от семеен тип за деца и младежи с увреждания (ЦНСТДМУ) – 2 бр., Дом за

стари хора (ДСХ) – 1 бр. и Център за настаняване от семеен тип за пълнолетни лица с умствена изостаналост (ЦНСТПЛУИ) – 1 бр. На социални услуги с частно финансиране са издадени 14 бр., а останалите 4 бр. са на услуги финансирани със средства от държавния бюджет.

Съставени актове за установяване на административно нарушение

През отчетния период са издадени 16 акта за установяване на административно нарушение (при 8 бр. за цялата 2021 г.).

Информацията за съставените актове през 2022 г. за установяване на административни нарушения, издадените Наказателни постановления и статуса на производствата е следната:

Таблица 7. Съставени актове за установяване на административни нарушения и статус на производствата

АУАН №/ДАТА	НАРУШИТЕЛ	НАРУШЕНИЕ	ГЛОБА/ ИМУЩЕСТВЕНА САНКЦИЯ	ОБЖАЛВАНЕ	СТАТУС
АКД-1 31.03.2022	„Слънчев Дом Здраве“ ООД	чл. 31, ал. 1 и ал. 2 от ЗСУ чл. 166 от ЗСУ	7 000 лева	обжалвано	С Решение № 484/24.11.2022 г., постановено по НАХД № 750/2022 г. РС-Велико Търново НП е потвърдено. Решението е обжалвано и е образувано адм.дело № 10048/2023 г. на АС-Велико Търново
АКД-2 08.04.2022	ЕТ „Макриция- Ваня Манчева“	чл. 31, ал. 1 и ал. 2 ЗСУ чл. 166 ЗСУ	7 000 лева	обжалвано	НАХД № 7165 /2022 г. на СРС
АКД-3 15.04.2022	„РОЗИ ИВ“ ЕООД	чл. 31, ал. 1 и ал. 2 ЗСУ	7 000 лева	в сила	АУАН съставен в отсъствието на нарушителя, производството е спряно, тъй като нарушителя не е намерен
АКД-4 18.04.2022	"А-2017" ЕООД	чл. 31, ал. 1 и ал. 2 ЗСУ			АУАН съставен в отсъствието на нарушителя, производството е спряно, тъй като нарушителя не е намерен
АКД-5 18.04.2022	"А-2017" ЕООД	чл. 31, ал. 1 и ал. 2 ЗСУ			АУАН съставен в отсъствието на нарушителя, производството е спряно, тъй като нарушителя не е намерен
АКД-6 19.04.2022	"Дом за възрастни хора и хора с психично разстройство - ЗДРАВЕ" ЕООД	чл. 31, ал. 1 и ал. 2 ЗСУ, чл. 166 ЗСУ и чл. 58, ал. 8 от ЗАНН	3 500 лева	в сила от 16.05.2022 г.	
АКД-7 07.06.2022	"Хоспис Свети Димитър" ЕООД	чл. 31, ал. 1 и ал. 2 ЗСУ			АУАН съставен в отсъствието на нарушителя, производството е спряно, тъй като нарушителя не е намерен

АКД-8 14.06.2022	Сдружение „Мисия“	чл. 31, ал. 1 и ал. 2 ЗСУ, чл. 166 ЗСУ	7 000 лева	обжалвано	НАХД № 289/2022 г. РС- Костинброд
АКД-9 14.06.2022	Сдружение "Амбарица"	чл. 134, ал. 3 ЗСУ, чл. 170 ЗСУ и чл. 58, ал. 8 от ЗАНН	3 500 лева	в сила от 29.06.2022 г.	
АКД-10 16.06.2022	"Дом за стари хора Брезник" ЕООД	чл. 31, ал. 1 и ал. 2 ЗСУ, чл. 166 от ЗСУ	7 000 лева	обжалвано	С Решение № 28/07.11.2022 г., постановено по НАХД № 103/2022 г. е потвърдено наказателното постановление. Решението е законна сила от 20.12.2022 г.
АКД-11 07.07.2022	„САД-РОЗА“ ЕООД	чл. 134, ал. 3 ЗСУ, чл. 170 ЗСУ	7 000 лева	обжалвано	НАХД № 11025/2022 г.
АКД-12 07.07.2022	„САД-РОЗА“ ЕООД	чл. 160, ал. 1, т. 1 и т. 2 ЗСУ, чл. 170 ЗСУ	5 000 лева	обжалвано	НАХД № 11010 /2022 г. на СРС
АКД-13 03.08.2022	Василка Христова Заркова	чл. 31, ал. 1 и ал. 2 ЗСУ и чл. 166 от ЗСУ чл. 85 ЗСУ и чл. 168 ЗСУ	5 000 лева 700 лева	в сила	На осн. чл. 178, ал. 3 от Данъчно-осигурителния процесуален кодекс Наказателното постановление е публикувано в информационна система „Приемане на актове, от които произтича публично вземане на външни вискатели“ за събиране от публичен изпълнител на НАП.
АКД-14 03.08.2022	"Свети Мина 2020" ЕООД	чл. 31, ал. 1 и ал. 2 ЗСУ и чл. 166 от ЗСУ	7 000 лева	в сила	На осн. чл. 178, ал. 3 от Данъчно-осигурителния процесуален кодекс Наказателното постановление е публикувано в информационна система „Приемане на актове, от които произтича публично вземане на външни вискатели“ за събиране от публичен изпълнител на НАП
АКД-15 27.10.2022	"Златна есен - Ц.М.К" ЕООД	чл. 31, ал. 1 и ал. 2 ЗСУ и чл. 166 от ЗСУ; чл. 134, ал. 3 ЗСУ и чл. 170 ЗСУ	7 000 лева 000 лева	в сила	На осн. чл. 178, ал. 3 от Данъчно-осигурителния процесуален кодекс Наказателното постановление е публикувано в информационна система „Приемане на актове, от които произтича публично вземане на външни вискатели“ за събиране от публичен изпълнител на НАП.
АКД-16 30.11.2022	"АГГ ГРУП" ЕООД	чл. 31, ал. 1 и ал. 2 ЗСУ и чл. 166 от ЗСУ	7 000 лева	в сила	Доброволно платена имуществена санкция на 13.02.2023 г.

Процедура за отнемане на лицензи

Със заповед на ИД на АКСУ се отнема издаден лиценз при:

- неспазване на стандартите за качество, определени в Наредбата за качеството на социалните услуги;
- извършване на дейност в нарушение на издадения лиценз;
- неизпълнение в срок на задължително предписание, издадено от изпълнителния директор на Агенцията за качеството на социалните услуги;
- неизпълнение на задължението по чл. 155, ал. 1;
- преустановяване на предоставянето на социалната услуга за повече от три месеца, без да е посочена уважителна причина за това;
- непредставяне в срок до 31 март на календарната година на отчета по чл. 112, ал. 3;
- прекратено възлагане на управление на социална услуга поради установени нарушения, свързани с незаконосъобразно разходване на предоставените средства от държавния и/или общинския бюджет.

Преди пристъпване към отнемане на лиценз на доставчика на социална услуга се определя подходящ срок за отстраняване на горесцитираните допуснати нарушения, като ЗСУ регламентира, че срокът не може да е повече от три месеца. Лицензът се отнема в случаите когато допуснатото нарушение от страна на доставчика не бъде отстранено в рамките на дадения допълнителен срок.

През 2022 г. от страна на АКСУ не са предприемани действия по отнемане на лицензи на доставчици на социални услуги.

Обобщена информация за трудностите, срещани при осъществяване на контролната дейност

Във връзка с получаването на обективна информация относно срещаните трудности и проблеми при осъществяване на контролната дейност на АКСУ се проведе анкетно проучване сред инспекторите от отделите с контролни функции, извършващи проверки в социални услуги на територията на цялата страна.

В анкетното проучване бяха включени въпроси, които засягат както проблеми от организационно естество, така и трудности възникнали в хода на самата проверка на място в съответната социална услуга.

От общо 38 инспектора постъпиха попълнени 32 бр. анкети въз основа, на които е извършен анализ и е обобщена информацията за трудностите, срещани при извършване на контролната дейност

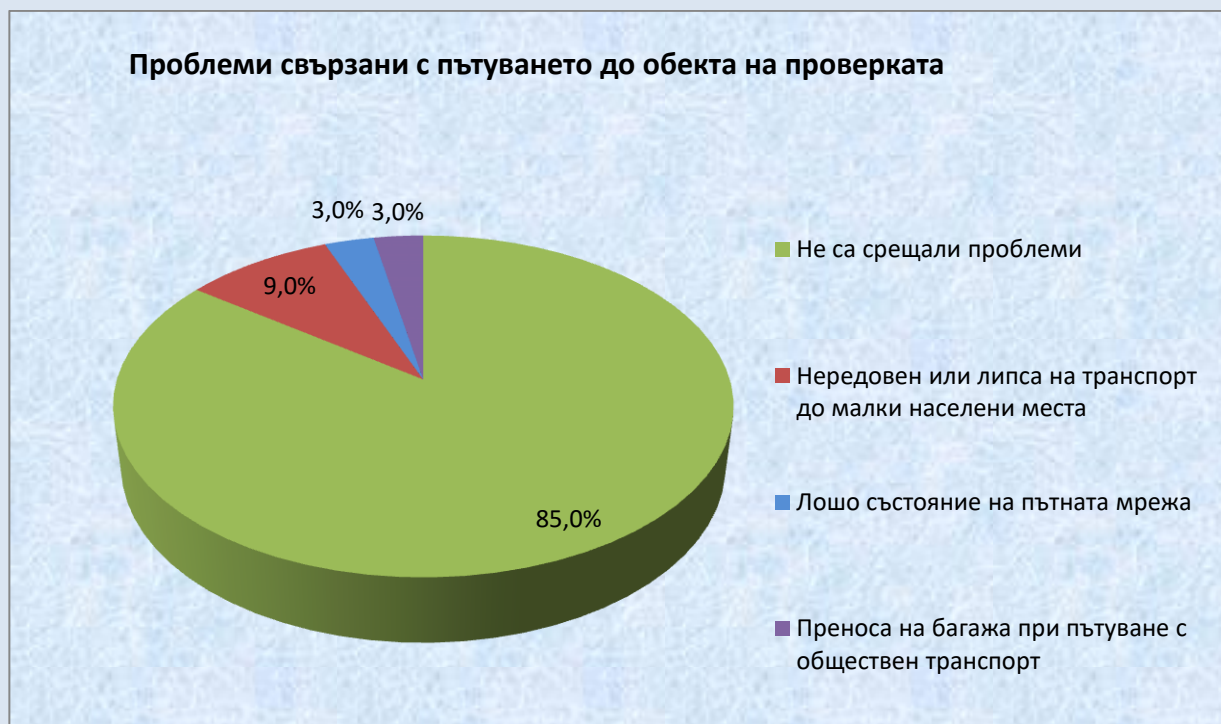
Трудности, свързани с организирането на проверките

В Д КМЛСУ с цялостната организация за извършването на проверки в социалните услуги на територията на страната се осъществява от съответния началник на отдел, който е отговорен за подготовката на уведомителните писма за извършването на планови проверки; определяне състава на комисията за извършване на проверката; съставянето на

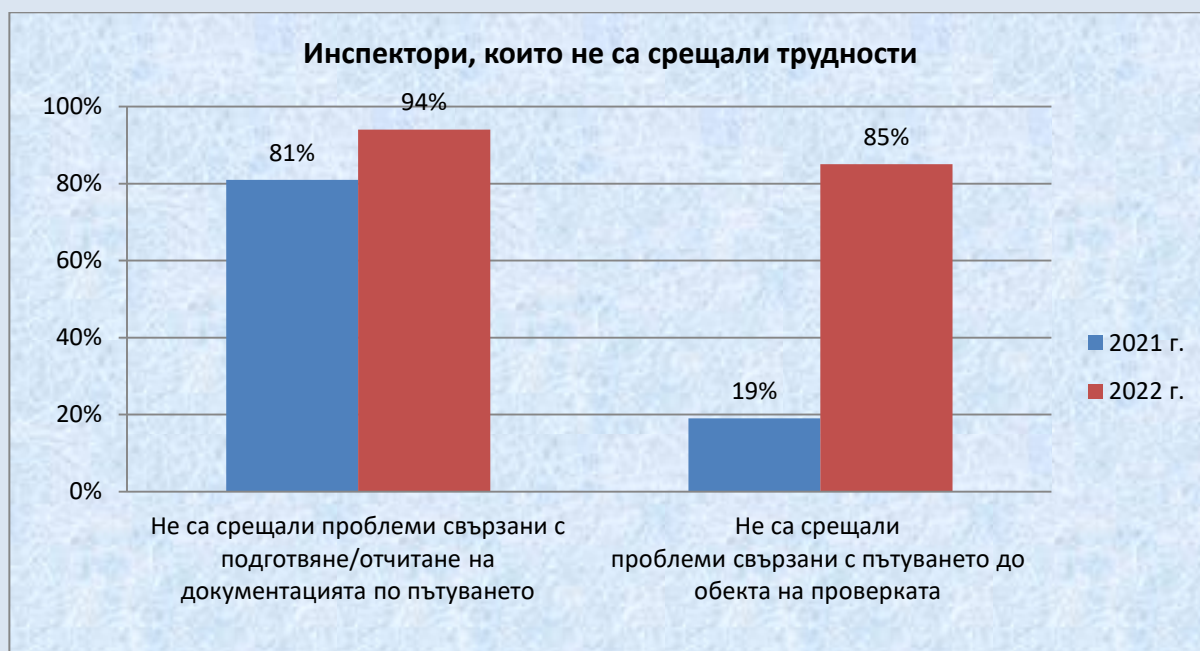
заповеди за извършване на проверка в конкретната социална услуга; подготовка на заповедите за командировка на служителите и др.

След анализа на данните от анкетните карти, попълнени от инспекторите се установи, че проблемите, свързани с подготвяне/оформяне/отчитане на документацията, отнасяща се до пътуването (командировъчни, пътни листи, билети и др.) са рядко изключение – 94% (30 бр.) от инспекторите попълнили анкетата не са срещали затруднения. Сравнително нисък е делът и на служителите, които са имали проблеми с пътуването до обекта на проверката – 15%.

Диаграма 16. Процентно разпределение на трудностите, свързани с пътуването до обекта на проверката



Диаграма 17. Сравнителни данни на процентното разпределение на инспекторите, които не са срещали трудности при пътуването



Анализът на данните показва значителна промяна в посока намаляване на трудностите, свързани с подготвяне/оформяне/отчитане на документацията и проблеми с пътуването до обекта на проверката в сравнение с предходния отчетен период, дължащо се от една страна на организираните от началниците на отдели дейности по подготовката на проверките, а от друга по-честото ползване на служебен транспорт от страна на инспекторите.

В сравнение с данните от миналогодишната анкета, през 2022 г. се отчитат трудности, свързани с осигуряване на място за нощувка и храна.

Диаграма 18. Сравнителна графика на трудностите, свързани с осигуряването на храна, място за нощувка и др.



За период от една година не са се появили нови трудности, но над два пъти се увеличава дялът на инспекторите, които имат затруднения с осигуряването на храната, поради ниския размер на полагаемата сума за дневни разходи в случаите на командироване в друго населено място.

Към посочваните трудности от организационен характер може да се добавят и кратките срокове за извършване на проверка: 13% от инспекторите (4 бр.) са срещали проблем с времето, особено когато проверката е за един ден или се проверяват няколко комплексно предоставяни услуги от един доставчик.

Трудности, срещани в хода на самата проверка на място

Близо половината от инспекторите описват следните трудности, свързани с връчването на заповедта за извършване на проверка и осигуряването на достъп до социалната услуга:

- Отсъствие на доставчика или представляващо доставчика лице (управител, ръководител, кмет или заместник-кмет);
- Изчакване до получаване на разрешение за провеждане на проверката;

➤ Никой не присъства на адреса на предоставяне на услугата, отбелязан в заповедта (услугата не се предоставя).

Диаграма 19. Процентно разпределение на трудностите, свързани с връчването на заповедта за проверка/осигуряването на достъп до обекта на проверката



Не се отчита значителна промяна в сравнение с информацията от миналата година що се отнася до дела на отчетените проблеми по тази точка – минимално нараства от 43% на 47%. Делът на инспекторите, споменали за отсъствие на служител, представляващ доставчика остава същия.

Споменатите трудности водят до невъзможност за изпълнение на нормативно определени за АКСУ ангажименти, упоменати в НКСУ и отнасящи се до начина на извършване на проверка на социалната услуга на мястото, на което тя се предоставя и намаляват времето за извършване на проверката, като рефлектират върху качествено ѝ провеждане.

Другите отчетени трудности, срещани в хода на проверките са свързани с предоставянето на информация/документация от страна на доставчика, като 47% от инспекторите попълнили анкетната карта са посочили следните проблеми:

- Документацията или част от нея се съхранява на място различно от адреса на предоставяне на услугата. Най-често става въпрос за трудовите досиета на служителите и за документи, касаещи бюджета;
- Липса на офис техника в обекта на проверката, което води до забавяне;
- Отсъствие на служителите, които могат да предоставят исканата информация, в следствие на което се получават неточности, последващи корекции и се налага допълнителното изпращане на информация.

Сравнителният анализ на данните с тези от миналата година показва, че съществено намалява делът на инспекторите изправяли се пред проблеми от такъв характер.

Диаграма 20. Сравнителни данни на трудностите, свързани с предоставянето на информация/документация от страна на доставчика 2021 г. – 2022 г.



Въз основа на получената от инспекторите информация и извършеният анализ на същата могат да се направят следните изводи:

➤ За изминалата една година са сведени до минимум трудностите, свързани с пътуването до обекта на проверката и подготовката/отчитането на документацията от командировките;

➤ Продължават да се срещат затруднения с връчването на заповедите за проверка и осигуряването на достъп до обекта, като няма съществени изменения в данните спрямо предходната анкета;

➤ Регистрирана е позитивна промяна що се отнася до предоставянето на информация и документация в хода на проверката. Налага се изводът, че доставчиците на социални услуги са по-информирани за функциите на АКСУ и са предприели действия за привеждане на документацията в съответствие с нормативните изисквания;

➤ Над два пъти се увеличава делът на инспекторите, които имат затруднения с осигуряването на храната, поради ниския размер на сумата за дневни командировъчни разходи – към момента всеки трети инспектор споделя за този проблем;

➤ За една година са преодолени някои проблеми от вътрешно-организационно естество – проверяващите екипи не споменават за трудности по начина и реда за провеждане на проверките, както и за проблеми в комуникацията помежду им;

➤ Все още анкетното проучване се подценява от инспекторите като форма за обратна връзка.

Изводи:

Въз основа на информацията от годишния отчет на резултатите от контролната дейност на Агенцията за качеството на социалните услуги за 2022 г., могат да се направят следните изводи и обобщения:

➤ В изпълнение на нормативно определените си задължения Агенцията за качеството на социалните услуги значително е увеличила обема на извършените дейности през 2022 г. спрямо 2021 г.;

➤ Отчетена е повишена информираност относно функциите на Агенция за качеството на социалните услуги предвид насочеността на сигналите, свързани с начина на предоставяне на социални услуги;

➤ Приемането на Наредбата за качеството на социалните услуги конкретизира и детайлизира изискванията към доставчиците, но същевременно ги изправя пред нови предизвикателства по отношение качествено предоставяне на социални услуги съобразно индивидуалните потребности на потребителите;

➤ Мнозинството от доставчиците все още не са адаптирали в необходимата степен документацията на социалните услуги, които предоставят, към промените в нормативната уредба. В тази връзка е породена необходимост от оказването на активна методическа подкрепа на доставчиците на социални услуги;

➤ Остава съществен проблемът с качеството на материалната база, в която се предоставят услугите и особено що се отнася до някои видове услуги (напр. Резидентна грижа за възрастни хора в надтрудоспособна възраст (РГВХНВ), както и при част от услугите по § 34. ал. 1 и § 35. ал. 1 от Преходните и заключителни разпоредби на ЗСУ);

➤ Съществуващите трудности, свързани с управлението на човешките ресурси в социалните услуги (липсата на квалифицирани служители, неспазване на изискванията за развитие на персонала чрез обучения и супервизии) са предпоставка за отсъствието или недостатъчната социална работа с потребителите, допускане на несъответствия и пропуски във воденето на документацията, неспазване в пълнота правата на потребителите и като цяло водят до затруднения при постигането на съответствие с утвърдените стандарти за предоставяне на съответната услуга.

➤ Сведени са до минимум трудностите от организационно естество при осъществяване на проверките на място – напр. свързаните с пътуването до обекта на проверката и подготовката/отчитането на документацията от командировките;

➤ Над два пъти се увеличава делът на инспекторите, които имат затруднения през 2022 г. с осигуряването на храната, поради ниския размер на сумата за дневни командировъчни разходи спрямо отчетените трудности през 2021 г., която трудност следва да се преодолее с последните настъпили изменения и допълнения в Наредбата за командировките в страната, влезли в сила от 27.03.2023 г.;

➤ Продължават да се срещат затруднения с връчването на заповедите за проверка и осигуряването на достъп до обекта на предоставяне на услугата, за което е необходимо доставчиците да бъдат надлежно уведомявани за нормативно определените им задължения за осигуряване на необходимите условия за провеждане на проверката, оказването на съдействие и предоставянето на проверяващите лица исканите от тях документи, сведения, справки и всяка друга информация, свързана със социалната услуга;

➤ Регистрирана е позитивна промяна що се отнася до предоставянето на информация и документация в хода на проверката. Налага се изводът, че вследствие на контролната дейност на АКСУ, значителна част от доставчиците са предприели действия за привеждане на документацията в съответствие с нормативно определените изисквания.