



## ЗАПОВЕД

8/5/2022

**X** РД-01-92/ 05.08.2022

Signed by: Orieta Grueva Tumangelova

На основание чл. 56, ал. 1 от Наредбата за качеството на социалните услуги и чл. 6, ал. 5 от Устройствения правилник на Агенция за качеството на социалните услуги,

### НАРЕЖДАМ:

I. Утвърждавам Годишен анализ за състоянието и ефективността на социалните услуги през 2021 г.

II. Настоящата заповед влиза в сила от деня на издаването ѝ.

Контрол по изпълнение на заповедта възлагам на главния секретар на Агенцията за качеството на социалните услуги.

Настоящата заповед да бъде сведена до знанието на главния секретар, директорите на дирекции и чрез тях до всички служители в Агенцията за качеството на социалните услуги за сведение и изпълнение.

5.8.2022 г.

**X** В.Тахова

ВИКТОРИЯ ТАХОВА  
ИЗПЪЛНИТЕЛЕН ДИРЕКТОР  
Signed by: Viktoriya Nikolova Tahova



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Министерство на труда и социалната политика

Агенция за качеството на социалните услуги



# ГОДИШЕН АНАЛИЗ

на

**състоянието и ефективността на социалните  
услуги през 2021 година**

*юли 2022 г.*

## Съдържание

---

Резюме.....	9
Увод.....	12
Представяне на данните и методика.....	13
<b>ЧАСТ Първа – анализ .....</b>	<b>14</b>
<b>А. Организация и управление на социалните услуги.....</b>	<b>14</b>
1. Място и концентрация на социалните услуги .....	14
2. Среда на предоставяне .....	18
3. Собственост, възлагане и форми на предоставяне.....	20
4. Достъпност на услугите .....	26
5. Безопасност за потребителите и служителите в социалните услуги.....	29
6. Финансиране и такси .....	32
7. Потребители .....	40
<b>Б. Структура и развитие на служителите .....</b>	<b>50</b>
8. Общи данни и структура на служителите .....	50
9. Квалификация (профил) на служителите .....	65
10. Развитие на работната сила – обучения и супервизии.....	65
11. Възнаграждения на служителите.....	94
<b>В. Ефективност и резултати .....</b>	<b>107</b>
12. Управление на случаите .....	107
13. Ежедневие, социална работа, медицинска грижа .....	110
14. Постигнати резултати за потребителите .....	112
15. Програми за развитие на качеството .....	113
16. Права и закрила на потребителите .....	114
17. Участие на потребителите (напр. Съвети на потребителите, избор на храна и занимания) .....	117
<b>ЧАСТ Втора – приложения .....</b>	<b>118</b>
Приложение 1: Добри и обещаващи практики за високо качество .....	118

## Списък на фигурите

---

<i>Графика 1: Годишни отчети по населени места на СУ: .....</i>	<i>14</i>
<i>Графика 2: Профил на предоставяните СУ, съгласно ЗСУ: .....</i>	<i>15</i>
<i>Графика 3: Годишни справки по домове:.....</i>	<i>17</i>
<i>Графика 4: Проверки по населени места: .....</i>	<i>17</i>
<i>Графика 5. Извършени основни ремонти в социални услуги през 2021 г.:.....</i>	<i>18</i>

Графика 6. Необходимост от основни ремонти в социалните услуги: .....	18
Графика 7. Планирани основни ремонти в социални услуги през 2022 г.: .....	19
Графика 8. Общини с най-голяма разлика между необходимими и планирани през 2022 г. основни ремонти: .....	19
Графика 9. Придобито през 2021 г. оборудване или обзавеждане, пряко свързано с предоставянето на услугата: .....	20
Графика 10. Социални услуги предоставяни и финансирани от частни доставчици (без държавно/общинско финансиране): .....	20
Графика 11. Разпределение на социалните услуги (по чл. 15 на ЗСУ), предоставяни и финансирани от частни доставчици: .....	21
Графика 12. Форма на предоставяне на социалните услуги (чл. 29, ал. 3 от ЗСУ): .....	22
Графика 13. Видове социални услуги, предоставяни от общините: .....	22
Графика 14. Видове социални услуги, предоставяни от общините чрез специално създадени юридически лица: .....	23
Графика 15. Видове социални услуги, предоставяни чрез възлагане на частни доставчици на социални услуги: .....	24
Графика 16. Проведени конкурси през 2021 г. за възлагане по чл. 64 от ЗСУ по видове услуги: .....	25
Графика 17. Срокове на сключени през 2021 г. договори за управление на социални услуги: .....	25
Графика 18. Новосъздадени социални услуги през 2021 г.: .....	26
Графика 19. Обща оценка на достъпността по информация от Годишни анализи на общините: .....	27
Графика 20. Обща оценка на достъпността по информация от годишните справки на домовете за хора с увреждания: .....	28
Графика 21. Обща оценка на достъпност до социалните услуги по информация от Констативни протоколи: .....	29
Графика 22. Пожарна безопасност: .....	30
Графика 23. Достъпна среда в СУ: .....	32
Графика 24. Брой и движение на потребителите на услугата „Информирание и консултиране“: .....	40
Графика 25. Брой и движение на потребителите в услугата „Застъпничество и посредничество“: .....	41
Графика 26. Брой и движение на потребителите в услугата „Общностна работа“: .....	42
Графика 27. Брой и движение на потребителите в услугата „Терапия и рехабилитация“: .....	43
Графика 28. Брой и движение на потребителите в услугата „Обучение за придобиване на умения“: .....	44
Графика 29. Брой и движение на потребителите в услугата „Подкрепа за придобиване на трудови умения“: .....	44
Графика 30. Брой и движение на потребителите в услугата „Дневна грижа“: .....	45
Графика 31. Брой и движение на потребителите в услугата „Резидентна грижа“: .....	46
Графика 32. Брой и движение на потребителите в услугата „Осигуряване на подслон“: .....	46
Графика 33. Брой и движение на потребителите в услугата „Асистентска подкрепа“: .....	47
Графика 34. Брой и движение на потребителите в общодостъпните социални услуги: .....	48
Графика 35. Брой и движение на потребителите в услуги с наименования, използвани в законодателството преди влизането в сила на ЗСУ: .....	48
Графика 36. Брой на потребителите в домовете по възраст: .....	49
Графика 37. Служители в СУ – съотношение между заети специалисти и неспециалисти (в %-ти): .....	52

Графика 38. Информирание и консултиране – съотношение между заети специалисти и неспециалисти (в %-ти):	53
Графика 39. Застъпничество и посредничество – съотношение между заети специалисти и неспециалисти (в %-ти):	54
Графика 40. Общностна работа – съотношение между заети специалисти и неспециалисти (в %-ти):	54
Графика 41. Терапия и рехабилитация – съотношение между заети специалисти и неспециалисти (в %-ти):	55
Графика 42. Обучение за придобиване на умения – съотношение между заети специалисти и неспециалисти (в %-ти):	56
Графика 43. Подкрепа за придобиване на трудови умения – съотношение между заети специалисти и неспециалисти (в %-ти):	56
Графика 44. Съотношение между заети специалисти и неспециалисти (в %-ти) в услугите по чл. 15 от т. 1 до т. 6 от общите отчети на доставчиците:	57
Графика 45. Дневна грижа – съотношение между заети специалисти и неспециалисти (в %-ти):	58
Графика 46. Резидентна грижа – съотношение между заети специалисти и неспециалисти (в %-ти):	59
Графика 47. Осигуряване на подслон – съотношение между заети специалисти и неспециалисти (в %-ти):	59
Графика 48. Асистентска подкрепа – съотношение между заети специалисти и неспециалисти (в %-ти):	60
Графика 49. Съотношение между заети специалисти и неспециалисти (в %-ти) в услугите по чл. 12 от ЗСУ:	61
Графика 50. Съотношение между заети специалисти и неспециалисти (в %-ти) в услуги с наименования, използвани в законодателството преди влизането в сила на ЗСУ:	62
Графика 51. Съотношение между заети специалисти и неспециалисти (в %-ти) в Годишни справки:	62
Графика 52. Въвеждащи обучения във всички СУ:	67
Графика 53. Надграждащи обучения във всички СУ:	68
Графика 54. Обучения на ръководителите в услугите по чл. 15, т. 1 до т. 6	68
Графика 55. Въвеждащи обучения в СУ по чл. 15, т. 1 до т. 6 от ЗСУ:	69
Графика 56. Надграждащи обучения в СУ по чл. 15, т. 1 до т. 6 от ЗСУ:	69
Графика 57. Обучения на ръководителите в СУ по чл. 15, т. 1 до т. 6 от ЗСУ:	69
Графика 58. Въвеждащи обучения в СУ Дневна грижа:	71
Графика 59. Надграждащи обучения в СУ Дневна грижа:	71
Графика 60. Обучения на ръководителите в СУ Дневна грижа:	71
Графика 61. Въвеждащи обучения в СУ Резидентна грижа:	72
Графика 62. Надграждащи обучения в СУ Резидентна грижа:	72
Графика 63. Обучения на ръководителите в СУ Резидентна грижа:	72
Графика 64. Въвеждащи обучения в СУ Осигуряване на подслон:	73
Графика 65. Надграждащи обучения в СУ Осигуряване на подслон:	73
Графика 66. Обучения на ръководителите в СУ Осигуряване на подслон:	73
Графика 67. Въвеждащи обучения в СУ Асистентска подкрепа:	73
Графика 68. Надграждащи обучения в СУ Асистентска подкрепа:	74
Графика 69. Обучения на ръководителите в СУ Асистентска подкрепа:	74
Графика 70. Въвеждащи обучения в СУ по чл. 12 от ЗСУ:	74
Графика 71. Надграждащи обучения в СУ по чл. 12 от ЗСУ:	75

Графика 72. Обучения на ръководителите в СУ по чл. 12 от ЗСУ:.....	75
Графика 73. Въвеждащи обучения в услуги с наименования, използвани в законодателството преди влизането в сила на ЗСУ – ЦОП, ЦСРИ, ДСХ, КСУ и др.: .....	75
Графика 74. Надграждащи обучения в услуги с наименования, използвани в законодателството преди влизането в сила на ЗСУ – ЦОП, ЦСРИ, ДСХ, КСУ и др.:.....	76
Графика 75. Обучения на ръководителите в услуги с наименования, използвани в законодателството преди влизането в сила на ЗСУ– ЦОП, ЦСРИ, ДСХ, КСУ и др.:.....	76
Графика 76. Информация от Годишни справки за въвеждащи обучения:.....	76
Графика 77. Информация от Годишни справки за надграждащи обучения:.....	77
Графика 78. Информация от Годишни справки за обучения на ръководителите:.....	77
Графика 79. Проведени супервизии по месеци за 2021 г. във всички СУ: .....	79
Графика 80. Съотношение на броя на услугите по отношение на провеждани супервизии във всички СУ:.....	79
Графика 81. Проведени супервизии по месеци за 2021 г. в СУ Информирание и консултиране: ..	80
Графика 82. Съотношение на броя на услугите по отношение на провеждани супервизии в СУ Информирание и консултиране: .....	80
Графика 83. Проведени супервизии по месеци за 2021 г. в СУ Застъпничество и посредничество: .....	81
Графика 84. Съотношение на броя на услугите по отношение на провеждани супервизии в СУ Застъпничество и посредничество: .....	81
Графика 85. Проведени супервизии по месеци за 2021 г. в СУ Общностна работа:.....	82
Графика 86. Съотношение на броя на услугите по отношение на провеждани супервизии в СУ Общностна работа:.....	82
Графика 87. Проведени супервизии по месеци за 2021 г. в СУ Терапия и рехабилитация:.....	83
Графика 88. Съотношение на броя на услугите по отношение на провеждани супервизии в СУ Терапия и рехабилитация:.....	83
Графика 89. Проведени супервизии по месеци за 2021 г. в СУ Обучение за придобиване на умения: .....	84
Графика 90. Съотношение на броя на услугите по отношение на провеждани супервизии в СУ Обучение за придобиване на умения: .....	84
Графика 91. Проведени супервизии по месеци за 2021 г. в СУ Подкрепа за придобиване на трудови умения:.....	85
Графика 92. Съотношение на броя на услугите по отношение на провеждани супервизии в СУ Подкрепа за придобиване на трудови умения: .....	85
Графика 93. Проведени супервизии по месеци за 2021 г. в СУ по чл. 15, т. 1 до т. 6, с общи отчети: .....	86
Графика 94. Съотношение на броя на услугите по отношение на провеждани супервизии в СУ по чл. 15, т. 1 до т. 6, с общи отчети: .....	86
Графика 95. Проведени супервизии по месеци за 2021 г. в СУ Дневна грижа: .....	87
Графика 96. Съотношение на броя на услугите по отношение на провеждани супервизии в СУ Дневна грижа: .....	87
Графика 97. Проведени супервизии по месеци за 2021 г. в СУ Резидентна грижа: .....	88
Графика 98. Съотношение на броя на услугите по отношение на провеждани супервизии в СУ Резидентна грижа: .....	88
Графика 99. Проведени супервизии по месеци за 2021 г. в СУ Осигуряване на подслон:.....	89
Графика 100. Съотношение на броя на услугите по отношение на провеждани супервизии в СУ Осигуряване на подслон:.....	89
Графика 101. Проведени супервизии по месеци за 2021 г. в СУ Асистентска подкрепа:.....	90

Графика 102. Съотношение на броя на услугите по отношение на провеждани супервизии в СУ Асистентска подкрепа:.....	90
Графика 103. Проведени супервизии по месеци за 2021 г. в СУ по чл. 12 от ЗСУ: .....	91
Графика 104. Съотношение на броя на услугите по отношение на провеждани супервизии в СУ по чл. 12 от ЗСУ: .....	91
Графика 105. Проведени супервизии по месеци за 2021 г. в ЦОП, ЦСРИ, ДСХ, КСУ и др.: .....	92
Графика 106. Съотношение на броя на услугите по отношение на провеждани супервизии ЦОП, ЦСРИ, ДСХ, КСУ и др.: .....	92
Графика 107. Информация от Годишни справки за проведени супервизии по месеци за 2021 г. в ДПЛУ: .....	93
Графика 108. Информация от Годишни справки за съотношение на броя на услугите по отношение на провеждани супервизии в ДПЛУ:.....	93
Графика 109. Обобщена информация за процента на изразходваните средства за заплати във всички СУ ДДД:.....	98
Графика 110. Информация за процента на изразходваните средства за заплати в СУ Информирани и консултирани: .....	98
Графика 111. Информация за процента на изразходваните средства за заплати в СУ Застъпничество и посредничество: .....	99
Графика 112. Информация за процента на изразходваните средства за заплати в СУ Общностна работа:.....	99
Графика 113. Информация за процента на изразходваните средства за заплати в СУ Терапия и рехабилитация: .....	100
Графика 114. Информация за процента на изразходваните средства за заплати в СУ Обучение за придобиване на умения:.....	100
Графика 115. Информация за процента на изразходваните средства за заплати в СУ Подкрепа за придобиване на трудови умения: .....	101
Графика 116. Информация за процента на изразходваните средства за заплати в СУ по чл. 15, т. 1 до т. 6 (с общи отчети): .....	101
Графика 117. Информация за процента на изразходваните средства за заплати в СУ Дневна грижа: .....	102
Графика 118. Информация за процента на изразходваните средства за заплати в СУ Резидентна грижа: .....	103
Графика 119. Информация за процента на изразходваните средства за заплати в СУ Осигуряване на подслон:.....	103
Графика 120. Информация за процента на изразходваните средства за заплати в СУ Асистентска подкрепа:.....	104
Графика 121. Информация за процента на изразходваните средства за заплати в СУ по чл. 12 от ЗСУ: .....	104
Графика 122. Информация за процента на изразходваните средства за заплати в – ЦОП, ЦСРИ, ДСХ, КСУ и др.: .....	105
Графика 123. Информация от Годишни справки за процента на изразходваните средства за заплати в Домове за пълнолетни лица с увреждания: .....	106
Графика 124: Разпределение на ПОП, ИОП, ИПП и договори с потребителите по социални услуги:.....	107
Графика 125: Общ преглед на ПОП на потребителите на СУ:.....	107
Графика 126: Разпределение на ИОП на потребителите на СУ:.....	108
Графика 127: Разпределение на ИПП на потребителите на СУ:.....	108
Графика 128: Разпределение на договорите с потребители на социални услуги:.....	110

Графика 129: Разпределение на съществуващите съвети на потребители по видове социални услуги: .....	117
---	-----

## Списък на таблиците

Таблица 1: Годишни отчети по видове услуги: .....	13
Таблица 2. Общ преглед на достъпността до домовете за хора с увреждания: .....	28
Таблица 3. Пожарна безопасност в услуги за хора с увреждания и лица в надтрудоспособна възраст: .....	30
Таблица 4. Достъпна среда в сградата за хора с увреждания: .....	31
Таблица 5. Източници и размер на финансиране на социалната услуга ИК: .....	33
Таблица 6. Източници и размер на финансиране на социалната услуга ЗП: .....	33
Таблица 7. Източници и размер на финансиране на социалната услуга ОР: .....	34
Таблица 8. Източници и размер на финансиране на социалната услуга ТР: .....	34
Таблица 9. Източници и размер на финансиране на социалната услуга ОПУ: .....	34
Таблица 10. Източници и размер на финансиране на социалната услуга ППТУ: .....	35
Таблица 11. Източници и размер на финансиране на социалната услуга ДГ: .....	35
Таблица 12. Източници и размер на финансиране на социалната услуга РГ: .....	36
Таблица 13. Източници и размер на финансиране на социалната услуга ОП: .....	36
Таблица 14. Източници и размер на финансиране на социалната услуга АП: .....	36
Таблица 15. Източници и размер на финансиране на социалната услуга .....	37
Таблица 16. Източници и размер на финансиране на общодостъпните социални услуги: .....	37
Таблица 17. Източници и размер на финансиране на домове за хора с увреждания: .....	38
Таблица 18. Източници и размер на финансиране на социалните услуги .....	38
Таблица 19. Неплатени такси в домовете за пълнолетни лица с увреждания. ....	39
Таблица 20. Общ брой потребители по вид услуги: .....	49
Таблица 21. Служители в СУ по чл. 15, т. 1 до т. 10 от ЗСУ: .....	51
Таблица 22. Служители в СУ по чл. 12, ал. 2 от ЗСУ: .....	51
Таблица 23. Служители в услуги с наименования, използвани в законодателството преди влизането в сила на ЗСУ (ЦОП, ЦСРИ и др.): .....	51
Таблица 24. Информация за служителите от Годишни справки: .....	52
Таблица 25. Брой на служителите в СУ Информирание и консултиране: .....	53
Таблица 26. Брой на служителите в СУ Застъпничество и посредничество: .....	54
Таблица 27. Брой на служителите в СУ Общностна работа: .....	54
Таблица 28. Брой на служителите в СУ Терапия и рехабилитация: .....	55
Таблица 29. Брой на служителите в СУ Обучение за придобиване на умения: .....	55
Таблица 30. Брой на служителите в СУ Подкрепа за придобиване на трудови умения: .....	56
Таблица 31. Брой на служителите от общите отчети на доставчиците за услугите по чл. 15 от т. 1 до т. 6: .....	57
Таблица 32. Брой на служителите в СУ Дневна грижа: .....	58
Таблица 33. Брой на служителите в СУ Резидентна грижа: .....	58
Таблица 34. Брой на служителите в СУ Осигуряване на подслон: .....	59
Таблица 35. Брой на служителите в СУ Асистентска подкрепа: .....	60
Таблица 36. Брой на служителите в услугите по чл. 12 от ЗСУ: .....	60
Таблица 37. Брой на служителите в услуги с наименования, използвани в законодателството преди влизането в сила на ЗСУ: .....	61
Таблица 38. Брой на служителите предоставен в Годишните справки: .....	62

Таблица 39. Информация за обученията на служителите в СУ по чл. 15 от т. 1 до т. 10 от ЗСУ:	66
Таблица 40. Информация за обученията на служителите в общодостъпните СУ:	66
Таблица 41. Информация за обученията на служителите в услуги с наименования, използвани в законодателството преди влизането в сила на ЗСУ:	67
Таблица 42. Информация за обученията от Годишни справки:	67
Таблица 43. Информация за супервизиите на служителите във всички СУ:	78
Таблица 44. Проведени супервизии по месеци за 2021 г. в СУ Информирание и консултиране:	80
Таблица 45. Проведени супервизии по месеци за 2021 г. в СУ Застъпничество и посредничество:	81
Таблица 46. Проведени супервизии по месеци за 2021 г. в СУ Общностна работа:	82
Таблица 47. Проведени супервизии по месеци за 2021 г. в СУ Терапия и рехабилитация:	83
Таблица 48. Проведени супервизии по месеци за 2021 г. в СУ Обучение за придобиване на умения:	84
Таблица 49. Проведени супервизии по месеци за 2021 г. в СУ Подкрепа за придобиване на трудови умения:	85
Таблица 50. Проведени супервизии по месеци за 2021 г. в СУ по чл. 15, т. 1 до т. 6, с общи отчети:	86
Таблица 51. Проведени супервизии по месеци за 2021 г. в СУ Дневна грижа:	87
Таблица 52. Проведени супервизии по месеци за 2021 г. в СУ Резидентна грижа:	88
Таблица 53. Проведени супервизии по месеци за 2021 г. в СУ Осигуряване на подслон:	89
Таблица 54. Проведени супервизии по месеци за 2021 г. в СУ Асистентска подкрепа:	90
Таблица 55. Проведени супервизии по месеци за 2021 г. в СУ по чл. 12 от ЗСУ:	91
Таблица 56. Проведени супервизии по месеци за 2021 г. в ЦОП, ЦСРИ, ДСХ, КСУ и др.:	92
Таблица 57. Информация от Годишни справки за проведени супервизии по месеци за 2021 г. в ДПЛУ:	93
Таблица 58. Възнаграждения на служителите в СУ по чл. 15, т. 1 до т. 10 от ЗСУ:	95
Таблица 59. Възнаграждения на служителите в СУ по чл. 12 от ЗСУ:	95
Таблица 60. Възнаграждения на служителите в услуги с наименования, използвани в законодателството преди влизането в сила на ЗСУ:	96
Таблица 61. Информация за обученията от Годишни справки:	96
Таблица 62. Обобщена информация за процента на изразходвани средства за заплати във всички ДДД СУ:	96
Таблица 63. Постигнати резултати за потребителите:	112
Таблица 64. Програми за развитие на качеството по видове социални услуги:	114
Таблица 65. Контрол и мониторинг от доставчика на СУ – по видове социални услуги:	114

## Използвани съкращения

АКСУ	Агенция за качеството на социалните услуги
ГАО	Годишен анализ на общината
ГО	Годишен отчет
ГС	Годишна справка
ДДД	Делегирана от държавата дейност
ЗСУ	Закон за социалните услуги
ИОП	Индивидуална оценка на потребностите
ИПП	Индивидуален план за подкрепа
КП	Констативен протокол
ПЗГ	План за здравни грижи

ПОП	Първоначална оценка на потребностите
ПРК	Програма за развитие на качеството
СУ	Социална услуга / социални услуги

*Съкращения на названия на социални услуги по Закона за социалните услуги*

АП	Асистентска подкрепа
ДГ	Дневна грижа
ЗП	Застъпничество и посредничество
ИК	Информирание и консултиране
ОП	Осигуряване на подслон
ОПУ	Обучение за придобиване на умения
ОР	Общностна работа
ППТУ	Подкрепа за придобиване на трудови умения
РГ	Резидентна грижа
ТР	Терапия и рехабилитация

*Съкращения на услуги с наименования, използвани в законодателството преди влизането в сила на ЗСУи домове*

ДПЛД	Дом за пълнолетни лица с деменция
ДПЛПР	Дом за пълнолетни лица с психични разстройства
ДПЛСН	Дом за пълнолетни лица със сетивни нарушения
ДПЛФУ	Дом за пълнолетни лица с физически увреждания
ДПЛУ	Дом за пълнолетни лица с увреждания (обобщено название)
ДПЛУИ	Дом за пълнолетни лица с умствена изостаналост
ДСХ	Дом за стари хора
ДЦДМУ	Дневен център за деца и младежи с увреждания
ДЦПЛУ	Дневен център за пълнолетни лица с увреждания
ДЦСХ	Дневен център за стари хора
ЗЖЛПР	Защитено жилище за лица с психически разстройства
ЗЖЛУИ	Защитено жилище за лица с умствена изостаналост
ЦНСТДБУ	Център за настаняване от семеен тип за деца без увреждания
ЦНСТДМБУ	Център за настаняване от семеен тип за деца и младежи без увреждания
ЦНСТДМУ	Център за настаняване от семеен тип за деца и младежи с увреждания
ЦНСТПЛУИ	Център за настаняване от семеен тип за пълнолетни лица с умствена изостаналост
ЦОП	Център за обществена подкрепа
ЦРДУ	Център за работа с деца на улицата
ЦСРИ	Център за социална рехабилитация и интеграция

## Резюме

Настоящият анализ е свързан с изпълнението на една от основните задачи, поставени пред Агенцията за качеството на социалните услуги (АКСУ) и залегнали в Стратегическия план на АКСУ за периода 2021-2024 г. – своевременно да организира процеса на национално ниво на системно събиране, обобщаване и анализиране на информация въз основа на критериите за изпълнение на стандартите за качество на социалните услуги.

Въз основа на данните и информацията в анализа могат да се направят изводи относно организацията и управлението на социалните услуги, структурата и развитието на служителите в тях, постигнатата ефективност и резултати.

От постъпилите годишни отчети на доставчици на социални услуги е видно, че мрежата от социални услуги е добре развита, като обхваща всички населени места от градски тип, както и над 200 села. Най-голяма е концентрацията на предоставяните услуги, както по вид, така и по количество, в столицата и големите областни центрове – Пловдив, Варна, Велико Търново и др.

Материалната база, в която се предоставят социалните услуги периодично се обновява, дори да има известно забавяне във времето, затруднения и изключения, но необходимите дейности по поддръжката и подобряването ѝ се изпълняват.

Частните доставчици имат все по-голяма роля за реализиране правото на достъп и създаването на всеобхватна мрежа от разнообразни социални услуги на територията на страната – 17 % от всички социални услуги се предоставят и финансират от частни доставчици. Предоставянето на 23 % от социалните услуги държавно делегирана дейност също е възложено на частни доставчици. Най-често на частни доставчици се възлага с един договор управлението на няколко от услугите по чл. 15, т. 1 до т. 6 от ЗСУ.

88 % от общините в страната отчитат, че предоставят достъпни социални услуги, т.е. налична е добра пътна инфраструктура, услугите са на централни и комуникативни места, има осигурен достъп до публичен транспорт или осигурен транспорт от и до социалните услуги, има достъпна среда съгласно изискванията. На отделни места има проблем с достъпа при зимни условия за ограничен период от време.

Нисък е делът на социалните услуги, проверени от служители на АКСУ, които нямат осигурена пожарна безопасност. Достъпна среда в сградите на услугите се наблюдава в над 70 % от тях.

Във всички проверени социални услуги има издадени заповеди за утвърждаване на правилник за работа в условията на пандемия от COVID-19 и план с мерки, срокове и отговорни лица за предотвратяване и превенция на риска от заразяване.

По-голям е броят на услугите с държавно финансиране 59 % от общия брой услуги и обхваща 65 % от потребителите. Преходен остатък има в 103 от услугите (държавно делегирана дейност), дофинансиране в 81 бр. и дарения в 89 бр. Минимален е броят на частните доставчици, които са представили информация за размера на финансирането на социалната услуга в отчетите и затова те не са отразени в анализа.

Социалните услуги „Асистентска подкрепа“, „Информирание и консултиране“ и „Терапия и рехабилитация“ имат най-голям брой потребители от всички социални услуги. С най-малък брой потребители е услугата „Осигуряване на подслон“.

Броят на услугите, за които е обобщена информацията за служителите е 2 597. Общият брой по щатно разписание на всички служители е 23 266 бр., а реално заетите места са 23 639 бр. Служителите, наети на граждански договори са 2 450 бр. като трябва да се има предвид, че голяма част от служителите работят в няколко услуги едновременно и информацията за тях е подавана във всички отчети на съответния доставчик. Съотношението на специалисти към неспециалисти за всички СУ е 62 % : 38 %.

Основните проблеми, свързани с работната сила в социалните услуги, които по-голямата част от общините посочват са: недостиг на персонал, ниско заплащане, недостиг на квалифицирани служители, на обучения и супервизии, на щатни бройки, както и, че част от работещите в услугите са в пред пенсионна или в пенсионна възраст, а условията на труд са лоши.

В обхванатите около 3 310 служители и ръководители при проверките извършени от АКСУ през 2021 г. е констатирано, че в по-голямата си част те отговарят на изискванията за образование и квалификация на заеманата длъжност.

От всички провеждани в социалните услуги обучения най-малък е дялът на въвеждащите обучения, дължащо се на сравнително постоянен състав на служителите в услугата и липсата на нови кадри, следват надграждащите обучения и най-голям процент проведени обучения са тези на ръководителите на услугите. В 72 % от социалните услуги са провеждани надграждащи обучения, в 73 % - обучения на ръководителите и в 69% от СУ са провеждани супервизии. Най-висок е средния нетен месечен размер на възнагражденията на един служител в услугите от резидентен тип (843 лв.), а най-нисък в социалната услуга „Асистентска подкрепа“ (332 лв.), като средният размер на възнагражденията за всички услуги е около 666 лв. Най-често за заплати се изразходват между 60 и 79 % от бюджета на съответната услуга.

За повечето социални услуги, обект на анализа има сключени договори между потребителите ползващи социалната услуга и доставчика на социалната услуга. Налични са разминавания между сключените договори с лицата, ползващи социалните услуги и изготвените индивидуални оценки на потребностите, както и индивидуалните планове на потребителите.

В по-голямата част организирането на храненето на потребителите на услуги – където е осигурено такова – се извършва по предварително изготвено и утвърдено меню, а в случаите на предприети превантивни мерки в пандемичната ситуация – потребителите се хранят на смени. Основно са организирани по три хранения на ден, като за потребители, с установени специфични заболявания, изискващи диетично хранене са осигурени допълнително една или две междинни закуски. В голяма част от тези услуги, седмичното меню се изготвя с участието на потребителите.

Социалната работа в някои услуги от резидентен тип и домовете за пълнолетни лица с увреждания, дори и да има подходящи специалисти, се свежда единствено до задоволяването на базови потребности, като хранене, поддържане на хигиена и сън. Това е крайно недостатъчно за потребителите. Те се чувстват непълноценни и това засилва усещането им за социална изолация.

Дейностите по медицинско обслужване на потребителите следва един и същ тип на предоставяне в услугите от резидентен тип. В голяма част от тези социални услуги, на потребителите се осигурява 24-часово медицинско наблюдение и грижа.

Според годишните отчети на доставчиците, най-често са изпълнени всички планирани с потребителите дейности, заложен в техните Индивидуални планове за подкрепа/грижа. По-често срещани причини за неизпълнение са свързаните с Covid-19 ограничения в цялостната организация на дейностите, напреднала възраст и влошаване на здравословното състояние, кратък престой или ползване на СУ.

От постъпилите 2 071 броя годишни отчети е видно, че не всички доставчици на социални услуги са изпълнили разпоредбите на чл. 112, ал. 1 от Закона за социалните услуги – нямат разработени собствени програми за развитие на качеството на предоставяните от тях социални услуги. Част от тях – 508 броя са дали категоричен отговор, че нямат изготвена такава програма. Останалите 1 563 броя не дават категоричен отговор на въпроса, но от дадената информация може да се направи извода, че част от тях също нямат разработена такава програма.

Установени са единични случаи на ограничаване или нарушаване правата на настанени потребители, като например прилагане на рестриктивни мерки и средства за контрол на поведението на потребителите, оказано физическо насилие върху потребителите или служителите в социалната услуга от проблемен потребител и др.

В 19 % от всички социални услуги, фигуриращи в годишните анализи на общините (243 от 1302 бр.), има сформирани съвети на потребителите към 2021 г. Най-често тази форма на вземане на решения за повишаване качеството на услугата се среща сред услугите от резидентен тип.

## Увод

Анализът на състоянието и ефективността на социалните услуги за 2021 г. е първия по рода си анализ, изготвен в изпълнение на изискванията на Закона за социалните услуги (ЗСУ), като същият е изготвен въз основа на резултатите от контролната дейност на агенцията, информацията от годишните отчети на доставчиците на социални услуги и годишните анализи на общините относно състоянието и ефективността на социалните услуги. Анализът не третира в цялост въпросите, свързани с осигуряването на достъп до социални услуги на национално ниво, изпълнението на стандартите за качество на социалните услуги и ефикасността на вложените ресурси, тъй отчетният период не съвпада с периода на приемане на цялостната подзаконова нормативна уредба в областта на социалните услуги. Той е предназначен не само за институциите, ангажирани с организацията, предоставянето и контрола на социалните услуги, а и за по-широка аудитория с интерес към социалната политика и социалното включване на уязвими групи.

Данните, на които се основава анализът, са взети от годишни отчети, справки и анализи на общините за тяхната дейност по предоставяне на социални услуги през 2021 г., които са подадени в законоустановените срокове, както и от контролната и мониторингова дейност на АКСУ.

В документа са представени данни и информация в три основни направления:

- а) организация и управление на социалните услуги;
- б) структура и развитие на служителите;
- в) ефективност и постигнатите резултати.

С това документът се приближава към структурата и съдържанието на нормативно определените в средата на 2022 г. стандарти за качество на социалните услуги<sup>1</sup>.

Въпросът за състоянието, качеството и ефективността на социалните услуги и на домовете за пълнолетни лица с увреждания е свързан с всички аспекти на тяхното функциониране. Данните и информацията, отнасяща се до организацията и управление на социалните услуги са свързани с местоположение, материална база, осигуряване на безопасна и достъпна среда за потребители и служители, осигурен финансов ресурс и обхванати потребители. Направлението “Структура и развитие на служителите“ обхваща информация за управление на човешките ресурси, ангажирани с организацията и предоставяне на услугите. Последното направление разглежда постигнатите резултати от вложените финансови ресурси, организираните и реализирани дейности от наетия човешки ресурс и степента на задоволяване на индивидуалните потребности на потребителите и постигнатия краен ефект. .

Предходната 2021 г. беше преходна за функционирането на социалните услуги, част от които продължиха да функционират по начина, по който са създадени, а други бяха създадени при условията и реда на ЗСУ, но в организацията по предоставянето на

---

<sup>1</sup> Наредба за качеството на социалните услуги, приета с ПМС № 135 от 22.06.2022 г., обн. ДВ. бр.48 от 28 юни 2022г., обн. ДВ. бр. 49 от 30 юни 2022г., обн. ДВ. бр. 50 от 1 Юли 2022 г.

услугите се прилагаха съществуващите утвърдени методики, практики и модели за действащите услуги, както и натрупания опит. .

И не на последно място – документът предлага в приложение набор от добри практики, идентифицирани като такива от доставчици на социални услуги и определяни по техни собствени критерии и методики.

### Представяне на данните и методика

Анализът се базира на данни и изводи, налични в АКСУ към месец юни 2022 г., съдържащи се в:

- Годишните отчети на доставчици на социални услуги са 2 353 броя, от които предмет на анализа са 2 071 броя, които са подадени в законоустановения срок до 31-ви март; от подадените 2 071 бр. годишни отчети, 14 са представени като годишни справки. В един годишен отчет се отчитат от 1 до 7 социални услуги, с един или няколко адреса на предоставяне. Профилът на предоставяните социални услуги (СУ) от доставчиците, съгласно Закона за социалните услуги и техния брой са показани обобщено в таблицата по-долу:

Таблица 1: Годишни отчети по видове услуги:

Профил на СУ, съгласно ЗСУ	Брой отчети	Брой отчети с отчетена 1 услуга	Брой отчети с отчетени от 2 до 7 услуги
по чл. 12	29	10	19
по чл. 15, т. 1 – 6	786	615	171
по чл.15, т. 7	194	145	49
по чл.15, т. 8	575	531	44
по чл.15, т. 9	70	57	13
по чл.15, т. 10	203	199	4
ГО, при които СУ не са профилирани от доставчиците съгласно ЗСУ (услуги с наименования, използвани в законодателството преди влизането в сила на ЗСУ)	214	203	11
Общо	2071	1760	311

#### Забележка:

✓ Данните за финансиране на СУ (точка 6 в анализа) и за възнагражденията на служителите в СУ (точка 11 в анализа) се базират на отчети за една СУ, представени в 3-та колона на таблица 1 по-горе.

- Годишни справки на съществуващите до влизането в сила на ЗСУ домове по § 34, ал. 1 – 91 броя, от които обект на анализа са 77 броя. Останалите 14 са годишни отчети на домове, подадени грешно като годишни справки.

- Годишни анализи на състоянието и ефективността на социалните услуги, които се предоставят на територията на общината 245 броя, от които предмет на анализа са 152 броя (93 броя са подадени извън сроковете по чл. 113, ал. 2 – след 30 април 2022 г.).

- Извършени проверки на социални услуги от контролни органи на АКСУ за 2021 година – 379 броя Констативни протоколи (КП).

## ЧАСТ Първа – анализ

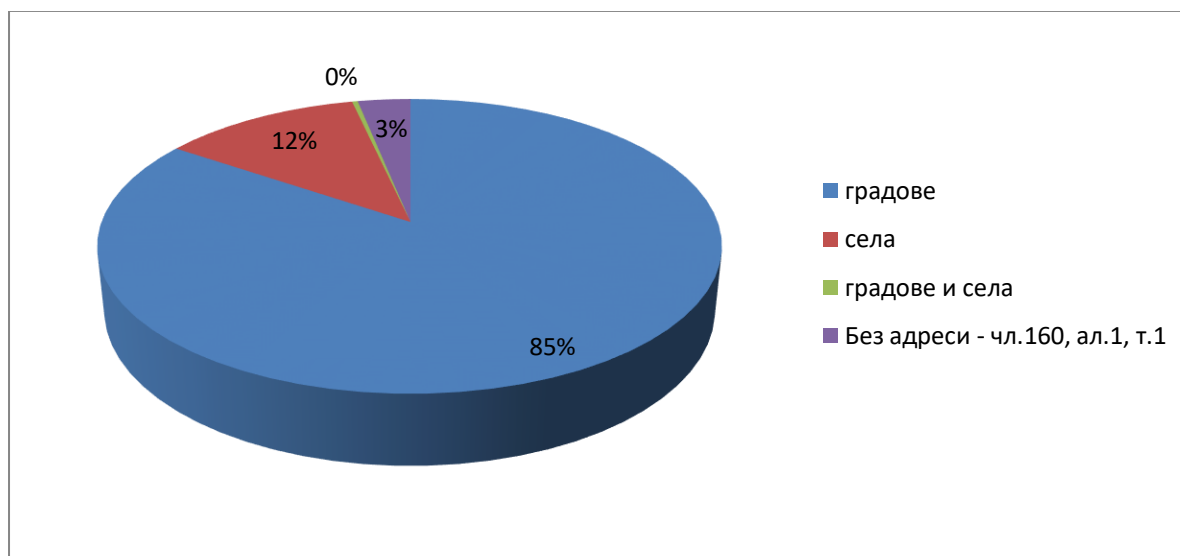
### А. Организация и управление на социалните услуги

#### 1. Място и концентрация на социалните услуги

##### 1.1. Годишни отчети на доставчици на социални услуги.

От постъпилите в срок в АКСУ 2 071 броя годишни отчети на СУ, 1 750 СУ се предоставят в градове, 249 в села и 7 в градове и села (доставчиците на СУ са посочили повече от един адрес на предоставяне). Отчетите са за услуги, които се предоставят във всичките 28 области на страната, като най-много са в областите София – 249 броя, Пловдив – 203 броя и Варна 163 броя, а най-малко са в областите Разград – 31 броя и по 32 броя в Габрово Добрич и Шумен. Годишните отчети, при които не могат да се уточнят адресите на предоставяне поради това, че частните доставчици не са лицензирани по реда на ЗСУ, както и лицензирани доставчици, които не са подали до АКСУ уведомление за стартиране на дейността съгласно изискванията на чл. 160, ал. 1, т. 1, са 65 броя.

Графика 1: Годишни отчети по населени места на СУ:

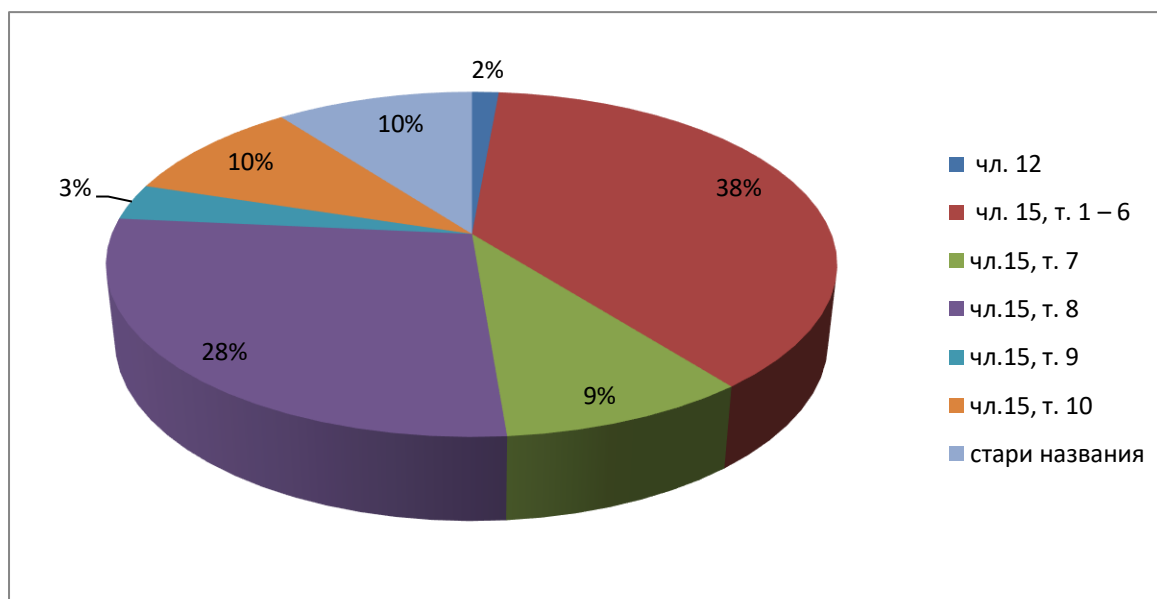


Според профила и съдържанието си годишните отчети представят данни за 1 до 7 социални услуги, с посочени един или повече адреса на предоставяне. Профилът на предоставяните социалните услуги от доставчиците, съгласно Закона за социалните услуги (ЗСУ) е следният:

- по чл. 12 (информирание, консултиране и обучение за реализиране на социални права и за развиване на умения, които се предоставят за срок, не по-дълъг от два месеца; мобилна превантивна общностна работа) – 29 бр.;
- по чл. 15, т. 1 – 6 (информирание и консултиране, застъпничество и посредничество, общностна работа, терапия и рехабилитация, обучение за придобиване на умения и подкрепа за придобиване на трудови умения) – 786 бр.;

- по чл. 15, т. 7 (дневна грижа) – 194 бр.;
- по чл. 15, т. 8 (резидентна грижа) – 575 бр.;
- по чл. 15, т. 9 (осигуряване на подслон) – 70 бр.;
- по чл. 15, т. 10 (асистентска подкрепа) – 203 бр.;
- годишни отчети, при които СУ не са профилирани от доставчиците съгласно ЗСУ (услуги с наименования, използвани в законодателството преди влизането в сила на ЗСУ) – 214 бр.

*Графика 2: Профил на предоставяните СУ, съгласно ЗСУ:*



27 общодостъпни СУ се предоставят в градове и 2 СУ в села на 11 области, като най-много са в област София – 5 броя, Варна, Пловдив и Хасково – 4 броя, Бургас и Търговище – 3 броя, Силистра – 2 броя и по 1 брой в Плевен, Смолян, Стара Загора и Ямбол.

Специализираните СУ „информирание и консултиране“, „застъпничество и посредничество“, „общностна работа“, „терапия и рехабилитация“, „обучение за придобиване на умения“ и „подкрепа за придобиване на трудови умения“ се предоставят в: 708 СУ в градове, 40 СУ в села и 5 СУ в град и село (доставчиците на СУ са посочили повече от един адрес на предоставяне). Услугите се предоставят във всичките 28 области на страната, като най-много са в областите София – 129 броя, Пловдив – 123 броя и Варна – 97 броя, а най-малко са в областите Стара Загора – 6 броя, Ловеч и Силистра по 4 броя. При 33 от отчетите не могат да се уточнят адресите на предоставяне.

Специализираната СУ „дневна грижа“ се предоставя в: 169 СУ в градове и 24 в села на всичките 28 области на страната, като най-много са в областите София – 129 броя, Благоевград 17 броя, Пазарджик 12 броя и по 10 броя във Велико Търново, Стара Загора и Хасково, а най-малко са в областите Добрич и Силистра – по 2 броя и Търговище 1 брой. При 1 от отчетите не може да се уточни адреса на предоставяне.

Специализираната СУ „резидентна грижа“ се предоставя в: 430 СУ в градове, 138 села и 2 СУ в град и село (доставчиците на СУ са посочили повече от един адрес на

предоставяне). Услугите се предоставят във всичките 28 области на страната, като най-много са в областите София – 58 броя, Пловдив 39 броя и Пазарджик 34 броя, а най-малко са в областите Добрич 3 броя и Смолян 5 броя. При 5 от отчетите не могат да се уточнят адресите на предоставяне.

**Специализираната СУ „осигуряване на подслон“** се предоставя в: 63 СУ в градове и 4 СУ в села на 22 области, както най-много са в област София – 17 броя и Пазарджик 8 броя, а най-малко са в областите Благоевград, Варна, Габрово, Монтана, Перник, Разград, Софийска, Стара Загора, Търговище и Шумен – по 1 бр. При 3 от отчетите не могат да се уточнят адресите на предоставяне.

**Специализираната СУ „асистентска подкрепа“** се предоставя в: 183 СУ в градове и 10 СУ в села на всичките 28 области на страната, като най-много са в областите Варна – 17 броя, Пловдив 15 броя, Стара Загора 13 и Софийска 12 броя, а най-малко са в областите Разград и Шумен по 2 броя. При 10 от отчетите не може да се уточни адреса на предоставяне.

Годишните отчети, при които СУ не са профилирани от доставчиците съгласно ЗСУ, се предоставят в: 170 СУ в градове и 31 СУ в села в 27 области на страната (изключение прави област Монтана), като най-много са в областите Хасково – 15 броя, Софийска – 14 броя и София – 13 броя, а най-малко са в областите Шумен – 2 броя и Търговище – 1 брой. При 13 от отчетите не могат да се уточнят адресите на предоставяне.

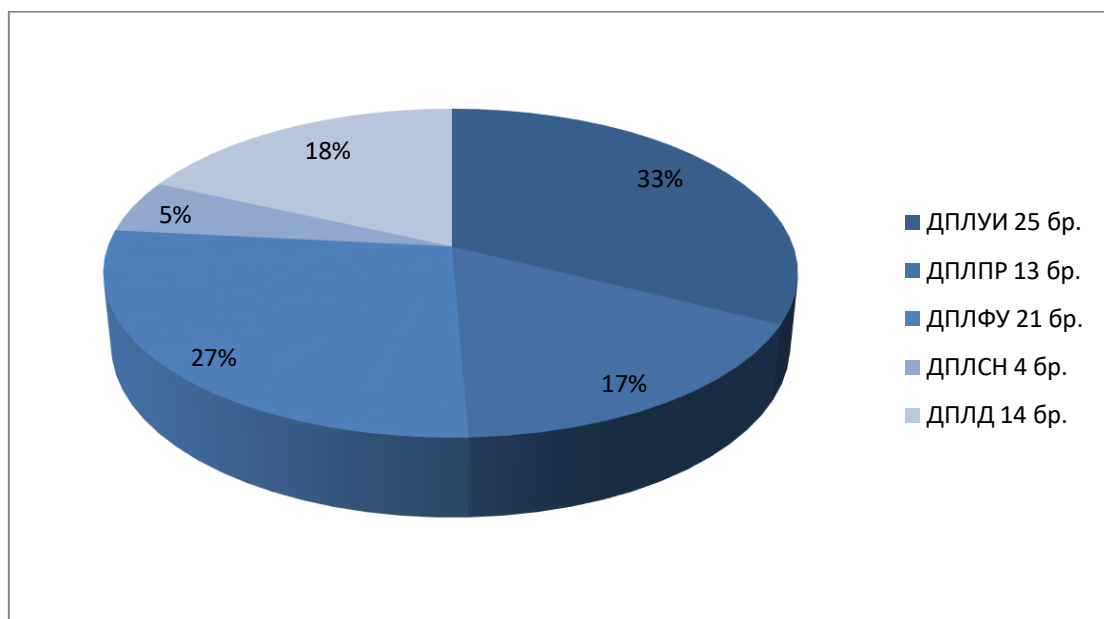
## **1.2. Годишни справки (справките) на домовете за пълнолетни лица с увреждания, определени за закриване в съответствие с регламента на § 34 на ЗСУ**

Обект на настоящия анализ са 77 броя годишни справки (от общо подадените 91 бр. справки) на съществуващите до влизането в сила на ЗСУ домове за пълнолетни лица с увреждания. Останалите 14 справки са на домове, за които доставчиците е трябвало да предоставят на АКСУ годишен отчет – съгласно разпоредбите на чл. 112, ал. 3 от ЗСУ, отнасящ се за всички останали СУ в страната. Профилът на домовете за лица с различни видове увреждания е следният:

- домове за пълнолетни лица с умствена изостаналост (ДПЛУИ) – 25 бр.
- домове за пълнолетни лица с психични разстройства (ДПЛПР) – 13 бр.
- домове за пълнолетни лица с физически увреждания (ДПЛФУ) – 21 бр.
- домове за пълнолетни лица със сетивни нарушения (ДПЛСН) – 4 бр.
- домове за пълнолетни лица с деменция (ДПЛД) – 14 бр.

Постъпилите в АКСУ 77 броя годишни справки на домове, от доставчици се предоставят в 25 града, 50 села и 2 гарови селища. Справките са за услуги, които се предоставят в 25 области на страната (изключение правят областите Кърджали, Перник и Плевен), като най-много са в областите Бургас, Монтана и Пловдив – по 7 броя, а най-малко са в областите Видин, Кюстендил, Ловеч и Търговище – по 1 брой.

Графика 3: Годишни справки по домове:

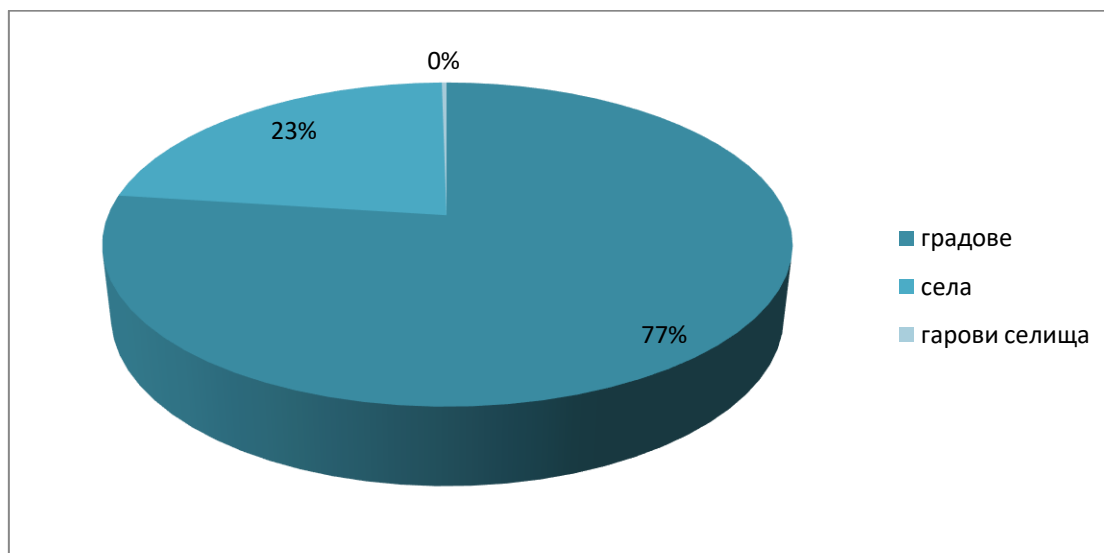


### 1.3. Извършени проверки от АКСУ за 2021 година

Извършените проверки на социални услуги от контролни органи на АКСУ за 2021 г. са 379 броя във всичките 28 области на страната. От тях в градове са 292 броя, в села 86 броя и 1 брой в гарови селища. Профилът на извършените проверки е следния:

- В специализирани институции и СУ „Резидентна грижа“, делегирани от държавата дейност (ДДД) и управлявани от общините – 61 бр.;
- В специализирани институции и СУ „Резидентна грижа“, предоставяни от частни доставчици – 82 бр.;
- По сигнали – 57 бр.;
- На новолицензирани социални услуги, предоставяни от частни доставчици, на новосъздадени социални услуги от общините, на обстоятелствата по подадени от кандидатите заявления за издаване на лицензи – 92 бр.

Графика 4: Проверки по населени места:

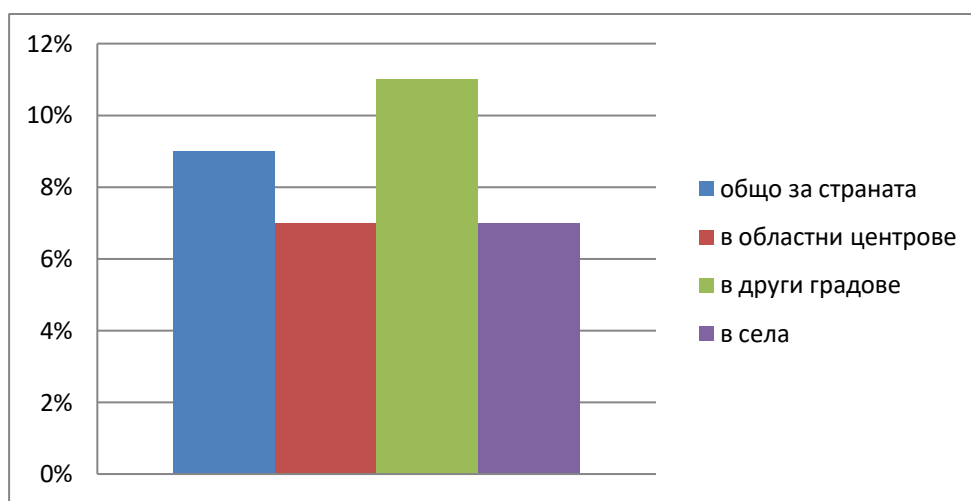


## 2. Среда на предоставяне

Осигуряването и поддържането на специализирана среда не е само нормативно определено условие за съществуването на всяка социална услуга, която не се предоставя мобилно или в домашна среда. Наличието на благоприятна и съобразена с нуждите на потребителите и служителите среда е важен фактор за предоставянето на ефективна и качествена социална услуга. Обобщена картина за състоянието на средата в социалните услуги дава информацията от годишните анализи на състоянието и ефективността на социалните услуги по чл. 113 ал. 2 от Закона за социалните услуги (ЗСУ). Данните обхващат 152 бр. Годишни анализи на общини, в които е подадена информация за 1 302 бр. СУ.

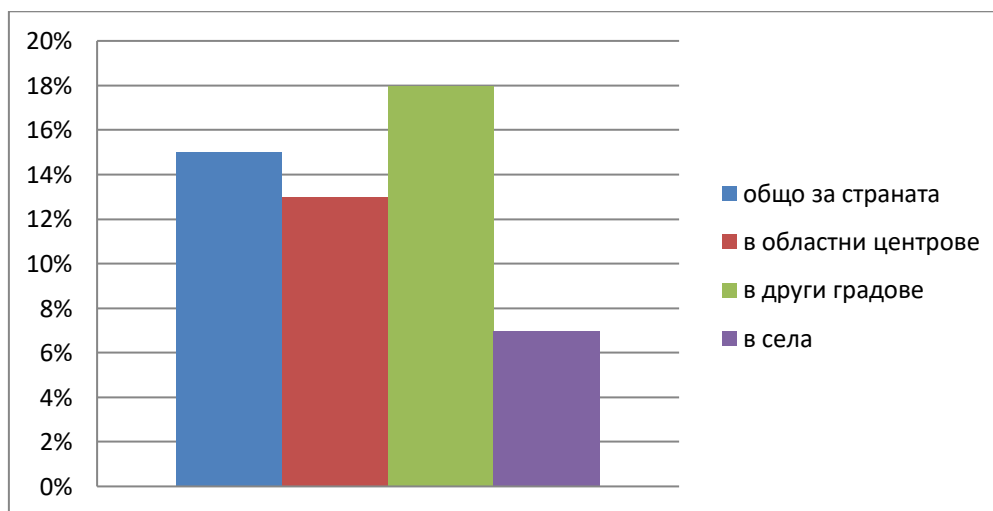
През 2021 г. са извършени основни ремонти на материалната база в 9% (114 бр.) от социалните услуги, на територията на 33% (50 бр.) от общините.

*Графика 5. Извършени основни ремонти в социални услуги през 2021 г.:*



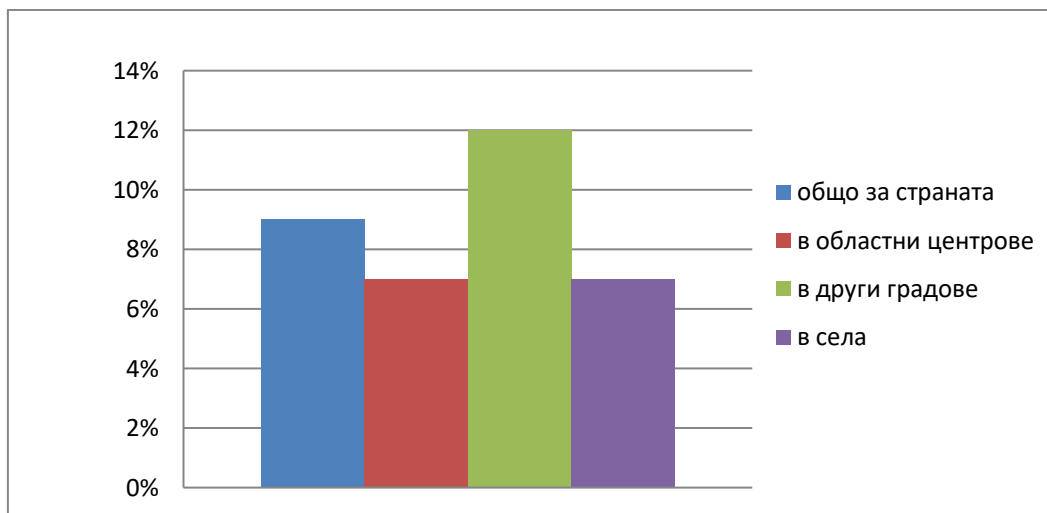
Над половината от общините (51%) декларират необходимост от основен ремонт в една или повече от услугите, разположени на нейна територия. Според предоставените годишни анализи, общо 15% (194 бр.) от всички социални услуги се нуждаят от значително подобрене на материалната база.

*Графика 6. Необходимост от основни ремонти в социалните услуги:*



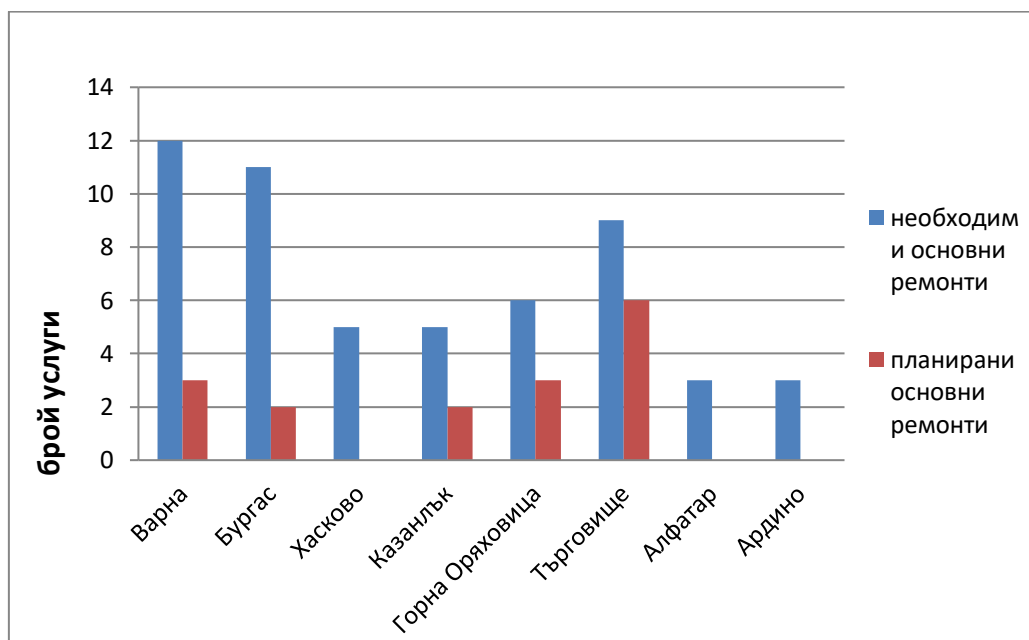
Планирано е извършването на основен ремонт в 9% (121 бр.) от социалните услуги, намиращи се в 39% (59 бр.) от общините. В 21% (32 бр.) от общините през 2022 г. се планират ремонтни дейности във всички услуги, за които това е необходимо. В 14% (22 бр.) от общините, на чиято територия има услуги, нуждаещи се от основен ремонт, такъв няма да бъде осъществен.

Графика 7. Планирани основни ремонти в социални услуги през 2022 г.:



Най-значителна е диспропорцията между декларираните нужди от основен ремонт и планираното за изпълнение през 2022 г. в областните центрове Варна, Бургас и Хасково, като се подава информация за предстоящи частични ремонти.

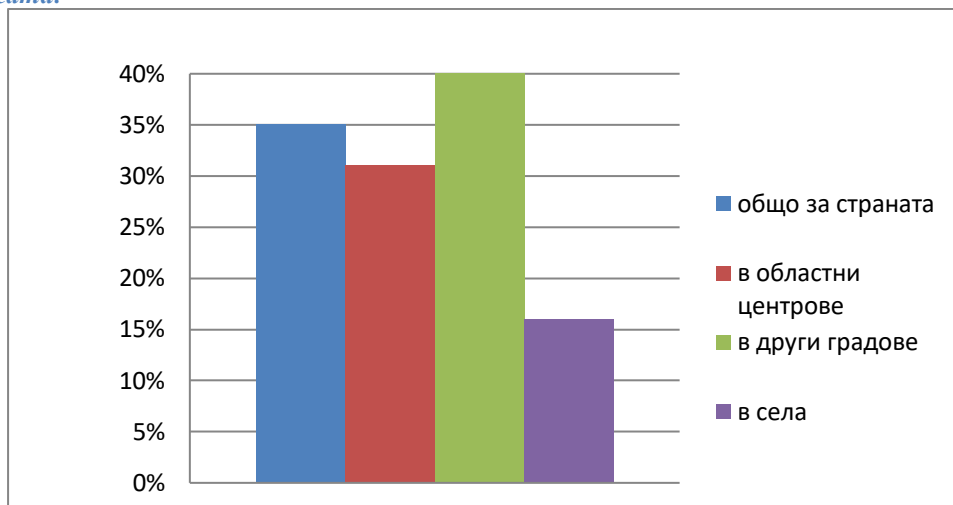
Графика 8. Общини с най-голяма разлика между необходими и планирани през 2022 г. основни ремонти:



През отчетния период 35% (452 бр.) от социалните услуги са успели да придобият ново или да реновират част от притежаваното оборудване и обзавеждане, пряко свързани с предоставянето на услугата. Обновяването е над два пъти по-рядко в услугите, намиращи се в селата (16%), отколкото в градовете, които не са областни центрове (40%). В малките населени места усилията са концентрирани върху належащи

основни ремонти, доколкото има пълно съответствие между необходимите и планираните такива (по 7%).

*Графика 9. Придобито през 2021 г. оборудване или обзавеждане, пряко свързано с предоставянето на услугата:*

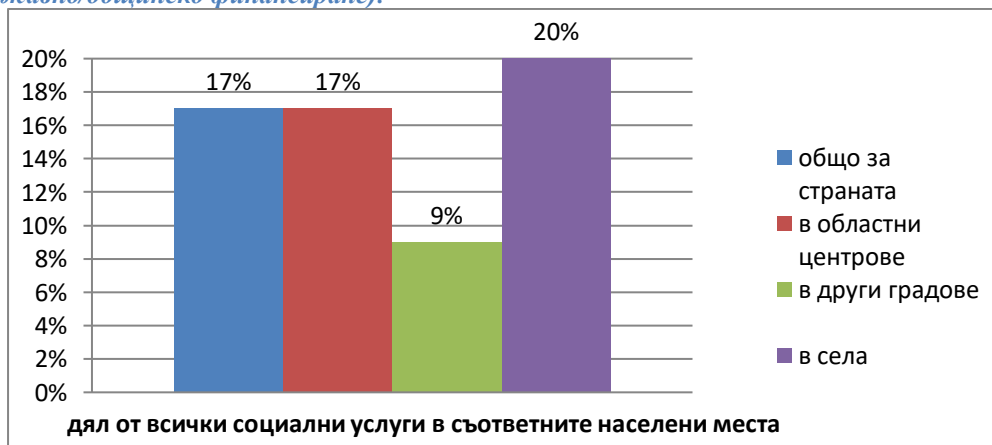


Обобщената информация за страната показва, че материалната база, в която се предоставят социалните услуги периодично се обновява. Възможно е да има известно забавяне във времето, затруднения и изключения, но необходимите дейности по поддръжката и подобряването ѝ се изпълняват.

### 3. Собственост, възлагане и форми на предоставяне

**а) Собственост:** Съгласно действащото законодателство държавата не е доставчик на социални услуги, а е финансиращ и контролиращ орган. Доставчици на социални услуги са общините, български физически и юридически лица, регистрирани по Търговския закон, както и физически лица, извършващи търговска дейност, и юридически лица, регистрирани по законодателството на друга държава – членка на Европейския съюз, или на друга държава – страна по Споразумението за Европейското икономическо пространство. Частните доставчици имат все по-голяма роля за реализиране правото на достъп и създаването на всеобхватна мрежа от разнообразни социални услуги на територията на страната. Обобщена картина за предоставяните от тях услуги дават данните, получени от годишните отчети по чл. 112, ал. 3 от ЗСУ.

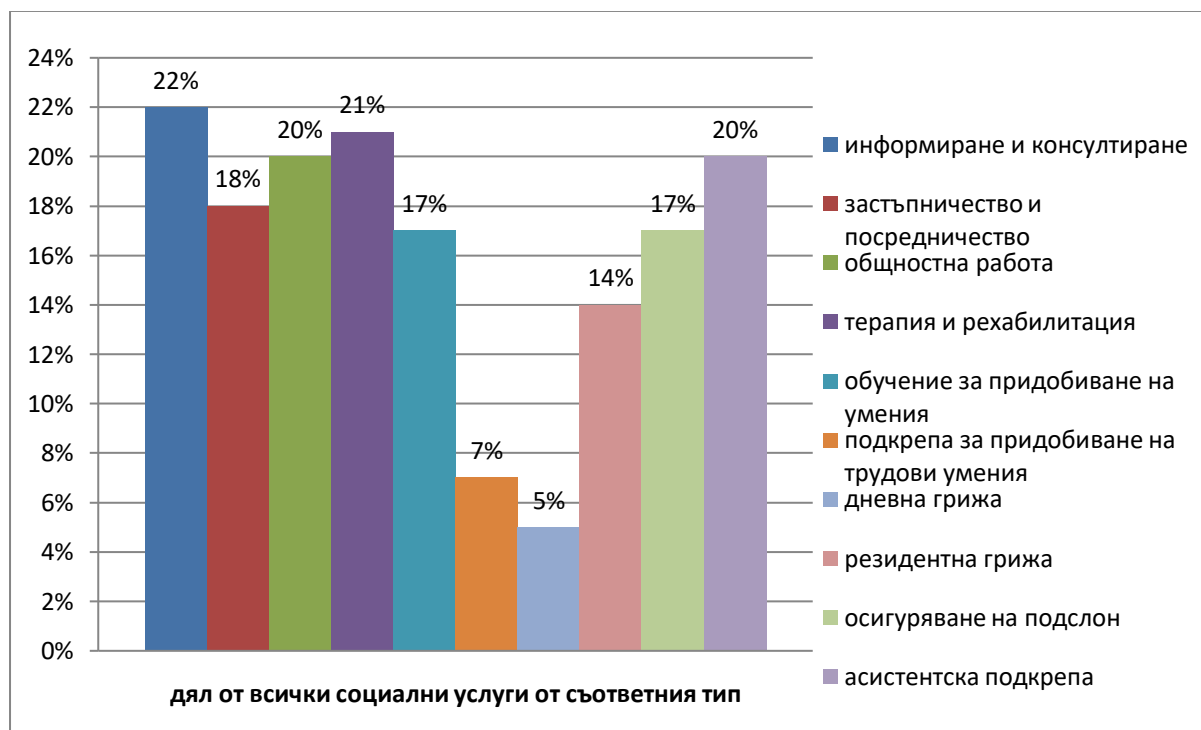
*Графика 10. Социални услуги предоставяни и финансирани от частни доставчици (без държавно/общинско финансиране):*



Прави впечатление по-високият процент в сравнение със средното за страната на частните услуги, предоставяни в най-малките населени места (села). Това до голяма степен се дължи на дела на услугите от резидентен тип – 52% от частните услуги в селата са от този тип, като потребителите са възрастни хора. По-често в областните центрове се предоставят СУ терапия и рехабилитация (19%), информирание и консултиране (17%) и резидентна грижа (15%). В останалите градове, сред услугите от тази категория, по-често фигурират резидентна грижа (24%), информирание и консултиране (21%), застъпничество и посредничество (16%).

Според разликата в дела на всеки тип социални услуги предоставяни от частни доставчици, финансирани без държавно или общинско участие, в сравнение със средния за страната (17%) се обособяват три групи услуги.

*Графика 11. Разпределение на социалните услуги (по чл. 15 на ЗСУ), предоставяни и финансирани от частни доставчици:*



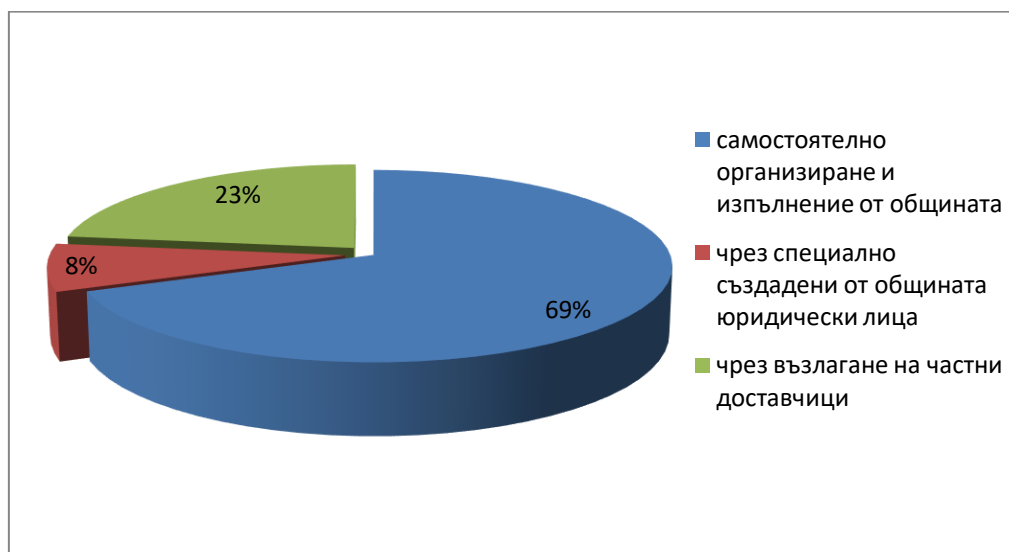
Към услугите *с дял над средния* спадат: информирание и консултиране (22%), терапия и рехабилитация (21%), общностна работа (20%) и асистентска подкрепа (20%). Групата услуги *с еднакъв или с минимална разлика в сравнение със средния за страна дял* се състои от: застъпничество и посредничество (18%), обучение за придобиване на умения (17%) и осигуряване на подслон (17%). Услугите *значително по-рядко предоставяни* от частни доставчици без финансовата подкрепа на държавата или общините са дневна грижа (5%) и подкрепа за придобиване на трудови умения (7%), докато услугите от резидентен тип заемат междинно положение с 14%.

Необходимо е да се отбележи, че в част от годишните отчети се използват дефинициите за социални услуги по старата нормативна уредба (напр. ЦОП, ЦСРИ, ДСХ и др.), което прави невъзможно коректното им отразяване. Сред услугите предоставяни от частни доставчици без държавно или частно финансиране делът на тези отчети е почти 10%, което рефлектира върху достоверността на данните.

**б) Управление на социалните услуги с държавно или общинско финансиране:**

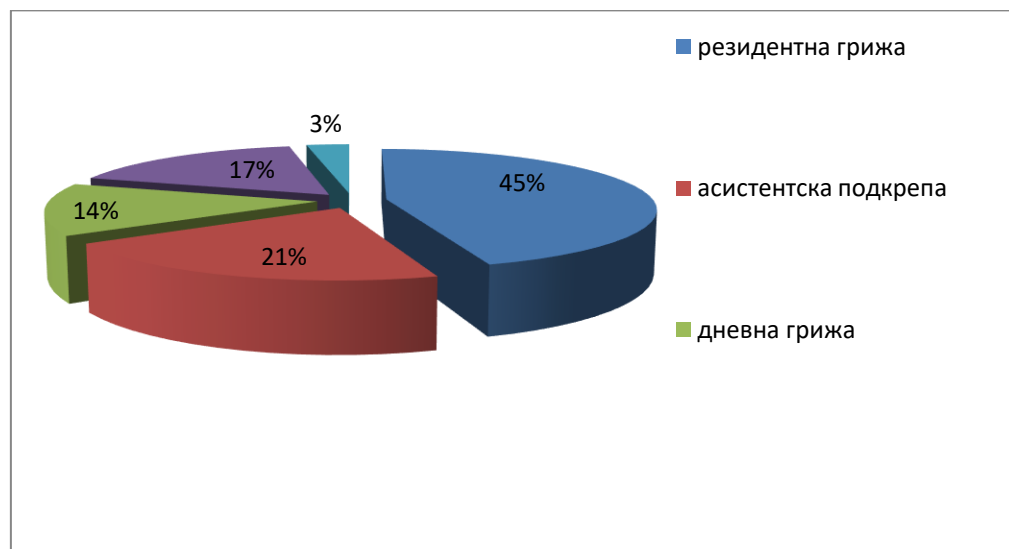
Най-използваният начин на предоставяне на социални услуги, финансирани от държавния или общинския бюджет е чрез самостоятелно организиране и изпълнение на всички дейности по прякото им предоставяне от съответната общинска администрация. Възлагане на социалните услуги на частни доставчици е втората по-разпространена форма, чрез която се извършва предоставяне на финансираните от държавния или общинския бюджет услуги. Сравнително най-рядко общините създават отделни юридически лица, специално предназначени за предоставяне на социални услуги.

*Графика 12. Форма на предоставяне на социалните услуги (чл. 29, ал. 3 от ЗСУ):*



Сред услугите пряко предоставяни от общините най-голям е дялът на социалните услуги от резидентен тип.

*Графика 13. Видове социални услуги, предоставяни от общините:*

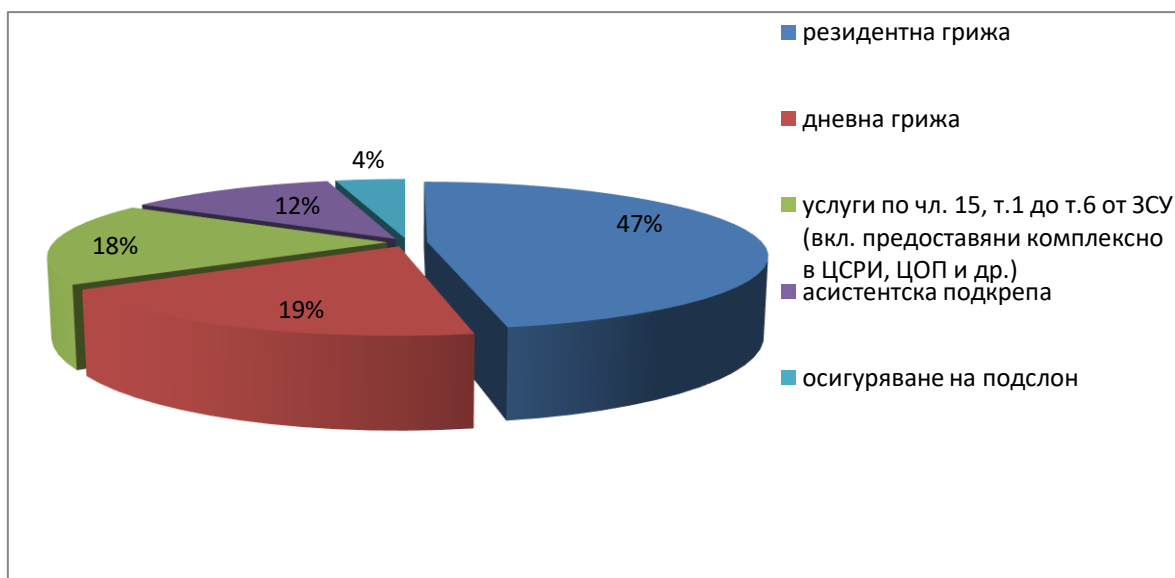


В тази категория най-често се споменават ЦНСТДБУ (19%), ЦНСТДМУ (18%), ДСХ (12%), ЗЖЛУИ (9%) и ЦНСТПЛУИ (5%). Новоразкритата през 2021 г. социална услуга асистентска подкрепа – държавно делегирана дейност, най-често се предоставя директно от общината (75%), като фигурират и други услуги с общинско, проектно или

държавно финансиране – напр. „Патронажна грижа“ (11%), Домашен социален патронаж (10%), Механизъм лична помощ (3%). Не може да се даде точна информация относно дяловете на всяка отделна услуга по чл. 15, т. 1 до т. 6 от ЗСУ (информирание и консултиране, застъпничество и посредничество, общностна работа, терапия и рехабилитация, обучение за придобиване на умения, подкрепа за придобиване на трудови умения), доколкото предоставянето им се извършва в обособени звена като Комплекс за социални услуги, ЦОП, ЦСРИ и др., съответно тяхното отчитане в анализите на общините също е обобщено. Основен дял заемат ЦСРИ (47%), ЦОП (42%) и ЦРДУ (8%). Сред услугите тип дневна грижа най-често се цитират ДЦДМУ (44%), ДЦПЛУ (33%), ДЦСХ (19%).

Най-рядко използваната форма за предоставяне на социални услуги, финансирани от държавния или общински бюджет, е чрез специално създадени от общината юридически лица. Едва 8% от всички услуги, описани в анализите на общините попадат в тази категория. Сред тях най-широко застъпени са услугите от резидентен тип, като ЦНСТДМУ (27%), ДСХ (14%), ЗЖЛУИ (14%), ЗЖЛПР (14%) и ЦНСТДБУ (9%). Услугите тип дневна грижа са представени с ДЦДМУ (39%), ДЦПЛУ (33%), ДЦСХ (28%). Що се отнася до услугите по чл. 15, т. 1 до т. 6 от ЗСУ, в отчетите се споменават ЦОП и ЦСРИ, въпреки че визираните шест услуги не се предоставят само в тези звена.

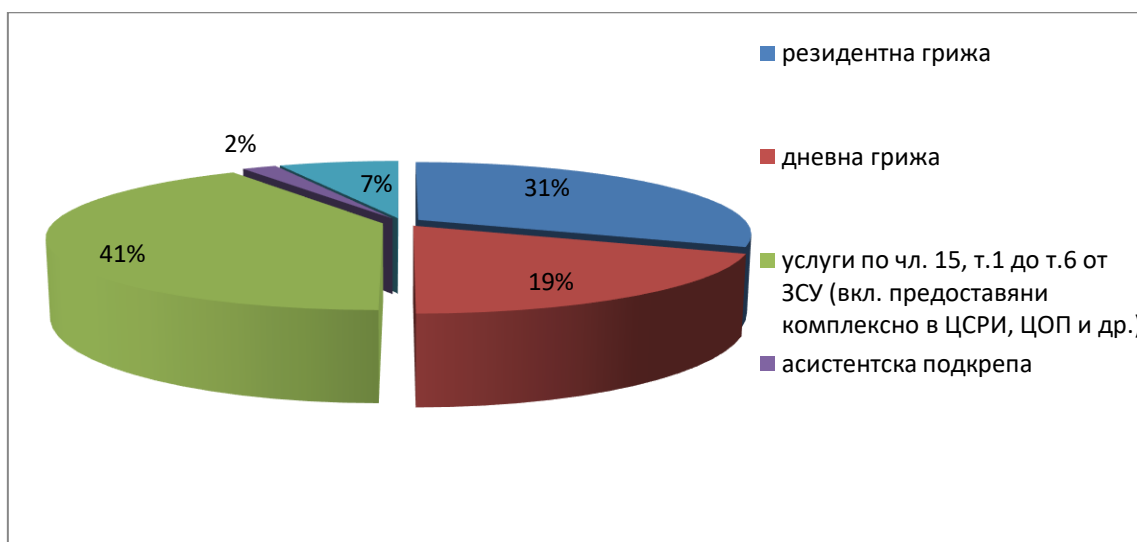
*Графика 14. Видове социални услуги, предоставяни от общините чрез специално създадени юридически лица:*



Необходимостта от партньорство между доставчиците на социални услуги е естествен резултат от децентрализацията на социалните услуги. Частните доставчици постепенно се налагат като важен партньор на общините за постигане на основни цели при предоставянето на социалните услуги като достъпност, качество, ефективност, интегрираност. Близо една четвърт (23%) са услугите, финансирани с държавни или общински средства, чието предоставяне и управление е възложено на частни юридически лица. Най-често това са комплексно предоставяните услуги информирание и консултиране, застъпничество и посредничество, общностна работа, терапия и рехабилитация, обучение за придобиване на умения, подкрепа за придобиване на

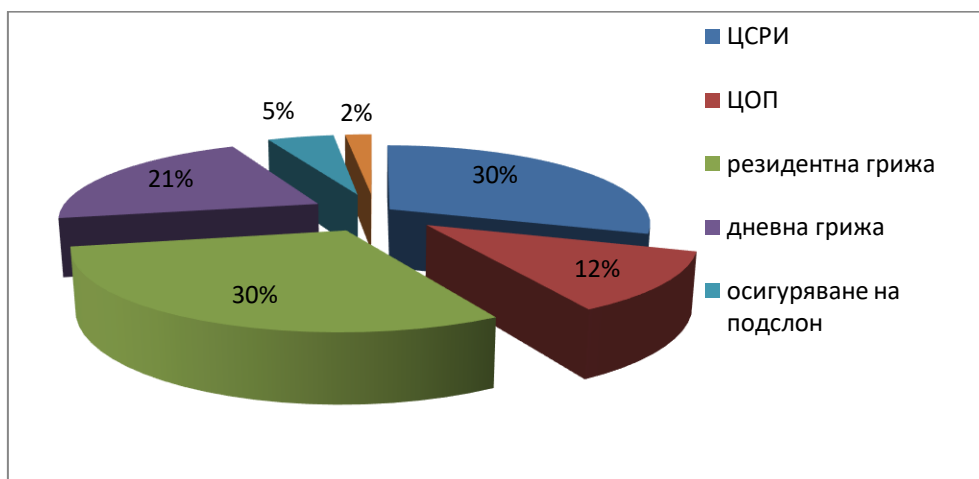
трудови умения, чийто общ дял е 41%. В тази група попадат ЦСРИ (59%), ЦОП (31%), ЦРДУ (8%). Сред услугите от резидентен тип най-често фигурират ЦНСТДБУ (26%), ЗЖЛУИ (18), ЦНСТДМУ (17%) и наблюдавано жилище (10%). Предоставянето на услугата дневна грижа, финансирана от държавния или общински бюджет, се осъществява от частни доставчици основно чрез ДЦДМУ (49%) и ДЦПЛУ (47%). Кризисните центрове преобладават (58%) сред получените данни за осигуряване на подслон, а предоставянето на асистентска подкрепа за управление на частни доставчици е по-скоро изключение.

*Графика 15. Видове социални услуги, предоставяни чрез възлагане на частни доставчици на социални услуги:*



**в) Провеждане на конкурси, срокове на договори, публично-частно партньорство:** Най-разпространената форма за предоставяне на социалните услуги, финансирани от държавния или общинския бюджет, от частни доставчици е чрез конкурс за възлагане по реда на чл. 64 от ЗСУ. В 18% от общините през 2021 г. са проведени конкурси за 21 различни вида услуги. Най-често на частни доставчици се възлага с един договор управлението на няколко от услугите по чл. 15, т. 1 до т. 6 от ЗСУ (информирание и консултиране, застъпничество и посредничество, общностна работа, терапия и рехабилитация, обучение за придобиване на умения, подкрепа за придобиване на трудови умения) чрез обособени звена – ЦСРИ (30%) и ЦОП (12%). Всеки пети (20%) от проведените конкурси е за защитени и наблюдавани жилища. ДЦПЛУ също редовно попада сред услугите, чието управление се предоставя на лицензирани юридически лица – 11% от конкурсите се отнасят до социалната услуга за резидентна грижа. Най-рядко през 2021 г. общините са обявявали конкурси (под 1%) за управление на ДСХ и ДЦСХ.

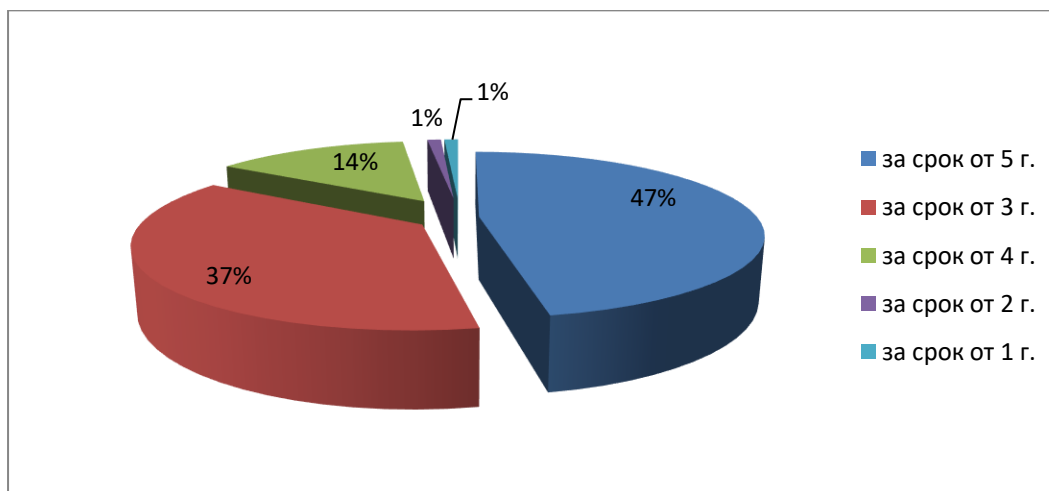
Графика 16. Проведени конкурси през 2021 г. за възлагане по чл. 64 от ЗСУ по видове услуги:



Почти винаги в съответния конкурс участва един кандидат. На една процедура за отдаване се явяват средно 1.11 юридически лица, като е подадена информация и за провален конкурс, поради липса на кандидати.

Най-разпространеният срок, за който се сключва договор за управление на социална услуга е максимално допустимия от 5 г. – при 47% от всички договори. За 3 г. е възложено администрирането на 37% от отдадените услуги, а за 4 г. – на 14%. Изключение са срокове от 1 г. или 2 г. за договори, сключени през отчетния период.

Графика 17. Срокове на сключени през 2021 г. договори за управление на социални услуги:



Възможностите за публично-частно партньорство при съвместно предоставяне на услуги не е широко застъпено през 2021 г. Данните сочат, че 4 общини са сключили общо 8 договора по съответния чл. 70, ал. 2 от ЗСУ. Социалните услуги, предмет на публично-частно партньорство, са ЦОП (2 бр.), ЦСРИ (2 бр.), ЦНСТДБУ (3 бр.) и ДЦПЛУ. Една от възможните причини за малкия дял на съвместно предоставяните услуги е, че не се допуска използването на тази форма за предоставяне за услуги, финансирани от държавния бюджет (чл. 70, ал. 3 от ЗСУ).

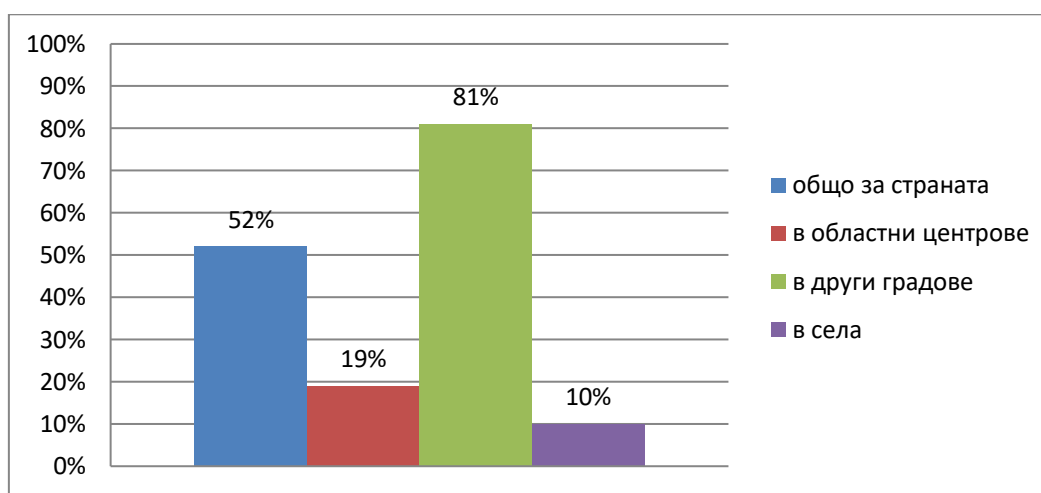
Сключването на споразумения по чл. 56 от ЗСУ между общини за предоставяне на социална услуга от една община за лица и от други общини е по-скоро изключение –

споменава се в анализите на едва 5 общини. Споразуменията са за социални услуги Център за обществена подкрепа (3 бр.), Кризисен център за деца, преживели насилие и Дневен център за деца с увреждания. Приемането на Национална карта на социалните услуги вероятно ще повиши интереса към този вид споразумения.

В анализите на общините липсва информация за международни доставчици на социални услуги по смисъла чл. 31, ал. 3 от ЗСУ, които да развиват дейност на тяхна територия.

Според информацията от годишните анализи на общините през 2021 г. са създадени нови социални услуги на територията на над половината от тях (52%). В 19% от областните центрове, в 81% от останалите градове и в 10% от най-малките населени места има новосъздадени различни социални услуги.

*Графика 18. Новосъздадени социални услуги през 2021 г.:*



Над 8 хил. са потребителите, които са се възползвали от тях. В 9 от 10 случая на новосъздадени услуги това е Асистентска подкрепа – държавно делегирана дейност. 6% са разкритите през 2021 г. услуги от резидентен тип, а 3% са услугите по чл. 15, т. 1 до т.6 от ЗСУ. Важно е да се отбележи, че специализираната социална услуга Асистентска подкрепа фигурира в анализите на 98% от общините, но явно невинаги е отбелязвана като новосъздадена. На практика надали има община, в която да няма създадена нова социална услуга през изминалата 2021 г.

Налага се изводът, че получените данни от годишните анализи на общините са достоверен източник преди всичко за социалните услуги, създадени по реда на чл. 53 от ЗСУ т.е. по инициатива на самите общини. С оглед на процеса на лицензиране на всички частни доставчици трудно може да се даде точна информация колко са новосъздадените през 2021 г. социални услуги, като в отчетния период са издадени 1018 бр. лиценза на 328 доставчици на СУ.

#### **4. Достъпност на услугите**

Информация за достъпност на социалните услуги и домовете за хора с увреждания е налична в годишните анализи на общините, годишните справки на домовете и в констативните протоколи от проверки на място, извършени от АКСУ.

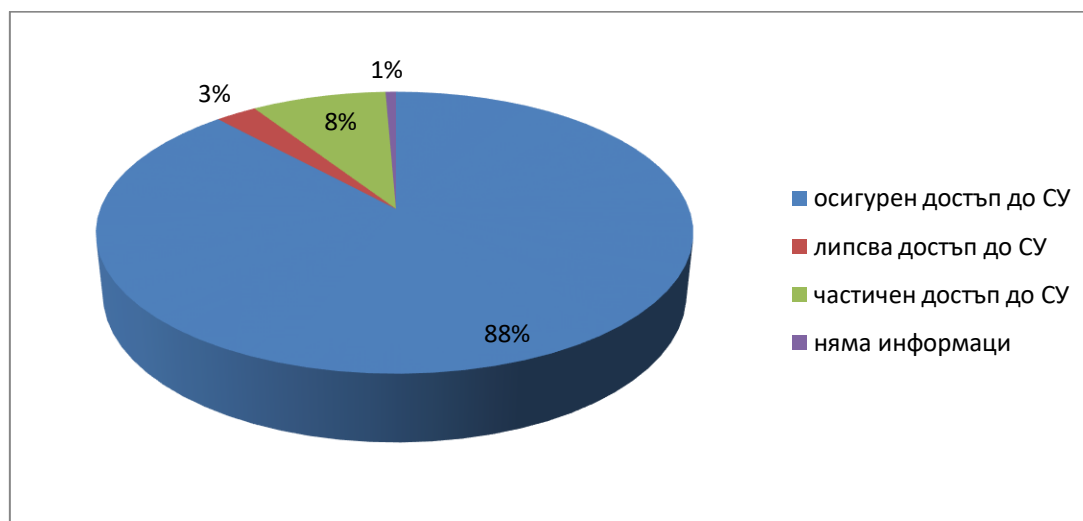
**а) Достъпност до социални услуги, според Годишните анализи на общините.**

След анализиране на информацията, предоставена в ГАО може да се направи извода, че 88% от общините в страната предоставят достъпни СУ, т.е. налична е добра пътна инфраструктура, услугите са на централни и комуникативни места на територията на общините, има осигурен достъп до публичен транспорт или осигурен транспорт от и до СУ, има достъпна среда, съгласно изискванията. Голяма част от социалните услуги са с изградени помощни съоръжения за трудно подвижни потребители, а при липса на осигурен достъп обслужващите специалисти са гъвкави и отзивчиви и при нужда се отзовават на място достъпно за трудно подвижни потребители в т.ч. при липса на асансьор или рампа за достъп до втори етаж, специалист от услугата консултира нуждаещия се потребител на достъпно за него място.

При наличие на недостъпна среда в единични случаи е упоменато, че са взети мерки по отстраняване на проблема в т.ч. предприети мерки по затваряне на услугата (представени са случаи на закриване на ДПЛФУ или ДПЛД). Някои от общините са проявили гъвкавост и предоставят достъп до социалните услуги чрез мобилни екипи и експерти.

За липса на осигурен достъп до социалните услуги в общините се счита неподдържана пътна инфраструктура през зимния сезон при наличие на лоши метеорологични условия в т.ч. сняг, поледици и т.н. – като за липса на осигурен достъп до СУ са споменали 3% от общините. В 8% от общините са отбелязали частичен осигурен достъп, като най-често причината е започнало изграждане на рампи и други помощни съоръжения за лесен достъп от трудно подвижни потребители, които се извършват по проекти; в някои общини има достъпни и недостъпни социални услуги за хора със специфични нужди. Липса на информация за достъп има в ГАО на 1 община.

*Графика 19. Обща оценка на достъпността по информация от Годишни анализи на общините:*



**б) Достъпност на домовете за хора с увреждания според Годишните справки.** Анализът на информацията от представените в АКСУ Годишни справки на съществуващите до влизането в сила на ЗСУ домове за хора с увреждания (ЗСУ, § 34, ал. 1) показва следното:

- Достъпността до социалните услуги се изразява в осигурена пътна инфраструктура и изградени помощни съоръжения за лица с двигателни проблеми – естакади, рампи, ръкохватки и асансьори;

- От 77 броя подадени годишни справки следва, че: 78 % или 60 бр. от домовете отбелязват наличие на достъпна среда до дома; 9 % или 7 бр. от домовете отбелязват частичен достъп до социалните услуги; 12 % или 9 бр. от домовете посочват труден или невъзможен достъп до дома; 1 % или 1 от домовете не е отбелязал информация за достъпност;

- Сериозна предпоставка за ограничаване на достъп до социалните услуги се оказва местоположението на голяма част от домовете, разположени на високи места, където въпреки изградените помощни съоръжения при сезонните сняг, дъжд и поледици бива сериозно възпрепятстван достъпа за хора без двигателни проблеми, а за трудно подвижните потребители – невъзможен.

- Друг фактор на достъпността се изразява в разреденото разписание на градски транспорт или липсата на осигурен/организиран транспорт за по-отдалечените от общинските центрове места.

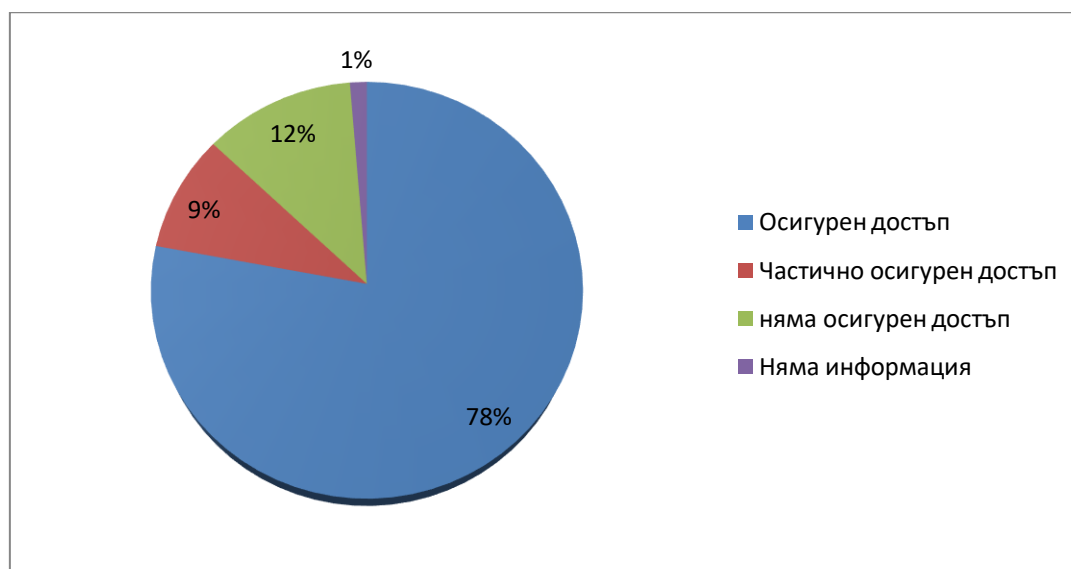
- В част от домовете няма изградена помощна инфраструктура, защото потребителите нямат нужда от такава;

- Съществуват и домове с повече от една сгради, водещо до затруднения в при придвижване на потребителите между сградите;

*Таблица 2. Общ преглед на достъпността до домовете за хора с увреждания:*

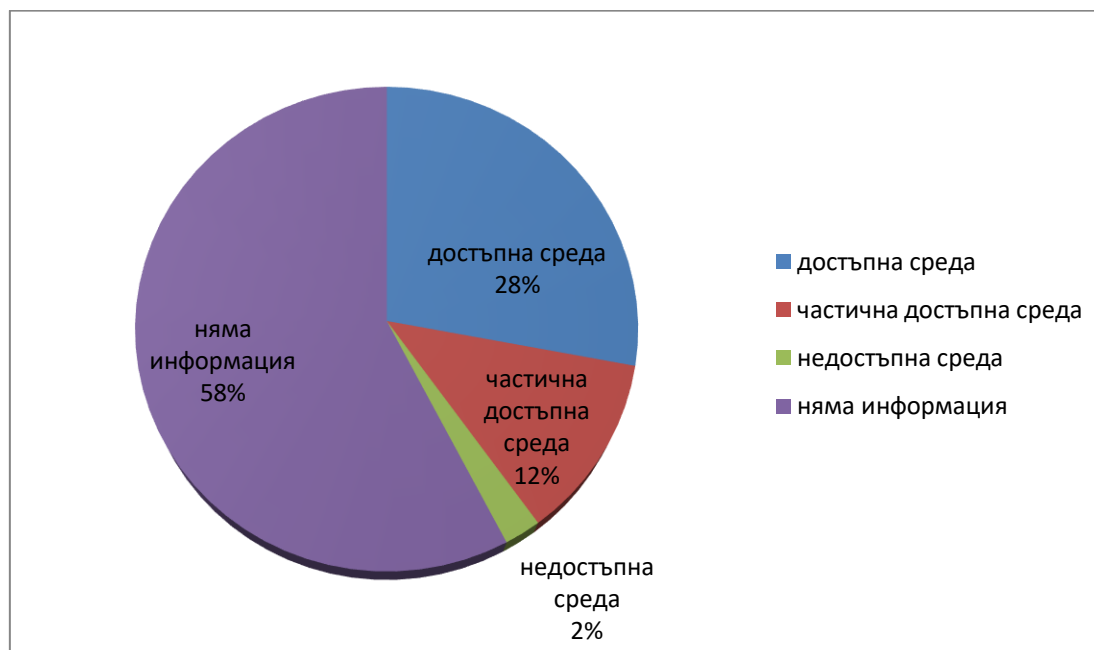
Вид дом	Брой домове	Осигурен достъп	Частично осигурен достъп	Няма осигурен достъп	Няма информация
ДПЛУИ	25	19	3	2	1
ДПЛПР	13	8	1	4	0
ДПЛФУ	21	19	2	0	0
ДПЛСН	4	3	0	1	0
ДПЛД	14	11	1	2	0
<b>ОБЩО</b>	<b>77</b>	<b>60</b>	<b>7</b>	<b>9</b>	<b>1</b>

*Графика 20. Обща оценка на достъпността по информация от годишните справки на домовете за хора с увреждания:*



в) **Достъпност на социалните услуги, установена при извършването на проверки от АКСУ.** Получава се съществено разминаване в данните подадени като годишни анализи и справки и данните от констативни протоколи от извършени проверки в домове за социални услуги. Установените факти от 347 извършени проверки<sup>2</sup> сочат, че малко под половината от проверените на място социални услуги са с достъпна среда, а за част от проверките такава информация не е подадена, поради характера на тези проверки (напр. проверки по сигнал). Обобщение на наличните в АКСУ данни е представено във фигурата по-долу:

*Графика 21. Обща оценка на достъпност до социалните услуги по информация от Констативни протоколи:*



## 5. Безопасност за потребителите и служителите в социалните услуги.

Осигуряването на безопасна среда в специализираните социални услуги е от изключително значение за здравето и живота на потребителите. Създаването на подходящи условия за живот и подкрепа, съобразени с възрастта и индивидуалните потребности на потребителите е важен критерий за предоставяне на качествена услуга.

В подточките по-долу са разгледани данните относно безопасността за потребителите и служителите в социалните услуги от 347 КП от проверки (от общо 379), извършени от АКСУ в различни СУ и домове в страната<sup>3</sup>. Особен акцент е поставен върху домовете за хора с увреждания и стари хора, социалните услуги за резидентна грижа и дневна грижа.

<sup>2</sup> Обхванатите в тази част на анализа 347 проверки са извършени в следните услуги: ДСХ (частни), ДСХ, ДПЛУ, ЦНСТДМБУ, ЦНСТДМУ, ДЦДМУ, ДЦПЛУ.

<sup>3</sup> Обхванатите в тази част на анализа 347 проверки са извършени в следните услуги: ДСХ (частни), ДСХ, ДПЛУ, ЦНСТДМБУ, ЦНСТДМУ, ДЦДМУ, ДЦПЛУ.

### 5.1. Пожарна безопасност.

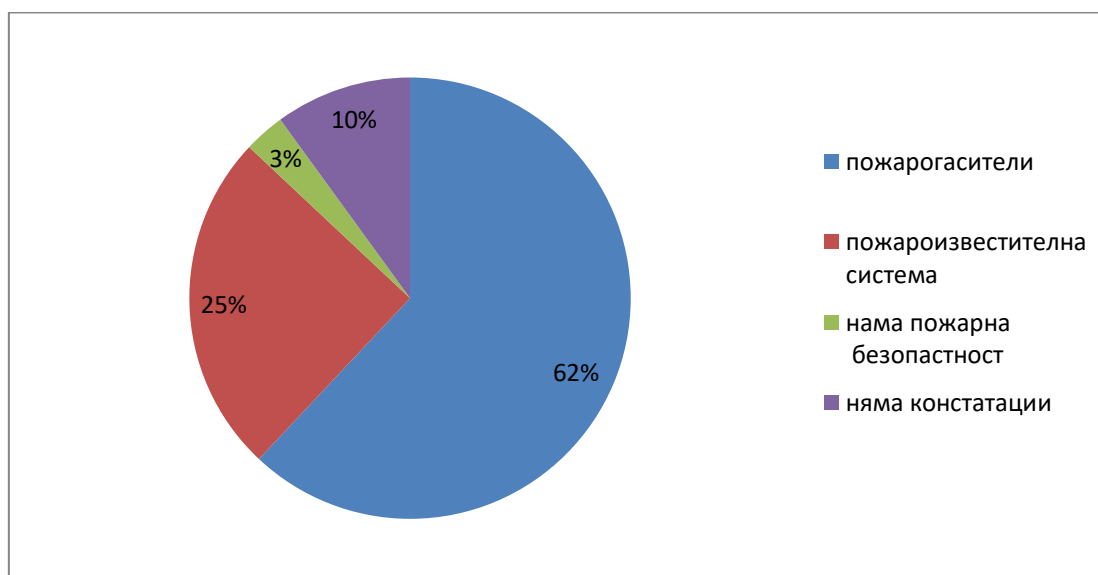
Важно за безопасността на потребителите е доставчиците да са предприели мерки по осигуряване на пожарна безопасност в социалната услуга. От проверените 347 услуги, такава има в 87, което е 25% от общия брой на проверените от АКСУ услуги. В 11 услуги (3%) няма осигурена пожарна безопасност, а в останалите 215 (62%) е осигурена. В коридорите са поставени схеми за евакуация, установени са налични пожарогасители, преминали годишна проверка, срок на изпитване и годност. В 34 (10%) от проверките не са направени констатации за пожарната безопасност, предвид обхвата и вида на съответната проверка – по сигнал или проверка на издадените от АКСУ предписания.

Таблица 3. Пожарна безопасност в услуги за хора с увреждания и лица в надтрудоспособна възраст:

Вид услуга	Брой проверки	Пожароизвестителна система	Пожарогасители и схеми за евакуация	Няма осигурена безопасност	Проверки без констатации
ДСХ (частни)	82	18	39	6	19
ДСХ	30	14	14	0	2
ДПЛУ	77	28	48	1	0
ЦНСТДМБУ	66	10	48	4	4
ЦНСТДМУ	8	5	0	0	3
ДЦДМУ	48	6	38	0	4
ДЦПЛУ	36	6	28	0	2
<b>Общо</b>	<b>347</b>	<b>87</b>	<b>215</b>	<b>11</b>	<b>34</b>

Графично представяне на безопасността по отношение на противопожарни мерки е представено във фигурата по-долу:

Графика 22. Пожарна безопасност:



### 5.2. Достъпност за хора с увреждания в пространството на СУ.

Осигуряването на достъпна среда за хора с увреждания в самите социални услуги е от значение за лесното и безопасно придвижване на потребителите в спалните и общите помещения на сградата, както и в обособеното дворно пространство.

От всички 347 услуги, обект на анализа, в 84 бр. (24%) липсва достъпна среда в сградите, в които се предоставят услугите- липсват съоръжения като асансьори и повдигащи платформи, входовете към спалните помещения и терасите са тесни и недостъпни за хора, придвижващи се с инвалидни колички; стълбищата не са пригодени за лица с увреждания или за инвалидни колички; липсват парапети и рампи за придвижване в коридорите, общите и санитарните помещения. За 25 бр. (7%) частично е изградена достъпна среда, водещо до ограничаване на достъпа и невъзможност за самостоятелно придвижване до част от помещенията в сградата или в двора, в останалите 215 бр. (62%) е изградена достъпна среда. Установена е практика в услугите, в които няма изградена достъпна среда, потребителите със затруднения в придвижването да се настаняват на първия етаж в сградата.

*Като пример за добре изградена достъпна среда може да послужи един от домовете за пълнолетни лица с физически увреждания в гр. Кюстендил. Там са установени изградени рампи за инвалидни колички, а връзката между първия и втория етаж, в които са настанени потребителите е посредством външен асансьор и платформа на стълбите за придвижване на инвалидни колички. Домът разполага със стълбищен робот и три електрически лифтера. Навсякъде са монтирани парапети и ръкохватки за улеснение в придвижването. На всички лица със загубена подвижност на долните крайници са осигурени инвалидни колички (рингови или акумулаторни), а трима ползват електрически скутери. Вътрешните и външните пространства са адаптирани за лица с увреждания. Широчината на коридора и вратите е съобразена с широчината, необходима за преминаване на инвалидна количка. Вратите са без прагове и други препятствия.*

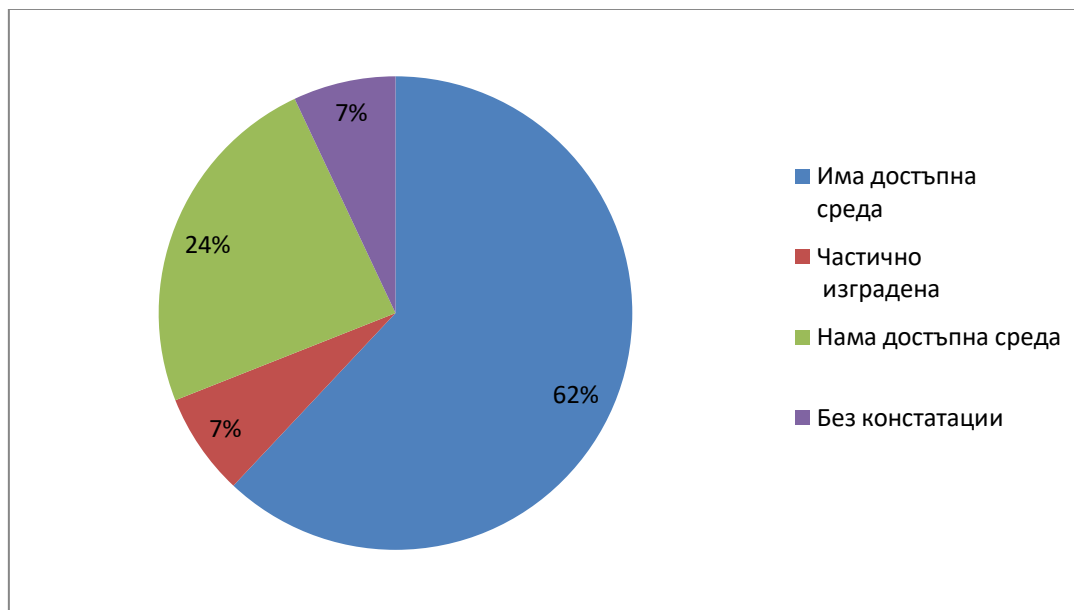
Както се вижда от таблицата по-долу, най-голям брой услуги с изградена достъпна среда са ДЦДМУ – 79% и ДЦПЛУ – 78%. Най-нисък е процентът при частните ДСХ и домовете за пълнолетни лица с увреждания – 50%. Анализът показва, че в голяма част от услугите в страната, няма изградена достъпна среда в сградата, което води до ограничаване на правата на свободен достъп на потребителите и е предпоставка за ограничаване на техните контакти и възпрепятстване на тяхното развитие.

*Таблица 4. Достъпна среда в сградата за хора с увреждания:*

Вид услуга	Брой проверки	Изградена е достъпна среда	Частично изградена достъпна среда	Няма изградена достъпна среда	Проверки без констатации
ЧДСХ	82	41	8	24	9
ДСХ	30	20	5	3	2
Домове за пълнолетни лица с увреждания	77	39	8	30	0
ЦНСТДМБУ	66	44	0	19	3
ЦНСТДМУ	8	5	0	0	3
ДЦДМУ	48	38	0	6	4
ДЦПЛУ	36	28	4	2	2
Общо	347	215	25	84	23

Графично представяне на достъпността в самите СУ е представено във фигурата по-долу:

*Графика 23. Достъпна среда в СУ:*



### **5.3. Мерки срещу Covid-19.**

През 2021 г. в обхвата на извършваните от АКСУ проверки е и спазването на противоепидемичните мерки в социалните услуги, което е от съществено значение за здравето и живота на настанените потребители. От проверените 347 социални услуги в почти всички се спазват противоепидемичните мерки срещу COVID-19 с изключение на 4 частни ДСХ. Има и услуги, в които това не е констатирано, тъй като проверките са извършвани по сигнал, проверка на издадени предписания и такива, които все още не са стартирали дейност. Това са: 13 частни ДСХ, 2 ДСХ, 2 ЦНСТДБУ, 3 ДЦДМУ и 1 ДЦПЛУ.

Във всички проверени услуги са издадени заповеди за утвърждаване на правилник за работа в условията на пандемия от COVID-19 и план с мерки, срокове и отговорни лица за предотвратяване и превенция на риска от заразяване. Мерките включват дейности по осигуряване на лични предпазни средства за служителите и потребителите, ограничаване достъпа на външни лица, осигуряване на помещения, които служат за карантиниране на контактни или заразни потребители, редовна дезинфекция и др.

## **6. Финансиране и такси**

В анализа е разгледано финансирането на социалните услуги през 2021 г., според предоставените данни в годишните отчети на доставчиците, подадени до 31.03.2022 г. За по-точно представяне на данните от бюджетите, преходните остатъци, дофинансирането и даренията са разгледани услуги, за които доставчиците са подали отделни отчети. За останалите услуги са подадени общи отчети и е невъзможно да се диференцира сумата за всяка една услуга.

В таблиците по-долу е представено финансирането от ДДД на специализираните и общодостъпните СУ, за услугите с наименования, използвани в законодателството преди влизането в сила на ЗСУ и на домовете за лица с увреждания.

Минимален е броят на частните доставчици, които са представили суми в отчетите и затова те не са отразени в анализа.

### 6.1. Информирани и консултирани по чл. 15, т. 1 от ЗСУ.

*Таблица 5. Източници и размер на финансиране на социалната услуга ИК:*

Източник на финансиране	Брой услуги	Брой потребители	Бюджет 2021 г.	Преходен остатък 2020 г.	Дофинансирани 2021 г.	Дарения 2021 г.
ДДД	94	4170	14 048 774	1 265 018	365 957	324 110
Частно	36	1402				
Не е посочен източник	30	825				
Общо	160	6397				

Видно от изнесените в таблицата данни за 160 услуги, предоставяни на общ брой 6 397 лица, по-голям е броя на услугите с държавно финансиране 59% от общия брой услуги и обхваща 65% от потребителите. Услугите с частно финансиране са 23% и обхващат 22% от потребителите, а за 18% от подадените отчети не е посочен вида и размера на финансирането. Преходен остатък е посочен в 103 от услугите, дофинансирани в 81 бр. и дарения в 89 бр.

### 6.2. Застъпничество и посредничество по чл. 15, т. 2 от ЗСУ.

*Таблица 6. Източници и размер на финансиране на социалната услуга ЗП:*

Източник на финансиране	Брой услуги	Брой потребители	Бюджет 2021 г.	Преходен остатък 2020 г.	Дофинансирани 2021 г.	Дарения 2021 г.
ДДД	71	2141	13 607 089	698 229	468 706	304 968
Частно	28	869				
Не е посочен източник	11	587				
Общо	110	3597				

От изнесените в таблицата данни е видно, че за 110 услуги, предоставяни на общ брой 3 597 лица, по-голям е броя на услугите с държавно финансиране 65% от общия брой услуги и обхваща 60% от потребителите. Услугите с частно финансиране са 25% и обхващат 24% от потребителите, а за 10% от подадените отчети не е определен вида и размера на финансирането. Преходен остатък има в 26 от услугите, дофинансирани в 14 бр. и дарения в 23 бр.

### 6.3. Общностна работа по чл. 15, т. 3 от ЗСУ.

*Таблица 7. Източници и размер на финансиране на социалната услуга ОР:*

Източник на финансиране	Брой услуги	Брой потребители	Бюджет 2021 г.	Преходен остатък 2020 г.	Дофинансиране 2021 г.	Дарения 2021 г.
ДДД	27	1189	3 902 209	194 622	66 439	99078
Частно	10	849				
Не е посочен източник	11	523				
Общо	48	2561				

От данните в таблицата е видно, че за 48 услуги, предоставяни на общ брой 2 561 лица, по-голям е броя на услугите с държавно финансиране 56% от общия брой услуги и обхваща 46% от потребителите. Услугите с частно финансиране са 21% и обхващат 33% от потребителите, а за 23% не е определен вида и размера на финансирането в подадените отчети. Преходен остатък има в 6 от услугите, дофинансиране в 6 бр. и дарения в 8 бр.

#### **6.4. Терапия и рехабилитация по чл. 15, т. 4 от ЗСУ.**

*Таблица 8. Източници и размер на финансиране на социалната услуга ТР:*

Източник на финансиране	Брой услуги	Брой потребители	Бюджет 2021 г.	Преходен остатък 2020 г.	Дофинансиране 2021 г.	Дарения 2021 г.
ДДД	108	3931	16 813 562	1 030 219	964 727	416 837
Частно	37	1772				
Не е посочен източник	15	497				
Общо	160	6200				

Видно от изнесените данни в таблицата, че за 160 услуги, предоставяни на общ брой 6 200 лица, по-голям е броя на услугите с държавно финансиране 68% от общия брой услуги и обхваща 63% от потребителите. Услугите с частно финансиране са 23% и обхващат 29% от потребителите, а за 9% не е определен вида и размера на финансирането в подадените отчети. Преходен остатък има в 97 от услугите, дофинансиране в 67 бр. и дарения в 88 бр.

#### **6.5. Обучение за придобиване на умения по чл. 15, т. 5 от ЗСУ.**

*Таблица 9. Източници и размер на финансиране на социалната услуга ОПУ:*

Източник на финансиране	Брой услуги	Брой потребители	Бюджет 2021 г.	Преходен остатък 2020 г.	Дофинансиране 2021 г.	Дарения 2021 г.
ДДД	63	2138	10 962 864	888 025	396095	306394
Частно	21	934				
Не е посочен източник	29	721				
Общо	113	3793				

Данните от таблицата показват, че за 113 услуги, предоставяни на общ брой 3 793 лица, по-голям е броя на услугите с държавно финансиране 56% от общия брой услуги и обхваща 56% от потребителите. Услугите с частно финансиране са 19% и обхващат 25% от потребителите, а за 25% не е посочен източника и размера на финансирането в подадените отчети. Преходен остатък има в 27 от услугите, дофинансиране в 9 бр. и дарения в 19 бр.

#### 6.6. Подкрепа за придобиване на трудови умения по чл. 15, т. 6 от ЗСУ.

Таблица 10. Източници и размер на финансиране на социалната услуга ППТУ:

Източник на финансиране	Брой услуги	Брой потребител и	Бюджет 2021 г.	Преходен остатък 2020 г.	Дофинансиране 2021 г.	Дарения 2021 г.
ДДД	19	571	3 271 192	377 750	339 588	161 383
Частно	3	37				
Не е посочен източника	2	41				
Общо	24	649				

От таблицата се вижда, че за 24 услуги, предоставяни на общ брой 649 лица, по-голям е броя на услугите с държавно финансиране 79% от общия брой услуги и обхваща 88% от потребителите. Услугите с частно финансиране са 13% и обхващат 6% от потребителите, а в 8% от подадените отчети не е определен вида и размера на финансирането. Преходен остатък има в 9 от услугите, дофинансиране в 1 бр. и дарения в 7 бр.

#### 6.7. Дневна грижа по чл. 15, т. 7 от ЗСУ.

Таблица 11. Източници и размер на финансиране на социалната услуга ДГ:

Източник на финансиране	Брой услуги	Брой потребители	Бюджет 2021 г.	Преходен остатък 2020 г.	Дофинансиране 2021 г.	Дарения 2021 г.
ДДД	135	3495	30 009 454	4 971 487	448 750	330 391
Частно	6	445				
Не е посочен източник	4	70				
Общо	145	4010				

От изнесените в таблицата данни е видно, че за 145 услуги, предоставяни на общ брой 4 010 лица, по-голям е броя на услугите с държавно финансиране 93% от общия брой услуги и обхваща 87% от потребителите. Услугите с частно финансиране са 4% и обхващат 11% от потребителите, а при 3% не е посочен източник и размер на финансирането в подадените отчети. Преходен остатък има в 12 от услугите, дофинансиране в 11 и дарения в 51 бр.

#### 6.8. Резидентна грижа по чл. 15, т. 8 от ЗСУ.

**Таблица 12. Източници и размер на финансиране на социалната услуга РГ:**

Източник на финансиране	Брой услуги	Брой потребители	Бюджет 2021 г.	Преходен остатък 2020 г.	Дофинансиране 2021 г.	Дарения 2021 г.
ДДД	424	6109	94 853 783	10 863 924	2 354 810	1 841 710
Частно	73	2367				
Не е посочен източник	34	510				
Общо	531	8986				

Видно от данните в таблицата за 531 услуги, предоставяни на общ брой 8 986 лица, по-голям е броя на услугите с държавно финансиране 80% от общия брой услуги и обхваща 68% от потребителите. Услугите с частно финансиране са 14% и обхващат 26% от потребителите, а за 6% не е определен вида и размера на финансирането в подадените отчети. Преходен остатък има в 325 от услугите, дофинансиране в 95 бр. и дарения в 273 бр.

### 6.9. Осигуряване на подслон по чл. 15, т. 9 от ЗСУ.

**Таблица 13. Източници и размер на финансиране на социалната услуга ОП:**

Източник на финансиране	Брой услуги	Брой потребители	Бюджет 2021 г.	Преходен остатък 2020 г.	Дофинансиране 2021 г.	Дарения 2021 г.
ДДД	36	656	7 438 855	349 818	456 552	1 246 786
Частно	10	455				
Не е посочен източник на финансиране	11	56				
Общо	57	1167				

От таблицата се вижда, че за 57 услуги, предоставяни на общ брой 1 167 лица, по-голям е броя на услугите с държавно финансиране 63% от общия брой услуги и обхваща 56% от потребителите. Услугите с частно финансиране са 18% и обхващат 39% от потребителите, а за 19% не е определен вида и размера на финансирането в подадените отчети. Преходен остатък има в 20 от услугите, дофинансиране в 17 бр. и дарения в 27 бр.

### 6.10. Асистентска подкрепа по чл. 15, т. 10 от ЗСУ.

**Таблица 14. Източници и размер на финансиране на социалната услуга АП:**

Източник на финансиране	Брой услуги	Брой потребители	Бюджет 2021 г.	Преходен остатък 2020 г.	Дофинансиране 2021 г.	Дарения 2021 г.
ДДД	154	12008	47 134 176	6 995 558	15 466	3428
Частно	29	1245				
Не е посочен източник	16	142				
Общо	199	13395				

Данните, изнесени в таблицата показват, че за 199 услуги, предоставяни на общ брой 13 395 лица, по-голям е броя на услугите с държавно финансиране 77% от общия брой услуги и обхваща 90% от потребителите. Услугите с частно финансиране са 15% и обхващат 9% от потребителите, а при 8% от подадените отчети не е посочен източника и размера на финансирането. Преходен остатък има в 50 от услугите, дофинансирани в 4 бр. и дарения в 3 бр.

#### 6.11. Общодостъпни социални услуги по чл. 12 от ЗСУ.

Таблица 15. Източници и размер на финансиране на социалната услуга

Източник на финансиране	Брой услуги	Брой потребители	Бюджет 2021 г.	Преходен остатък 2020 г.	Дофинансирани 2021 г.	Дарения 2021 г.
ДДД	6	186	1 459 669	260 007	1368	4901
Частно	2	163				
Не е посочен източника	2	36				
Общо	10	385				

Видно от изнесените в таблицата данни за 10 услуги, предоставяни на общо 385 лица, по-голям е броя на услугите с държавно финансиране 60% от общия брой услуги и обхваща 48% от потребителите. Услугите с частно финансиране са 20% и обхващат 42% от потребителите, а за 20% не е определен вида и размера на финансирането в подадените отчети. Преходен остатък има в 3 от услугите, дофинансирани в 1 бр. и дарения в 1 бр.

#### 6.12. Услуги с наименования, използвани в законодателството преди влизането в сила на ЗСУ.

Таблица 16. Източници и размер на финансиране на общодостъпните социални услуги:

Източник на финансиране	Брой услуги	Брой потребители	Бюджет 2021 г.	Преходен остатък 2020 г.	Дофинансирани 2021 г.	Дарения 2021 г.
ДДД	155	6168	50 355 402	6 305 088	415 097	224 987
Частно	31	2720				
Не е посочен източник	17	393				
Общо	203	9281				

Данните, изнесени в таблицата показват, че за 203 услуги, предоставяни на общо 9 281 лица, по-голям е броя на услугите с държавно финансиране 76% от общия брой услуги и обхваща 66% от потребителите. Услугите с частно финансиране са 15% и обхващат 29% от потребителите, а при 9% от подадените отчети не е посочен източника на финансиране и съответно размера му. Преходен остатък има в 124 от услугите, дофинансирани в 11 бр. и дарения в 51 бр.

#### 6.13. Домове за пълнолетни лица с увреждания.

*Таблица 17. Източници и размер на финансиране на домове за хора с увреждания:*

Източник на финансиране	Брой услуги	Брой потребители	Бюджет 2021 г.	Преходен остатък 2020 г.	Дофинансиране 2021 г.	Дарения 2021 г.
ДДД	77	4313	61 979 744	4 316 044	838 789	381 847
Частно	0	0				
Не е посочен източника	0	0				
Общо	77	4313				

От таблицата се вижда, че всички 77 услуги, предоставяни на общо 4 313 лица са с осигурено държавно финансиране. Преходни остатъци, дофинансиране и дарения има във всички 5 вида ДПЛУ.

#### **6.14. Финансиране на социалните услуги – по подадени отчети и справки.**

*Таблица 18. Източници и размер на финансиране на социалните услуги*

Източник на финансиране	Брой услуги	Брой потребители	Бюджет 2021 г.	Преходен остатък 2020 г.	Дофинансиране 2021 г.	Дарения 2021 г.
ДДД	1369	47295	348 229 493	38 062 448	6 898 933	5 371 788
Частно	286	13258				
Не е посочен източника	182	4519				
Общо	1837	65072				

От таблицата се вижда, че за 1 837 услуги, предоставяни на общ брой 65 072 лица, по-голям е броя на услугите с държавно финансиране 75% от общия брой услуги и обхваща 73% от потребителите. Услугите с частно финансиране са 16% и обхващат 20% от потребителите, а за 10% не е определен вида и размера на финансирането в подадените отчети.

Общият бюджет, отпуснат през 2021 г. за социалните услуги, делегирани от държавата дейности е на стойност 348 229 439 лв.

Преходен остатък от 2020 г. има в 605 услуги и е на стойност 38 062 448 лв.

Дофинансиране има за 333 услуги и е на стойност 6 898 933 лв.

Дарения и хуманитарни помощи през 2021 г. са получили 704 услуги на стойност 381 847 лв. Даренията са предимно в натура, под формата на хранителни продукти, дезинфектанти и медикаменти, почистващи и перилни препарати, памперси, инвалидни колички, бяла и черна техника, легла, подаръци и др.

Според подадените от доставчиците отчети и анализи на СУ, най-голям е бюджетът за услугата „Резидентна грижа“ – 94 853 783 лв., а най-малък за услугата „Подкрепа за придобиване на трудови умения“ – 3 271 192 лв.

#### **6.15. Финансиране на база ГАО.**

В анализите за разлика от годишните отчети, общините подават данни само за годишен бюджет и разходвани средства за 2021 г. От подадени 152 анализа в 145 има коректни данни. Анализите обхващат 1 191 услуги, през които са преминали 54 301 потребители. Отпуснатите бюджети за тези услуги са на стойност 340 602 372 лв., а разходваните средства са 271 247 080. Неразходваните средства са на стойност 69 355 292 лв.

**Общите суми в годишните отчети на доставчиците и анализите на общините се различават, тъй като са подадени по различни форми, както и за различен брой услуги и потребители.**

#### **6.16. Такси.**

В анализа е представена информация за таксите само в домовете за пълнолетни лица с увреждания въз основа на данните от съставените КП в резултат на извършени през 2021 г. проверки от АКСУ.

Всички потребители заплащат такси за ползване на социалните услуги. Формирането на таксите е съгласно изискванията на Тарифата за таксите за социални услуги, финансирани от републиканския бюджет. Пълен размер на такси, заплащат потребители с наличие на влог над 500 лв., а останалите заплащат такса в размер на 70-80 на сто от пенсиите. За заплатените такси се изготвят квитанции, като екземпляр от тях се съхранява в досиетата на потребителите. Налични са домове, в които са натрупани задължения от неплатени такси. Основната причина за това са починали потребители, за които няма данни за наследници или потребители напуснали услугата без предупреждение. Общият размер на неплатените такси към края на 2021 г., установен от АКСУ е 97 815 лв., като в таблицата са показани стойностите на неплатените такси по вид на дома.

*Таблица 19. Неплатени такси в домовете за пълнолетни лица с увреждания.*

Вид дом	Брой домове	Реален брой потребители	Неплатени такси
ДПЛУИ	25	1 750	5 158
ДПЛПР	13	876	14 472
ДПЛФУ	21	968	40 042
ДПЛСН	4	99	0
ДПЛД	14	620	38 143
ОБЩО	77	4 313	97 815

От таблицата става ясно, че най-голям брой неплатени такси спрямо броя домове и броя потребители има в ДПЛД – 38143 лв., което е 39% от общия брой неплатени такси, в ДПЛСН няма установени неплатени такси.

## 7. Потребители

Данните за потребителите са взети от подадените отчети и справки на доставчиците на социални услуги към 31.03.2022 г. В подточките по-долу е представена заетостта и движението на потребителите в услугите в зависимост от основните групи дейности по чл. 15 и чл. 12 от ЗСУ.

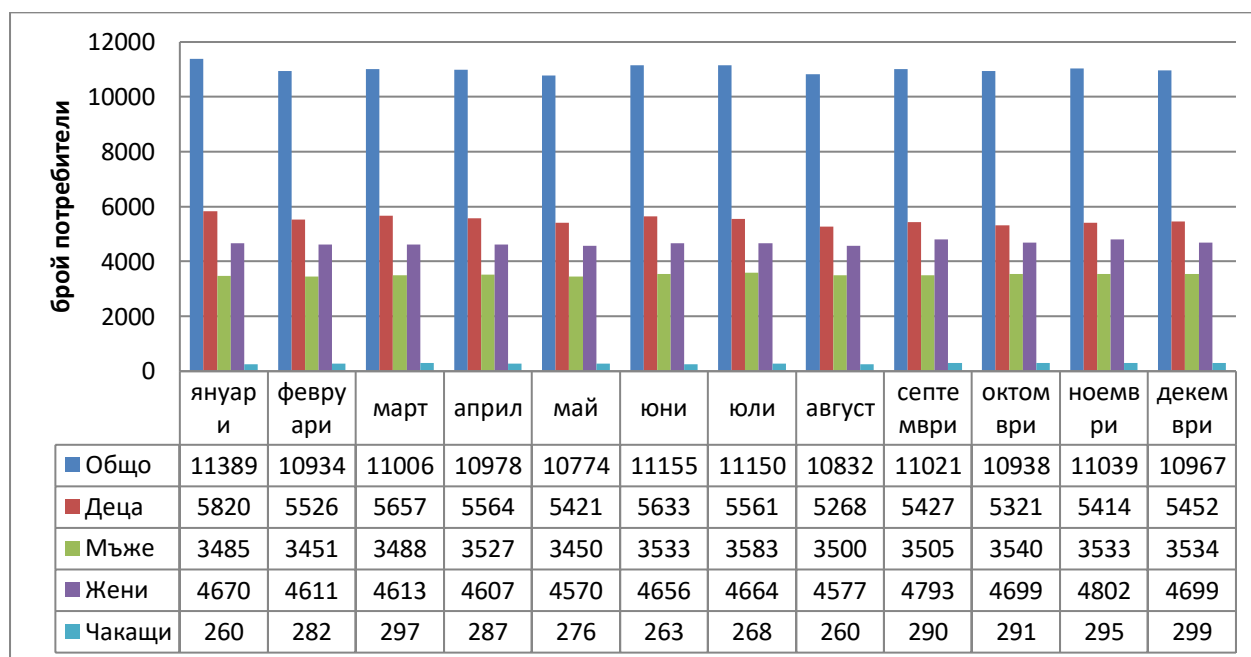
### 7.1. Информирание и консултиране по чл. 15, т. 1 от ЗСУ.

Информирание и консултиране е дейност за изследване и разбиране заедно с лицето на проблеми и затруднения, които то среща за постигане на основните цели в неговия живот, и обмисляне на възможни решения за преодоляването му.

Доставчиците на социални услуги ИК са подали 314 отчета<sup>4</sup>, в които максималният брой потребители е 12 308. Тази услуга обхваща всички целеви групи и има най-голям брой потребители от всички общодостъпни услуги.

В графиката по долу е представено движението и реалният брой на потребителите по месеци през 2021 г.

Графика 24. Брой и движение на потребителите на услугата „Информирание и консултиране“:



От графиката се вижда, че най-голям брой потребители на тази услуга са деца. През м. януари техният брой е най-висок – 5 820, следван от броя на жените – 4 802 през м. ноември и мъжете – 3 583 през м. юли 2021 г. Броят на чаканите потребители е най-голям през м. декември – 299 лица.

### 7.2. Застъпничество и посредничество по чл. 15, т. 2 от ЗСУ.

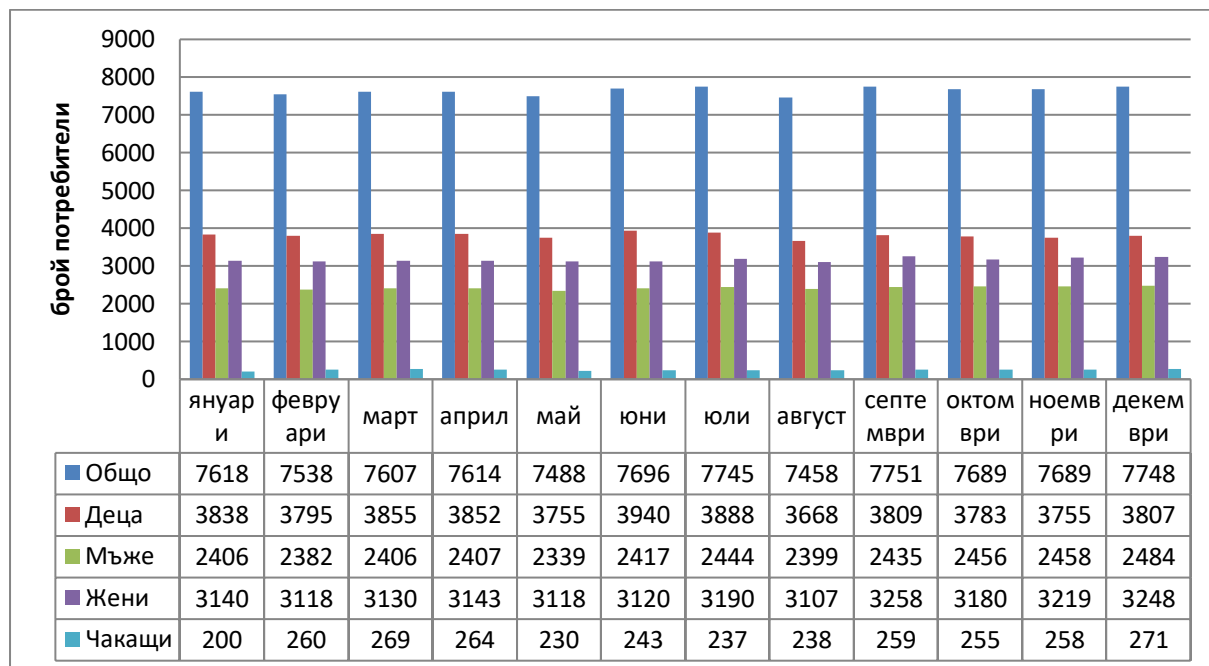
Застъпничество е дейност за подкрепа на лицето да защити и да отстоява своите права и потребности в рамките на налични правни и административни процедури. Посредничество е осъществяване на взаимодействие и координация между служител

<sup>4</sup> Броят на посочените СУ надвишава броя на подадените отчети, тъй като са подадени отчети с данни за повече от една СУ.

осъществяващ дейности по предоставяне на социални услуги, със служител/служители от други услуги или различни институции, организации и административни органи в интерес на заинтересовано лице, което има нужда от конкретна подкрепа за реализиране на своите права и потребности.

Доставчиците на социални услуги са подали 244 отчета<sup>5</sup>, в които максималният брой потребители е 8 456. Тази услуга обхваща всички целеви групи от потребители. В графиката по долу е представено движението и реалният брой на потребителите по месеци през 2021 г.

Графика 25. Брой и движение на потребителите в услугата „Застъпничество и посредничество“:



От графиката се вижда, че най-голям брой потребители на тази услуга са деца. През м. юни техният брой е най-висок – 3 940, следван от броя на жените – 3 248 през м. декември и мъжете – 2 484 през м. декември 2021 г. Броя на чакащите потребители е най- висок през м. декември – 271 лица.

### 7.3. Общностна работа по чл. 15, т. 3 от ЗСУ.

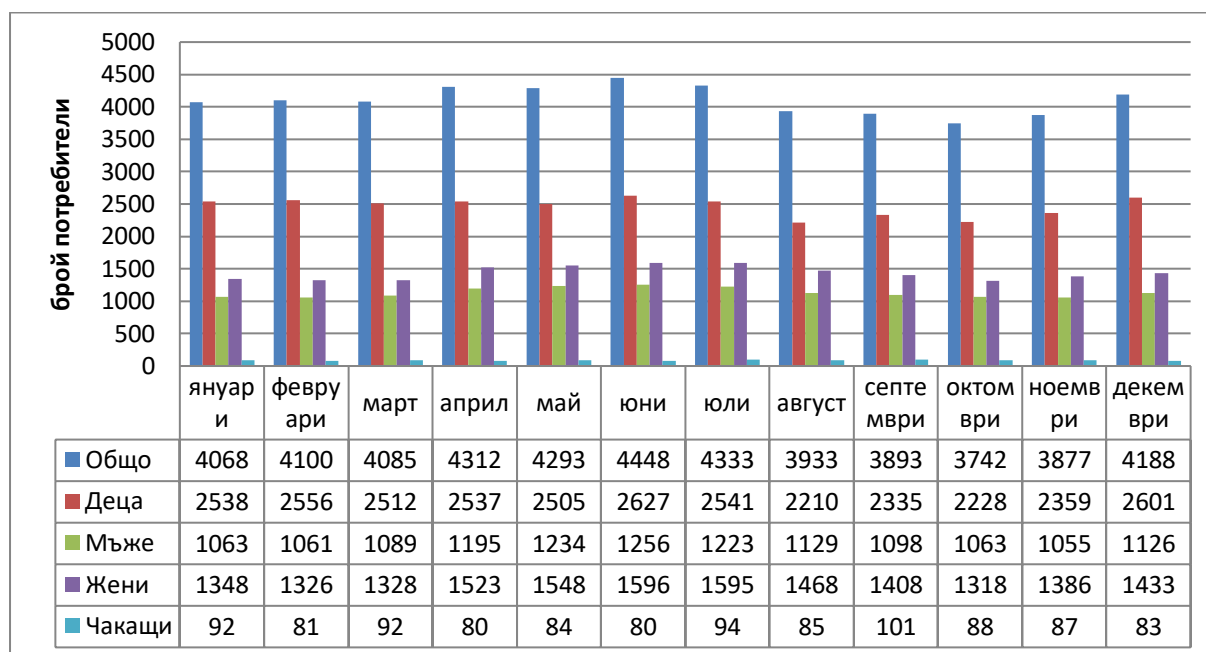
Общностната работа е съвкупност от дейности, които се осъществяват в уязвими общности и групи, насочена към превенция и защита, както и към стимулиране на общностното развитие.

Доставчиците на социални услуги са подали 97 отчета<sup>6</sup>, в които максималният брой потребители е 5 175. Тази услуга обхваща всички целеви групи от потребители. В графиката по долу е представено движението и реалният брой на потребителите по месеци през 2021 г.

<sup>5</sup> Броят на посочените СУ надвишава броя на подадените отчети, тъй като са подадени отчети с данни за повече от една СУ.

<sup>6</sup> Броят на посочените СУ надвишава броя на подадените отчети, тъй като са подадени отчети с данни за повече от една СУ.

Графика 26. Брой и движение на потребителите в услугата „Общностна работа“:



От графиката се вижда, че най-голям брой потребители на тази услуга са деца. През м. юни техният брой е най-висок – 2 627, следван от броя на жените – 1 596 през м. юни и мъжете – 1 256 през м. юни 2021г. Броя на чакащите потребители е най-висок през м. септември – 101 лица.

#### 7.4. Терапия и рехабилитация по чл. 15, т. 4 от ЗСУ.

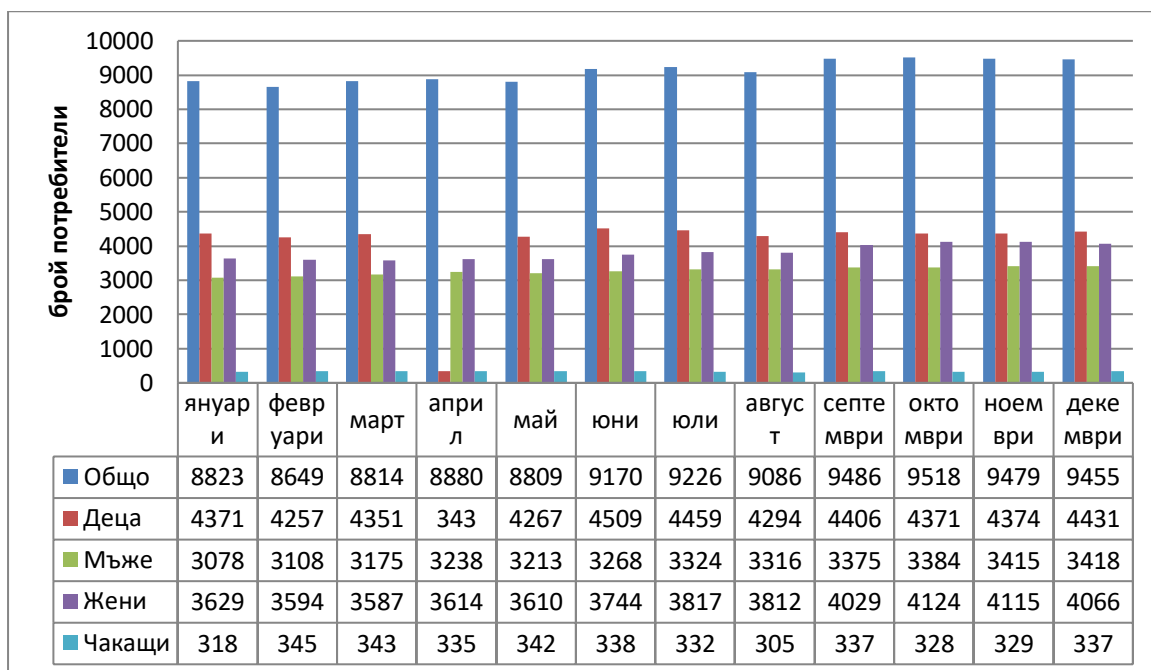
Терапията е съвкупност от различни дейности за развитие, възстановяване, поддържане или подобряване на социални умения, умения за самообслужване, комуникация, разрешаване на емоционални конфликти, овладяване на поведението, понижаване на тревожността, подобряване на самооценката, възможностите за труд и други, както и социализиращи дейности за лица във висок риск от социално изключване.

Рехабилитацията е дейност, която има за цел да подобри физическата сила и функционалното здраве на лица с увреждания и лица с проблем в опорно-двигателния апарат и ставите, както и възстановяване и развитие на сензорните умения на лица с увреждания, извън обхвата на медицинската рехабилитация.

Доставчиците на социални услуги са подали 272 отчета<sup>7</sup>, в които максималният брой потребители е 11 033. Тази услуга обхваща всички целеви групи от потребители и е на второ място по брой потребители. В графиката по долу е представено движението и реалният брой на потребителите по месеци през 2021 г.

<sup>7</sup> Броят на посочените СУ надвишава броя на подадените отчети, тъй като са подадени отчети с данни за повече от една СУ.

Графика 27. Брой и движение на потребителите в услугата „Терапия и рехабилитация“:



От графиката се вижда, че най-голям брой потребители на тази услуга са деца. През м. юни техният брой е най-висок – 4 509, следван от броя на жените – 4 124 през м. октомври и мъжете – 3 418 през м. декември 2021г. Най-голям брой чакащи потребители за тази услуга са през м. февруари – 345.

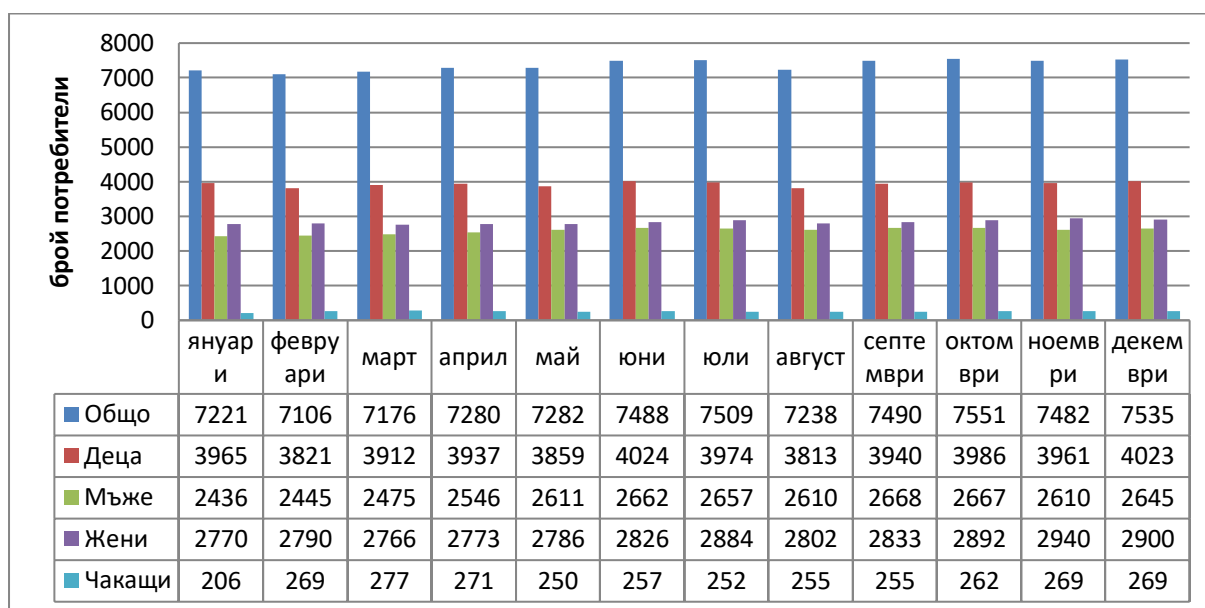
### 7.5. Обучение за придобиване на умения по чл. 15, т. 5 от ЗСУ.

Обучение за придобиване на умения е дейност, която се осъществява в специализирана среда или мобилно, за подготовка на деца и пълнолетни лица за придобиване на умения за самостоятелност, независим живот, самостоятелно справяне с проблеми и затруднения, както и умения за грижа и подкрепа за деца и за зависими от грижа членове от семейството.

Доставчиците на социални услуги са подали 240 отчета<sup>8</sup>, в които максималният брой потребители е 8 779. Тази услуга обхваща всички целеви групи от потребители. В графиката по долу е представено движението и реалният брой на потребителите по месеци през 2021 г.

<sup>8</sup> Броят на посочените СУ надвишава броя на подадените отчети, тъй като са подадени отчети с данни за повече от една СУ.

Графика 28. Брой и движение на потребителите в услугата „Обучение за придобиване на умения“:



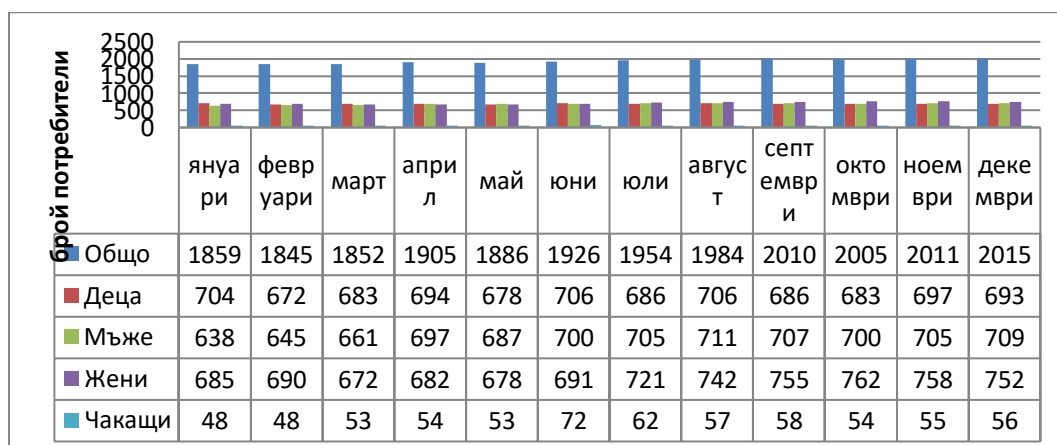
От графиката се вижда, че най-голям брой потребители на тази услуга са деца. През м. юни техният брой е най-висок – 4 024, следван от броя на жените – 2 940 през м. ноември и мъжете – 2 667 през м. октомври 2021г. Най-голям брой чакащи потребители за тази услуга са през м. март – 277.

#### 7.6. Подкрепа за придобиване на трудови умения по чл. 15, т. 6 от ЗСУ.

Подкрепа за придобиване на трудови умения е дейност, която се осъществява в специализирана среда или мобилно, за подготовка и придружаване на лица с трайни увреждания за придобиване на умения за участие в трудови дейности.

Доставчиците на социални услуги са подали 68 отчета<sup>9</sup>, в които максималният брой потребители е 1 779. Тази услуга обхваща всички целеви групи от потребители. В графиката по долу е представено движението и реалният брой на потребителите по месеци през 2021 г.

Графика 29. Брой и движение на потребителите в услугата „Подкрепа за придобиване на трудови умения“:



<sup>9</sup> Броят на посочените СУ надвишава броя на подадените отчети, тъй като са подадени отчети с данни за повече от една СУ.

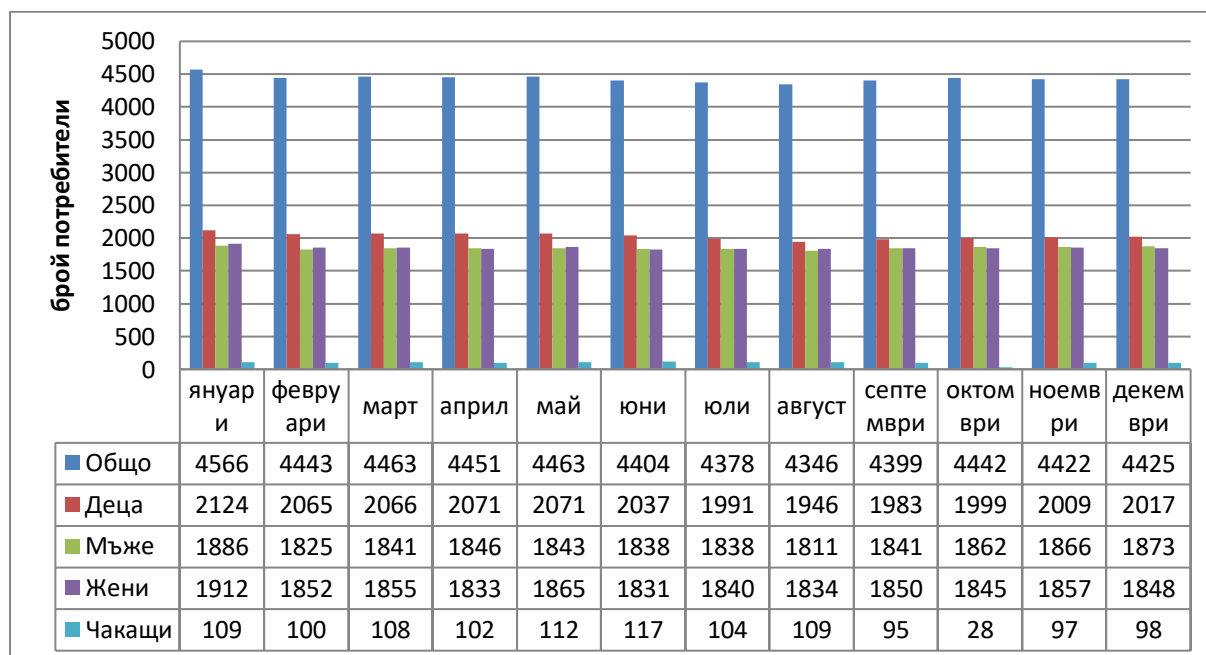
От графиката се вижда, че най-голям брой потребители на тази услуга са деца. През м. юни техният брой е най-висок – 706, следван от броя на жените – 762 през м. октомври и мъжете – 711 през м. август 2021г. Най-голям брой чакащи потребители за тази услуга са през м. юни – 72.

### 7.7. Дневна грижа по чл. 15, т. 7 от ЗСУ.

Дневна грижа е дейност за осигуряване в специализирана среда на подкрепа индивидуално и в групи за деца и пълнолетни лица с трайни увреждания в рамките на не по-малко от 4 часа дневно, чрез която се осигурява посрещането на техните ежедневни потребности и свързаните с тях потребности от занимания за развитие на основни умения в зависимост от възрастта и личните нужди на лицата.

Доставчиците на социални услуги са подали 194 отчета, в които максималният брой потребители е 5 407. Тази услуга обхваща всички целеви групи от потребители. В графиката по долу е представено движението и реалният брой на потребителите по месеци през 2021 г.

Графика 30. Брой и движение на потребителите в услугата „Дневна грижа“:



От графиката се вижда, че най-голям брой потребители на тази услуга са деца. През м. април и май техният брой е най-висок – 2 071, следван от броя на жените – 1 912 през м. януари и мъжете – 1 886 през м. януари 2021 г. Най-голям брой чакащи потребители за тази услуга са през м. юни – 117.

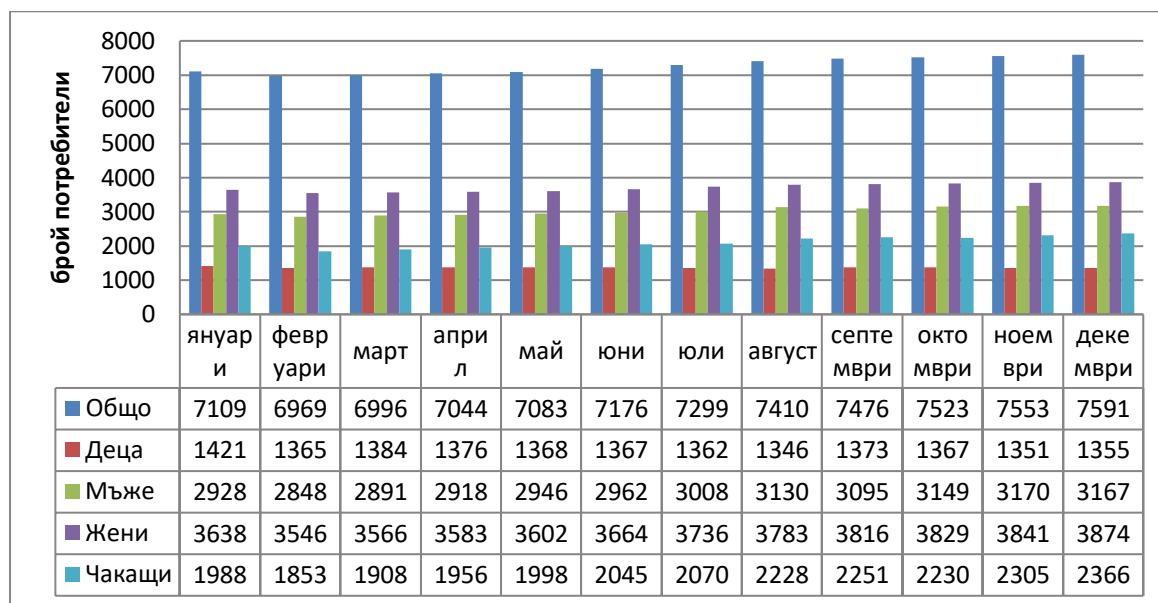
### 7.8. Резидентна грижа по чл. 15, т. 8 от ЗСУ.

Резидентна грижа е дейност за осигуряване на място за настаняване на деца, младежи до 25-годишна възраст, лица с трайни увреждания и лица в надтрудоспособна възраст и в зависимост от индивидуалните потребности – за осигуряване на 24-часова грижа за посрещане на ежедневните потребности и потребностите от развитие на лицата или за осигуряване на подкрепа за водене на самостоятелен начин на живот.

Доставчиците на социални услуги са подали 575 отчета, в които максималният брой потребители е 9 726. Тази услуга обхваща всички целеви групи от потребители. В

графиката по долу е представено движението и реалният брой на потребителите по месеци през 2021 г.

Графика 31. Брой и движение на потребителите в услугата „Резидентна грижа“:



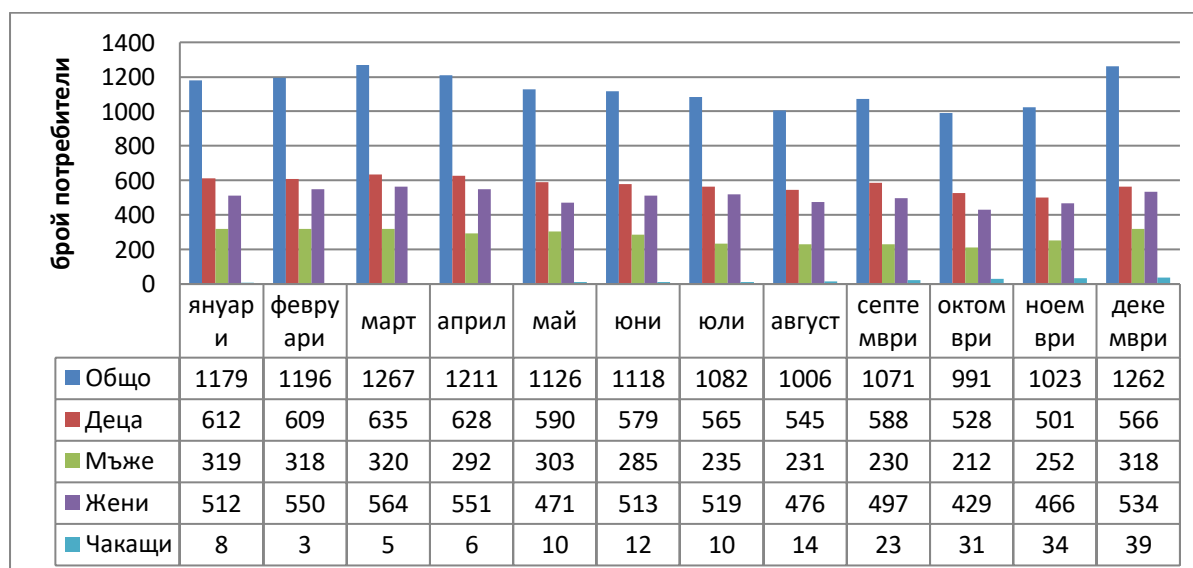
От графиката се вижда, че най-голям брой потребители на тази услуга са жени. През м. декември техният брой е най-висок – 3 874 лица, следван от броя на мъжете – 3 170 през м. ноември и децата – 1 421 през м. януари 2021 г. Най-голям брой чакащи потребители за тази услуга са през м. декември – 2 366.

#### 7.9. Осигуряване на подслон по чл. 15, т. 9 от ЗСУ.

Осигуряване на подслон е осигуряване на временно настаняване (за определена част от денонощието) на бездомни лица и семейства и временно настаняване в безопасна среда на лица в кризисна ситуация и на лица, пострадали от домашно насилие, и лица – жертви на трафик.

Доставчиците на социални услуги са подали 70 отчета, в които максималният брой потребители е 1 487. Тази услуга обхваща всички целеви групи от потребители. В графиката по долу е представено движението и реалният брой на потребителите по месеци през 2021 г.

Графика 32. Брой и движение на потребителите в услугата „Осигуряване на подслон“:



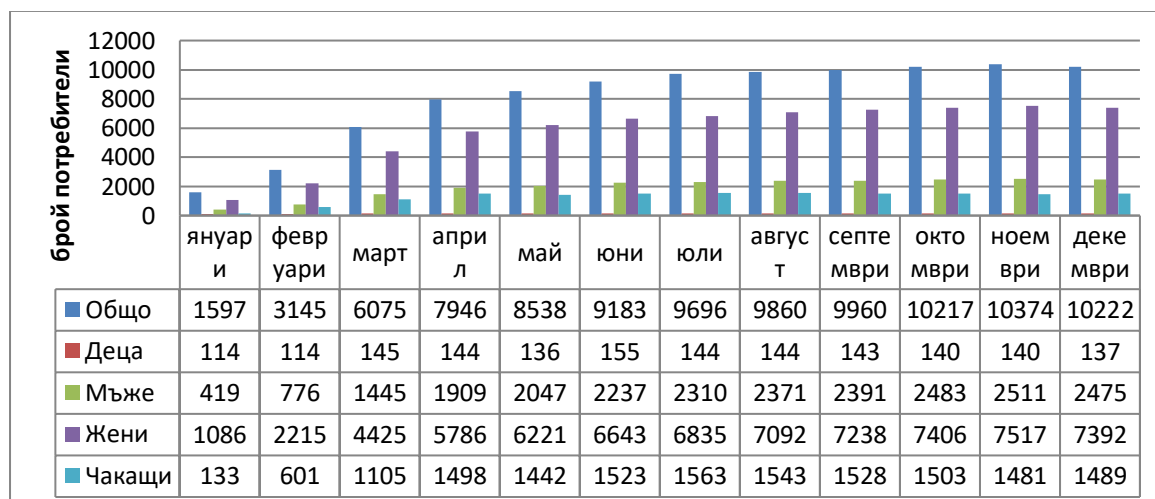
От графиката се вижда, че най-голям брой потребители на тази услуга са деца. През м. март техният брой е най-висок – 635, следван от броя на жените – 564 през м. март и мъжете – 320 също през м. март 2021 г. Най-голям брой чакащи потребители за тази услуга са през м. декември – 39.

#### 7.10. Асистентска подкрепа по чл. 15, т. 10 от ЗСУ.

Асистентска подкрепа е специализирана социална услуга, която включва подкрепа от асистент за: самообслужване, движение и придвижване, промяна и поддържане на позицията на тялото, изпълнение на ежедневни и домакински дейности и комуникация.

Асистентска подкрепа не се предоставя на лица, ползващи резидентна грижа, както и за времето, през което се ползва заместваща и целодневна грижа, и за времето на престой в лечебно заведение. Доставчиците на социални услуги са подали 203 отчета, в които максималният брой потребители е 14 153. Тази услуга е с най-голям брой потребители от всички социални услуги. В графиката по долу е представено движението и реалният брой на потребителите по месеци през 2021 г.

Графика 33. Брой и движение на потребителите в услугата „Асистентска подкрепа“:



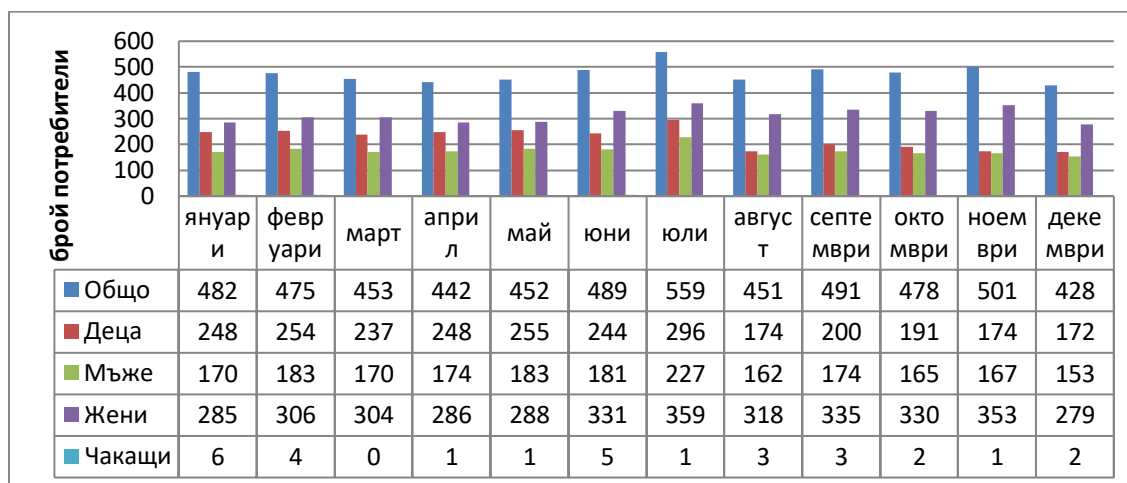
От графиката се вижда, че най-голям брой потребители на тази услуга са жени. През м. ноември техният брой е най-висок – 7 517 лица, следван от броя на мъжете, който е значително по-малък – 2 511 през м. ноември и децата с незначителен брой – 155 през м. юни 2021 г. Най-голям брой чакащи потребители за тази услуга са през м. юли – 1 563. Видно от графиката е, че потребителите през първото тримесечие са значително малък брой и постепенно започват да нарастват, като в края на годината техният брой е най-висок.

#### 7.11. Общодостъпни социални услуги по чл. 12, ал. 2 от ЗСУ.

Общодостъпни социални услуги са услугите за: информиране, консултиране и обучение за реализиране на социални права и за развиване на умения, които се предоставят за срок, не по-дълъг от два месеца; и мобилна превантивна общността работа.

Доставчиците на общодостъпни социални услуги са подали 29 отчета, в които максималният брой потребители е 712. Тези услуги обхващат всички целеви групи от потребители. В графиката по долу е представено движението и реалният брой на потребителите по месеци през 2021 г.

Графика 34. Брой и движение на потребителите в общодостъпните социални услуги:



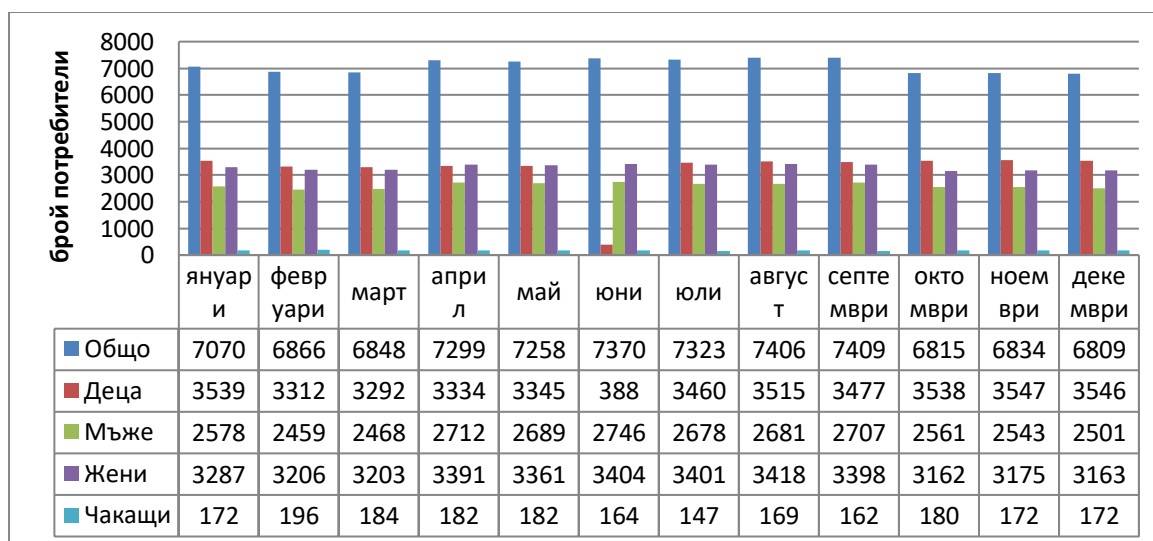
От графиката се вижда, че най-голям брой потребители на тези услуги са жени. През м. ноември техният брой е най-висок – 7 517 лица, следван от броя на мъжете, който е значително по-малък – 2 511 през м. ноември и децата са незначителен брой – 155 през м. юни 2021 г. Най-голям брой чакащи потребители за тази услуга са през м. юли – 1 563.

### 7.12. Услуги с наименования, използвани в законодателството преди влизането в сила на ЗСУ.

Към тези социални услуги се отнасят: Центровете за обществена подкрепа, Центровете за социална рехабилитация и интеграция, Центрове за временно настаняване и Домове за стари хора.

Доставчиците на социални услуги са подали 214 отчета, в които максималният брой потребители е 9 949. Тези услуги обхващат всички целеви групи от потребители. В графиката по-долу е представено движението и реалният брой на потребителите по месеци през 2021 г.

Графика 35. Брой и движение на потребителите в услуги с наименования, използвани в законодателството преди влизането в сила на ЗСУ:



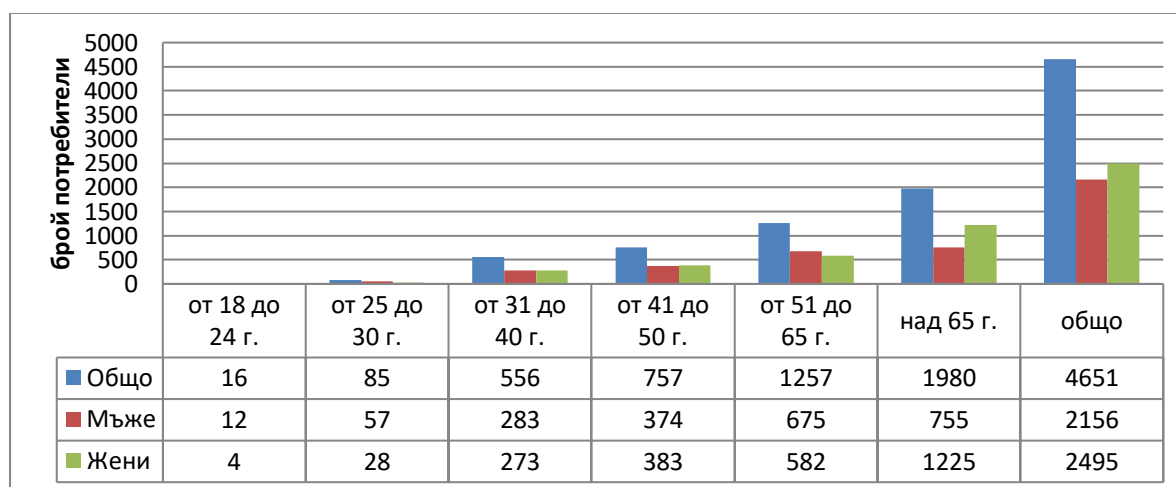
От графиката се вижда, че най-голям брой потребители на тези услуги са деца. През м. ноември техният брой е най-висок – 3 547 лица, следван от броя на жените,

който е най-висок през м. август – 3 418 и мъжете – 2 746 през м. юни 2021 г. Най-голям брой чакащи потребители за тези услуги са през м. февруари – 196.

### 7.13. Домове за пълнолетни лица с увреждания.

Информацията за тези домове е от Годишните справки изпратени от доставчиците на социални услуги към 31.03.2022 г. В АКСУ са получени общо 77 справки, в които максималният брой потребители е 4 651 лица. От тях по-голям е броят на жените – 2 495, което е 54% от общия брой, в сравнение с броят на мъжете 2 156, което е 46% . В справките, доставчиците на социални услуги не отчитат движението на потребителите по месеци, а отчитат броя на потребителите по възраст. В графиката по-долу е представен броя на потребителите в домовете по възраст.

Графика 36. Брой на потребителите в домовете по възраст:



От графиката се вижда, че най-голям е броят на потребителите над 65 годишна възраст 1 980, което е 43% от общия брой. От тях по-голям е броят на жените – 1 225, което е 62% от броя потребители над 65 г. С най-малък брой са потребителите на възраст от 18 до 24 г. само 16 броя, което е 0,3% от общия брой.

### 7.14. Обобщена информация за всички потребители.

В таблицата по-долу са представени вида на услугата, броят на подадените отчети и броят на потребителите, подадени до 31.03.2022 г.

Таблица 20. Общ брой потребители по вид услуга:

Вид услуга	Брой отчетени услуги	Брой потребители
Информирание и консултиране	314	12 308
Застъпничество и посредничество	244	8 456
Общностна работа	97	5 175
Терапия и рехабилитация	272	11 033
Обучение за придобиване на умения	240	8 778
Подкрепа за придобиване на трудови умения	68	1 779
Дневна грижа	194	5 407
Резидентна грижа	575	9 726
Осигуряване на подслон	70	1 487
Асистентска подкрепа	203	14 153
СУ по чл. 12 от ЗСУ	29	712
Услуги с наименования, използвани в законодателството преди влизането в сила на ЗСУ	214	9 949

Домове за пълнолетни лица с увреждания	77	4 651
<b>Общо</b>	<b>2597</b>	<b>93 614</b>

### **В обобщение:**

- Общият брой на СУ в подадените към 31.03.2022 г. отчети е 2 597. От тях най-голям брой са за специализираната социална услуга „Резидентна грижа“ – 575, където се обслужват 9 726 потребителя;
- Общият брой на подадените справки за домовете за пълнолетни лица с увреждания към 31.03.2022 г. е 77, където се обслужват 4 651 потребителя;
- Общият брой потребители във всички отчети и справки е 93 614, като 88 936 е подадения брой в отчетите и 4 651 в справките. Предвид факта, че потребителите могат да ползват повече от една СУ, е удачно при следващото отчитане да се изискат данни за такива случаи.
- Услугата „Асистентска подкрепа“ е с най-голям брой потребители. От подадени 203 отчета за 14 153 потребителя. С най-малък брой потребители е услугата „Осигуряване на подслон“. За подадени 70 отчета, потребителите са 1 487.

## **Б. Структура и развитие на служителите**

---

### **8. Общи данни и структура на служителите**

Осигуряването на квалифициран човешки ресурс за управление и за предоставяне на социални услуги е необходимо действие както за извършването на адекватна работа с потребителите, така и за гарантирането на качество на услугите. За да се работи в тази посока, в СУ трябва да се предприемат конкретни мерки и дейности – инвестиране в кадрите в социалните услуги под формата на въвеждащи, надграждащи и специализирани обучения, методическа подкрепа чрез супервизия и релевантно заплащане.

#### **8.1. Обобщена информация за служителите от ГО и ГС.**

Информацията свързана с броя на служителите е обобщена от Годишни отчети и Годишни справки на доставчиците на социални услуги. Получените в АКСУ Годишни отчети в законоустановения срок (31.03.2022 г.) са 2 057 бр. Получените Годишни справки в законоустановения срок (30.04.2022 г.) са 91 бр., но в анализа се взимат предвид 77 от тях, които са Домове за пълнолетни лица с увреждания. Останалите 14 справки са на Домове за стари хора, за които е трябвало доставчиците да изпратят Годишен отчет и информацията от тях ще се добави към тази на Годишните отчети.

Общият брой на служителите по утвърдените щатни разписания и действителната заетост на работните места в СУ, както и разпределението на специализираните, медицинските и общи и административни (неспциализирани) служители, е представен в таблиците по-долу:

Таблица 21. Служители в СУ по чл. 15, т. 1 до т. 10 от ЗСУ:

Вид социална услуга	Брой СУ	По щатно разписание	Трудови договори	Граждански договори	Специалисти	Медицински специалисти	Неспециалисти
Информирание и консултиране	160	1019	934	189	658	120	345
Застъпничество и посредничество	110	831	763	129	497	91	304
Общностна работа	48	345	328	59	234	33	120
Терапия и рехабилитация	160	1141	1129	258	838	159	390
Обучение за придобиване на умения	113	767	734	140	575	43	256
Подкрепа за придобиване на трудови умения	24	238	233	24	137	23	97
От т. 1 до т. 6 (171 бр. отчети с повече от 1 услуга - между 2 и 7 услуги)	620	1767	1623	343	1136	129	701
т. 7 – Дневна грижа	194	2026	2040	130	1281	226	663
т. 8 – Резидентна грижа	575	5916	5833	305	1991	708	3439
т. 9 – Осигуряване на подслон	70	581	488	163	474	35	142
т. 10 – Асистентска подкрепа	203	2899	3844	395	3917	57	265
<b>ОБЩО</b>	<b>2 277</b>	<b>17 530</b>	<b>17 949</b>	<b>2 135</b>	<b>11 738</b>	<b>1 624</b>	<b>6 722</b>

Таблица 22. Служители в СУ по чл. 12, ал. 2 от ЗСУ:

Вид социална услуга	Брой СУ	По щатно разписание	Трудови договори	Граждански договори	Специалисти	Медицински специалисти	Неспециалисти
по чл. 12 от ЗСУ	29	210	179	76	164	13	78

Таблица 23. Служители в услуги с наименования, използвани в законодателството преди влизането в сила на ЗСУ (ЦОП, ЦСРИ и др.):

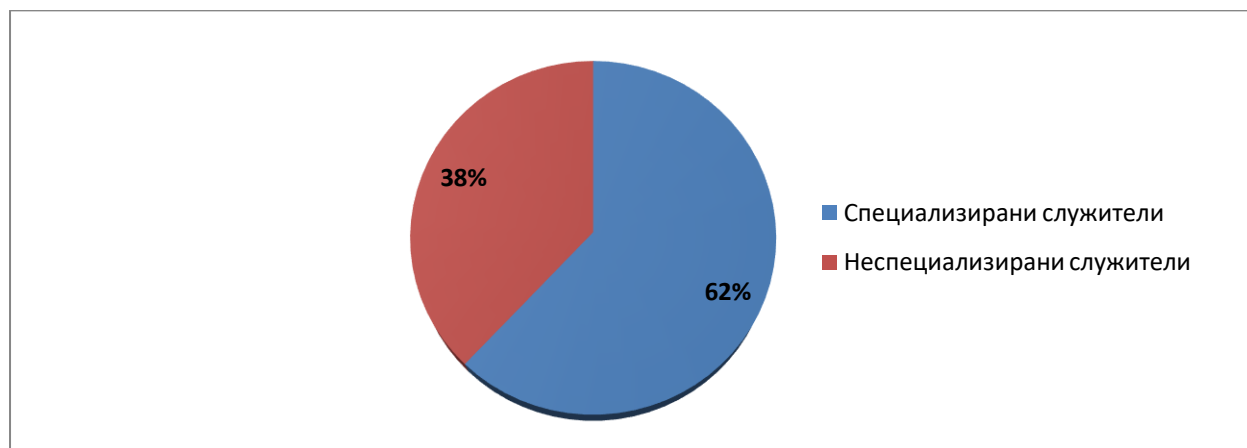
Вид социална услуга	Брой СУ	По щатно разписание	Трудови договори	Граждански договори	Специалисти	Медицински специалисти	Неспециалисти
- ЦОП, ЦСРИ, ДСХ, КСУ	214	2 748	2 892	179	1 111	461	1 499

Таблица 24. Информация за служителите от Годишни справки:

Информация за служителите от Годишни справки	Брой СУ	По щатно разписание	Трудови договори	Граждански договори	Специалисти	Медицински специалисти	Неспециалисти
Домове за пълнолетни лица с увреждания	77	2 778	2 619	60	478	460	1 741

Броят на услугите, за които е обобщена информацията за служителите е 2 597. Общият брой по щатно разписание на всички служители е 23 266 бр., а реално заетите и ангажираните лица са 23 639 бр., което е 102 %. Служителите, назначени на граждански договори са 2 450 бр. Общият брой на всички назначени служители на трудови и граждански договори е 26 089 бр. Броят на специалистите (специалисти и медицински специалисти) е 16 049 бр. (62 % от всички назначени служители), а броят на неспециализираните служители е 10 040 бр. (38 % от всички назначени служители). Съотношението на специалисти към неспециалисти в тези СУ е 62% : 38%.

Графика 37. Служители в СУ – съотношение между заети специалисти и неспециалисти (в %-ти):



а) Социални услуги по чл. 15 от т. 1 до т. 6 от ЗСУ (т. 1 – Информирание и консултиране, т. 2 – Застъпничество и посредничество, т. 3 – Общностна работа, т. 4 – Терапия и рехабилитация, т. 5 – Обучение за придобиване на умения и т. 6 – Подкрепа за придобиване на трудови умения). Изпратените отчети за предоставяните СУ по чл. 15, т. 1 до т. 6 са 786 бр. В 615 бр. ГО доставчиците са изпратили информацията за всяка от 6-те услуги по отделно, от които:

- 160 бр. Информирание и консултиране;
- 110 бр. Застъпничество и посредничество;
- 48 бр. Общностна работа;
- 160 бр. Терапия и рехабилитация;
- 113 бр. Обучение за придобиване на умения;
- 24 бр. Подкрепа за придобиване на трудови умения.

В голяма част от тези отчети се наблюдава, че различни услуги, се предоставят от един доставчик на едно място (ЦОП, ЦСРИ и др.) и посоченият брой на служителите е общ, но доставчиците са отчетели всички служители във всички подадени от тях отчети. Като пример, може да се посочи 1 доставчик, който предоставя 5 от услугите по

чл. 15 от т. 1 до т. 6 на един адрес и е изпратил 5 годишни отчета, но във всички е посочил щатен брой на служителите – 16 бр., брой служители на трудови договори – 16 бр., брой на специалистите – 4 бр. и т.н. Това е предпоставка за нереално повишаване на служителите по щатно разписание, реалният брой служители, тези на граждански договор, както и разпределението между специализирани и неспециализирани служители след като данните се обобщят.

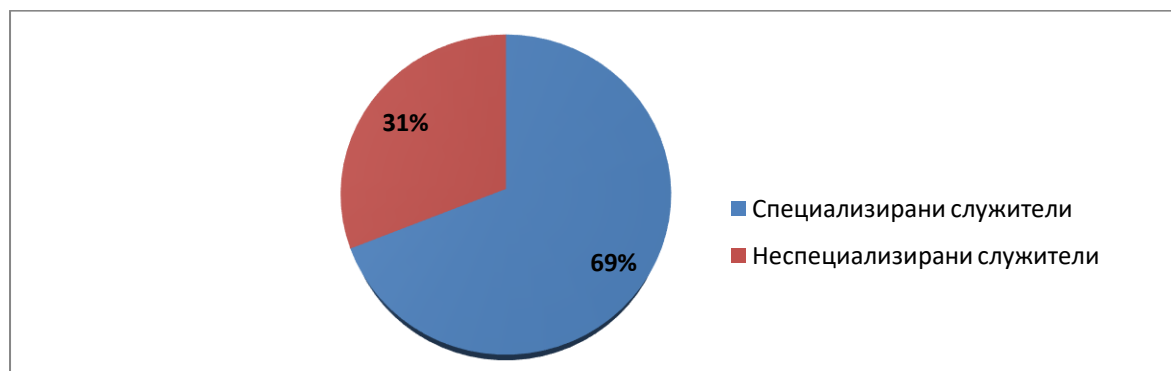
#### ➤ Информирани и консултиране

Общият брой по щатно разписание на служителите предоставящи услугата е 1 019 бр., а реално заетите места са 934 бр., което е 92 %. Служителите, назначени на граждански договори са 189 бр. Общият брой на всички назначени служители на трудови и граждански договори е 1 123 бр. Броят на специалистите (специалисти и медицински специалисти) е 778 бр. (69% от всички назначени служители), а броят на неспециализираните служители е 345 бр. (31% от всички назначени служители). Съотношението на специалисти към неспециалисти в тези СУ е 69% : 31%.

*Таблица 25. Брой на служителите в СУ Информирани и консултиране:*

Вид социална услуга	Брой СУ	По щатно разписание	Трудови договори	Граждански договори	Специалисти	Медицински специалисти	Неспециалисти
Информирани и консултиране	160	1 019	934	189	658	120	345

*Графика 38. Информирани и консултиране – съотношение между заети специалисти и неспециалисти (в %-ти):*



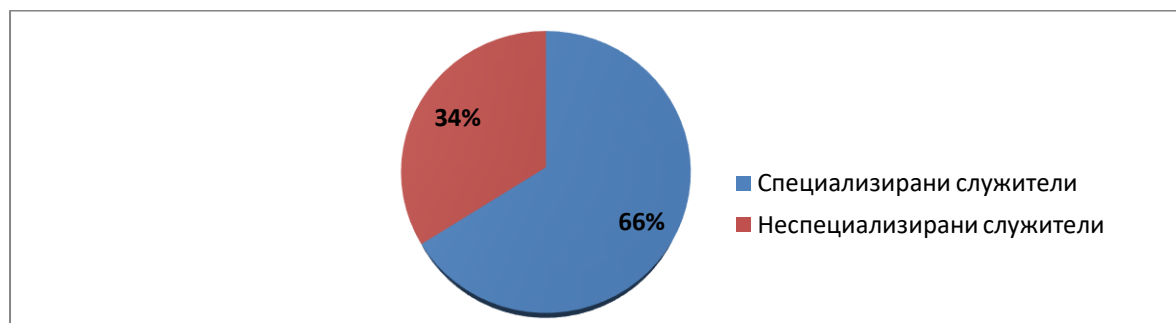
#### ➤ Застъпничество и посредничество

Общият брой по щатно разписание на служителите предоставящи услугата е 831 бр., а реално заетите места са 763 бр., което е 92%. Служителите, назначени на граждански договори са 129 бр. Общият брой на всички назначени служители на трудови и граждански договори е 892 бр. Броят на специалистите (специалисти и медицински специалисти) е 588 бр. (66% от всички назначени служители), а броят на неспециализираните служители е 303 бр. (34% от всички назначени служители). Съотношението на специалисти към неспециалисти в тези СУ е 66% : 34%.

Таблица 26. Брой на служителите в СУ Застъпничество и посредничество:

Вид социална услуга	Брой СУ	По щатно разписание	Трудови договори	Граждански договори	Специалисти	Медицински специалисти	Неспециалисти
Застъпничество и посредничество	110	831	763	129	497	91	304

Графика 39. Застъпничество и посредничество – съотношение между заети специалисти и неспециалисти (в %-ти):



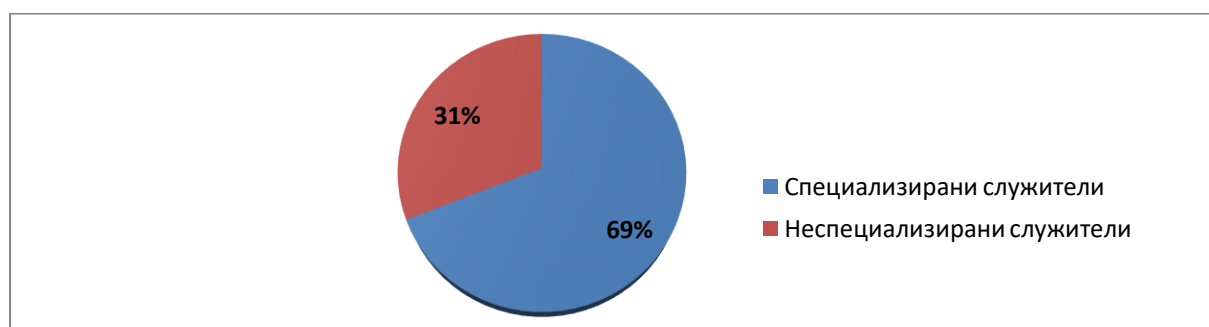
#### ➤ Общностна работа

Общият брой по щатно разписание на служителите предоставящи услугата е 345 бр., а реално заетите места са 328 бр., което е 95%. Служителите, назначени на граждански договори са 59 бр. Общият брой на всички назначени служители на трудови и граждански договори е 387 бр. Броят на специалистите (специалисти и медицински специалисти) е 267 бр. (69% от всички назначени служители), а броят на неспециализираните служители е 120 бр. (31% от всички назначени служители). Съотношението на специалисти към неспециалисти в тези СУ е 69% : 31%.

Таблица 27. Брой на служителите в СУ Общностна работа:

Вид социална услуга	Брой СУ	По щатно разписание	Трудови договори	Граждански договори	Специалисти	Медицински специалисти	Неспециалисти
Общностна работа	48	345	328	59	234	33	120

Графика 40. Общностна работа – съотношение между заети специалисти и неспециалисти (в %-ти):



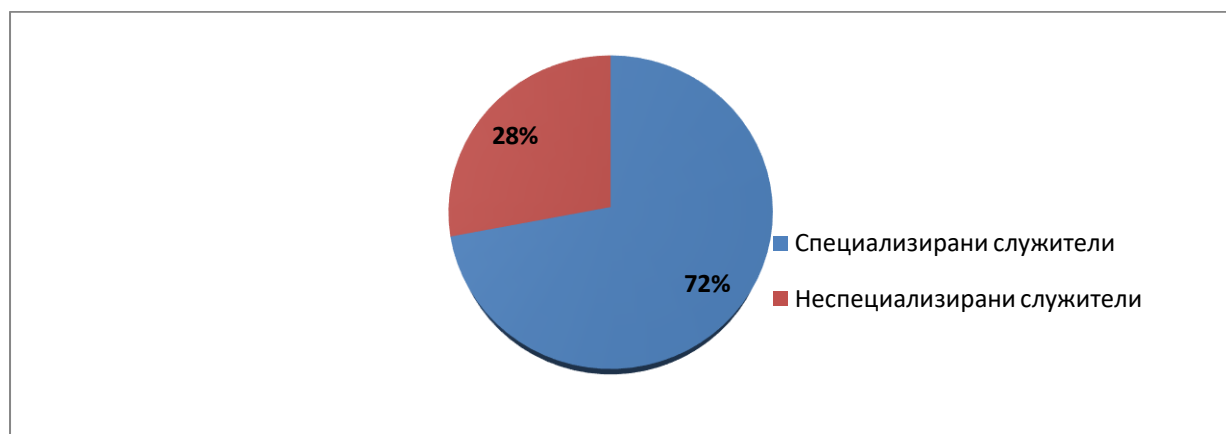
### ➤ **Терапия и рехабилитация**

Общият брой по щатно разписание на служителите предоставящи услугата е 1 141 бр., а реално заетите места са 1 129 бр., което е 99%. Служителите, назначени на граждански договори са 258 бр. Общият брой на всички назначени служители на трудови и граждански договори е 1 387 бр. Броят на специалистите (специалисти и медицински специалисти) е 997 бр. (72% от всички назначени служители), а броят на неспециализираните служители е 390 бр. (28% от всички назначени служители). Съотношението на специалисти към неспециалисти в тези СУ е 72% : 28%.

*Таблица 28. Брой на служителите в СУ Терапия и рехабилитация:*

Вид социална услуга	Брой СУ	По щатно разписание	Трудови договори	Граждански договори	Специалисти	Медицински специалисти	Неспециалисти
Терапия и рехабилитация	160	1 141	1 129	258	838	159	390

*Графика 41. Терапия и рехабилитация – съотношение между заети специалисти и неспециалисти (в %-ти):*



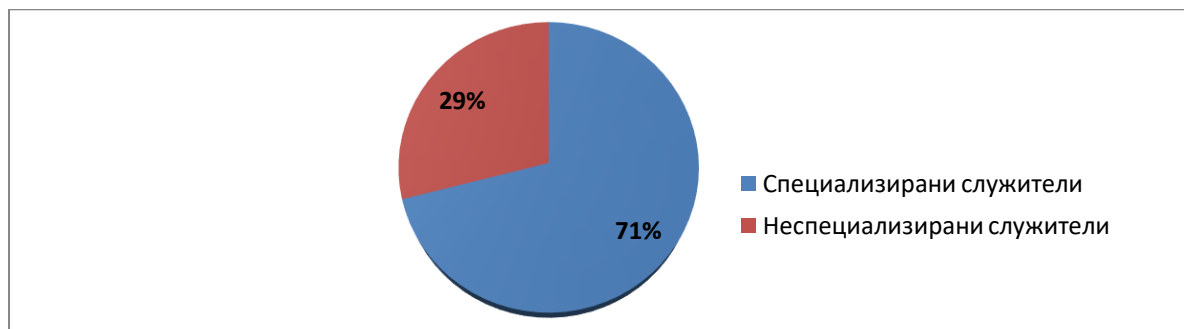
### ➤ **Обучение за придобиване на умения**

Общият брой по щатно разписание на служителите предоставящи услугата е 767 бр., а реално заетите места са 734 бр., което е 96%. Служителите, назначени на граждански договори са 140 бр. Общият брой на всички назначени служители на трудови и граждански договори е 874 бр. Броят на специалистите (специалисти и медицински специалисти) е 618 бр. (71% от всички назначени служители), а броят на неспециализираните служители е 256 бр. (29% от всички назначени служители). Съотношението на специалисти към неспециалисти в тези СУ е 71% : 29%.

*Таблица 29. Брой на служителите в СУ Обучение за придобиване на умения:*

Вид социална услуга	Брой СУ	По щатно разписание	Трудови договори	Граждански договори	Специалисти	Медицински специалисти	Неспециалисти
Обучение за придобиване на умения	113	767	734	140	575	43	256

Графика 42. Обучение за придобиване на умения – съотношение между заети специалисти и неспециалисти (в %-ти):



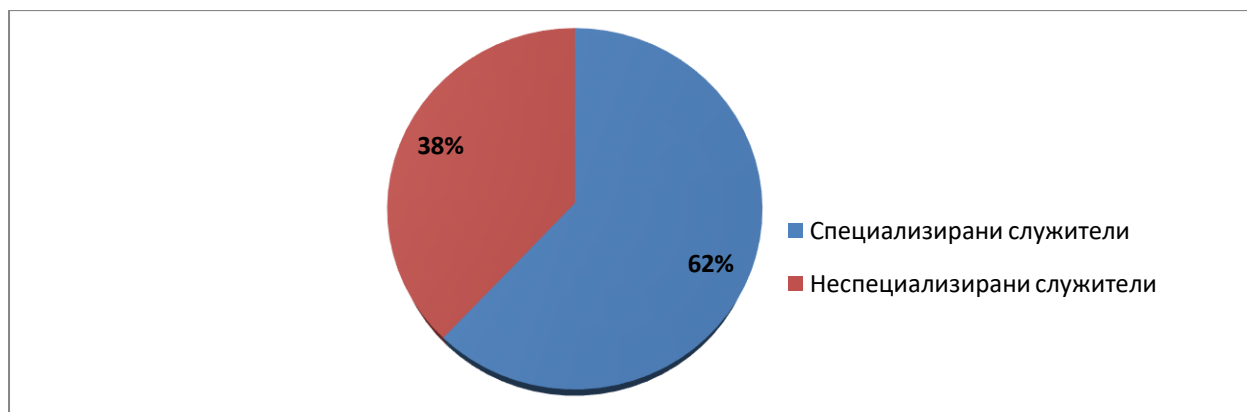
➤ **Подкрепа за придобиване на трудови умения**

Общият брой по шатно разписание на служителите предоставящи услугата е 238 бр., а реално заетите места са 233 бр., което е 98%. Служителите, назначени на граждански договори са 24 бр. Общият брой на всички назначени служители на трудови и граждански договори е 257 бр. Броят на специалистите (специалисти и медицински специалисти) е 160 бр. (62% от всички назначени служители), а броят на неспециализираните служители е 97 бр. (38% от всички назначени служители). Съотношението на специалисти към неспециалисти в тези СУ е 62% : 38%.

Таблица 30. Брой на служителите в СУ Подкрепа за придобиване на трудови умения:

Вид социална услуга	Брой СУ	По шатно разписание	Трудови договори	Граждански договори	Специалисти	Медицински специалисти	Неспециалисти
Подкрепа за придобиване на трудови умения	24	238	233	24	137	23	97

Графика 43. Подкрепа за придобиване на трудови умения – съотношение между заети специалисти и неспециалисти (в %-ти):



В останалите 171 ГО за услугите по чл. 15 от т. 1 до т. 6 от ЗСУ, доставчиците са изпратили общ отчет за всички такива услуги които предоставят и също са посочили общият брой на служителите в тях. Един такъв отчет съдържа между 2 и 7 СУ. Общият брой на услугите в тези 171 отчети е 620 бр., от които:

- 154 бр. Информирание и консултиране;

- 134 бр. Застъпничество и посредничество;
- 49 бр. Общностна работа;
- 112 бр. Терапия и рехабилитация;
- 127 бр. Обучение за придобиване на умения;
- 44 бр. Подкрепа за придобиване на трудови умения.

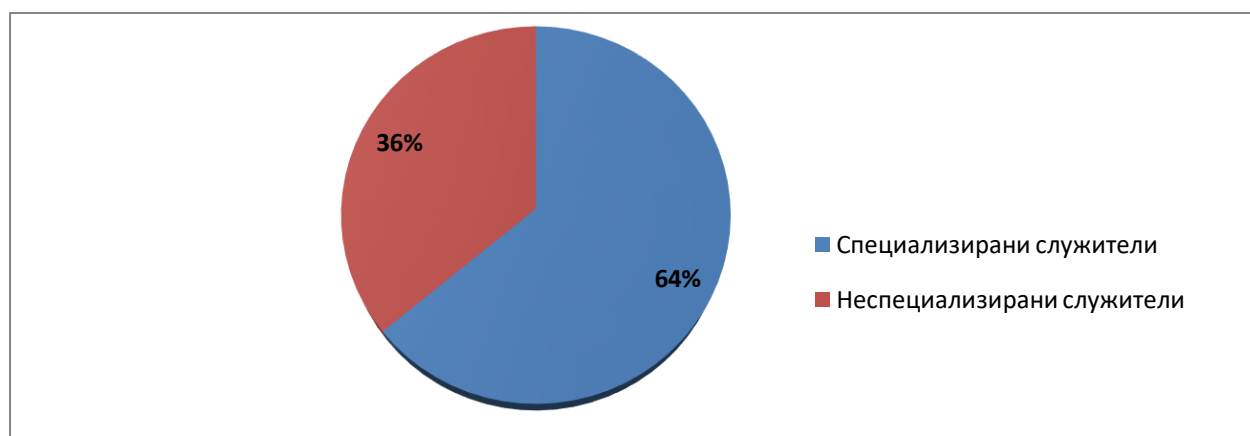
В този случай, в анализа не може да се предостави конкретна информация за служителите във всяка от услугите от т. 1 до т. 6.

Общият брой по щатно разписание на служителите предоставящи услугата в тези 620 услуги е 1 767 бр., а реално заетите места са 1 623 бр., което е 92%. Служителите, назначени на граждански договори са 343 бр. Общият брой на всички назначени служители на трудови и граждански договори е 1 966 бр. Броят на специалистите (специалисти и медицински специалисти) е 1 265 бр. (64% от всички назначени служители), а броят на неспециализираните служители е 701 бр. (36% от всички назначени служители). Съотношението на специалисти към неспециалисти в тези СУ е 64% : 36%.

*Таблица 31. Брой на служителите от общите отчети на доставчиците за услугите по чл. 15 от т. 1 до т. 6:*

Вид социална услуга	Брой СУ	По щатно разписани е	Трудови договори	Граждански договори	Специалисти	Медицински специалисти	Неспециалисти
т. 1 до т. 6 (171 бр. отчети с повече от 1 услуга – между 2 и 7 услуги)	620	1767	1623	343	1136	129	701

*Графика 44. Съотношение между заети специалисти и неспециалисти (в %-ти) в услугите по чл. 15 от т. 1 до т. 6 от общите отчети на доставчиците:*



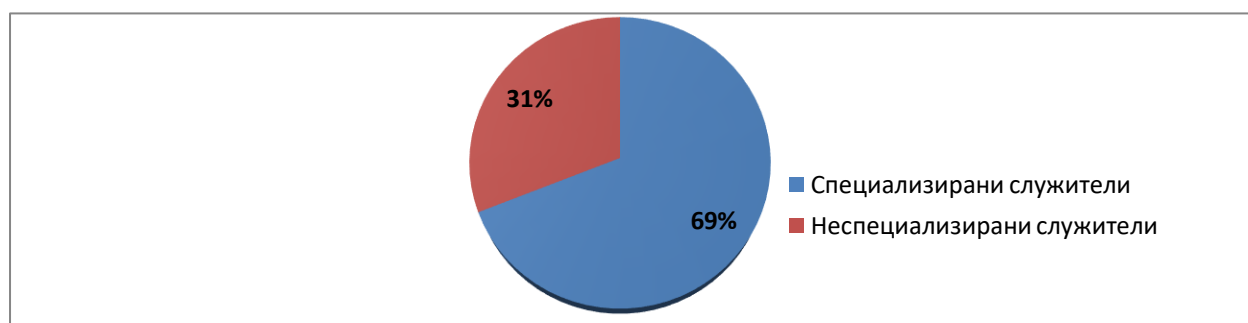
**б) Социална услуга по чл. 15, т.7 – Дневна грижа.** Общият брой по щатно разписание на служителите предоставящи услугата е 2 026 бр., а реално заетите и ангажирани лица са 2 040 бр., което е 101%. Служителите, назначени на граждански договори са 130 бр. Общият брой на всички назначени служители на трудови и

граждански договори е 2 170 бр. Броят на специалистите (специалисти и медицински специалисти) е 1 507 бр. (69% от всички назначени служители), а броят на неспециализираните служители е 663 бр. (31% от всички назначени служители). Съотношението на специалисти към неспециалисти в тези СУ е 69% : 31%.

*Таблица 32. Брой на служителите в СУ Дневна грижа:*

Вид социална услуга	Брой СУ	По щатно разписание	Трудови договори	Граждански договори	Специалисти	Медицински специалисти	Неспециалисти
Дневна грижа	194	2 026	2040	130	1281	226	663

*Графика 45. Дневна грижа – съотношение между заети специалисти и неспециалисти (в %-ти):*

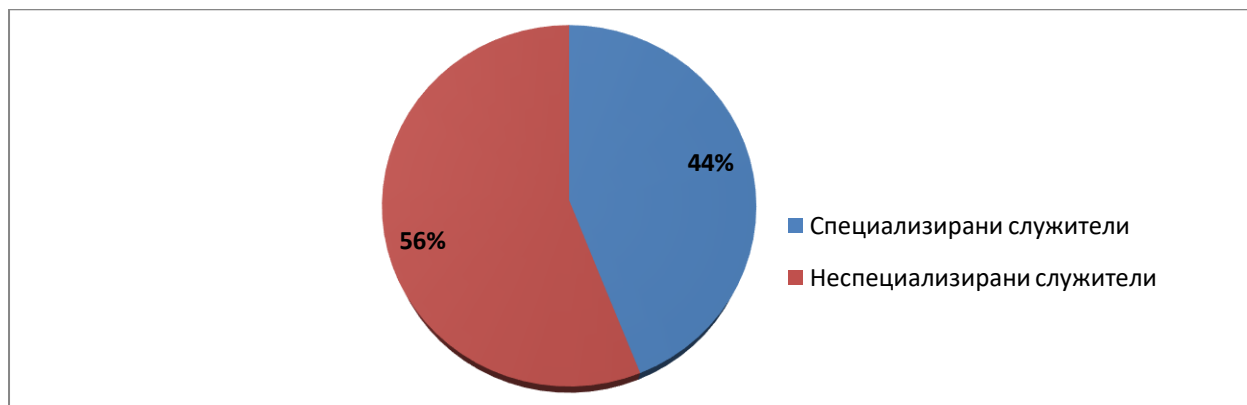


**в) Социална услуга по чл. 15, т.8 – Резидентна грижа.** Общият брой по щатно разписание на служителите предоставящи услугата е 5 916 бр., а реално заетите места са 5 833 бр., което е 99%. Служителите, назначени на граждански договори са 305 бр. Общият брой на всички назначени служители на трудови и граждански договори е 6 138 бр. Броят на специалистите (специалисти и медицински специалисти) е 2 699 бр. (44% от всички назначени служители), а броят на неспециализираните служители е 3 439 бр. (56% от всички назначени служители). Съотношението на специалисти към неспециалисти в тези СУ е 44% : 56%.

*Таблица 33. Брой на служителите в СУ Резидентна грижа:*

Вид социална услуга	Брой СУ	По щатно разписание	Трудови договори	Граждански договори	Специалисти	Медицински специалисти	Неспециалисти
Резидентна грижа	575	5 916	5 833	305	1991	708	3439

Графика 46. Резидентна грижа – съотношение между заети специалисти и неспециалисти (в % - ти):

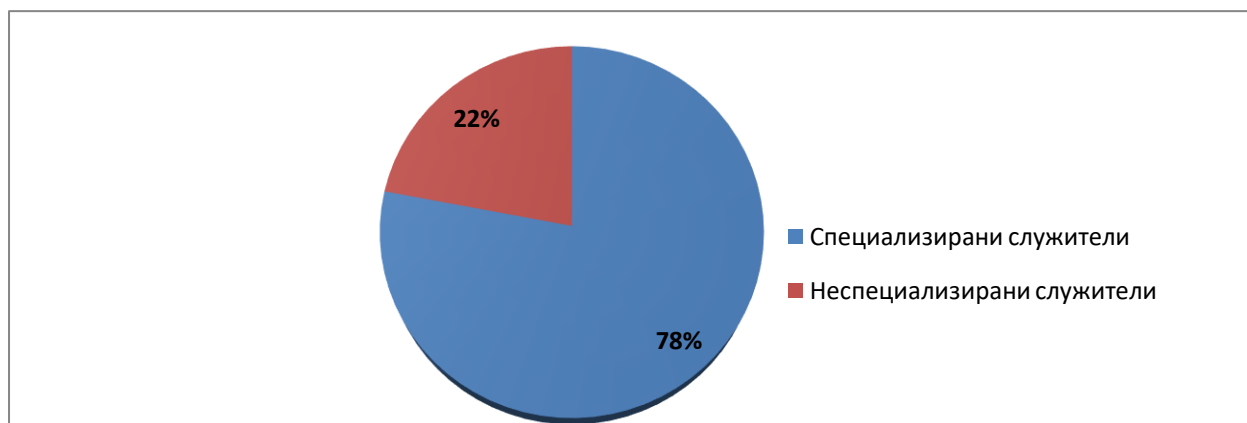


г) **Социална услуга по чл. 15, т.9 – Осигуряване на подслон.** Общият брой по щатно разписание на служителите предоставящи услугата е 581 бр., а реално заетите места са 488 бр., което е 84%. Служителите, назначени на граждански договори са 163 бр. Общият брой на всички назначени служители на трудови и граждански договори е 651 бр. Броят на специалистите (специалисти и медицински специалисти) е 509 бр. (78% от всички назначени служители), а броят на неспециализираните служители е 142 бр. (22% от всички назначени служители). Съотношението на специалисти към неспециалисти в тези СУ е 78% : 22%.

Таблица 34. Брой на служителите в СУ Осигуряване на подслон:

Вид социална услуга	Брой СУ	По щатно разписание	Трудови договори	Граждански договори	Специалисти	Медицински специалисти	Неспециалисти
Осигуряване на подслон	70	581	488	163	474	35	142

Графика 47. Осигуряване на подслон – съотношение между заети специалисти и неспециалисти (в % - ти):



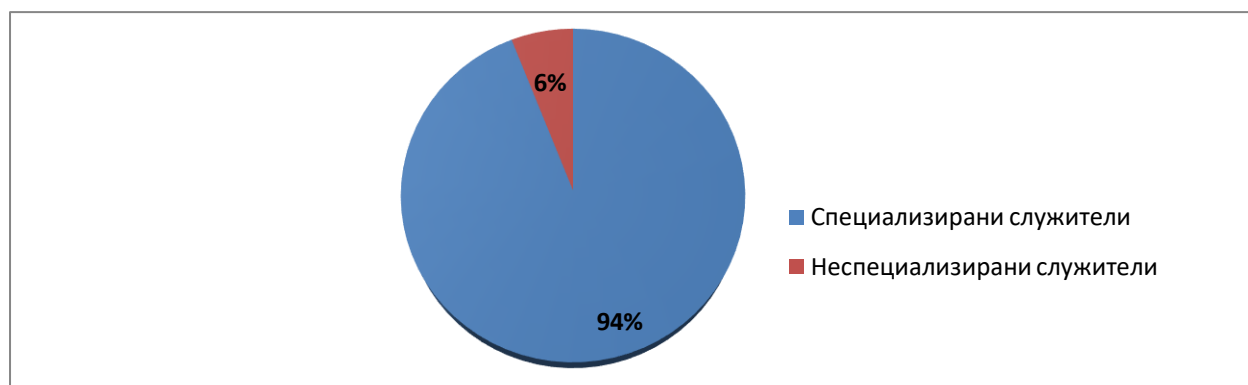
д) **Социална услуга по чл. 15, т. 10 – Асистентска подкрепа.** Общият брой по щатно разписание на служителите предоставящи услугата е 2 899 бр., а реално заетите и ангажирани лица са 3 844 бр., което е 132%. Служителите, назначени на граждански

договори са 395 бр. Общият брой на всички назначени служители на трудови и граждански договори е 4 239 бр. Броят на специалистите (специалисти и медицински специалисти) е 3 974 бр. (94% от всички назначени служители), а броят на неспециализираните служители е 265 бр. (6% от всички назначени служители). Съотношението на специалисти към неспециалисти в тези СУ е 94% : 6%.

*Таблица 35. Брой на служителите в СУ Асистентска подкрепа:*

Вид социална услуга	Брой СУ	По щатно разписани е	Трудови договори	Граждански договори	Специалисти	Медицински специалисти	Неспециалисти
Асистентска подкрепа	203	2899	3844	395	3917	57	265

*Графика 48. Асистентска подкрепа – съотношение между заети специалисти и неспециалисти (в %-ти):*

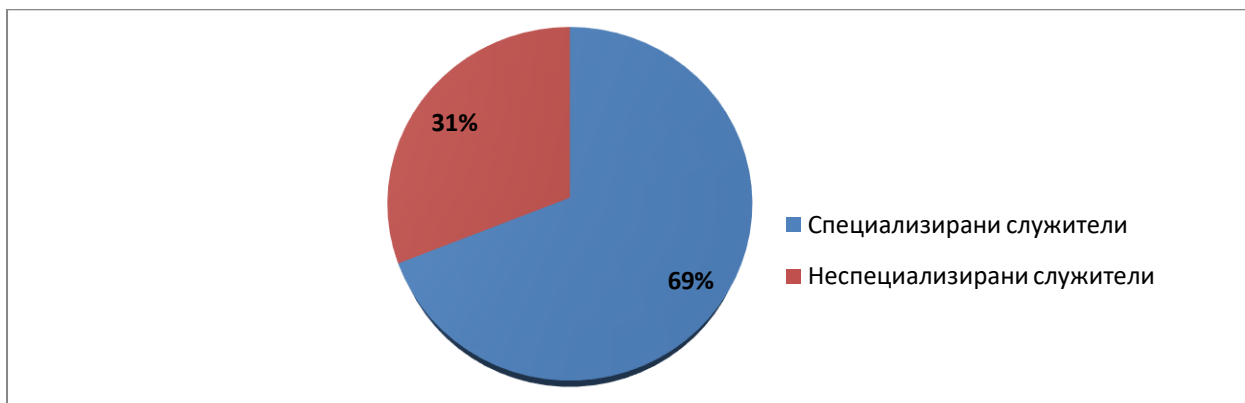


е) **Социални услуги по чл. 12 от ЗСУ – Информирание, консултиране и обучение за реализиране на социални права и за развиване на умения, които се предоставят за срок, не по-дълъг от два месеца, Мобилна превантивна обществена работа и Специализирани социални услуги.** Общият брой по щатно разписание на служителите предоставящи тези услуги е 210 бр., а реално заетите места са 179 бр., което е 85%. Служителите, назначени на граждански договори са 76 бр. Общият брой на всички назначени служители на трудови и граждански договори е 255 бр. Броят на специалистите (специалисти и медицински специалисти) е 177 бр. (69% от всички назначени служители), а броят на неспециализираните служители е 78 бр. (31% от всички назначени служители). Съотношението на специалисти към неспециалисти в тези СУ е 69% : 31%.

*Таблица 36. Брой на служителите в услугите по чл.12 от ЗСУ:*

Вид социална услуга	Брой СУ	По щатно разписани е	Трудови договори	Граждански договори	Специалисти	Медицински специалисти	Неспециалисти
По чл. 12 от ЗСУ	29	210	179	76	164	13	78

Графика 49. Съотношение между заети специалисти и неспециалисти (в %-ти) в услугите по чл.12 от ЗСУ:

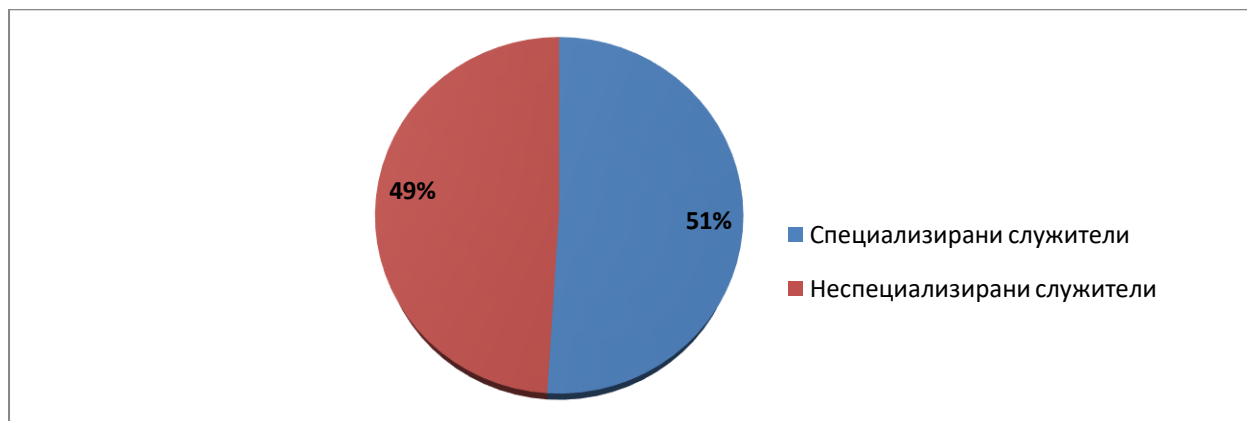


ж) Услуги с наименования, използвани в законодателството преди влизането в сила на ЗСУ– ЦСРИ (Център за социална рехабилитация и интеграция), ЦОП (Център за обществена подкрепа), ДСХ (Дом за стари хора), КСУ (Комплекс за социални услуги) и др. Общият брой по щатно разписание на служителите предоставящи тези услуги е 2 748 бр., а реално заетите и ангажирани лица са 2 892 бр., което е 105%. Служителите, назначени на граждански договори са 179 бр. Общият брой на всички назначени служители на трудови и граждански договори е 3 071 бр. Броят на специалистите (специалисти и медицински специалисти) е 1 572 бр. (51% от всички назначени служители), а броят на неспециализираните служители е 1 499 бр. (49% от всички назначени служители). Съотношението на специалисти към неспециалисти в тези СУ е 51% : 49%.

Таблица 37. Брой на служителите в услуги с наименования, използвани в законодателството преди влизането в сила на ЗСУ:

Вид социална услуга	Брой СУ	По щатно разписание	Трудови договори	Граждански договори	Специалисти	Медицински специалисти	Неспециалисти
услуги с наименования, използвани в законодателството преди влизането в сила на ЗСУ	214	2748	2892	179	1111	461	1499

Графика 50. Съотношение между заети специалисти и неспециалисти (в %-ти) в услуги с наименования, използвани в законодателството преди влизането в сила на ЗСУ:



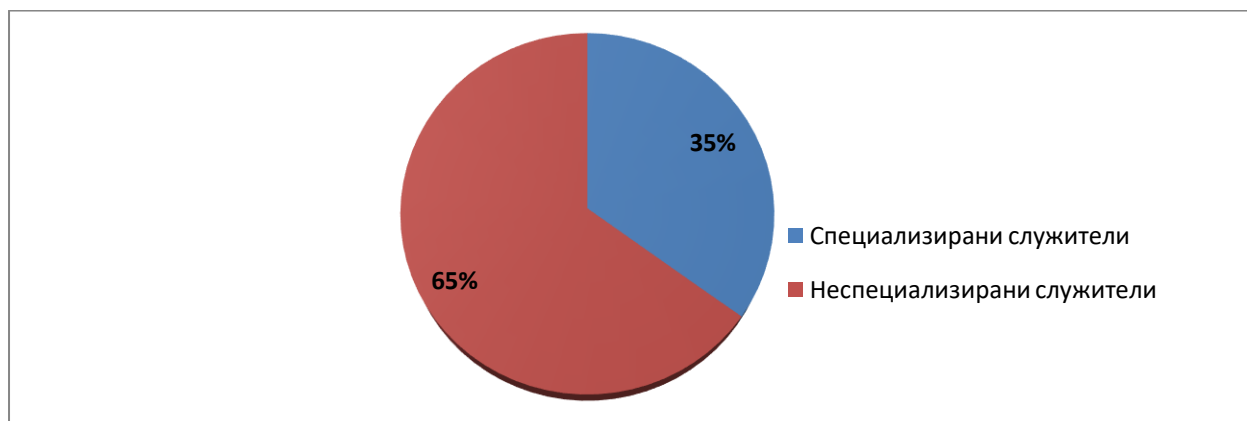
з) **Обобщена информация за служителите от Годишни справки.** Информацията за служителите е обобщена от 77 Годишни справки, получени в АКСУ, като всички услуги са Домове за пълнолетни лица с увреждания (ДПЛУ).

Общият брой по щатно разписание на служителите предоставящи тези услуги е 2 778 бр., а реално заетите места са 2 619 бр., което е 94%. Служителите, назначени на граждански договори са 60 бр. Общият брой на всички назначени служители на трудови и граждански договори е 2 679 бр. Броят на специалистите (специалисти и медицински специалисти) е 938 бр. (35% от всички назначени служители), а броят на неспециализираните служители е 1 741 бр. (65% от всички назначени служители). Съотношението на специалисти към неспециалисти в тези СУ е 35% : 65%.

Таблица 38. Брой на служителите предоставен в Годишните справки:

Годишни справки	Брой СУ	По щатно разписание	Трудови договори	Граждански договори	Специалисти	Медицински специалисти	Неспециалисти
ДПЛУ	77	2778	2619	60	478	460	1741

Графика 51. Съотношение между заети специалисти и неспециалисти (в %-ти) в Годишни справки:



## **8.2. Обобщена информация от КП от извършените проверки от АКСУ през 2021 г. – общи данни за служителите, често срещани нарушения в СУ.**

Общият брой на извършените проверки от АКСУ през 2021 г. е 379 бр. В голяма част от проверените СУ (116 бр.), информацията за служителите не е пълна или точна, защото на проверяващите екипи не са предоставени щатни и длъжностни разписания. Данните в тези протоколи са отразени на база на информация от частично предоставени договори за трудово правоотношение, устна и/или писмена информация от управителите, самите служители или наблюдение на екипите, но не е установен точния брой на служителите в тези СУ. Това обикновено са частни доставчици, като най-често срещаното оправдание е, че официалната документация се съхранява в счетоводна фирма, която се намира на друг адрес. В друга част от проверките – тези по сигнал, които са 55 бр. – проверяващите екипи са проверили услугите основно по темата на самия сигнал. Поради тези причини не е установен реалния брой на работещите служители в 171 социални услуги.

В останалите 208 СУ, за които е предоставена официална информация и задължителна документация, са назначени общо около 3 310 служители. От тях 1 767 бр. са специалисти, 295 бр. са медицински специалисти и 1 248 бр. са неспециализирани служители.

Основните пропуски и нарушения свързани със служителите, които са установени при голяма част от извършените проверки са следните:

- трудовите досиета на служителите не съдържат необходимата документация за заеманата длъжност – липсват документи, удостоверяващи завършено образование и/или квалификация за заеманата длъжност и др.
- не са предоставяни възможности за обучения и супервизии в процеса на работа, съгласно разпоредбите на ЗСУ;
- липсват специалисти с необходимата квалификация за развитие на физическото, психическото и здравословно състояние на потребителите, в съответствие с индивидуалните им потребности;
- служителите, пряко ангажирани с обслужване на потребителите, са крайно недостатъчни като брой спрямо броя на потребителите в услугата.

## **8.3. Основни проблеми свързани с работната сила – обобщена информация от ГА.**

Информацията свързана с проблемите с работната сила е обобщена от Годишните анализи на общините. Получените в АКСУ Годишни анализи в законоустановеният срок (30.04.2022 г.) са 152 бр. В по голямата част от всички СУ в общините се наблюдават 3 основни проблема свързани със служителите:

а) Недостиг на персонал: налице е текучество и недостиг на служители. Предвид естеството на работата и ниското заплащане на труда, трудно се набират подходящи кадри в социалната сфера, особено в малките населени места. Този проблем отчитат 95 общини за общо 1 012 СУ.

б) Квалификация на служителите – отчита се недостиг на квалифицирани специалисти и медицински специалисти. Основните причини за това са ниското заплащане на труда в социалната сфера, водещо до демотивация сред служителите, както и естеството на работа. В голяма част от услугите има недостатъчен брой

обучения и супервизии, с което не се осигурява допълнителна професионална подкрепа и възможност за повишаване квалификацията и професионалната компетентност на служителите. Този проблем отчитат 92 общини за общо 934 СУ.

в) Заплащане – ниското заплащане е една от основните причини за недостига на служителите в СУ и невъзможността да се намерят подходящи и квалифицирани такива. Този проблем отчитат 65 общини за общо 666 СУ.

Общо в 55 общини споделят и за други проблеми при служителите, като най-често срещани са:

- недостиг на щатни бройки;
- недостиг на обучения и супервизии;
- намирането и задържането на работа на специалистите по здравни грижи поради обявената пандемия от COVID-19;
- част от работещите в услугите са в пред пенсионна или в пенсионна възраст;
- условията на труд са лоши - стари сгради, без основни ремонти и лоша материална база.

#### **8.4. Обобщение на данните за численост и структура на служителите.**

- ✓ Броят на услугите, за които е обобщена информацията за служителите е 2597. Общият брой по щатно разписание на всички служители е 23 266 бр., а реално заетите места са 23 639 бр. Служителите, назначени на граждански договори са 2 450 бр. Общият брой на всички назначени служители на трудови и граждански договори е 26 089 бр., като трябва да се има предвид, че голяма част от служителите работят в няколко услуги едновременно и информацията за тях е подавана във всички отчети на съответния доставчик.
- ✓ Броят на специалистите (специалисти и медицински специалисти) е 16 049 бр. (62% от всички назначени служители), а броят на неспециализираните служители е 10 040 бр. (38% от всички назначени служители). Съотношението на специалисти към неспециалисти за всички СУ е 62% : 38%.
- ✓ Най-голям е процентът на специалистите в услугите – Асистентска подкрепа (94%), Осигуряване на подслон (78%), Дневна грижа (69%) и услугите по чл. 15 от т.1 до т. 6 от ЗСУ (между 62% и 72%).
- ✓ Най-малък брой специалисти има в услугите – Домове за пълнолетни лица с увреждания (35 % от всички служители в тези услуги), Резидентна грижа (44 % от всички служители в тези услуги), услуги с наименования, използвани в законодателството преди влизането в сила на ЗСУ (51 % от всички служители в тези услуги).
- ✓ Основните проблеми в СУ, които по-голямата част от общините са: недостиг на персонал, ниско заплащане, недостиг на квалифицирани служители, недостиг на обучения и супервизии, недостиг на щатни бройки, част от работещите в услугите са в пред пенсионна или в пенсионна възраст, условията на труд са лоши – стари сгради, без основни ремонти и лоша материална база.

## **9. Квалификация (профил) на служителите**

С цел развиване и повишаване качеството на предлаганите СУ, е необходимо ръководителите на услугите да осигурят специалисти с нужната квалификация, съобразени с потребностите на потребителите, насочени към поддържане и запазване на изградените умения за посрещане на специфичните им нужди и социално включване. Както беше споменато по-горе, един от основните проблеми в по-голямата част от услугите е недостиг на квалифицирани служители. Привличането на квалифицирани кадри, както и тяхното дългосрочно „задържане“ на работното място е едно от предизвикателствата в сферата на социалните услуги. Специализираните служители имат ключова роля за превенцията и преодоляването на социалното изключване на потребителите, спомагат за тяхното пълноценно участие в общността и подобряване на качеството им на живот.

В обхванатите около 3 310 служители при проверките извършени от АКСУ през 2021 г. е констатирано, че в по-голямата си част те отговарят на изискванията за образование и квалификация на заеманата длъжност. Най-малко специалисти има в следните услуги: Домове за пълнолетни лица с увреждания и Домове за стари хора (36% специалисти) и социална услуга за резидентна грижа (44 % специалисти), в много от които подкрепата на потребителите се изразява предимно в задоволяване на базови потребности: предоставяне на лекарства, хранене и хигиенно обслужване.

Ръководителите на услугите също трябва да притежават подходящо образование и квалификация, за да организират и управляват качествено дейностите, планирането на трудовия процес, осъществяването на контрол върху работата на служителите и изпълнението на задачите. От извършените проверки през 2021 г. от АКСУ е констатирано, че в по-голямата част от услугите образованието и квалификацията на ръководителите отговарят на заеманата длъжност.

## **10. Развитие на работната сила – обучения и супервизии**

Редовното провеждане на обучения за повишаване на професионалните умения и квалификация на служителите и ръководителите и включването им в достатъчно на брой супервизии за тяхната професионална подкрепа, би довело до подобряване на ефективността на предоставяните услуги.

### **10.1. Обучения на служителите и ръководителите – данни от ГО и ГС.**

Информацията за обученията, изложена в анализа е обобщена от ГО и ГС на доставчиците на СУ. Тя включва данни за брой и видове проведени обучения, разпределени по услуги, както и най-често срещаните теми. Данните за всички услуги и видове обучения са представени в таблиците по-долу. След тях са изнесени данни за всяка услуга и всеки вид обучение по отделно.

Таблица 39. Информация за обученията на служителите в СУ по чл. 15 от т. 1 до т. 10 от ЗСУ:

Вид социална услуга по чл. 15 от т. 1 до т. 10 от ЗСУ	Общ брой СУ	Въвеждащи обучения			Надграждащи обучения			Обучения на ръководителите		
		Брой обучения	Брой СУ, в които са проведени обучения	Брой СУ, в които не са проведени обучения	Брой надграждащи обучения	Брой СУ, в които са проведени обучения	Брой СУ, в които не са проведени обучения	Брой обучения на ръководителите	Брой СУ, в които са проведени обучения	Брой СУ, в които не са проведени обучения
Информирание и консултиране	160	228	96	64	750	112	48	429	122	38
Застъпничество и посредничество	110	165	66	44	569	80	30	327	88	22
Общностна работа	48	110	29	19	217	34	14	91	35	13
Терапия и рехабилитация	160	265	103	57	894	123	37	514	131	29
Обучение за придобиване на умения	113	186	65	48	637	86	27	288	81	32
Подкрепа за придобиване на трудови умения	24	57	13	11	133	19	5	57	19	5
т. 1 до т. 6 (171 бр. отчети с повече от 1 услуга – между 2 и 7 услуги)	620	221	215	405	923	516	104	496	476	144
т. 7 – Дневна грижа	194	281	97	97	981	144	50	519	149	45
т. 8 – Резидентна грижа	575	1105	313	262	2138	399	176	1126	419	156
т. 9 – Осигуряване на подслон	70	90	48	22	380	60	10	182	58	12
т. 10 – Асистентска подкрепа	203	1146	129	74	324	73	130	254	100	103
<b>ОБЩО</b>	<b>2277</b>	<b>3854</b>	<b>1174</b>	<b>1103</b>	<b>7946</b>	<b>1646</b>	<b>631</b>	<b>4283</b>	<b>1678</b>	<b>599</b>

Таблица 40. Информация за обученията на служителите в общодостъпните СУ:

Вид социална услуга	Общ брой СУ	Въвеждащи обучения			Надграждащи обучения			Обучения на ръководителите		
		Брой обучения	Брой СУ, в които са проведени обучения	Брой СУ, в които не са проведени обучения	Брой надграждащи обучения	Брой СУ, в които са проведени обучения	Брой СУ, в които не са проведени обучения	Брой обучения на ръководителите	Брой СУ, в които са проведени обучения	Брой СУ, в които не са проведени обучения
Общодостъпни СУ	29	26	13	16	137	21	8	65	21	8

Таблица 41. Информация за обученията на служителите в услуги с наименования, използвани в законодателството преди влизането в сила на ЗСУ:

Вид социална услуга	Общ брой СУ	Въвеждащи обучения			Надграждащи обучения			Обучения на ръководителите		
		Брой обучения	Брой СУ, в които са проведени обучения	Брой СУ, в които не са проведени обучения	Брой надграждащи обучения	Брой СУ, в които са проведени обучения	Брой СУ, в които не са проведени обучения	Брой обучения на ръководители	Брой СУ, в които са проведени обучения	Брой СУ, в които не са проведени обучения
ЦОП, ЦСРИ, ДСХ, КСУ и др.	214	260	96	118	891	149	65	391	146	68

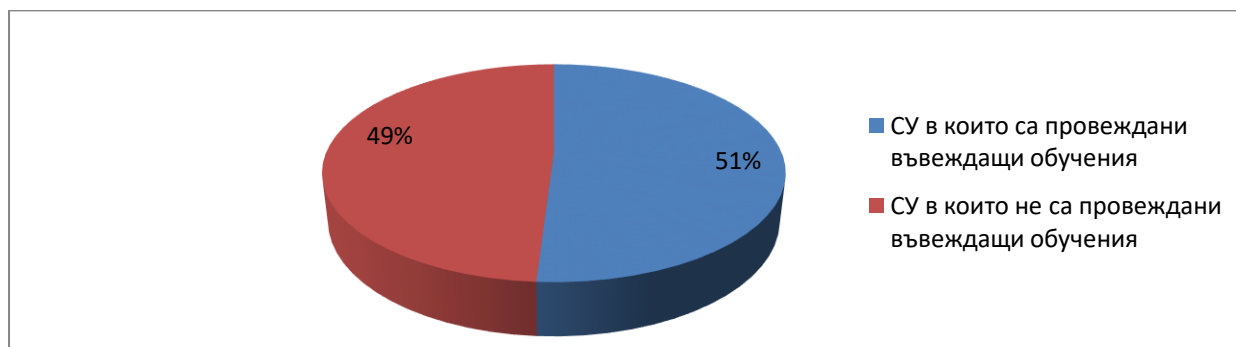
Таблица 42. Информация за обученията от Годишни справки:

Вид социална услуга	Общ брой СУ	Въвеждащи обучения			Надграждащи обучения			Обучения на ръководителите		
		Брой обучения	Брой СУ, в които са проведени обучения	Брой СУ, в които не са проведени обучения	Брой надграждащи обучения	Брой СУ, в които са проведени обучения	Брой СУ, в които не са проведени обучения	Брой обучения на ръководители	Брой СУ, в които са проведени обучения	Брой СУ, в които не са проведени обучения
ДПЛУ	77	253	52	25	489	56	21	126	47	30

В общо 2 597-те социални услуги, през 2021 г. са организирани следните обучения за служителите и ръководството на СУ:

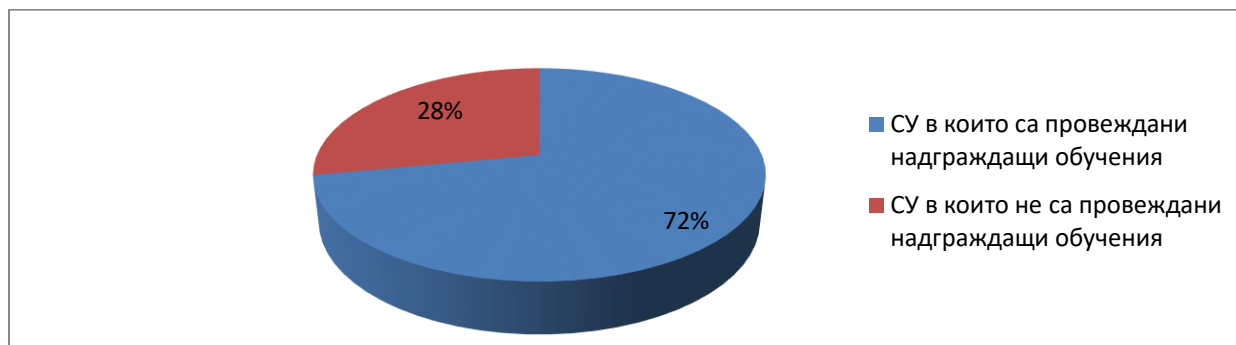
- 4 393 бр. **въвеждащи обучения** са проведени в 1 335 СУ (51%). В 1 262 услуги (49%) не са провеждани въвеждащи обучения;

Графика 52. Въвеждащи обучения във всички СУ:



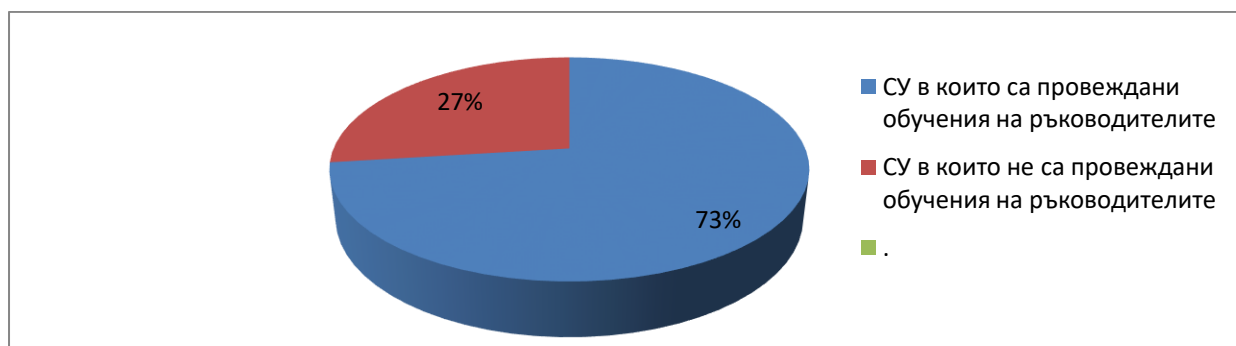
- 9 463 бр. **надграждащи обучения** са проведени в 1 872 СУ (72%). В 725 услуги (28%) не са провеждани надграждащи обучения;

Графика 53. Надграждащи обучения във всички СУ:



- 4 865 бр. **обучения на ръководителите** са проведени в 1 892 СУ (73%).  
В 705 услуги (27%) не са провеждани обучения на ръководителите;

Графика 54. Обучения на ръководителите в услугите по чл. 15, т. 1 до т. 6



**а) Социални услуги по чл. 15, т. 1 до т. 6 от ЗСУ:** общият брой на тези СУ е 1 235 бр. За 615 от тях, доставчиците са изпратили индивидуален отчет за всяка услуга и информацията може да се обобщи по услуги, но при тях се предполага, че информацията е нереално завишена. Причината за това е, че както при служителите, така и тук доставчиците са подали информация за един и същ брой обучения във всеки отделен отчет. За останалите 620 бр. информацията е обща, защото доставчиците са изпратили 171 бр. отчета, в които са отчетени между 2 и 7 СУ.

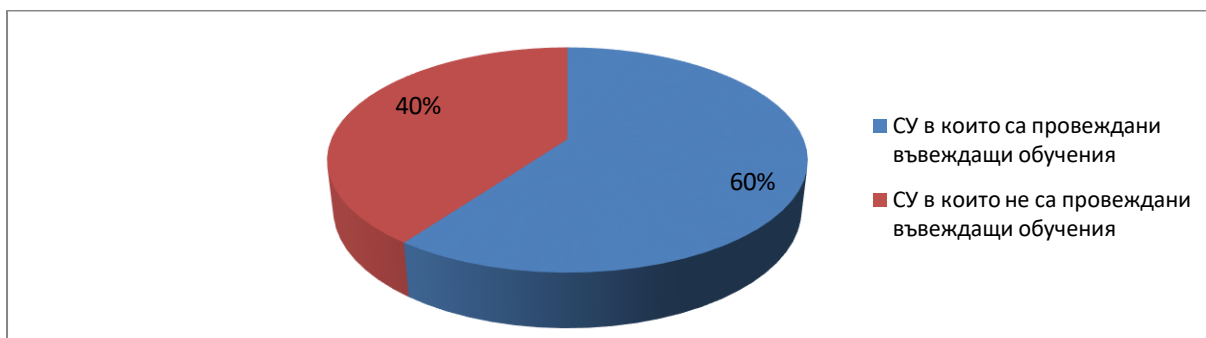
В тези общо 1 235 услуги, през 2021 г. са проведени:

- 1 232 бр. въвеждащи обучения;
- 4 123 бр. надграждащи обучения;
- 2 202 бр. обучения на ръководителите.

Информацията за 615-те услуги с индивидуален отчет за всяка услуга е:

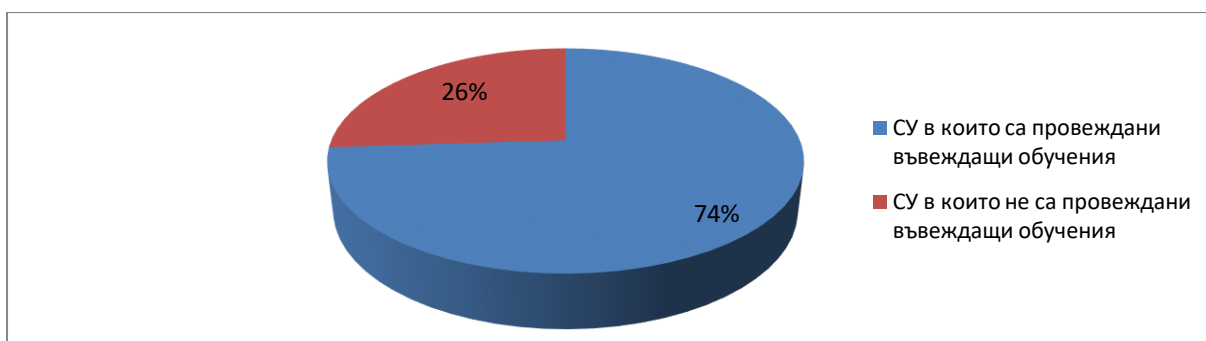
- общо 1 011 бр. въвеждащи обучения в 372 СУ (60%). В 243 СУ (40%) не са провеждани въвеждащи обучения.

Графика 55. Въвеждащи обучения в СУ по чл. 15, т. 1 до т. 6 от ЗСУ:



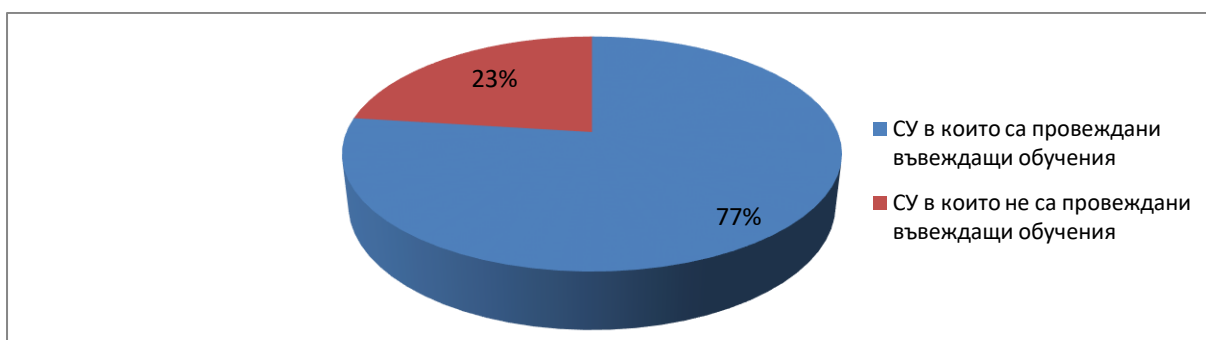
- общо 3 200 бр. надграждащи обучения в 454 СУ (74%). В 161 СУ (26%) не са провеждани надграждащи обучения;

Графика 56. Надграждащи обучения в СУ по чл. 15, т. 1 до т. 6 от ЗСУ:



- общо 1 706 бр. обучения на ръководителите в 476 СУ (77%). В 139 СУ (23%) не са провеждани обучения на ръководителите.

Графика 57. Обучения на ръководителите в СУ по чл. 15, т. 1 до т. 6 от ЗСУ:



Информацията по видове услуги (за СУ по чл. 15 от т. 1. до т. 6):

➤ **Информирание и консултиране:**

- въвеждащи обучения: 228 бр., проведени в 96 СУ (60%). В 64 услуги (40%) не са провеждани въвеждащи обучения;

- надграждащи обучения: 750 бр., проведени в 112 СУ (70%). В 48 услуги (30%) не са провеждани надграждащи обучения;

- обучения на ръководителите: 429 бр., проведени в 122 СУ (76%). В 38 услуги (24%) не са провеждани обучения на ръководителите.

➤ **Застъпничество и посредничество:**

- въвеждащи обучения: 165 бр., проведени в 66 СУ (60%). В 44 услуги (40%) не са провеждани въвеждащи обучения;

- надграждащи обучения: 569 бр., проведени в 80 СУ (73%). В 30 услуги (27%) не са провеждани надграждащи обучения;

- обучения на ръководителите: 327 бр., проведени в 88 СУ (80%). В 22 услуги (20%) не са провеждани обучения на ръководителите.

➤ **Общностна работа:**

- въвеждащи обучения: 110 бр., проведени в 29 СУ (60%). В 19 услуги (40%) не са провеждани въвеждащи обучения;

- надграждащи обучения: 217 бр., проведени в 34 СУ (71%). В 14 услуги (29%) не са провеждани надграждащи обучения;

- обучения на ръководителите: 91 бр., проведени в 35 СУ (73%). В 13 услуги (27%) не са провеждани обучения на ръководителите.

➤ **Терапия и рехабилитация:**

- въвеждащи обучения: 265 бр., проведени в 103 СУ (64%). В 57 услуги (36%) не са провеждани въвеждащи обучения;

- надграждащи обучения: 894 бр., проведени в 123 СУ (77%). В 37 услуги (23%) не са провеждани надграждащи обучения;

- обучения на ръководителите: 514 бр., проведени в 131 СУ (82%). В 29 услуги (18%) не са провеждани обучения на ръководителите.

➤ **Обучение за придобиване на умения:**

- въвеждащи обучения: 186 бр., проведени в 65 СУ (58%). В 48 услуги (42%) не са провеждани въвеждащи обучения.

- надграждащи обучения: 637 бр., проведени в 86 СУ (76%). В 27 услуги (24%) не са провеждани надграждащи обучения;

- обучения на ръководителите: 288 бр., проведени в 81 СУ (72%). В 32 услуги (28%) не са провеждани обучения на ръководителите.

➤ **Подкрепа за придобиване на трудови умения:**

- въвеждащи обучения: 57 бр., проведени в 13 СУ (54%). В 11 услуги (46%) не са провеждани въвеждащи обучения;

- надграждащи обучения: 133 бр., проведени в 19 СУ (79%). В 5 услуги (21%) не са провеждани надграждащи обучения;

- обучения на ръководителите: 57 бр., проведени в 19 СУ (79%). В 5 услуги (21%) не са провеждани обучения на ръководителите.

Останалите 620 услуги по чл.15 от т. 1 до т. 6 са: 154 бр. Информирание и консултиране, 134 бр. Застъпничество и посредничество, 49 бр. Общностна работа, 112 бр. Терапия и рехабилитация, 127 бр. Обучение за придобиване на умения и 44 бр. Подкрепа за придобиване на трудови умения. За тях не може да се предостави информация за обученията на служителите по услуги. При тях данните за проведените обучения са следните:

- общо 221 бр. въвеждащи обучения в 215 СУ (35%). В 405 услуги (65%) не са провеждани въвеждащи обучения;

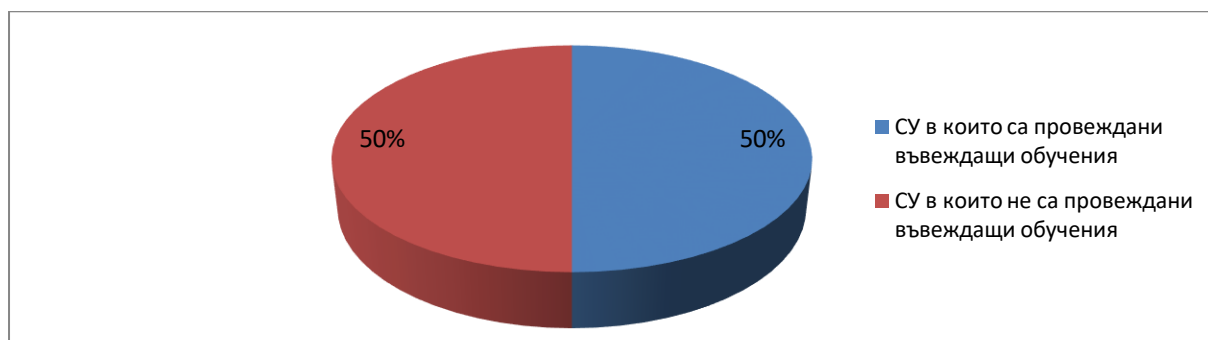
- общо 923 бр. надграждащи обучения в 516 СУ (83%). В 104 услуги (17%) не са провеждани надграждащи обучения;

- общо 496 бр. обучения на ръководителите в 476 СУ (77%). В 144 услуги (23%) не са провеждани обучения на ръководителите.

**б) Социална услуга по чл. 15, т. 7 – Дневна грижа** – в тази услуга през 2021 г. са проведени:

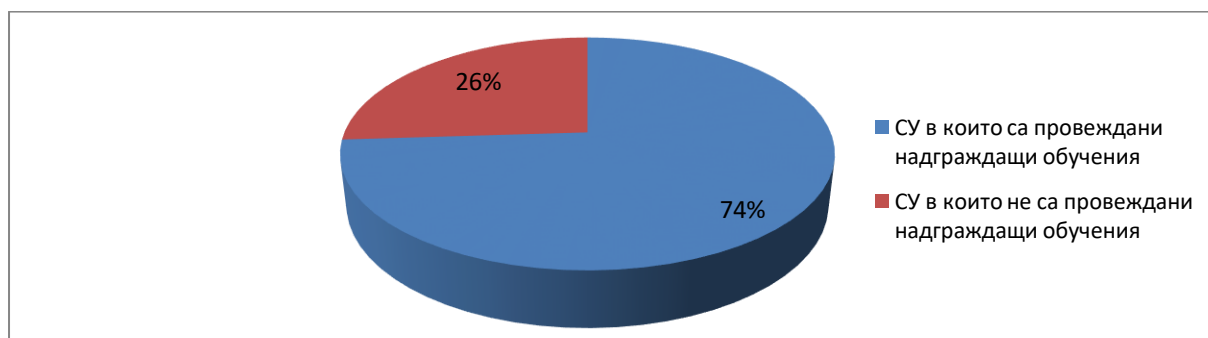
- 281 бр. въвеждащи обучения в 97 СУ (50%). В 97 услуги (50%) не са провеждани въвеждащи обучения;

*Графика 58. Въвеждащи обучения в СУ Дневна грижа:*



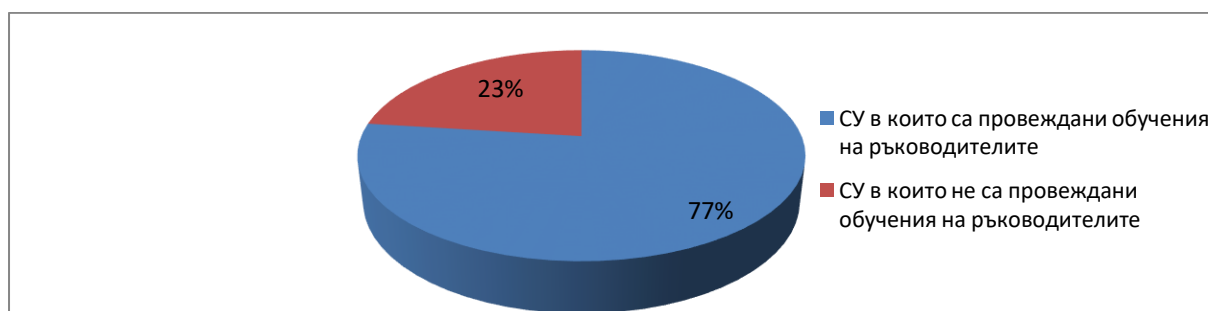
- 981 бр. надграждащи обучения в 144 СУ (74%). В 50 услуги (26%) не са провеждани въвеждащи обучения;

*Графика 59. Надграждащи обучения в СУ Дневна грижа:*



- 519 бр. обучения на ръководителите в 149 СУ (77%). В 45 услуги (23%) не са провеждани обучения на ръководителите;

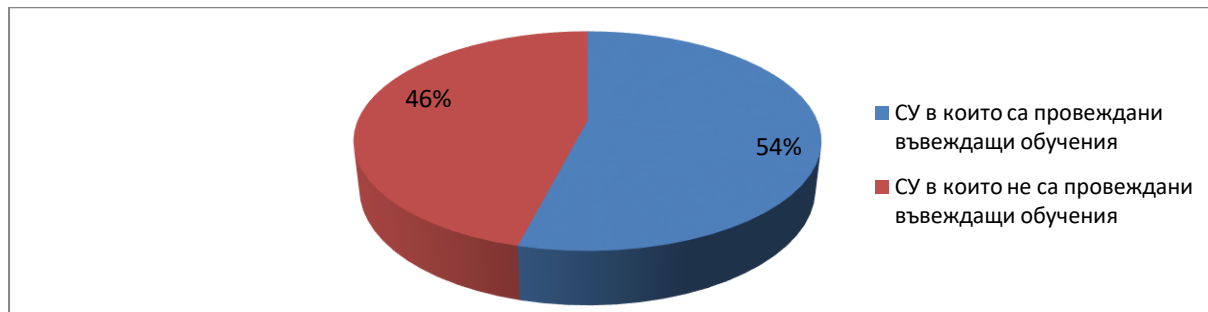
*Графика 60. Обучения на ръководителите в СУ Дневна грижа:*



в) **Социална услуга по чл. 15, т. 8 – Резидентна грижа** – в тази услуга през 2021 г. са проведени:

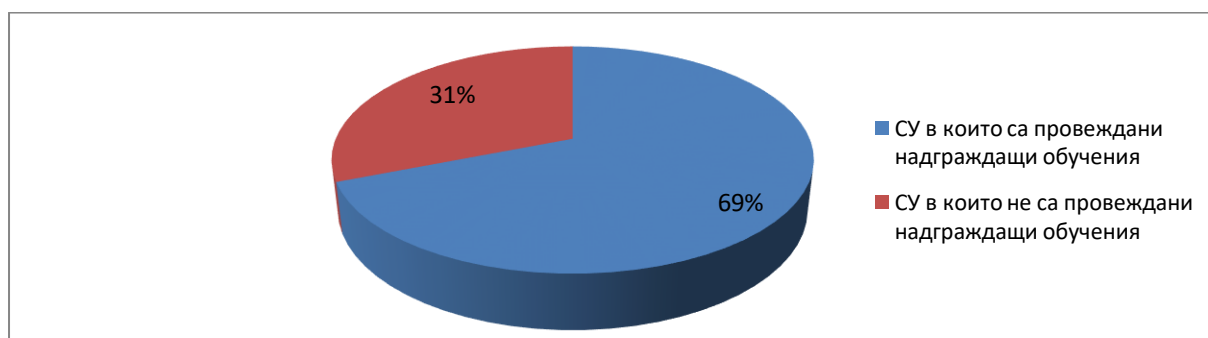
- 1 105 бр. въвеждащи обучения в 313 СУ (54%). В 262 услуги (46%) не са провеждани въвеждащи обучения;

*Графика 61. Въвеждащи обучения в СУ Резидентна грижа:*



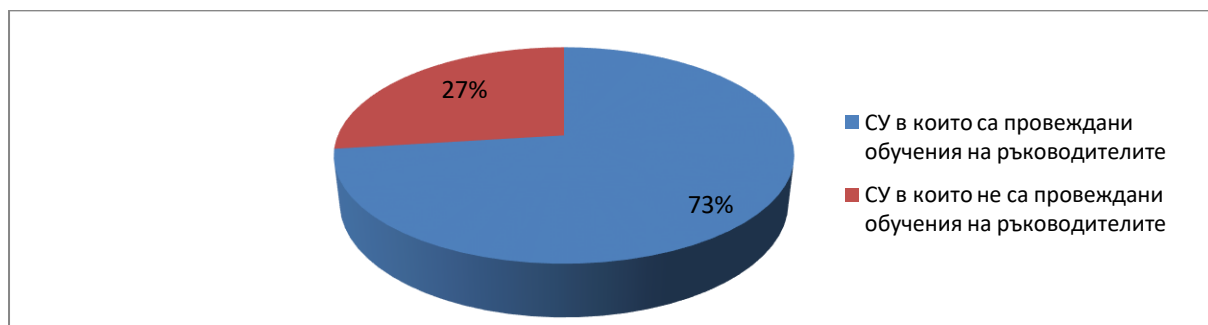
- 2 138 бр. надграждащи обучения в 399 СУ (69%). В 176 услуги (31%) не са провеждани въвеждащи обучения;

*Графика 62. Надграждащи обучения в СУ Резидентна грижа:*



- 1 126 бр. обучения на ръководителите в 419 СУ (73%). В 156 услуги (27%) не са провеждани обучения на ръководителите;

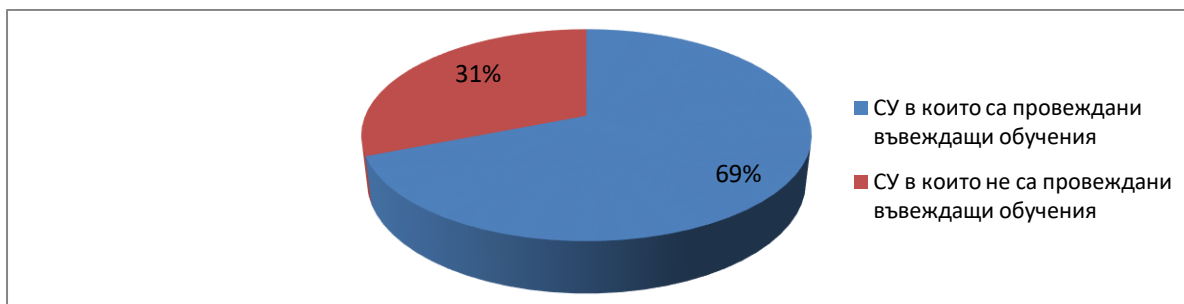
*Графика 63. Обучения на ръководителите в СУ Резидентна грижа:*



г) **Социална услуга по чл. 15, т. 9 – Осигуряване на подслон** – в тази услуга през 2021 г. са проведени:

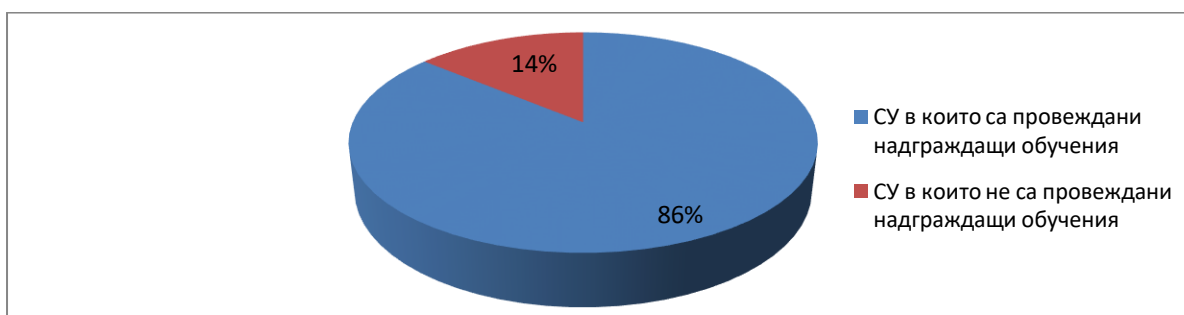
- 90 бр. въвеждащи обучения в 48 СУ (69%). В 22 услуги (31%) не са провеждани въвеждащи обучения;

Графика 64. Въвеждащи обучения в СУ Осигуряване на подслон:



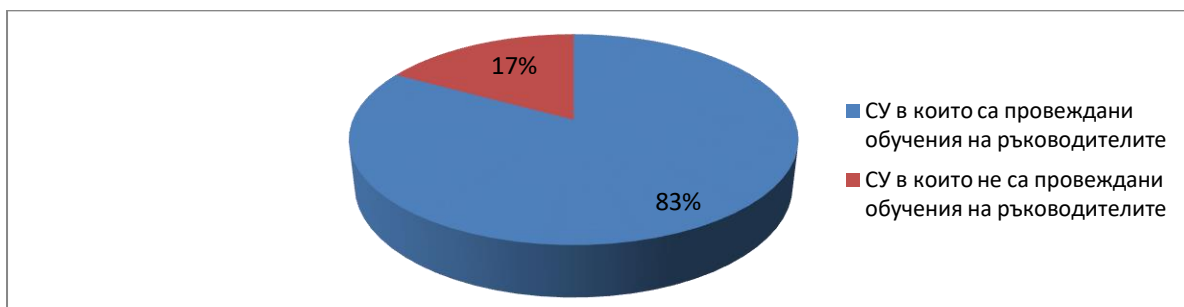
- 380 бр. надграждащи обучения в 60 СУ (86%). В 10 услуги (14%) не са провеждани въвеждащи обучения;

Графика 65. Надграждащи обучения в СУ Осигуряване на подслон:



- 182 бр. обучения на ръководителите в 58 СУ (83%). В 12 услуги (17%) не са провеждани обучения на ръководителите;

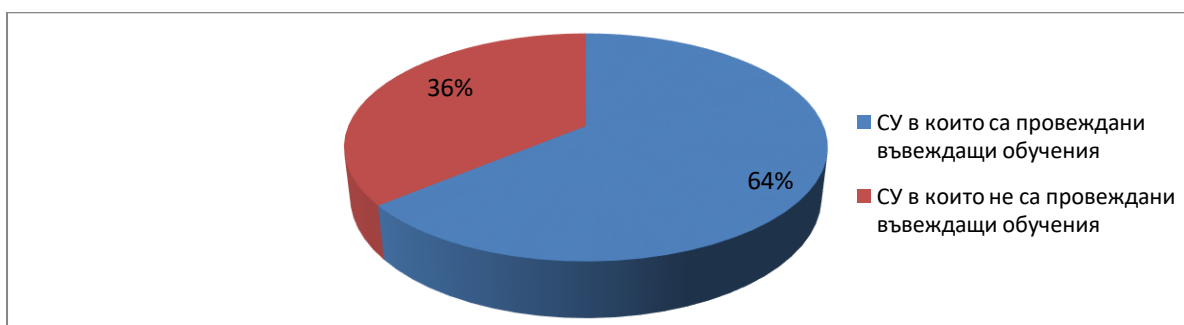
Графика 66. Обучения на ръководителите в СУ Осигуряване на подслон:



д) **Социална услуга по чл. 15, т. 10 – Асистентска подкрепа** – в тази услуга през 2021 г. са проведени:

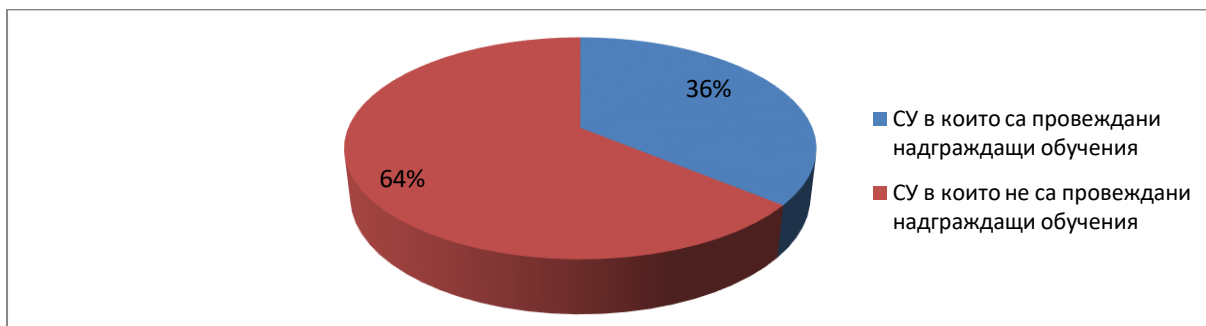
- 1 146 бр. въвеждащи обучения в 129 СУ (64%). В 74 услуги (36%) не са провеждани въвеждащи обучения;

Графика 67. Въвеждащи обучения в СУ Асистентска подкрепа:



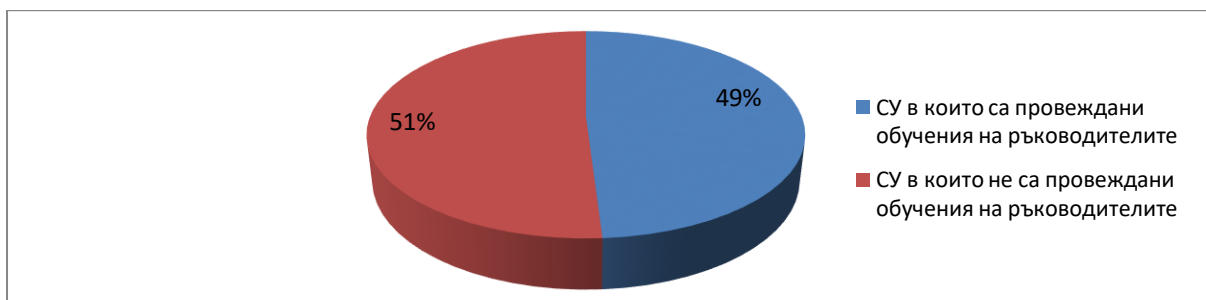
- 324 бр. надграждащи обучения в 73 СУ (36%). В 130 услуги (64%) не са провеждани въвеждащи обучения;

Графика 68. Надграждащи обучения в СУ Асистентска подкрепа:



- 254 бр. обучения на ръководителите в 100 СУ (49%). В 103 услуги (51%) не са провеждани обучения на ръководителите;

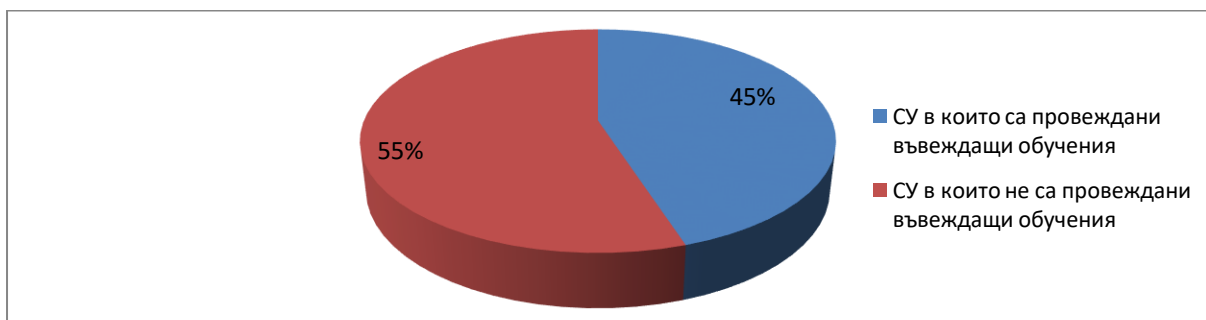
Графика 69. Обучения на ръководителите в СУ Асистентска подкрепа:



е) **Социални услуги по чл. 12 от ЗСУ – Информирание, консултиране и обучение за реализиране на социални права и за развиване на умения, които се предоставят за срок, не по-дълъг от два месеца, Мобилна превантивна обществена работа и Специализирани социални услуги** – в тези услуги през 2021 г. са проведени:

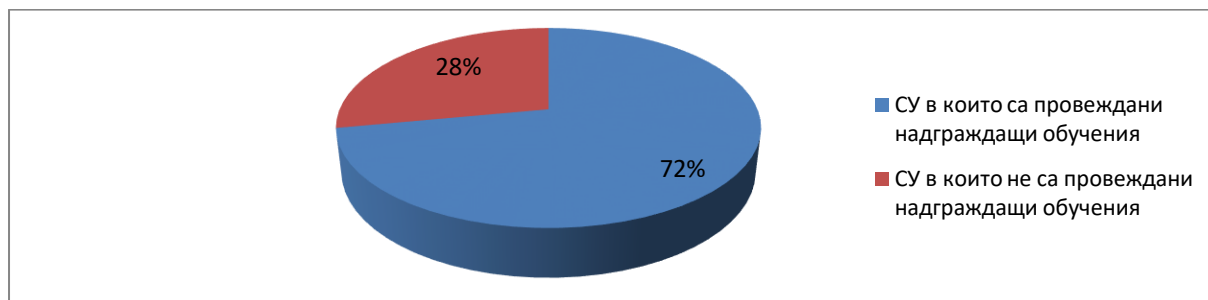
- 26 бр. въвеждащи обучения в 13 СУ (45%). В 16 услуги (55%) не са провеждани въвеждащи обучения;

Графика 70. Въвеждащи обучения в СУ по чл. 12 от ЗСУ:



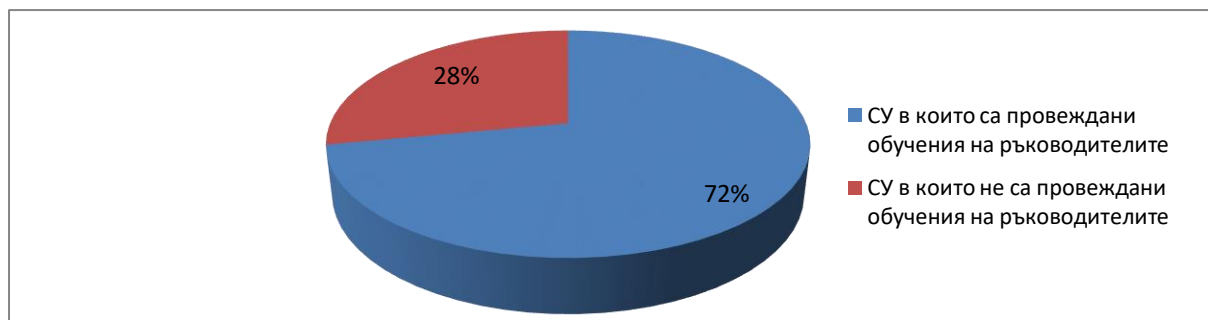
- 137 бр. надграждащи обучения в 21 СУ (72%). В 8 услуги (28%) не са провеждани въвеждащи обучения;

Графика 71. Надграждащи обучения в СУ по чл. 12 от ЗСУ:



- 65 бр. обучения на ръководителите в 21 СУ (72%). В 8 услуги (28%) не са провеждани обучения на ръководителите;

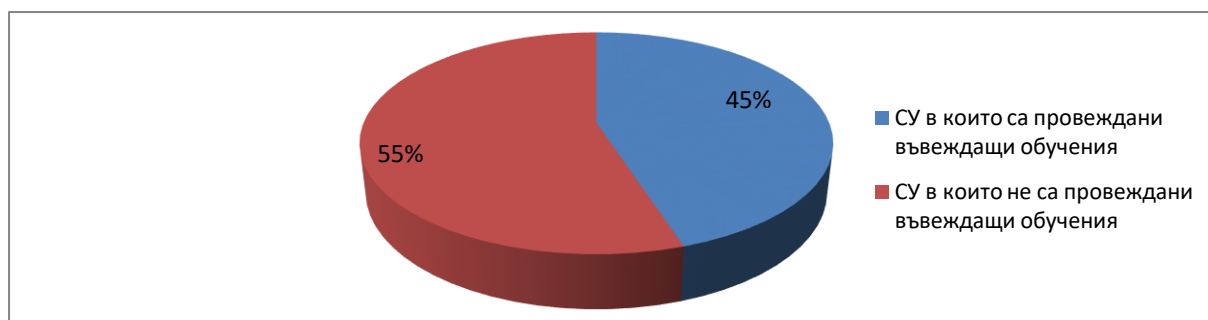
Графика 72. Обучения на ръководителите в СУ по чл. 12 от ЗСУ:



ж) Услуги с наименования, използвани в законодателството преди влизането в сила на ЗСУ – ЦОП, ЦСРИ, ДСХ, КСУ и др. – в тези услуги през 2021 г. са проведени:

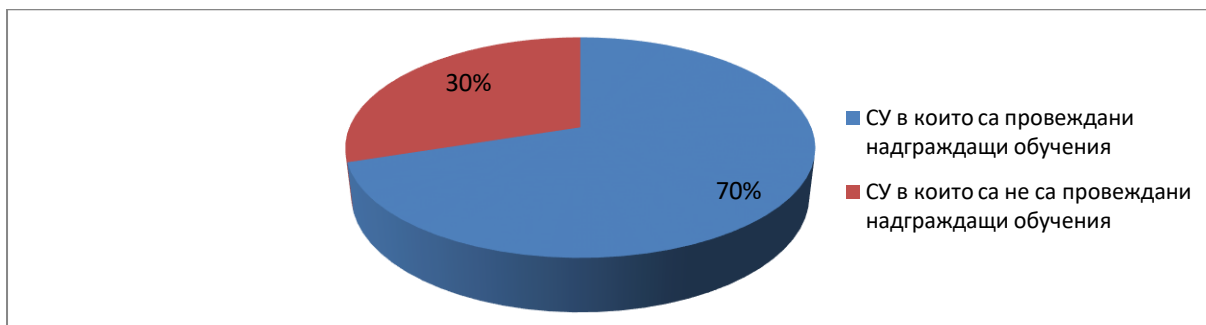
- 260 бр. въвеждащи обучения в 96 СУ (45%). В 118 услуги (55%) не са провеждани въвеждащи обучения;

Графика 73. Въвеждащи обучения в услуги с наименования, използвани в законодателството преди влизането в сила на ЗСУ – ЦОП, ЦСРИ, ДСХ, КСУ и др.:



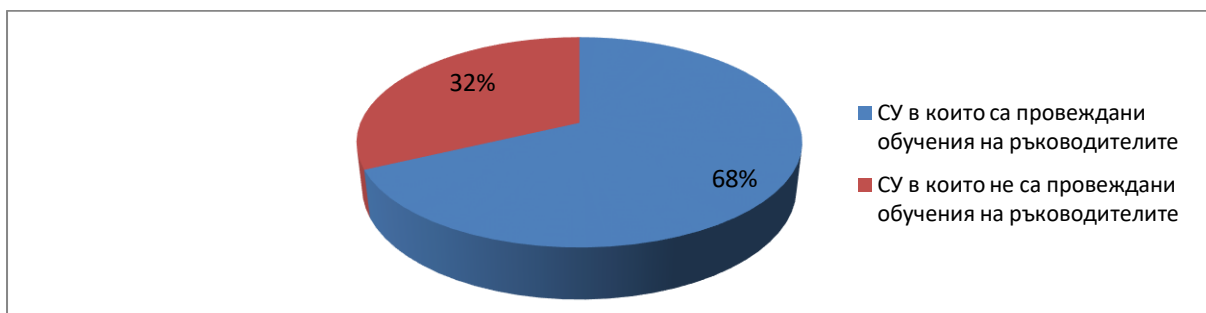
- 891 бр. надграждащи обучения в 149 СУ (70%). В 65 услуги (30%) не са провеждани въвеждащи обучения;

Графика 74. Надграждащи обучения в услуги с наименования, използвани в законодателството преди влизането в сила на ЗСУ – ЦОП, ЦСРИ, ДСХ, КСУ и др.:



- 391 бр. обучения на ръководителите в 146 СУ (68%). В 68 услуги (32%) не са провеждани обучения на ръководителите;

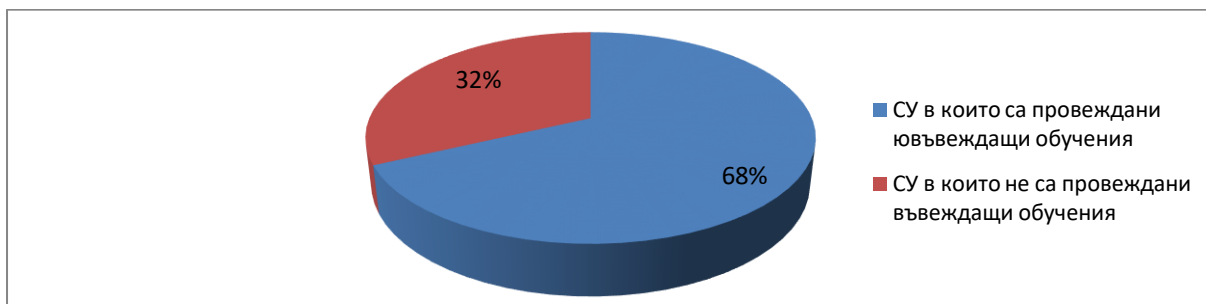
Графика 75. Обучения на ръководителите в услуги с наименования, използвани в законодателството преди влизането в сила на ЗСУ– ЦОП, ЦСРИ, ДСХ, КСУ и др.:



з) **Домове за пълнолетни лица с увреждания (77 бр. ДПЛУ)** – в тези услуги през 2021 г. са проведени:

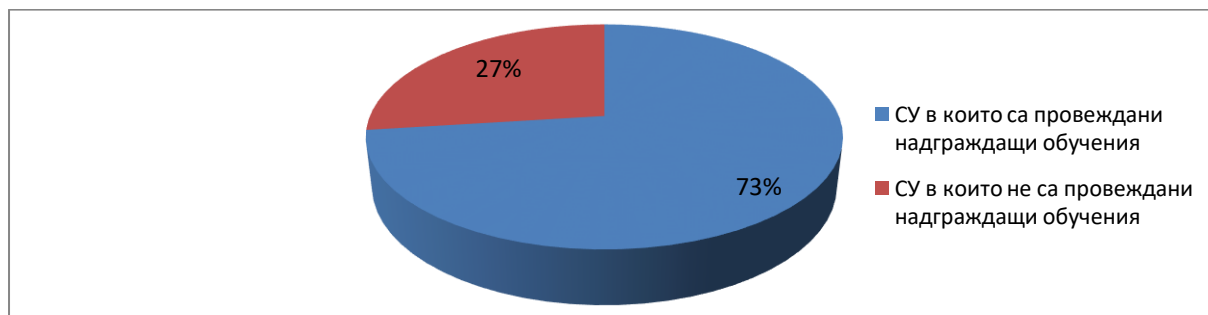
- 253 бр. въвеждащи обучения в 52 СУ (68%). В 25 услуги (32%) не са провеждани въвеждащи обучения;

Графика 76. Информация от Годишни справки за въвеждащи обучения:



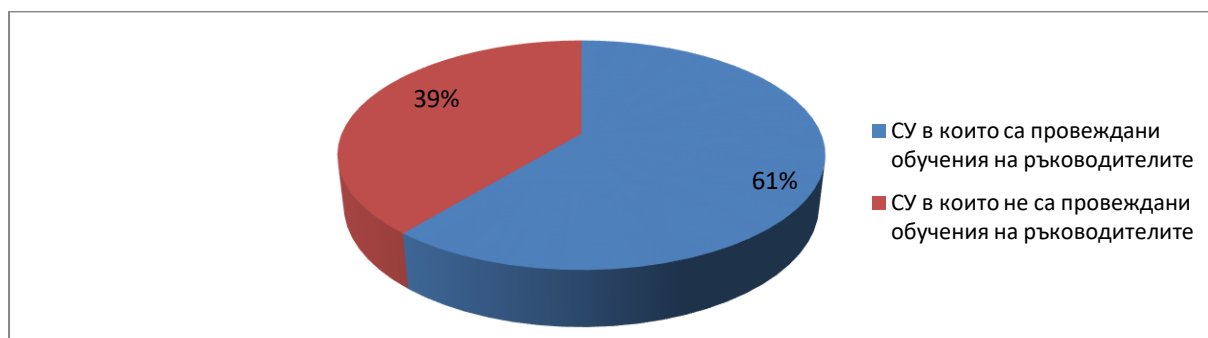
- 489 бр. надграждащи обучения в 56 СУ (73%). В 21 услуги (27%) не са провеждани въвеждащи обучения;

Графика 77. Информация от Годишни справки за надграждащи обученияя:



- 126 бр. обученияя на ръководителите в 47 СУ (61%). В 30 услуги (39%) не са провеждани обученияя на ръководителите;

Графика 78. Информация от Годишни справки за обученияя на ръководителите:



**и) Темите на обученияята.** Темите на обученияята, които се срещат най-често са:

- при въвеждащите обученияя темите са свързани с безопасност и здраве при работа, лична хигиена, хигиенно състояние на обекта, пожарна безопасност, както и множество обученияя за безопасна работа и предпазни мерки в условията на извънредна епидемична обстановка, свързана с COVID-19.

- при надграждащите обученияя темите са свързани с усъвършенстване на служителите, повишаване експертността им, приноса им за успешното изпълнение на поставените цели и задачи на потребителите и осигуряване на качествени услуги.

- при обученията на ръководителите темите са свързани със законодателството в сферата на социалните услуги, прилагане на ЗСУ и ППЗСУ и планиране на СУ на национално ниво, обмяна на опит и споделяне на добри практики.

## 10.2. Супервизии

Редовното провеждане на индивидуални и групови супервизии на служителите в социалната сфера, която предполага появата и на неуспешни случаи и негативни преживявания, е от изключително значение за по-лесното преодоляване на стреса на работното място.

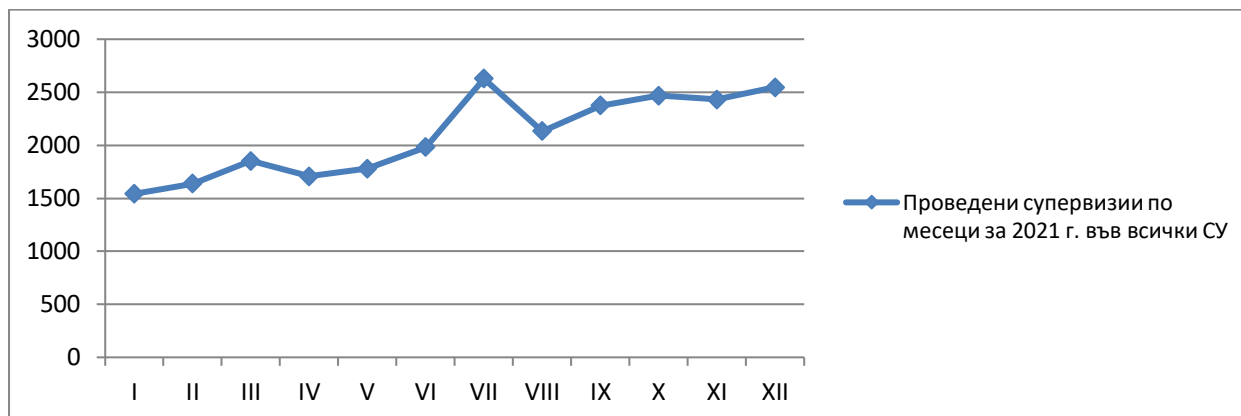
Информацията за супервизиите, изложена в анализа е обобщена от ГО и ГС на доставчиците на СУ. Данните за проведените супервизии във всички услуги са представени в таблицата по-долу. След таблицата са изнесени данни за всяка услуга по отделно. В по-голямата част от предоставената информация, липсват данни, дали

супервизиите са индивидуални или групови, поради което тази информация не може да бъде обобщена.

*Таблица 43. Информация за супервизиите на служителите във всички СУ:*

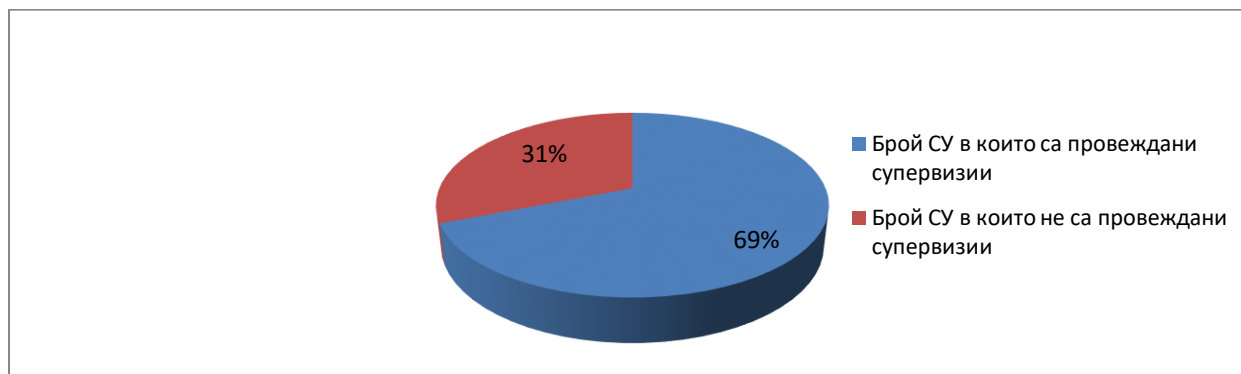
Вид социална услуга	Супервизии по месеци												Общ брой супервизии за 2021 г.	Брой СУ в които са проведени супервизии	Брой СУ в които не са проведени супервизии
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII			
Информирани и консултирани	167	211	201	182	190	215	267	222	234	252	264	237	2642	116	44
Застъпничество и посредничество	130	152	167	146	146	153	239	187	169	195	204	179	2067	78	32
Общностна работа	88	97	113	97	83	112	154	106	101	120	119	119	1309	32	16
Терапия и рехабилитация	180	202	210	200	210	212	322	257	240	255	296	303	2887	124	36
Обучение за придобиване на умения	126	193	153	143	149	166	239	190	182	199	215	210	2165	87	26
Подкрепа за придобиване на трудови умения	54	65	67	47	41	61	136	59	36	62	70	62	760	19	5
т. 1 - т. 6 (171 бр. отчети с повече от 1 услуга - между 2 и 7 услуги)	141	153	168	166	188	217	183	187	226	239	236	154	2258	464	156
т. 7 - Дневна грижа	54	67	79	66	99	134	199	121	170	198	149	211	1547	160	34
т. 8 - Резидентна грижа	247	214	313	263	249	304	368	366	503	436	368	496	4127	396	179
т. 9 - Осигуряване на подслон	103	96	90	106	99	108	131	100	105	115	134	109	1296	61	9
т. 10 - Асистентска подкрепа	89	74	74	163	137	133	155	151	184	212	181	268	1821	66	137
СУ по чл. 12 от ЗСУ	7	11	10	9	11	12	20	14	12	16	15	13	150	16	13
ЦОП, ЦСРИ, ДСХ, КСУ и др.	122	92	127	106	138	139	159	143	133	146	161	177	1643	134	80
ДПЛУ	34	9	81	14	38	17	55	30	78	24	20	8	408	28	49
<b>ОБЩО</b>	<b>1542</b>	<b>1636</b>	<b>1853</b>	<b>1708</b>	<b>1778</b>	<b>1983</b>	<b>2627</b>	<b>2133</b>	<b>2373</b>	<b>2469</b>	<b>2432</b>	<b>2546</b>	<b>25080</b>	<b>1781</b>	<b>816</b>

Графика 79. Проведени супервизии по месеци за 2021 г. във всички СУ:



Общият брой на проведените супервизии във всички СУ е 25 080 бр. във 1 781 СУ (69%). В 816 СУ (31%) не са провеждани супервизии.

Графика 80. Съотношение на броя на услугите по отношение на провеждани супервизии във всички СУ:



Информацията за проведените супервизии на служителите, разпределена по услуги е следната:

**а) Социални услуги по чл. 15 от т.1 до т.6 от ЗСУ:** както и при обученията ще разделим тези услуги на 2 случая – I случай: отчети изпратени с информация за една предоставяна услуга – 615 отчета = 615 услуги, за които може да се обобщи информацията по услуги и II случай: 171 отчета, изпратени с информация за между 2 и 7 услуги = 620 услуги.

**I случай:** отчети изпратени с информация за една предоставяна услуга – 615 отчета = 615 услуги. В тези услуги са проведени общо 11 830 супервизии в 456 СУ (74%). В 159 услуги (26%) не са провеждани супервизии.

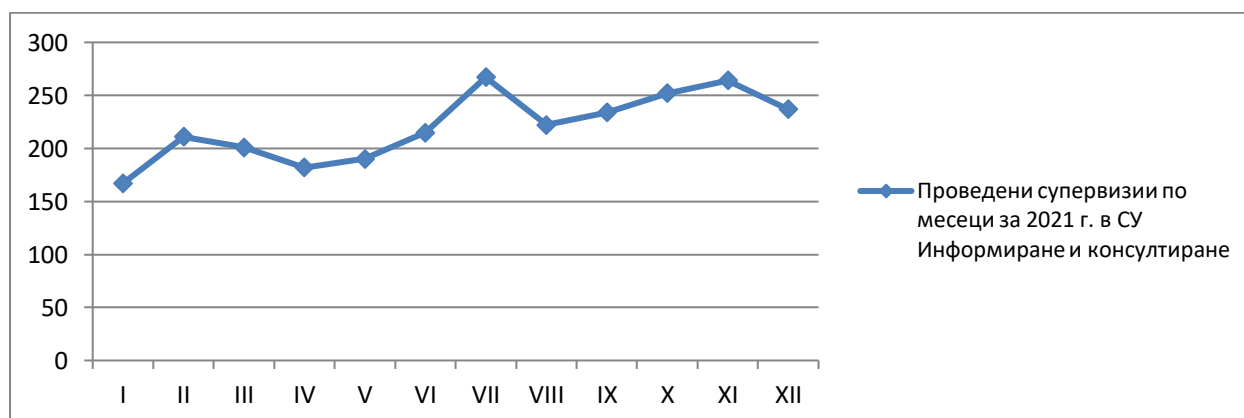
Разпределена по услуги по чл. 15 от т. 1 до т. 6, информацията е следната:

- **Информирание и консултиране** – проведени са общо 2 642 супервизии в 116 СУ (73%). В 44 услуги (27%) не са провеждани супервизии. В таблицата по-долу са предоставени данни за проведените супервизии по месеци в услугата Информирание и консултиране.

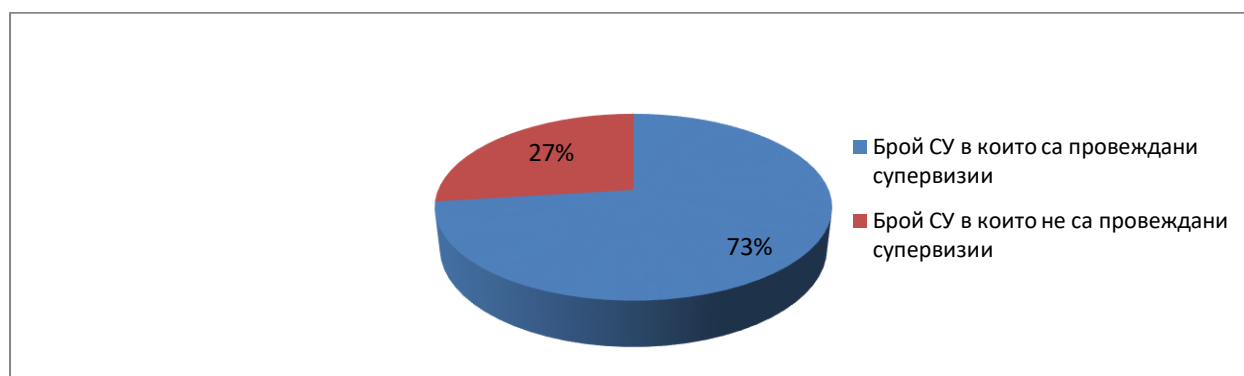
Таблица 44. Проведени супервизии по месеци за 2021 г. в СУ Информирани и консултиране:

Вид социална услуга по чл. 15 от т. 1 до т. 6 от ЗСУ	Супервизии по месеци												Общ брой супервизии за 2021 г.	Брой СУ в които са провеждани супервизии	Брой СУ в които не са провеждани супервизии
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII			
Информирани и консултиране	167	211	201	182	190	215	267	222	234	252	264	237	2642	116	44

Графика 81. Проведени супервизии по месеци за 2021 г. в СУ Информирани и консултиране:



Графика 82. Съотношение на броя на услугите по отношение на провеждани супервизии в СУ Информирани и консултиране:



- **Застъпничество и посредничество** — проведени са общо 2 067 супервизии в 78 СУ (71%). В 32 услуги (29%) не са провеждани супервизии. В таблицата по-долу са предоставени данни за проведените супервизии по месеци в услугата Застъпничество и посредничество.

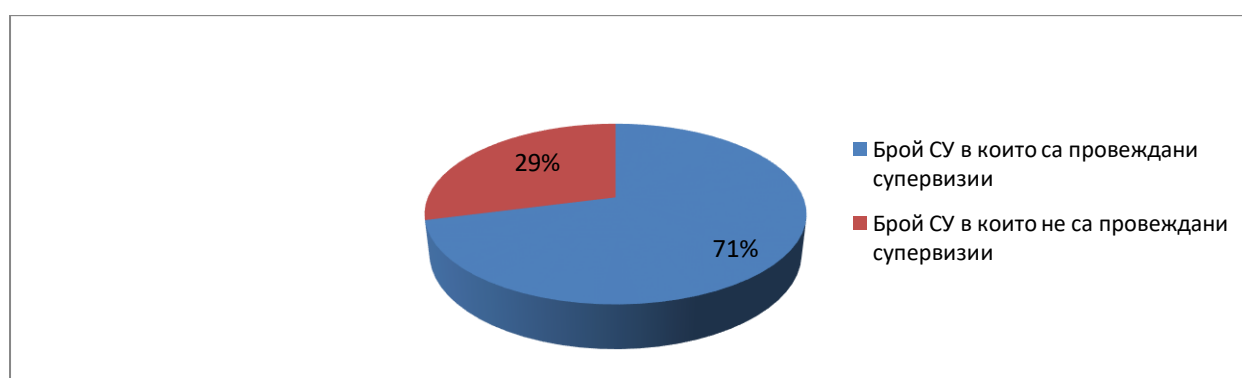
Таблица 45. Проведени супервизии по месеци за 2021 г. в СУ Застъпничество и посредничество:

Вид социална услуга по чл. 15 от т. 1 до т. 6 от ЗСУ	Супервизии по месеци												Общ брой супервизии за 2021 г.	Брой СУ в които са провеждани супервизии	Брой СУ в които не са провеждани супервизии
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII			
Застъпничество и посредничество	130	152	167	146	146	153	239	187	169	195	204	179	2067	78	32

Графика 83. Проведени супервизии по месеци за 2021 г. в СУ Застъпничество и посредничество:



Графика 84. Съотношение на броя на услугите по отношение на провеждани супервизии в СУ Застъпничество и посредничество:

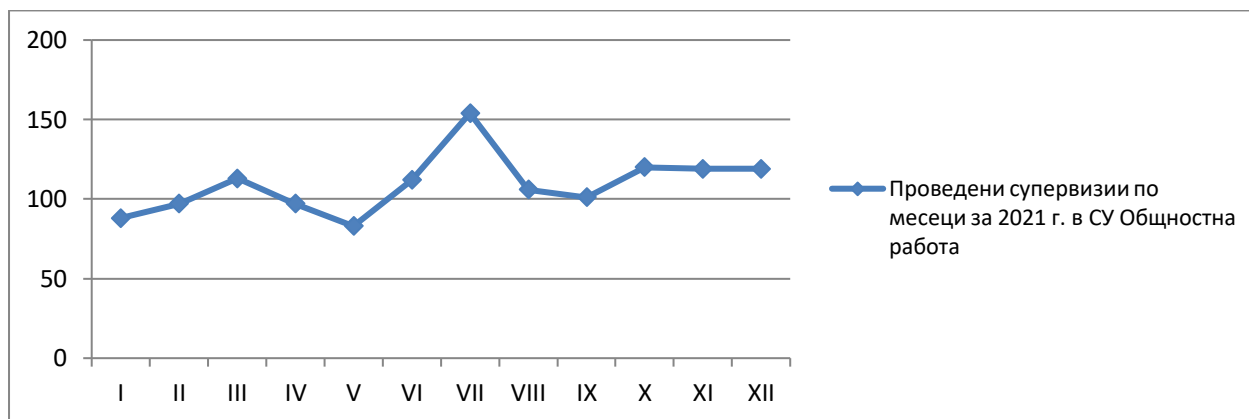


- **Общностна работа** – проведени са общо 1 309 супервизии в 32 СУ (67%). В 16 услуги (33%) не са провеждани супервизии. В таблицата по-долу са предоставени данни за проведените супервизии по месеци в услугата **Общностна работа**.

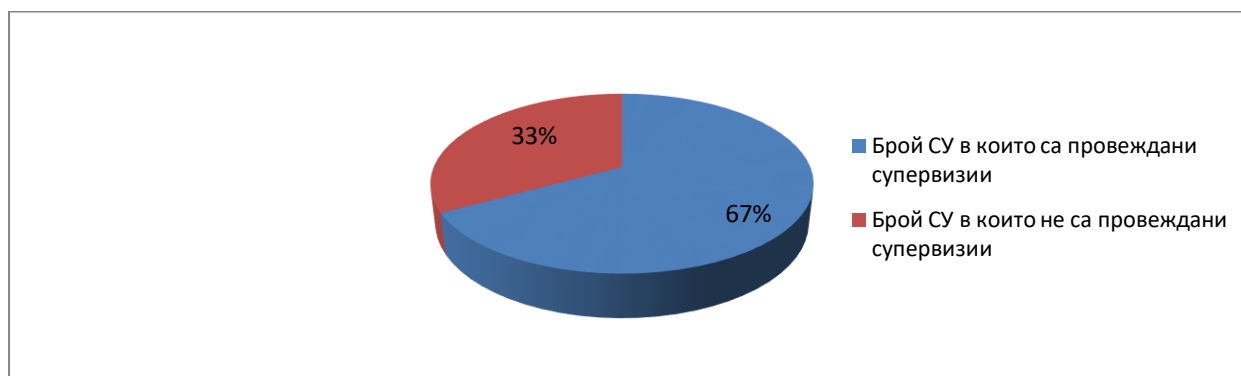
Таблица 46. Проведени супервизии по месеци за 2021 г. в СУ Общностна работа:

Вид социална услуга по чл. 15 от т. 1 до т. 6 от ЗСУ	Супервизии по месеци												Общ брой супервизии за 2021 г.	Брой СУ в които са провеждани супервизии	Брой СУ в които не са провеждани супервизии
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII			
Общностна работа	88	97	113	97	83	112	154	106	101	120	119	119	1309	32	16

Графика 85. Проведени супервизии по месеци за 2021 г. в СУ Общностна работа:



Графика 86. Съотношение на броя на услугите по отношение на провеждани супервизии в СУ Общностна работа:

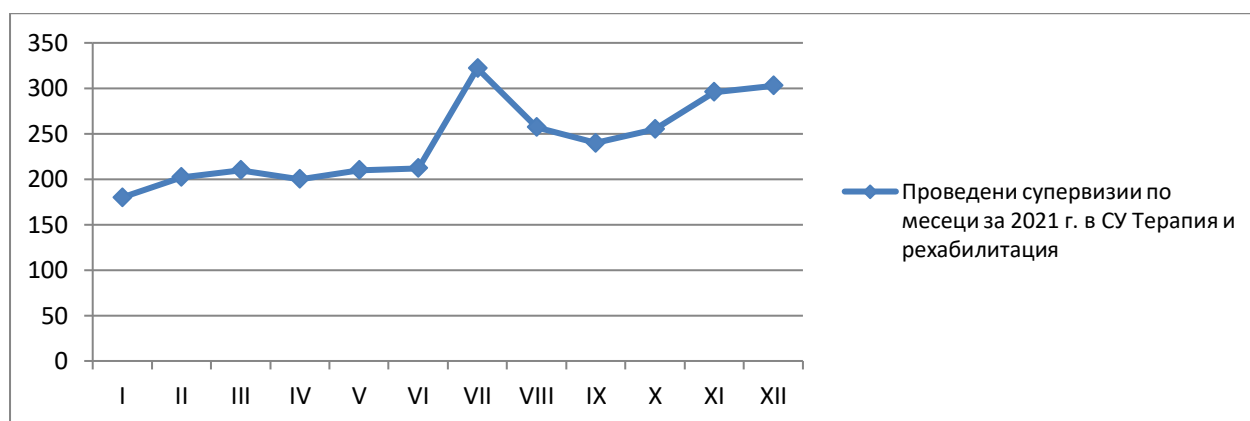


- **Терапия и рехабилитация** – проведени са общо 2 887 супервизии в 124 СУ (78%). В 36 услуги (22%) не са провеждани супервизии. В таблицата по-долу са предоставени данни за проведените супервизии по месеци в услугата Терапия и рехабилитация.

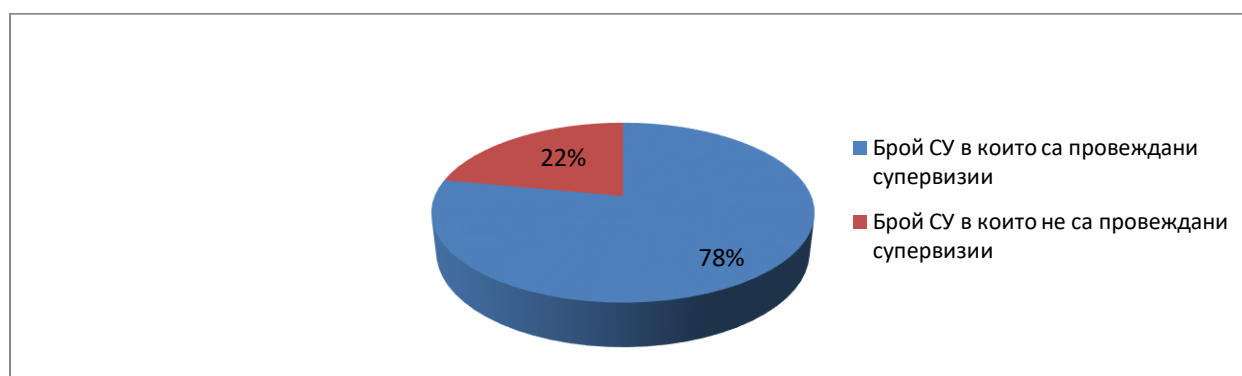
Таблица 47. Проведени супервизии по месеци за 2021 г. в СУ Терапия и рехабилитация:

Вид социална услуга по чл. 15 от т. 1 до т. 6 от ЗСУ	Супервизии по месеци												Общ брой супервизии за 2021 г.	Брой СУ в които са провеждани супервизии	Брой СУ в които не са провеждани супервизии
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII			
Терапия и рехабилитация	180	202	210	200	210	212	322	257	240	255	296	303	2887	124	36

Графика 87. Проведени супервизии по месеци за 2021 г. в СУ Терапия и рехабилитация:



Графика 88. Съотношение на броя на услугите по отношение на провеждани супервизии в СУ Терапия и рехабилитация:

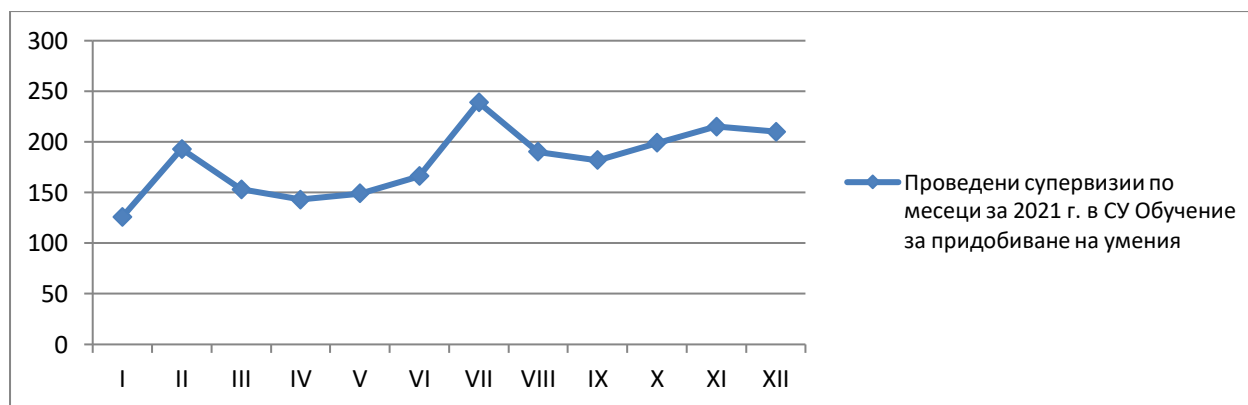


- **Обучение за придобиване на умения** – проведени са общо 2 165 супервизии в 87 СУ (77%). В 26 услуги (23%) не са провеждани супервизии. В таблицата по-долу са предоставени данни за проведените супервизии по месеци в услугата Обучение за придобиване на умения.

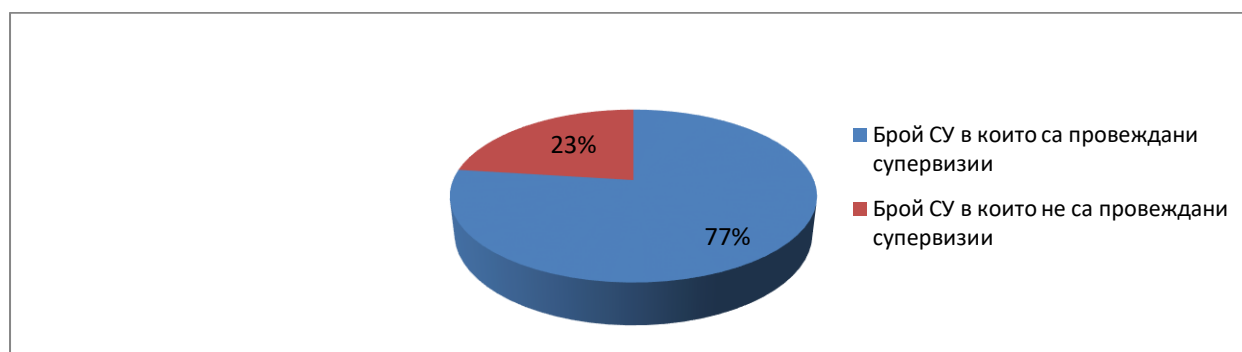
Таблица 48. Проведени супервизии по месеци за 2021 г. в СУ Обучение за придобиване на умения:

Вид социална услуга по чл. 15 от т. 1 до т. 6 от ЗСУ	Супервизии по месеци												Общ брой супервизии за 2021 г.	Брой СУ в които са провеждани супервизии	Брой СУ в които не са провеждани супервизии
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII			
Обучение за придобиване на умения	126	193	153	143	149	166	239	190	182	199	215	210	2165	87	26

Графика 89. Проведени супервизии по месеци за 2021 г. в СУ Обучение за придобиване на умения:



Графика 90. Съотношение на броя на услугите по отношение на провеждани супервизии в СУ Обучение за придобиване на умения:

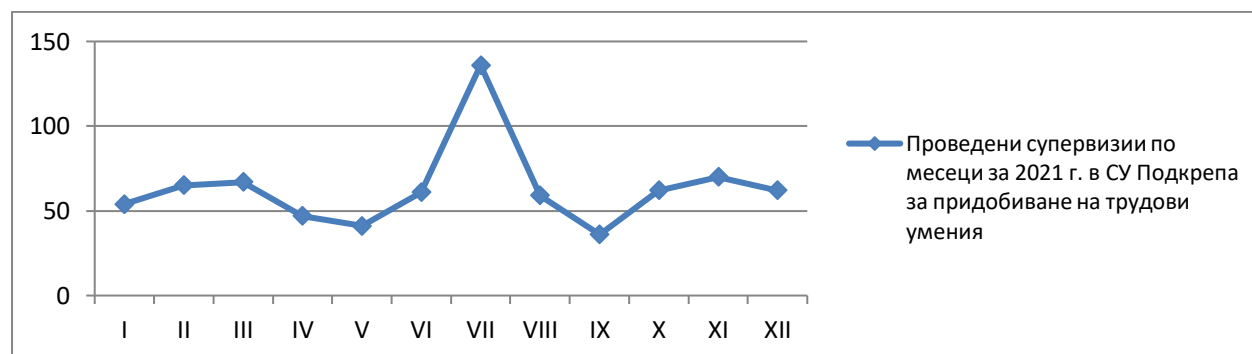


- **Подкрепа за придобиване на трудови умения** – проведени са общо 760 супервизии в 19 СУ (79%). В 5 услуги (21%) не са провеждани супервизии. В таблицата по-долу са предоставени данни за проведените супервизии по месеци в услугата Подкрепа за придобиване на трудови умения.

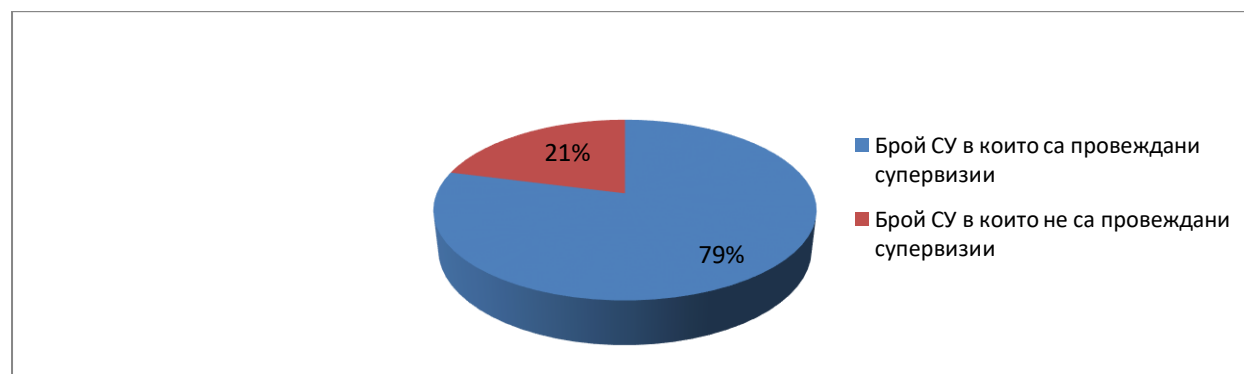
Таблица 49. Проведени супервизии по месеци за 2021 г. в СУ Подкрепа за придобиване на трудови умения:

Вид социална услуга по чл. 15 от т. 1 до т. 6 от ЗСУ	Супервизии по месеци												Общ брой супервизии за 2021 г.	Брой СУ в които са провеждани супервизии	Брой СУ в които не са провеждани супервизии
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII			
Подкрепа за придобиване на трудови умения	54	65	67	47	41	61	136	59	36	62	70	62	760	19	5

Графика 91. Проведени супервизии по месеци за 2021 г. в СУ Подкрепа за придобиване на трудови умения:



Графика 92. Съотношение на броя на услугите по отношение на провеждани супервизии в СУ Подкрепа за придобиване на трудови умения:

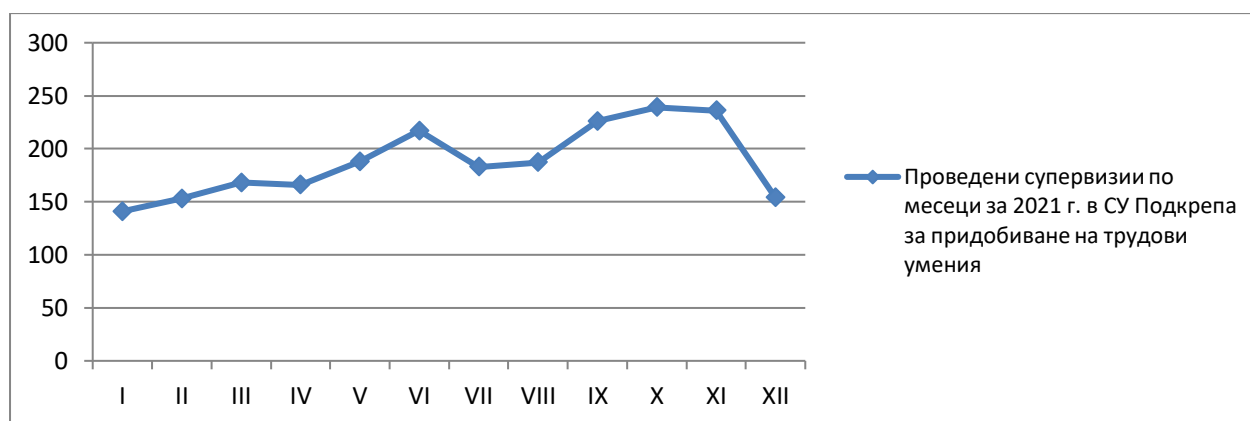


**II случай:** 171 отчета, изпратени с информация за между 2 и 7 услуги = 620 услуги. В тези СУ са проведени общо 2 258 бр. супервизии в 464 СУ (75%). В 156 услуги (25%) не са провеждани супервизии. За тях не може да се предостави информацията по услуги. В таблицата по-долу е представена информация за проведените супервизии за 2021 г. по месеци.

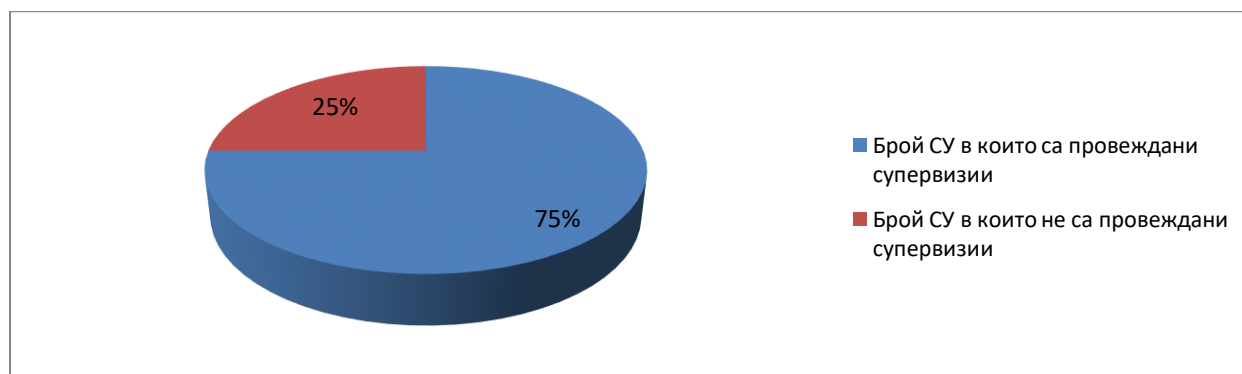
Таблица 50. Проведени супервизии по месеци за 2021 г. в СУ по чл. 15, т. 1 до т. 6, с общи отчети:

Вид социална услуга по чл. 15 от т. 1 до т. 6 от ЗСУ	Супервизии по месеци												Общ брой супервизии за 2021 г.	Брой СУ в които са провеждани супервизии	Брой СУ в които не са провеждани супервизии
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII			
От т. 1 до т. 6 (171 бр. отчети с повече от 1 услуга)	141	153	168	166	188	217	183	187	226	239	236	154	2258	464	156

Графика 93. Проведени супервизии по месеци за 2021 г. в СУ по чл. 15, т. 1 до т. 6, с общи отчети:



Графика 94. Съотношение на броя на услугите по отношение на провеждани супервизии в СУ по чл. 15, т. 1 до т. 6, с общи отчети:



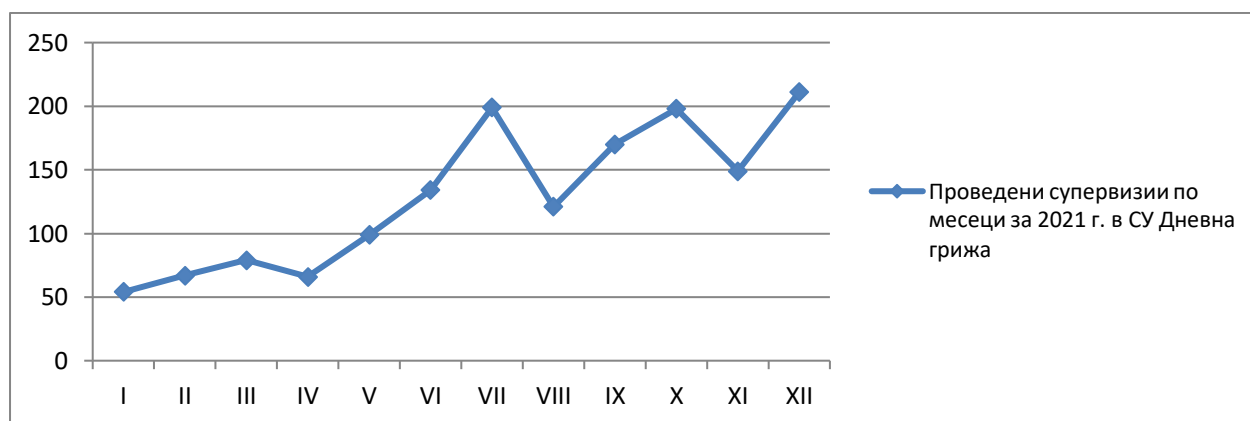
б) Социална услуга по чл. 15, т. 7 – Дневна грижа – в тази услуга през 2021 г. са проведени общо 1 547 супервизии в 160 СУ (82%). В 34 услуги (18%) не са

провеждани супервизии. В таблицата по-долу са предоставени данни за проведените супервизии по месеци в услугата Дневна грижа.

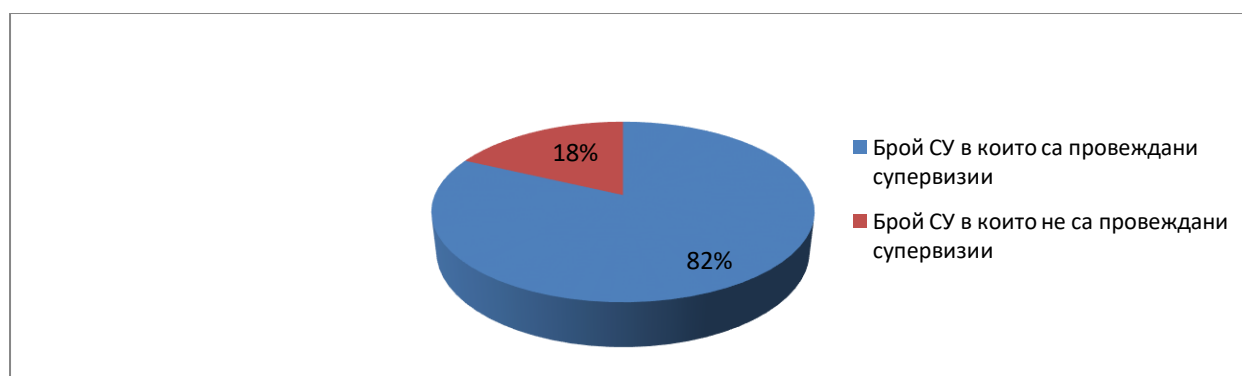
Таблица 51. Проведени супервизии по месеци за 2021 г. в СУ Дневна грижа:

Вид социална услуга	Супервизии по месеци												Общ брой супервизии за 2021 г.	Брой СУ в които са провеждани супервизии	Брой СУ в които не са провеждани супервизии
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII			
Дневна грижа	54	67	79	66	99	134	199	121	170	198	149	211	1547	160	34

Графика 95. Проведени супервизии по месеци за 2021 г. в СУ Дневна грижа:



Графика 96. Съотношение на броя на услугите по отношение на провеждани супервизии в СУ Дневна грижа:

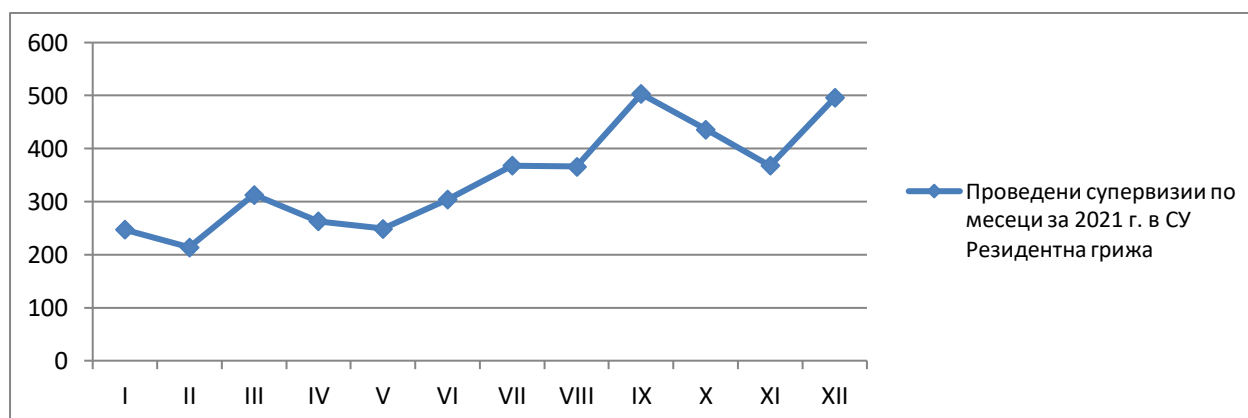


в) **Социална услуга по чл. 15, т. 8 – Резидентна грижа** – в тази услуга през 2021 г. са проведени общо 4 127 супервизии в 396 СУ (69%). В 179 услуги (31%) не са провеждани супервизии. В таблицата по-долу са предоставени данни за проведените супервизии по месеци в услугата Резидентна грижа.

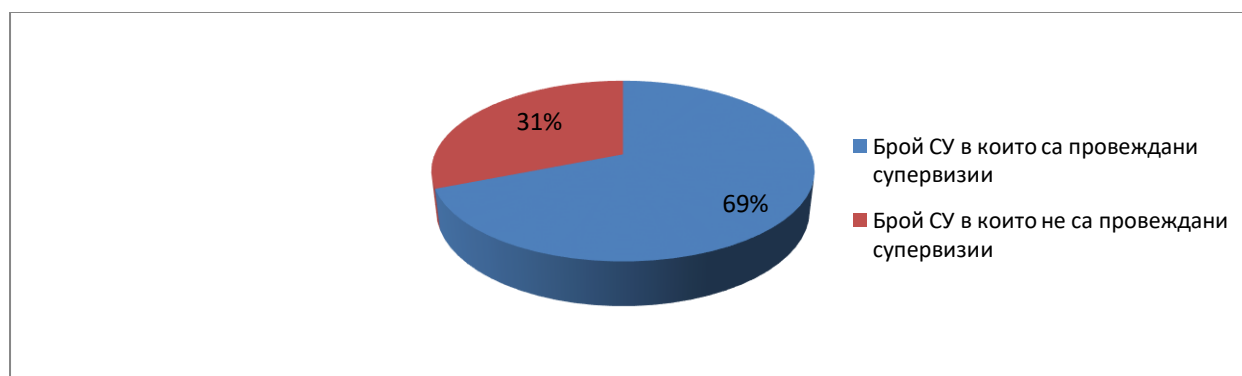
Таблица 52. Проведени супервизии по месеци за 2021 г. в СУ Резидентна грижа:

Вид социална услуга	Супервизии по месеци												Общ брой супервизии за 2021 г.	Брой СУ в които са провеждани супервизии	Брой СУ в които не са провеждани супервизии
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII			
Резидент на грижа	247	214	313	263	249	304	368	366	503	436	368	496	4127	396	179

Графика 97. Проведени супервизии по месеци за 2021 г. в СУ Резидентна грижа:



Графика 98. Съотношение на броя на услугите по отношение на провеждани супервизии в СУ Резидентна грижа:

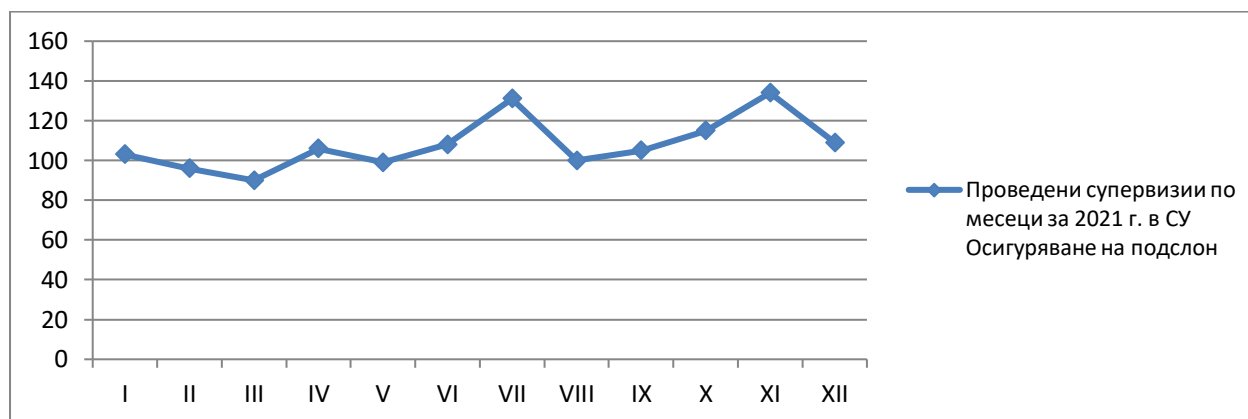


г) **Социална услуга по чл. 15, т. 9 – Осигуряване на подслон** – в тази услуга през 2021 г. са проведени общо 1 296 супервизии в 61 СУ (87%). В 9 услуги (13%) не са провеждани супервизии. В таблицата по-долу са предоставени данни за проведените супервизии по месеци в услугата Осигуряване на подслон.

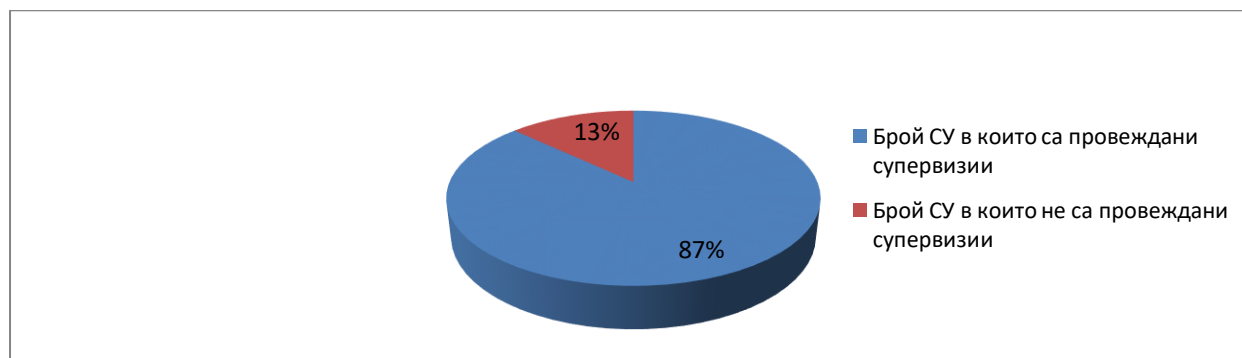
Таблица 53. Проведени супервизии по месеци за 2021 г. в СУ Осигуряване на подслон:

Вид социална услуга	Супервизии по месеци												Общ брой супервизии за 2021 г.	Брой СУ в които са провеждани супервизии	Брой СУ в които не са провеждани супервизии
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII			
Осигуряване на подслон	103	96	90	106	99	108	131	100	105	115	134	109	1296	61	9

Графика 99. Проведени супервизии по месеци за 2021 г. в СУ Осигуряване на подслон:



Графика 100. Съотношение на броя на услугите по отношение на провеждани супервизии в СУ Осигуряване на подслон:

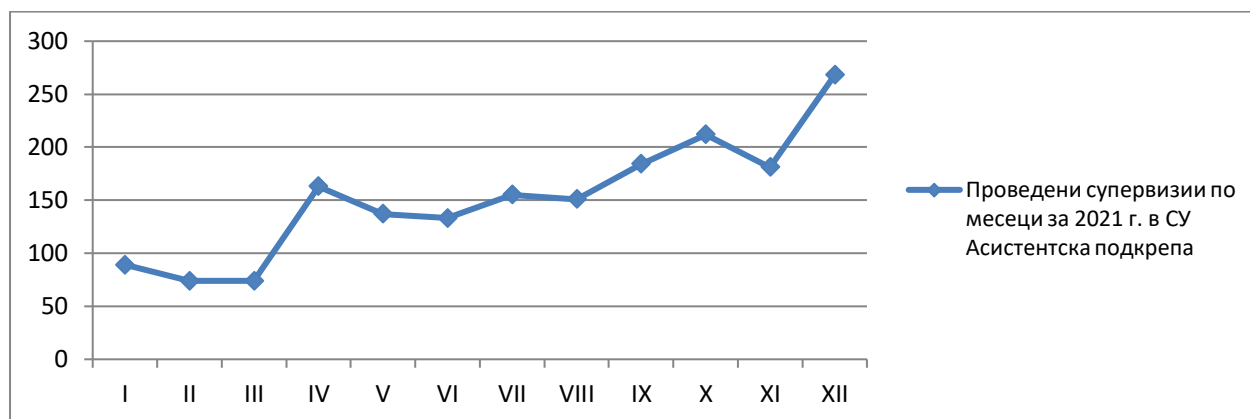


д) **Социална услуга по чл. 15, т. 10 – Асистентска подкрепа** – в тази услуга през 2021 г. са проведени общо 1 821 супервизии в 66 СУ (33%). В 137 (67%) услуги не са провеждани супервизии. В таблицата по-долу са предоставени данни за проведените супервизии по месеци в услугата Асистентска подкрепа.

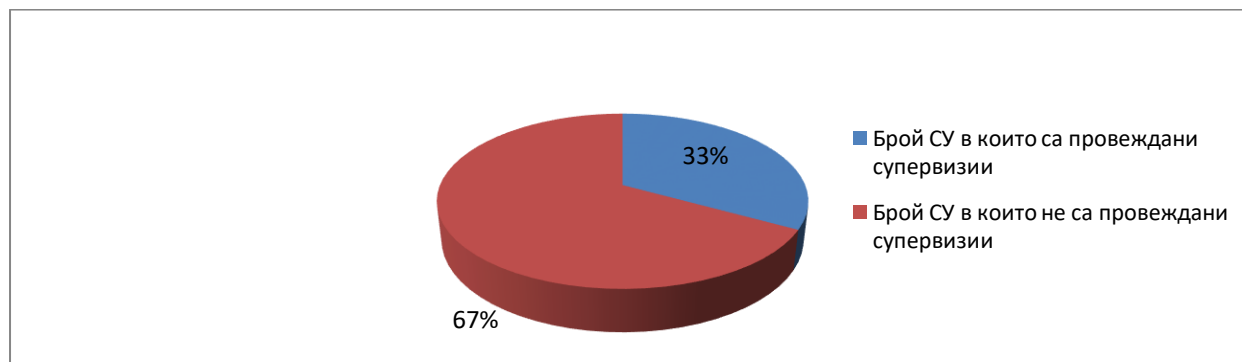
Таблица 54. Проведени супервизии по месеци за 2021 г. в СУ Асистентска подкрепа:

Вид социална услуга	Супервизии по месеци												Общ брой супервизии за 2021 г.	Брой СУ в които са провеждани супервизии	Брой СУ в които не са провеждани супервизии
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII			
Асистентска подкрепа	89	74	74	163	137	133	155	151	184	212	181	268	1821	66	137

Графика 101. Проведени супервизии по месеци за 2021 г. в СУ Асистентска подкрепа:



Графика 102. Съотношение на броя на услугите по отношение на провеждани супервизии в СУ Асистентска подкрепа:

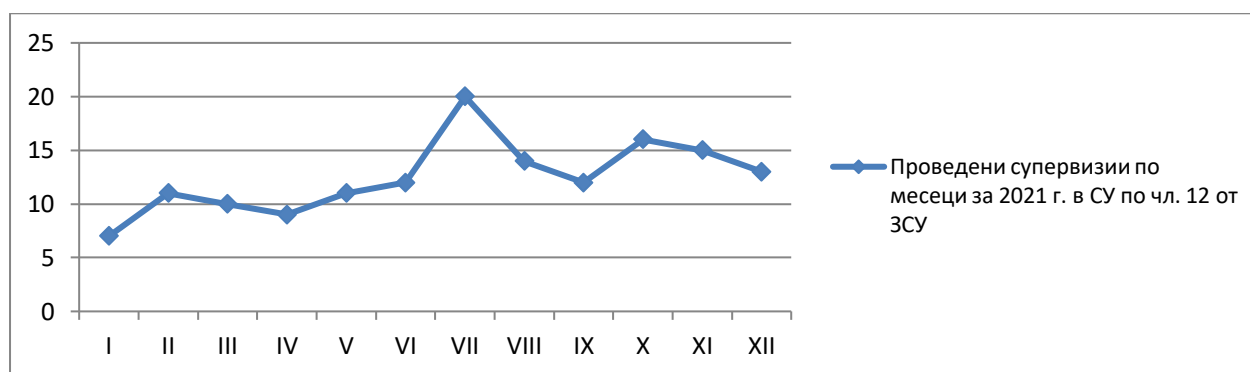


е) **Социална услуга по чл. 12 от ЗСУ– Информирание, консултиране и обучение за реализиране на социални права и за развиване на умения, които се предоставят за срок, не по-дълъг от два месеца, Мобилна превантивна обществена работа и Специализирани социални услуги** – в тези услуги през 2021 г. са проведени общо 150 супервизии в 16 СУ (55%). В 13 (45%) услуги не са провеждани супервизии. В таблицата по-долу са предоставени данни за проведените супервизии по месеци в услугите.

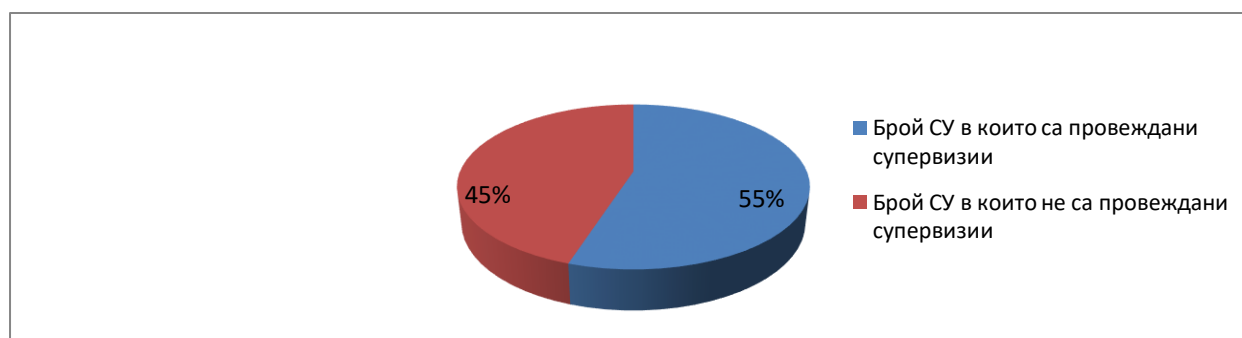
Таблица 55. Проведени супервизии по месеци за 2021 г. в СУ по чл. 12 от ЗСУ:

Вид социална услуга	Супервизии по месеци												Общ брой супервизии за 2021 г.	Брой СУ в които са провеждани супервизии	Брой СУ в които не са провеждани супервизии
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII			
СУ по чл. 12 от ЗСУ	7	11	10	9	11	12	20	14	12	16	15	13	150	16	13

Графика 103. Проведени супервизии по месеци за 2021 г. в СУ по чл. 12 от ЗСУ:



Графика 104. Съотношение на броя на услугите по отношение на провеждани супервизии в СУ по чл. 12 от ЗСУ:

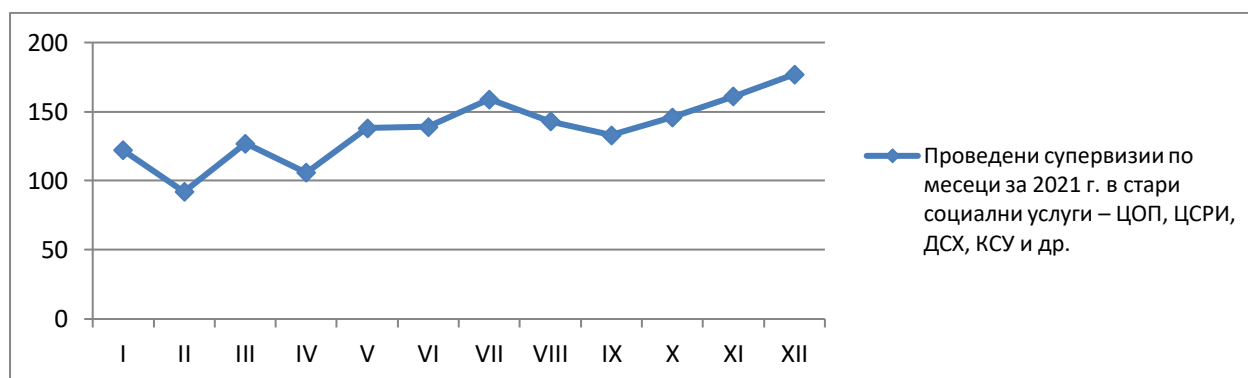


ж) Услуги с наименования, използвани в законодателството преди влизането в сила на ЗСУ – ЦОП, ЦСРИ, ДСХ, КСУ и др. – в тези услуги през 2021 г. са проведени общо 1 643 супервизии в 134 СУ (63%). В 80 (37%) услуги не са провеждани супервизии. В таблицата по-долу са предоставени данни за проведените супервизии по месеци в тези услуги.

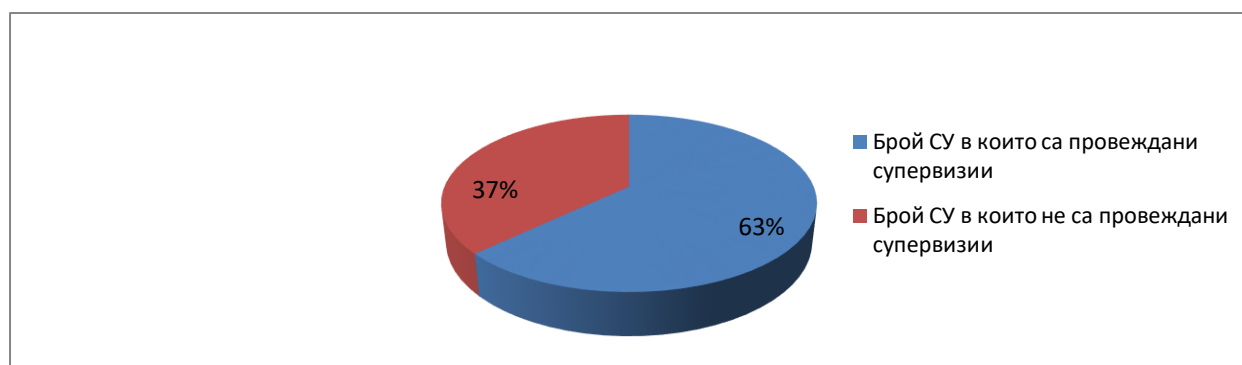
Таблица 56. Проведени супервизии по месеци за 2021 г. в ЦОП, ЦСРИ, ДСХ, КСУ и др.:

Вид социална услуга	Супервизии по месеци												Общ брой супервизии за 2021 г.	Брой СУ в които са провеждани супервизии	Брой СУ в които не са провеждани супервизии
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII			
ЦОП, ЦСРИ и др.	122	92	127	106	138	139	159	143	133	146	161	177	1643	134	80

Графика 105. Проведени супервизии по месеци за 2021 г. в ЦОП, ЦСРИ, ДСХ, КСУ и др.:



Графика 106. Съотношение на броя на услугите по отношение на провеждани супервизии ЦОП, ЦСРИ, ДСХ, КСУ и др.:

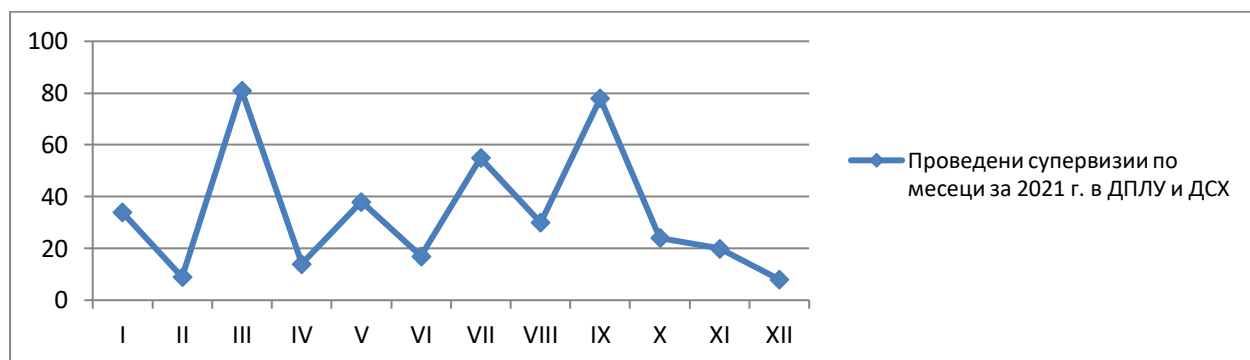


з) **Домове за пълнолетни лица с увреждания (77 бр. ДПЛУ)** – в тези услуги през 2021 г. са проведени общо 408 супервизии в 28 СУ (36%). В 49 услуги (64%) не са провеждани супервизии. В таблицата по-долу са предоставени данни за проведените супервизии по месеци в тези услуги.

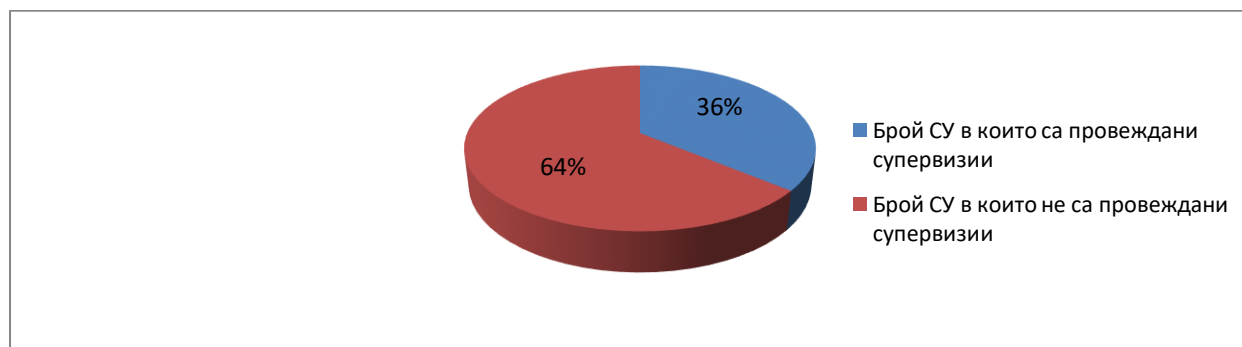
Таблица 57. Информация от Годишни справки за проведени супервизии по месеци за 2021 г. в ДПЛУ:

Вид социална услуга	Супервизии по месеци												Общ брой супервизии за 2021 г.	Брой СУ в които са провеждани супервизии	Брой СУ в които не са провеждани супервизии
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII			
ДПЛУ	34	9	81	14	38	17	55	30	78	24	20	8	408	28	49

Графика 107. Информация от Годишни справки за проведени супервизии по месеци за 2021 г. в ДПЛУ:



Графика 108. Информация от Годишни справки за съотношение на броя на услугите по отношение на провеждани супервизии в ДПЛУ:



### 10.3. Обобщение на данните за развитие на работната сила – обучения и супервизии.

✓ Броят на услугите, за които е обобщена информацията за обученията и супервизиите е 2597. В тях са проведени общо:

- 4 393 бр. въвеждащи обучения в 1 335 СУ (51%). В 1 262 услуги (49%) не са провеждани въвеждащи обучения;

- 9 463 бр. надграждащи обучения в 1 872 СУ (72%). В 725 услуги не са провеждани надграждащи обучения;

- 4 865 бр. обучения на ръководителите в 1 892 СУ (73%). В 705 услуги не са провеждани обучения на ръководителите;

- 25 080 бр. супервизии във 1 781 СУ (69%). В 816 СУ не са провеждани супервизии.

✓ От обобщените данни за изпратените отчети за услуги по чл. 15, т. 1 до т. 6 се наблюдава:

- за отчетите, изпратени с 1 услуга – обученията са общо 5 917 бр., а супервизиите са 11 830 бр. за 615 СУ;

- за отчетите, изпратени с между 2 и 7 услуги в 1 отчет – обученията са общо 1 640 бр., а супервизиите са 2 258 бр. за 620 услуги. Броят на проведените обучения и супервизии е – най-вероятно – статистически завишен в подадените от доставчиците отчети в случаите на предоставяне на няколко услуги по чл. 15 от един доставчик.

✓ Броят на проведените супервизии е най-голям в средата на годината – през месеците юни и юли.

✓ Във всички услуги се провеждат най-малко въвеждащи обучения, следват надграждащите обучения и най-голям процент проведени обучения са тези на ръководителите на услугите.

✓ Най-висок е процентът на проведени обучения в услугата Терапия и рехабилитация (в 77% от тези услуги са провеждани надграждащи обучения и в 82 % - обучения на ръководителите). В СУ Асистентска подкрепа съотношението между проведени и непроведени обучения е най-ниско (само в 36% от услугите има провеждани надграждащи обучения, а в 49% от тях са провеждани обучения на ръководителите).

✓ Най-висок е процентът на проведени супервизии в услугата Осигуряване на подслон – 87 %. В СУ Асистентска подкрепа съотношението между проведени и непроведени супервизии е най-ниско – 33% : 67%.

## **11. Възнаграждения на служителите**

Добро ниво на контрол и правилен баланс между усилия и възнаграждение е основна предпоставка за мотивацията на служителите и извършването на висококачествената работа в услугите. Една от основните причини за незаети длъжности в СУ е ниското възнаграждение. Покачването на заплащането би могло да доведе до по-висока удовлетвореност на служителите в работата им, а от там и до вероятно по-дългосрочно задържане на работа в сферата и повишаване на качеството на предлаганите СУ.

### **11.1. Общ и осреднен размер на възнагражденията в СУ.**

Информацията за възнагражденията на служителите е обобщена от ГО и ГС само за СУ, които са ДДД, защото по-голямата част от частните доставчици на услуги не са посочили тази информация в годишните си отчети. Тя включва данни за общата сума и среден месечен размер на възнагражденията на служителите, разпределени по услуги, както и процентът за заплати на служителите от бюджета на СУ. Данните за всички услуги са представени в таблиците по-долу. След тях са изнесени данни за всяка услуга по отделно.

Таблица 58. Възнаграждения на служителите в СУ по чл. 15, т. 1 до т. 10 от ЗСУ:

Вид социална услуга по чл. 15 от т. 1 до т. 10 от ЗСУ	Брой ДДД СУ	Брой служители в ДДД СУ	Общ размер на възнагражденията с включени осигуровки платени от работодателя	Нетно годишно възнаграждение, получено от служителите	Среден нетен месечен размер на възнагражденията на 1 служител в СУ
Информирани и консултирани	94	837	10 514 927 лв.	6 615 790 лв.	659 лв.
Застъпничеството и посредничеството	71	690	10 141 010 лв.	6 380 529 лв.	771 лв.
Общностна работа	27	316	2 860 735 лв.	1 799 920 лв.	475 лв.
Терапия и рехабилитация	108	1064	12 275 833 лв.	7 723 719 лв.	605 лв.
Обучение за придобиване на умения	63	644	7 722 362 лв.	4 858 762 лв.	629 лв.
Подкрепа за придобиване на трудови умения	19	235	2 548 794 лв.	1 603 652 лв.	569 лв.
т. 1 - т. 6 (172 бр. отчети с повече от 1 услуга - между 2 и 7 услуги)	579	1855	25 109 943 лв.	15 798 694 лв.	710 лв.
т. 7 - Дневна грижа	135	1676	22 695 092 лв.	14 279 316 лв.	710 лв.
т. 8 - Резидентна грижа	424	4632	74 437 193 лв.	46 834 452 лв.	843 лв.
т. 9 - Осигуряване на подслон	36	286	3 390 667 лв.	2 133 343 лв.	622 лв.
т. 10 - Асистентска подкрепа	154	3732	23 636 373 лв.	14 871 552 лв.	332 лв.
<b>ОБЩО</b>	<b>1710</b>	<b>15967</b>	<b>195 332 929 лв.</b>	<b>122 899 728 лв.</b>	<b>641 лв.</b>

Таблица 59. Възнаграждения на служителите в СУ по чл. 12 от ЗСУ:

Вид социална услуга	Брой ДДД СУ	Брой служители в ДДД СУ	Общ размер на възнагражденията с включени осигуровки платени от работодателя	Нетно годишно възнаграждение, получено от служителите	Среден нетен месечен размер на възнагражденията на 1 служител в СУ
по чл. 12 от ЗСУ	10	87	1 018 732 лв.	640 967 лв.	614 лв.

Таблица 60. Възнаграждения на служителите в услуги с наименования, използвани в законодателството преди влизането в сила на ЗСУ:

Вид социална услуга	Брой ДДД СУ	Брой служители в ДДД СУ	Общ размер на възнагражденията с включени осигуровки платени от работодателя	Нетно годишно възнаграждение, получено от служителите	Среден нетен месечен размер на възнагражденията на 1 служител в СУ
ЦОП, ЦСРИ, ДСХ, КСУ	155	2421	32 105 866 лв.	20 200 395 лв.	695 лв.

Таблица 61. Информация за обученията от Годишни справки:

Информация за заплатите на служителите от Годишни справки	Брой ДДД СУ	Брой служители в ДДД СУ	Общ размер на възнагражденията с включени осигуровки платени от работодателя	Нетно годишно възнаграждение, получено от служителите	Среден нетен месечен размер на възнагражденията на 1 служител в СУ
Домове за пълнолетни лица с увреждания	77	2679	40 442 460 лв.	25 445 619 лв.	792 лв.

Общия брутен годишен размер за 2021 г. на възнагражденията (заплати и осигуровки платени от работодателя) за всички СУ ДДД, обект на анализа, възлиза на около 268 899 986 лв. (77% от общия бюджет на услугите). Нетното годишно възнаграждение, получено от служителите е около 169 186 708 лв. Средният нетен годишен размер на възнагражденията на служител е около 7 997 лв., което е около 666 лв. на месец.

Таблица 62. Обобщена информация за процента на изразходвани средства за заплати във всички ДДД СУ:

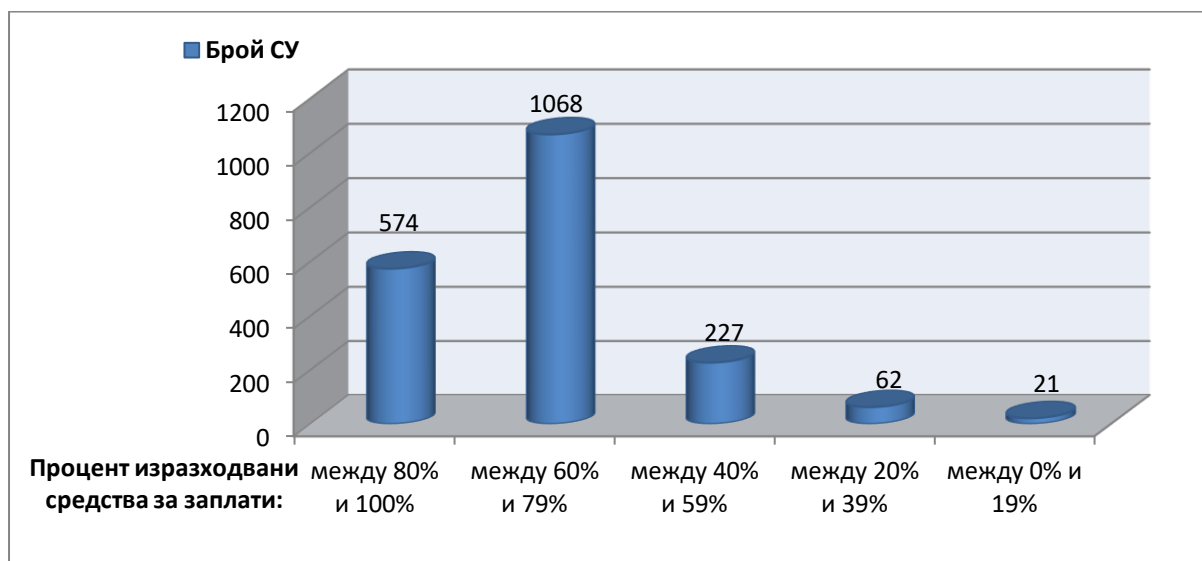
Вид социална услуга	Брой ДДД СУ	Брой СУ с между 80% и 100% изразходвани средства за заплати	Брой СУ с между 60% и 79% изразходвани средства за заплати	Брой СУ с между 40% и 59% изразходвани средства за заплати	Брой СУ с между 20% и 39% изразходвани средства за заплати	Брой СУ с между 0% и 19% изразходвани средства за заплати
Информирани и консултирани	94	31	48	8	5	2
Застъпничество и посредничество	71	17	40	6	3	5
Общностна работа	27	10	15	2	0	0
Терапия и рехабилитация	108	32	60	11	2	3
Обучение за придобиване на умения	63	14	41	5	2	1

Вид социална услуга	Брой ДД СУ	Брой СУ с между 80% и 100% изразходвани средства за заплати	Брой СУ с между 60% и 79% изразходвани средства за заплати	Брой СУ с между 40% и 59% изразходвани средства за заплати	Брой СУ с между 20% и 39% изразходвани средства за заплати	Брой СУ с между 0% и 19% изразходвани средства за заплати
Подкрепа за придобиване на трудови умения	19	6	12	1	0	0
т. 1 - т. 6 (172 бр. отчети с повече от 1 услуга - между 2 и 7 услуги)	579	207	305	43	24	0
т. 7 - Дневна грижа	135	21	80	30	3	1
т. 8 - Резидентна грижа	424	60	275	68	12	9
т. 9 - Осигуряване на подслон	36	10	20	3	3	0
т. 10 - Асистентска подкрепа	154	110	27	12	5	0
по чл. 12 от ЗСУ	10	2	7	1	0	0
ЦОП, ЦСРИ, ДСХ, КСУ	155	53	72	27	3	0
Домове за пълнолетни лица с увреждания	77	1	66	10	0	0
<b>Общо</b>	<b>1952</b>	<b>574</b>	<b>1068</b>	<b>227</b>	<b>62</b>	<b>21</b>

Обобщената информация за процента на изразходваните средства за заплати от бюджета във всички ДД СУ е следната:

- изразходвани между 80% и 100% от бюджета – 574 СУ (с най-висок процент от 100 % са отчетени 15 СУ Асистентска подкрепа);
- изразходвани между 60% и 79% от бюджета – 1 068 СУ;
- изразходвани между 40% и 59% от бюджета – 227 СУ;
- изразходвани между 20% и 39% от бюджета – 62 СУ;
- изразходвани между 0% и 19% от бюджета – 21 СУ.

Графика 109. Обобщена информация за процента на изразходваните средства за заплати във всички СУ ДДД:



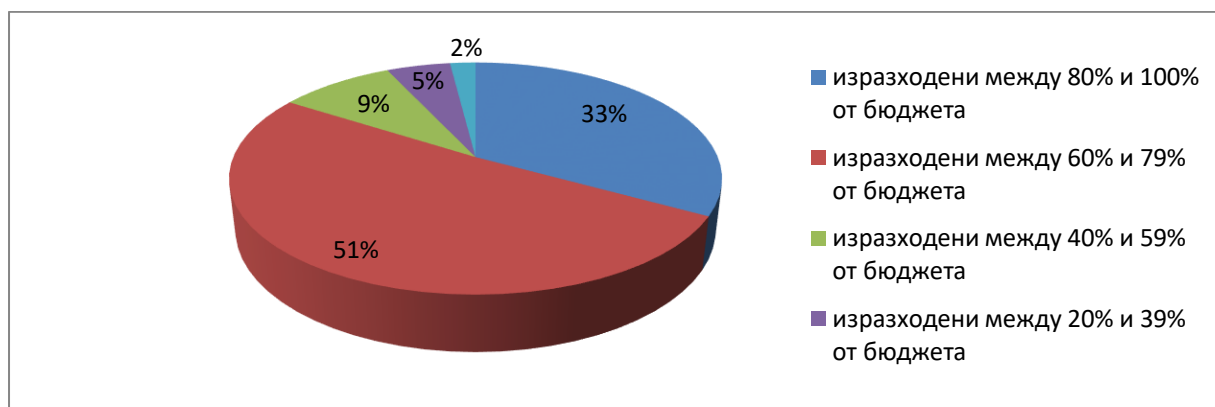
а) **Социални услуги по чл. 15 от т.1 до т.6 от ЗСУ:** общият брой на тези СУ е 1 235 бр. Същите отново са разглеждани в 2 случая – I случай: отчети изпратени с информация за една предоставяна ДДД услуга – 382 отчета = 382 услуги, за които може да се обобщи информацията по услуги и II случай: 171 отчета, изпратени с информация за между 2 и 7 услуги = 579 услуги.

**I случай:** отчети изпратени с информация за една предоставяна ДДД услуга – 382 отчета = 382 услуги

➤ **Информирание и консултиране** – общия брутен годишен размер на възнагражденията в тази услуга възлиза на около 10 514 927 лв. (заплати и осигуровки платени от работодателя) или нетно годишно възнаграждение, получено от служителите – около 6 615 790 лв. Средният нетен годишен размер на възнагражденията на служител е около 7 904 лв., което е около 659 лв. на месец. Информацията за процента на изразходваните средства за заплати в тази услуга е:

- изразходвани между 80% и 100% от бюджета – 31 СУ;
- изразходвани между 60% и 79% от бюджета – 48 СУ;
- изразходвани между 40% и 59% от бюджета – 8 СУ;
- изразходвани между 20% и 39% от бюджета – 5 СУ;
- изразходвани между 0% и 19% от бюджета – 2 СУ.

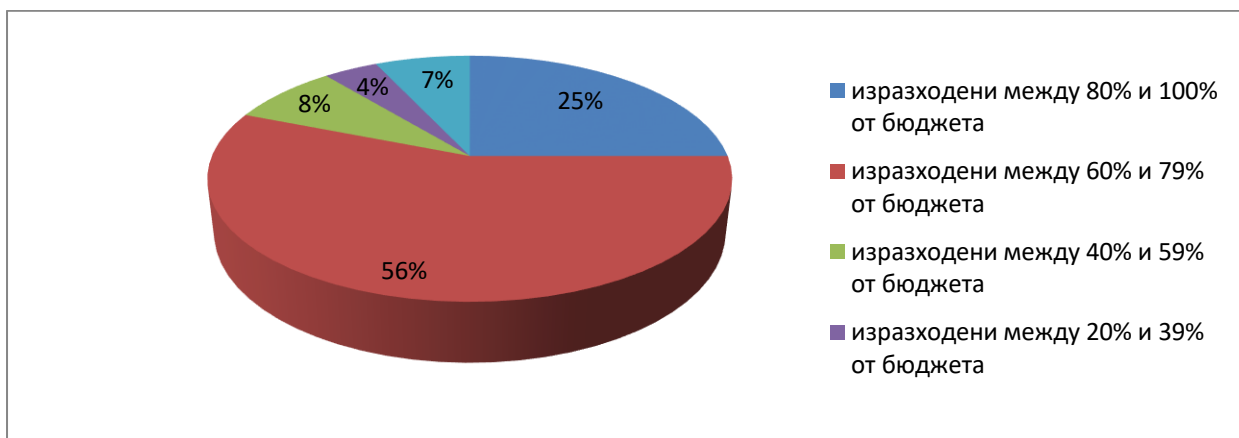
Графика 110. Информация за процента на изразходваните средства за заплати в СУ Информирание и консултиране:



➤ **Застъпничество и посредничество** – общия брутен годишен размер на възнагражденията в тази услуга възлиза на около 10 141 010 лв. (заплати и осигуровки платени от работодателя) или нетно годишно възнаграждение, получено от служителите – около 6 380 529 лв. Средният нетен годишен размер на възнагражденията на служител е около 9 247 лв., което е около 771 лв. на месец. Информацията за процента на изразходваните средства за заплати в тази услуга е:

- изразходвани между 80% и 100% от бюджета – 17 СУ;
- изразходвани между 60% и 79% от бюджета – 40 СУ;
- изразходвани между 40% и 59% от бюджета – 6 СУ;
- изразходвани между 20% и 39% от бюджета – 3 СУ;
- изразходвани между 0% и 19% от бюджета – 5 СУ.

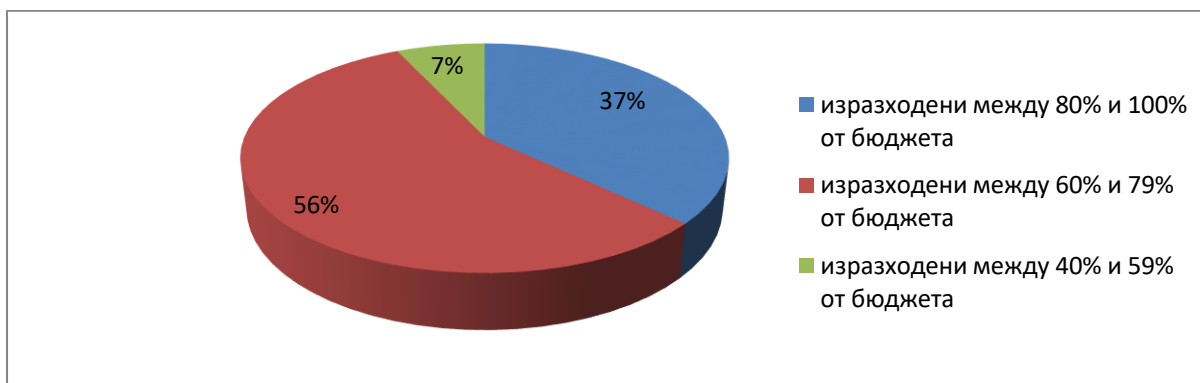
Графика 111. Информация за процента на изразходваните средства за заплати в СУ Застъпничество и посредничество:



➤ **Общностна работа** – общия брутен годишен размер на възнагражденията в тази услуга възлиза на около 2 860 735 лв. (заплати и осигуровки платени от работодателя) или нетно годишно възнаграждение, получено от служителите – около 1 799 920 лв. Средният нетен годишен размер на възнагражденията на служител е около 5 696 лв., което е около 475 лв. на месец. Информацията за процента на изразходваните средства за заплати в тази услуга е:

- изразходвани между 80% и 100% от бюджета – 10 СУ;
- изразходвани между 60% и 79% от бюджета – 15 СУ;
- изразходвани между 40% и 59% от бюджета – 2 СУ;
- изразходвани между 20% и 39% от бюджета – 0 СУ;
- изразходвани между 0% и 19% от бюджета – 0 СУ.

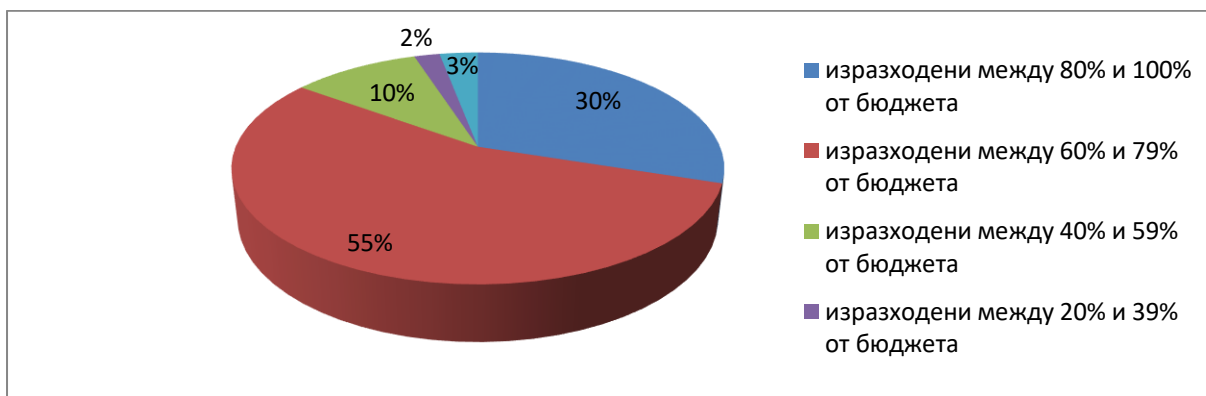
Графика 112. Информация за процента на изразходваните средства за заплати в СУ Общностна работа:



➤ **Терапия и рехабилитация** – общия брутен годишен размер на възнагражденията в тази услуга възлиза на около 12 275 833 лв. (заплати и осигуровки платени от работодателя) или нетно годишно възнаграждение, получено от служителите – около 7 723 719 лв. Средният нетен годишен размер на възнагражденията на служител е около 7 259 лв., което е около 605 лв. на месец. Информацията за процента на изразходваните средства за заплати в тази услуга е:

- изразходвани между 80% и 100% от бюджета – 32 СУ;
- изразходвани между 60% и 79% от бюджета – 60 СУ;
- изразходвани между 40% и 59% от бюджета – 11 СУ;
- изразходвани между 20% и 39% от бюджета – 2 СУ;
- изразходвани между 0% и 19% от бюджета – 3 СУ.

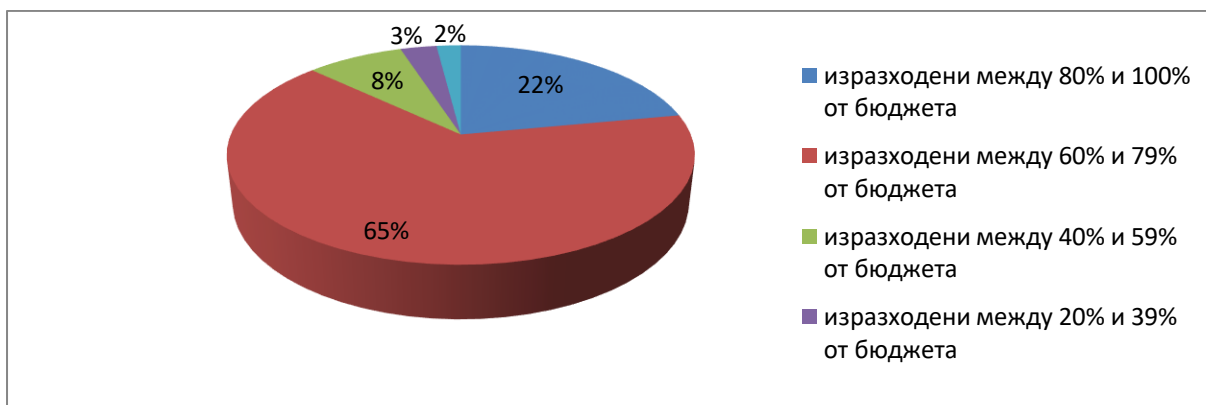
Графика 113. Информация за процента на изразходваните средства за заплати в СУ Терапия и рехабилитация:



➤ **Обучение за придобиване на умения** – общия брутен годишен размер на възнагражденията в тази услуга възлиза на около 7 722 362 лв. (заплати и осигуровки платени от работодателя) или нетно годишно възнаграждение, получено от служителите – около 4 858 762 лв. Средният нетен годишен размер на възнагражденията на служител е около 7 545 лв., което е около 629 лв. на месец. Информацията за процента на изразходваните средства за заплати в тази услуга е:

- изразходвани между 80% и 100% от бюджета – 14 СУ;
- изразходвани между 60% и 79% от бюджета – 41 СУ;
- изразходвани между 40% и 59% от бюджета – 5 СУ;
- изразходвани между 20% и 39% от бюджета – 2 СУ;
- изразходвани между 0% и 19% от бюджета – 1 СУ.

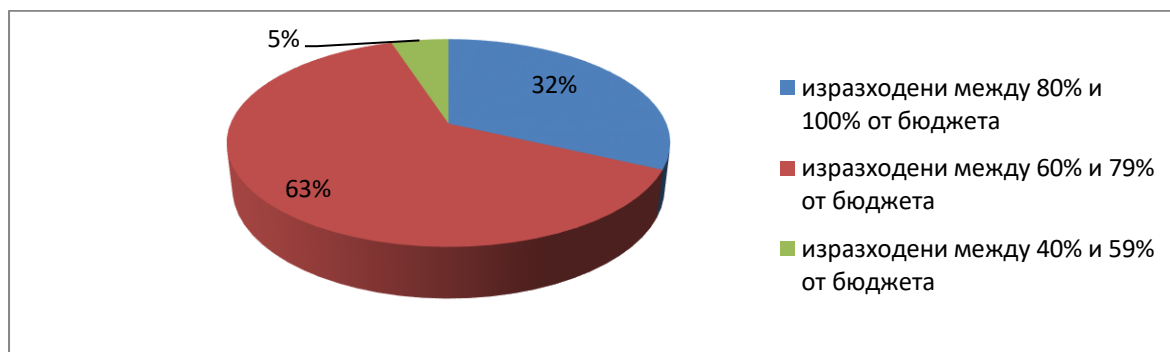
Графика 114. Информация за процента на изразходваните средства за заплати в СУ Обучение за придобиване на умения:



➤ **Подкрепа за придобиване на трудови умения** – общия брутен годишен размер на възнагражденията в тази услуга възлиза на около 2 548 794 лв. (заплати и осигуровки платени от работодателя) или нетно годишно възнаграждение, получено от служителите – около 1 603 652 лв. Средният нетен годишен размер на възнагражденията на служител е около 6 824 лв., което е около 569 лв. на месец. Информацията за процента на изразходваните средства за заплати в тази услуга е:

- изразходвани между 80% и 100% от бюджета – 6 СУ;
- изразходвани между 60% и 79% от бюджета – 12 СУ;
- изразходвани между 40% и 59% от бюджета – 1 СУ;
- изразходвани между 20% и 39% от бюджета – 0 СУ;
- изразходвани между 0% и 19% от бюджета – 0 СУ.

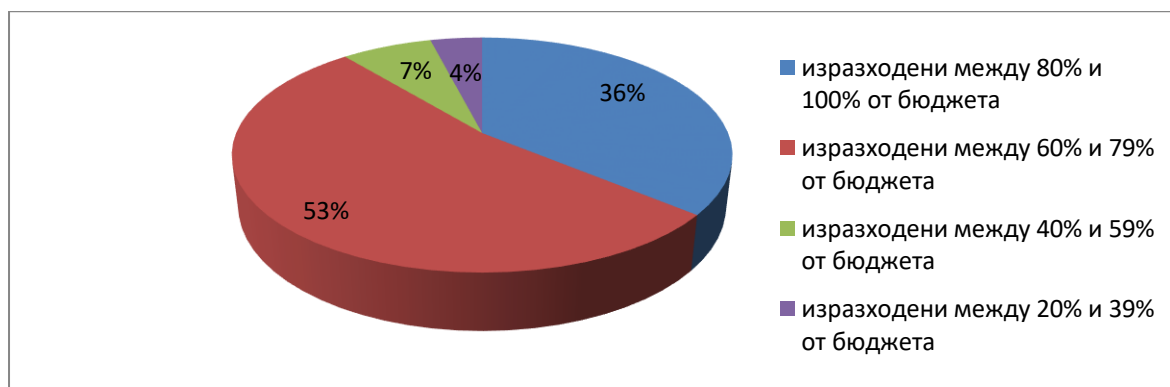
*Графика 115. Информация за процента на изразходваните средства за заплати в СУ Подкрепа за придобиване на трудови умения:*



**II случай:** 171 отчета, изпратени с информация за между 2 и 7 услуги, общо за 579 ДДД услуги – общия брутен годишен размер на възнагражденията в тези услуги възлиза на около 25 109 943 лв. (заплати и осигуровки платени от работодателя) или нетно годишно възнаграждение, получено от служителите – около 15 798 694 лв. Средният нетен годишен размер на възнагражденията на служител е около 8 517 лв., което е около 710 лв. на месец. Информацията за процента на изразходваните средства за заплати в тези услуги е:

- изразходвани между 80% и 100% от бюджета – 207 СУ;
- изразходвани между 60% и 79% от бюджета – 305 СУ;
- изразходвани между 40% и 59% от бюджета – 43 СУ;
- изразходвани между 20% и 39% от бюджета – 24 СУ;
- изразходвани между 0% и 19% от бюджета – 0 СУ.

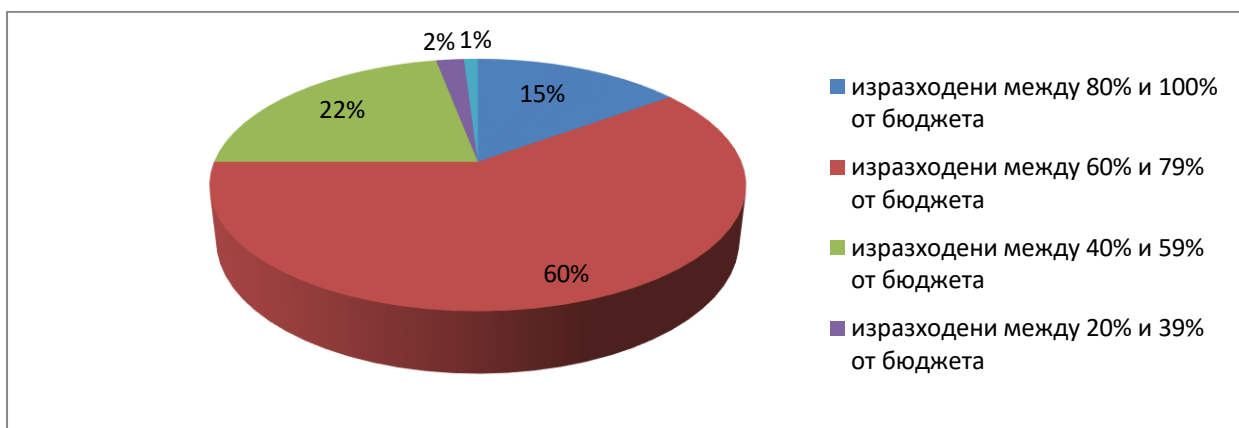
*Графика 116. Информация за процента на изразходваните средства за заплати в СУ по чл. 15, т. 1 до т. 6 (с общи отчети):*



**б) Социална услуга по чл. 15, т. 7 – Дневна грижа** – общия брутен годишен размер на възнагражденията в тази услуга възлиза на около 22 695 092 лв. (заплати и осигуровки платени от работодателя) или нетно годишно възнаграждение, получено от служителите – около 14 279 316 лв. Средният нетен годишен размер на възнагражденията на служител е около 8 520 лв., което е около 710 лв. на месец. Информацията за процента на изразходваните средства за заплати и броя ДДД СУ за тази услуга е:

- изразходвани между 80% и 100% от бюджета – 21 СУ;
- изразходвани между 60% и 79% от бюджета – 80 СУ;
- изразходвани между 40% и 59% от бюджета – 30 СУ;
- изразходвани между 20% и 39% от бюджета – 3 СУ;
- изразходвани между 0% и 19% от бюджета – 1 СУ.

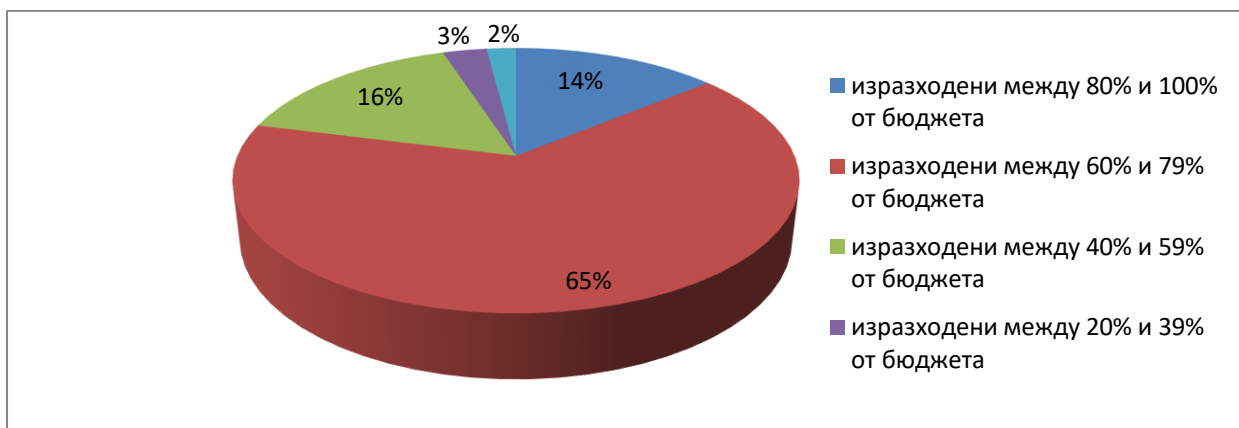
*Графика 117. Информация за процента на изразходваните средства за заплати в СУ Дневна грижа:*



**в) Социална услуга по чл. 15, т. 8 – Резидентна грижа** – общия брутен годишен размер на възнагражденията в тази услуга възлиза на около 74 437 193 лв. (заплати и осигуровки платени от работодателя) или нетно годишно възнаграждение, получено от служителите – около 46 834 452 лв. Средният нетен годишен размер на възнагражденията на служител е около 10 111 лв., което е около 843 лв. на месец. Информацията за процента на изразходваните средства за заплати и броя СУ ДДД в тази услуга е:

- изразходвани между 80% и 100% от бюджета – 60 СУ (като най-големият процент е 96,57% в Център за настаняване от семеен тип за деца без увреждания, Община Стражица;
- изразходвани между 60% и 79% от бюджета – 275 СУ;
- изразходвани между 40% и 59% от бюджета – 68 СУ;
- изразходвани между 20% и 39% от бюджета – 12 СУ;
- изразходвани между 0% и 19% от бюджета – 9 СУ.

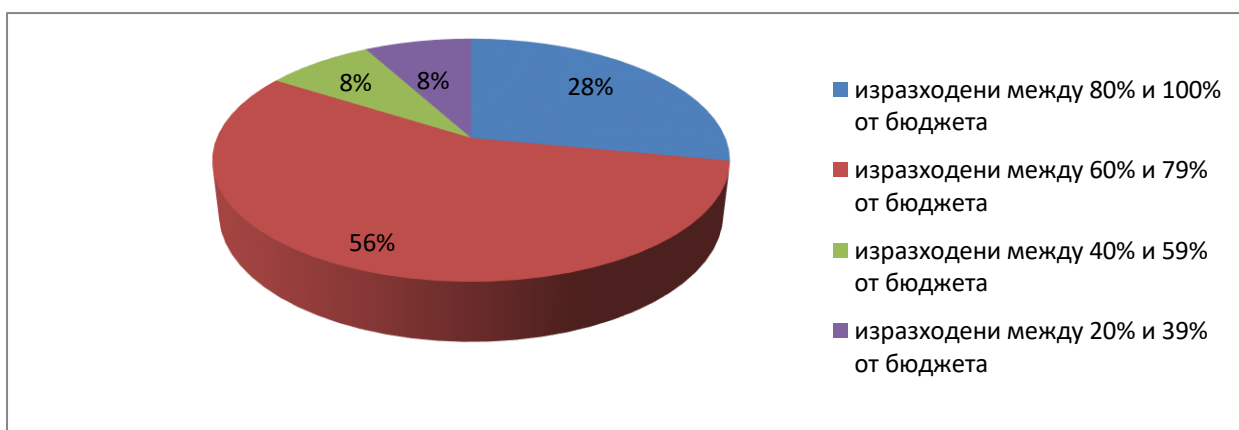
Графика 118. Информация за процента на изразходваните средства за заплати в СУ Резидентна грижа:



г) **Социална услуга по чл. 15, т. 9 – Осигуряване на подслон** – общия брутен годишен размер на възнагражденията в тази услуга възлиза на около 3 390 667 лв. (заплати и осигуровки платени от работодателя) или нетно годишно възнаграждение, получено от служителите – около 2 133 343 лв. Средният нетен годишен размер на възнагражденията на служител е около 7 459 лв., което е около 622 лв. на месец. Информацията за процента на изразходваните средства за заплати в тази услуга е:

- изразходвани между 80% и 100% от бюджета – 10 СУ (като най-големият процент от 88,53% е в Център за работа с деца на улицата, Община Брацигово);
- изразходвани между 60% и 79% от бюджета – 20 СУ;
- изразходвани между 40% и 59% от бюджета – 3 СУ;
- изразходвани между 20% и 39% от бюджета – 3 СУ;
- изразходвани между 0% и 19% от бюджета – 0 СУ.

Графика 119. Информация за процента на изразходваните средства за заплати в СУ Осигуряване на подслон:



д) **Социална услуга по чл. 15, т. 10 – Асистентска подкрепа** – общия брутен годишен размер на възнагражденията в тази услуга възлиза на около 23 636 373 лв. (заплати и осигуровки платени от работодателя) или нетно годишно възнаграждение, получено от служителите – около 14 871 552 лв. Средният нетен годишен размер на възнагражденията на служител е около 3 985 лв., което е около 332 лв. на месец. Информацията за процента на изразходваните средства за заплати в тази услуга е:

- изразходвани между 80% и 100% от бюджета – 110 СУ;

- изразходвани между 60% и 79% от бюджета – 27 СУ;
- изразходвани между 40% и 59% от бюджета – 12 СУ;
- изразходвани между 20% и 39% от бюджета – 5 СУ;
- изразходвани между 0% и 19% от бюджета – 0 СУ.

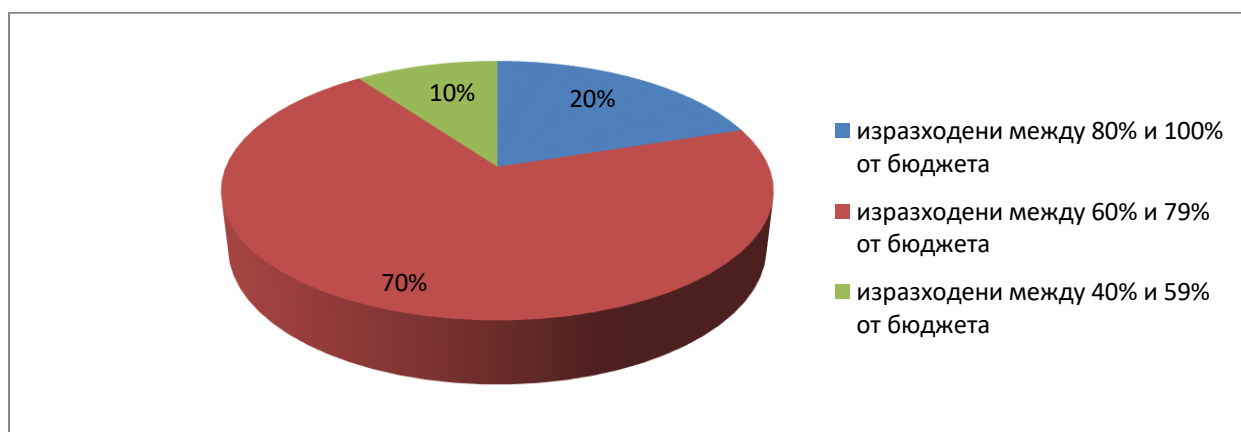
Графика 120. Информация за процента на изразходваните средства за заплати в СУ Асистентска подкрепа:



е) **Социална услуга по чл. 12 от ЗСУ – Информирание, консултиране и обучение за реализиране на социални права и за развиване на умения, които се предоставят за срок, не по-дълъг от два месеца, Мобилна превантивна обществена работа и Специализирани социални услуги** – общия брутен годишен размер на възнагражденията в тези услуги възлиза на около 1 018 732 лв. (заплати и осигуровки платени от работодателя) или нетно годишно възнаграждение, получено от служителите – около 640 967 лв. Средният нетен годишен размер на възнагражденията на служител е около 7 367 лв., което е около 614 лв. на месец. Информацията за процента на изразходваните средства за заплати в тези услуги е:

- изразходвани между 80% и 100% от бюджета – 2 СУ (като най-високият процент от 86,74% е за СУ ОПУ на Женско сдружение „Екатерина Каравелова”);
- изразходвани между 60% и 79% от бюджета – 7 СУ;
- изразходвани между 40% и 59% от бюджета – 1 СУ;
- изразходвани между 20% и 39% от бюджета – 0 СУ;
- изразходвани между 0% и 19% от бюджета – 0 СУ.

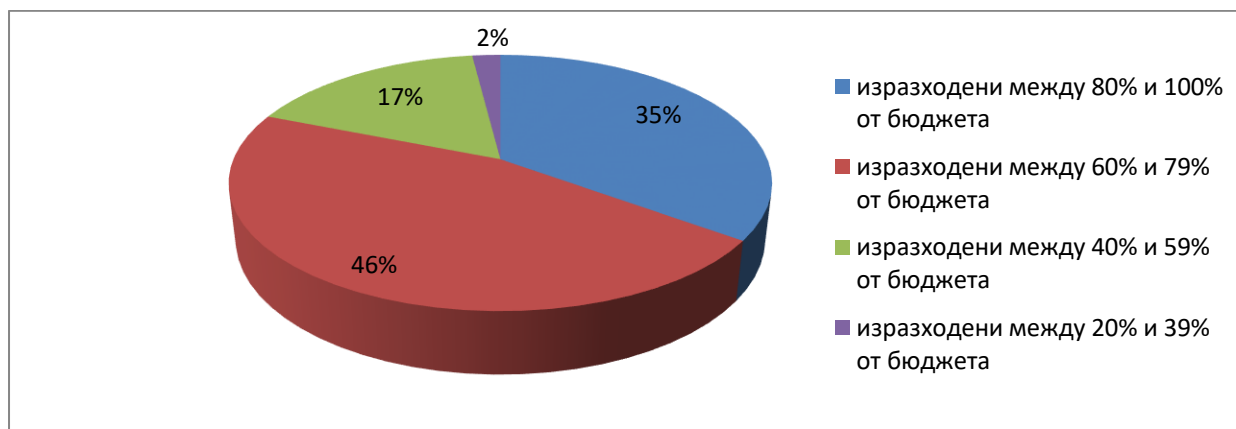
Графика 121. Информация за процента на изразходваните средства за заплати в СУ по чл. 12 от ЗСУ:



ж) услуги с наименования, използвани в законодателството преди влизането в сила на ЗСУ – ЦОП, ЦСРИ, ДСХ, КСУ и др. – общия брутен годишен размер на възнагражденията в тези услуги възлиза на около 32 105 866 лв. (заплати и осигуровки платени от работодателя) или нетно годишно възнаграждение, получено от служителите – около 20 200 395 лв. Средният нетен годишен размер на възнагражденията на служител е около 8 343 лв., което е около 695 лв. на месец. Информацията за процента на изразходваните средства за заплати в тези услуги е:

- изразходвани между 80% и 100% от бюджета – 53 СУ (като най-големият процент е 96,1% в ЦСРИ, Община Аксаково);
- изразходвани между 60% и 79% от бюджета – 72 СУ;
- изразходвани между 40% и 59% от бюджета – 27 СУ;
- изразходвани между 20% и 39% от бюджета – 3 СУ;
- изразходвани между 0% и 19% от бюджета – 0 СУ.

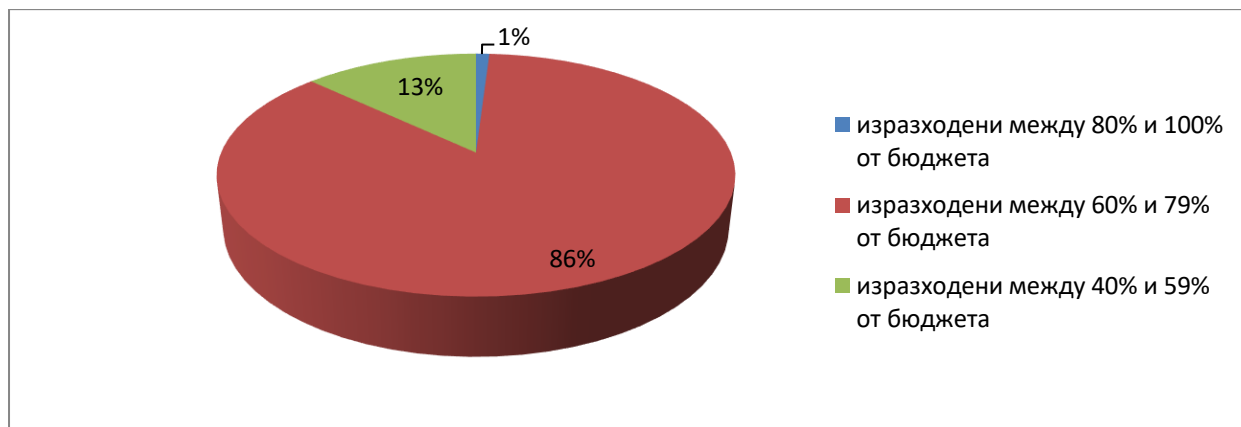
Графика 122. Информация за процента на изразходваните средства за заплати в – ЦОП, ЦСРИ, ДСХ, КСУ и др.:



з) Информация от Годишни справки – Домове за пълнолетни лица с увреждания (77 бр. ДПЛУ) – общия брутен годишен размер на възнагражденията в тези услуги възлиза на около 40 442 460 лв. (заплати и осигуровки платени от работодателя) или нетно годишно възнаграждение, получено от служителите – около 25 445 620 лв. Средният нетен годишен размер на възнагражденията на служител е около 9 500 лв., което е около 790 лв. на месец. Информацията за процента на изразходваните средства за заплати в тези услуги е:

- изразходвани между 80% и 100% от бюджета – 1 СУ (като най-големият процент е 84% в ДПЛСН, Община Столична);
- изразходвани между 60% и 79% от бюджета – 66 СУ;
- изразходвани между 40% и 59% от бюджета – 10 СУ;
- изразходвани между 20% и 39% от бюджета – 0 СУ;
- изразходвани между 0% и 19% от бюджета – 0 СУ.

Графика 123. Информация от Годишни справки за процента на изразходваните средства за заплати в Домове за пълнолетни лица с увреждания:



### 11.2. Обобщение на данните за възнаграждения на служителите.

✓ Общия брутен годишен размер за 2021 г. на възнагражденията (заплати и осигуровки платени от работодателя) за всички ДДД СУ, обект на анализа, възлиза на около 268 899 986 лв. (77% от общия бюджет на услугите). Нетното годишно възнаграждение, получено от служителите е около 169 186 708 лв. Средният нетен годишен размер на възнагражденията на служител е около 7 997 лв., което е около 666 лв. на месец.

✓ Процента на изразходваните средства за заплати от бюджетите във всички ДДД СУ е следната:

- изразходвани между 80% и 100% от бюджета – 574 СУ;
- изразходвани между 60% и 79% от бюджета – 1 068 СУ;
- изразходвани между 40% и 59% от бюджета – 227 СУ;
- изразходвани между 20% и 39% от бюджета – 62 СУ;
- изразходвани между 0% и 19% от бюджета – 21 СУ.

✓ В по-голямата част от социалните услуги, процента на изразходваните средства за заплати от бюджетите е между 60% и 79%.

✓ Най-ниско е заплащането в СУ Асистентска подкрепа – около 332 лв. нетно месечно възнаграждение на служител, а най-високо в СУ Резидентна грижа – около 843 лв. нетно месечно възнаграждение на служител.

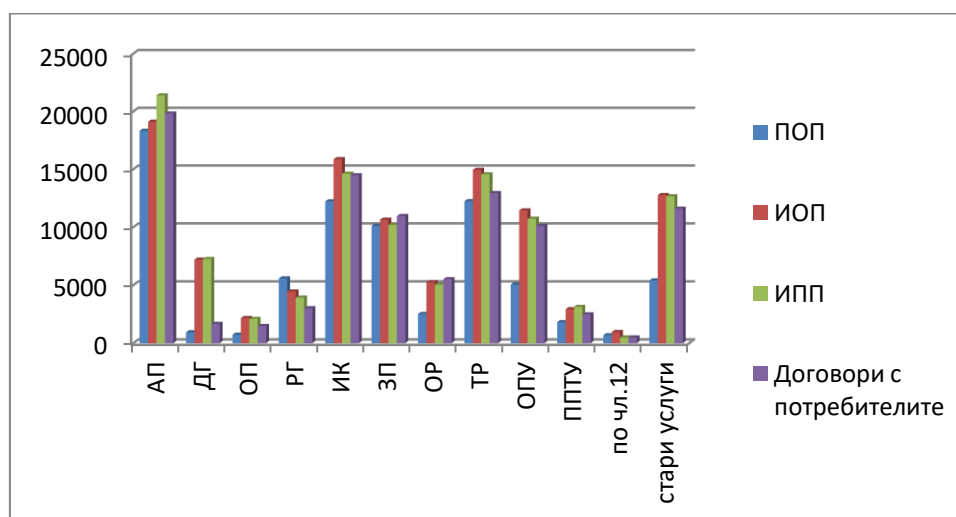
✓ Предвид естеството на работа и в условията на нарастваща инфлация в последните години изглежда, че тези ниски възнаграждения не могат да мотивират служителите да работят в тази сфера. Текуществото на кадрите, мотивирано от ниското заплащане, не позволява нормалното функциониране на системата.

## В. Ефективност и резултати

### 12. Управление на случаите

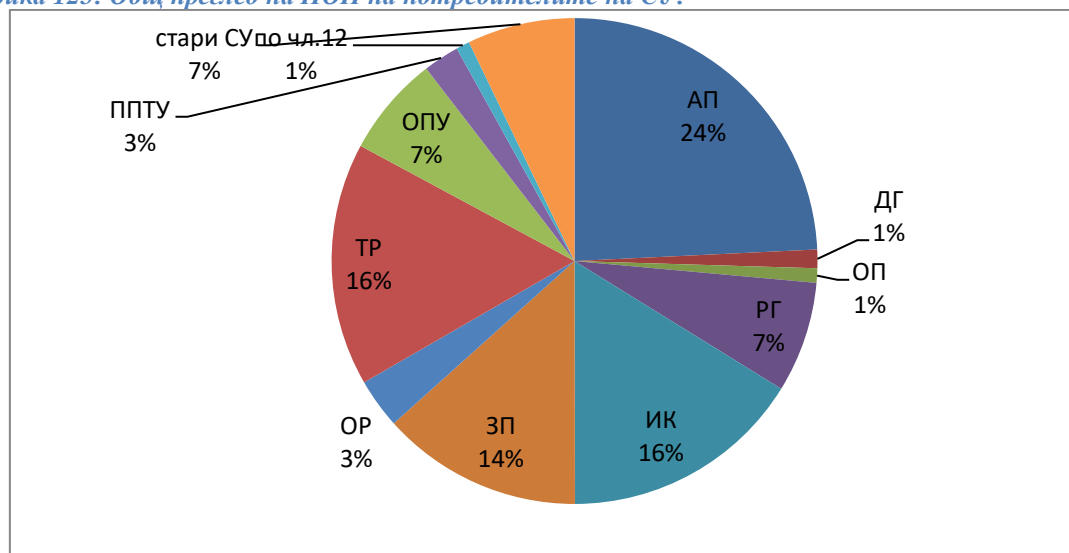
Специализираните социални услуги се предоставят след сключване на договор между лицето и доставчика на социалната услуга. Предоставянето на социални услуги е въз основа на индивидуална оценка на потребностите (ИОП) и индивидуален план за подкрепа на лицето (ИПП). Индивидуалната оценка на потребностите е професионално проучване на житейската ситуация и психо-социалното състояние на лицето с цел определяне на неговите емоционални и социални потребности и потребности от развитие и реализация, които да насочат социалната работа. Целите и дейностите за удовлетворяване на потребностите на лицата, ползващи социални услуги, и резултатите, които следва да бъдат постигнати, се включват в индивидуалния план за подкрепа на лицето.

Графика 124: Разпределение на ПОП, ИОП, ИПП и договори с потребителите по социални услуги:



а) Първоначална оценка на потребностите на потребителите на социални услуги:

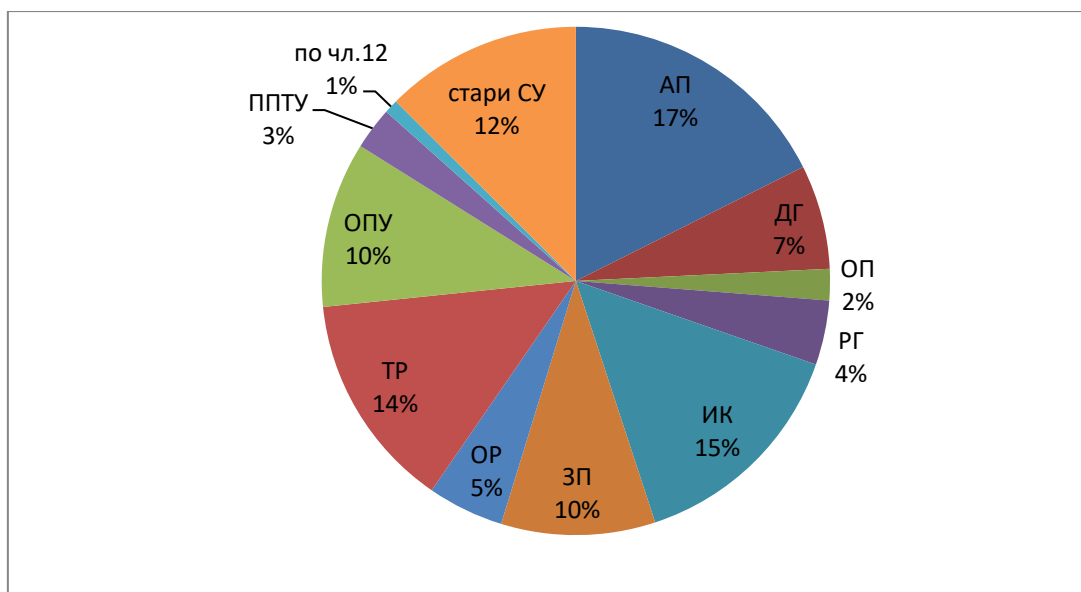
Графика 125: Общ преглед на ПОП на потребителите на СУ:



Най-висок е дялът на ПОП, направени за СУ Асистентска подкрепа, което е логично, предвид обстоятелството че услугата е нова и предварителната оценка е необходима, за да се идентифицират потребителите и определят техните конкретни потребности, както и обстоятелството, че това е СУ с най-много потребители.

**б) Индивидуални оценки на потребностите на потребителите на социални услуги:**

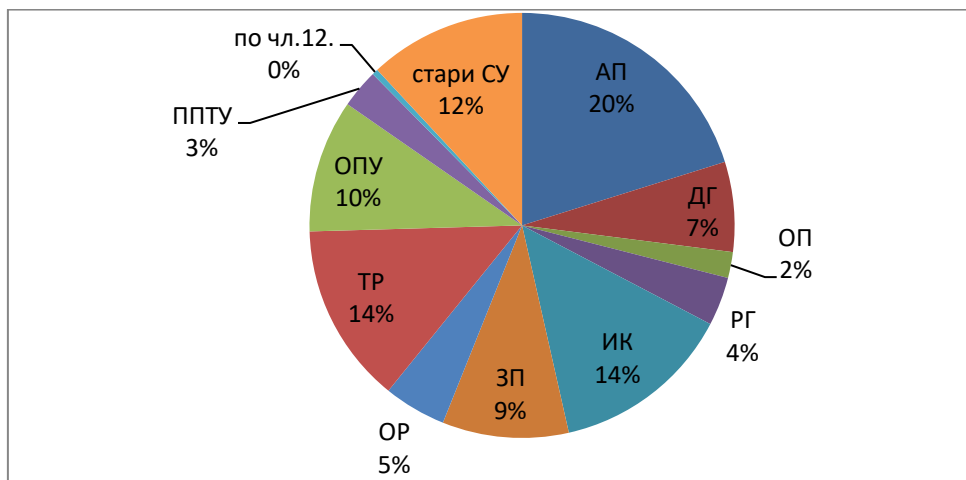
*Графика 126: Разпределение на ИОП на потребителите на СУ:*



Индивидуалните оценки на потребностите показват, че след Асистентската подкрепа, потребителите са насочени към услугата Информирание и консултиране защото е подходяща в много аспекти и целевите групи са разнообразни включващи – деца и младежи без увреждания, деца и младежи с увреждания, лица без увреждания, лица в над трудоспособна възраст и др.

**в) Индивидуални планове за подкрепа на потребителите на социални услуги:**

*Графика 127: Разпределение на ИПП на потребителите на СУ:*



За повечето социални услуги обект на анализа има сключени договори между потребителите ползващи социалната услуга и доставчика на социалната услуга. Налични са разминавания в броя сключени договори с лицата ползващи социалните услуги и Индивидуалните оценки на потребностите, както и индивидуалните планове на потребителите. Предпоставки за разминаване на данните от Договори с потребителите на СУ, ИОП и ИПП:

- По-късно стартиране на услугата през календарната година;
- Настъпване на смърт;
- Интегриране в семейна и/или друга подходяща за потребителя среда;
- Закриване на услугата по рано през отчетената календарна година.

При необходимост за задоволяване на здравните потребности на потребителите на социални услуги се изготвя писмен **План за здравни грижи (ПЗГ)** от лице с подходящо медицинско образование. Елементите на ПЗГ са посочени в Правилника за прилагане на закона за социалните услуги. Планът за здравни грижи следва да се актуализира при промяна в здравословното състояние на потребителя. ПЗГ са най-много в домовете за пълнолетни лица с увреждания, като 50% от тях се падат на ДПЛУИ, следвани от ДПЛФУ (20%), ДПЛПР (15%), ДПЛД (13%) и ДПЛСН (2%). От 347 КП<sup>10</sup> за 2021 г. се вижда, че в 75 социални услуги има изготвени ПЗГ, в 21 социални услуги няма изготвени ПЗГ а в останалите 251 не е посочена информация за ПЗГ. ПЗГ са изготвени както следва:

- Частни домове за стари хора – 6 бр.
- Домове за стари хора – 19 бр.
- Домове за пълнолетни лица с деменция – 4 бр.
- Домове за пълнолетни лица с физически увреждания – 1 бр.
- Домове за пълнолетни лица с психични разстройства – 4 бр.
- Домове за пълнолетни лица с умствена изостаналост – 2 бр.
- Центрове за настаняване от семеен тип за деца без увреждания – 21 бр.
- Центрове за настаняване от семеен тип за деца и младежи с увреждания – 3 бр.
- Кризисни центрове – 2 бр.
- Защитено жилище – 1 бр.
- Преходно жилище – 1 бр.
- Дневни центрове за пълнолетни лица с увреждания – 11 бр.

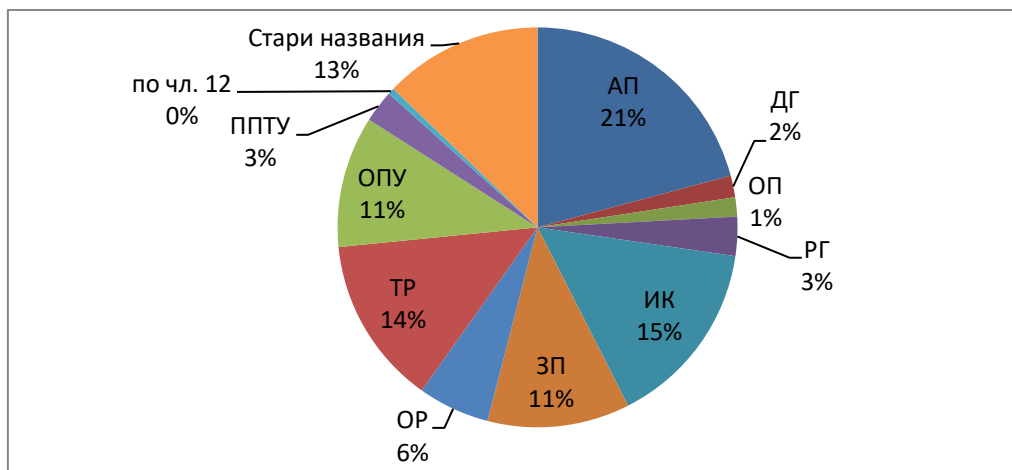
#### **г) Договори с потребителите на социални услуги:**

Най-много потребители са сключили договор за ползване на услугите Асистентска подкрепа, Терапия и рехабилитация както и Застъпничество и посредничество. Поради преходния период съществен процент договори са сключени за ползване на услуги с наименования, използвани в законодателството преди влизането в сила на ЗСУ – включващи Центрове за обществена подкрепа, Центрове за социална рехабилитация и интеграция, Домове за стари хора и домове за хора с увреждания.

---

<sup>10</sup> Обхванатите в тази част на анализа 347 проверки са извършени в следните услуги: ДСХ (частни), ДСХ, ДПЛУ, ЦНСТДМБУ, ЦНСТДМУ, ДЦДМУ, ДЦПЛУ.

Графика 128: Разпределение на договорите с потребители на социални услуги:



д) **Пропуски и препоръки по отношение на водената документация по управление на случай в социалните услуги:** в резултат на контролната дейност на АКСУ от извършени проверки и обобщение на данните от предоставяните от доставчиците годишни отчетни документи е видно следното:

- ✓ Често срещани пропуски:
  - Неспазване на срока за изготвяне на документация на потребителите на СУ;
  - Некоректно водене на документация на потребителите на СУ;
  - Недостатъчно санитарно оборудване за потребителите на СУ;
  - Заетостта на услугата е завишена към максималния брой потребители;
  - Липса на медицински кабинет и не е обособен медицински кът;
  - Няма провеждани супервизии и обучения на служителите на СУ.
  
- ✓ Често срещани препоръки и предписания :
  - Да се изготви актуално длъжностно щатно разписание на служителите;
  - Да се предоставя полудневна грижа на потребителите вместо почасово;
  - Да се ремонтират малки проблемни участъци в някои СУ;
  - Да се подсигури достъп на трудно подвижни потребители;
  - Да се актуализират условията за плащане на ползваните СУ;
  - Да се поддържат в изправност пожароизвестителни системи и евакуационни изходи и осветления;
  - Да се сформират мултидисциплинарни екипи;
  - Да се коригират пропуските във водената документация на СУ;
  - Да се актуализира информацията за потребителите на СУ.

### 13. Ежедневие, социална работа, медицинска грижа

Информацията в настоящата точка е обобщена от констативните протоколи от извършените от АКСУ 379 бр. проверки за 2021 г.

а) **Хранене и ежедневни дейности на потребителите:** Организацията на **храненето** е рутинна дейност за СУ от резидентен тип. В по-голямата част от тях храненето на потребителите се извършва по предварително изготвен и утвърден график, като в някои услуги е въведен и двусменен режим на хранене. Основно

храненията на ден са три, като при диетичните менюта има и една или две междинни закуски. В голяма част от тези услуги, седмичното меню се изготвя с участието на потребителите. Храната се приготвя в самата услуга по различни рецептурници или се доставя от кетъринг фирма или социален патронаж. Диетично хранене се предлага на потребителите спрямо техните заболявания и лекарски предписания. Забележки към храната са рядкост с малки изключения засягащи проблеми като – еднообразност на менюто, рядко предлагане на плодове и зеленчуци, липса или рядко предлагане на риба, както и малки по количество порции.

В много малка част от останалите СУ (дневна грижа, ЦОП, ЦСРИ и др.) се осигурява хранене на потребителите, което обикновено е едно – обяд.

Ежедневието на потребителите в услугите от резидентен тип е организирано по график и включва различни дейности за лична хигиена и тоалет, оправяне на стаите, дневни занимания, терапии, разходки, четене, трудотерапии и др. В повечето случаи се предоставят възможности и условия за контакти с близки, роднини и значими хора за потребителите, като срещите се осъществяват предимно на двора на СУ, поради епидемиологичната обстановка през 2021 г. В голяма част от тези услуги, доставчиците осигуряват вестници и списания за потребителите, организирани са дейности по интереси. Където е възможно, потребителите могат да ползват външни услуги – терапии, клубове (фризьорство, козметика, градинарство, спортно-занимателни, готварство, четене и др.), екскурзии и др., но реализацията на много от тези дейности е ограничена още през 2020 г. във връзка с Ковид-19 обстановката в страната.

**б) Социална работа:** Социалната работа се води от назначените специалисти в услугите, а качеството и зависи от техния брой и компетентности. Най-често в работните екипи присъстват длъжностите: социален работник, педагог, психолог, трудотерапевт, кинезитерапевт и др.

На потребителите се съставят и водят лични досиета с необходимите документи, които определят насоката на социалната работа – ПОП, ИОП, ИПП, договори, медицински, лични и финансови документи.

В голяма част от констативните протоколи, инспекторите отбелязват, че социалната работа в повечето услуги, дори и да има подходящи специалисти, се свежда до хранене, поддържане на хигиена и сън. Това е крайно не достатъчно за потребителите. Те се чувстват непълноценни и това засилва усещането им за социална изолация.

**в) Медицинско обслужване:** Медицинското обслужване следват един и същ тип на предоставяне в проверените услуги (най-вече социалните услуги от резидентен тип):

- Потребителите имат личен лекар и получават стоматологична помощ от външен стоматолог. При необходимост, същите посещават потребителите в дома;

- В някои услуги се организират посещения на потребителите при здравни специалисти – психиатър, терапевти, кардиолог, офталмолог и др., а при необходимост се ползват услуги на рехабилитатор и кинезитерапевт, които посещават потребителите на място в услугите;

- В голяма част от услугите, на потребителите се осигурява 24-часово медицинско наблюдение, което се осъществява от медицинския персонал на сменен режим на работа. СУ разполагат със собствен медицински кабинет, лекарствен и/или манипулационен шкаф и оборудване, като са констатирани малко на брой случаи на остаряло или негодно оборудване;

- Лекарствата се съхраняват правилно и изписванията се документират в тетрадки. Има единични случаи на установени лекарства с изтекъл срок на годност;

- При спешен случай основно се разчита на спешна медицинска помощ;

- Установява се воденето на тетрадки за вписвания на инциденти, чиято достоверност не може да бъде потвърдена в рамките на проверката.

В малка част от констативните протоколи инспекторите отбелязват, че в някои социални услуги няма достатъчен брой медицински специалисти за посрещане нуждите на потребителите, а в други няма никакви медицински специалисти. Причина за това е ниското заплащане и недостига на медицински специалисти като цяло. Това е предпоставка за липсата на планове за здравни грижи, важна медицинска документация и влошава качеството на предоставяната специализирана социална услуга.

## 14. Постигнати резултати за потребителите

Постигнатите резултати за потребителите са на база годишни отчети от доставчици на социални услуги и годишни справки на домовете по § 34. (1).

В годишните отчети не всички доставчици са попълнили информацията за „Дейността с потребителите“. От 2 071 бр. подадени отчети в 162 от тях доставчиците са отбелязали „НП“ (Неприложимо), или са оставили полето празно. Същото се отнася и за „Резултати от работата с потребителите“. При тях числото е 192 бр. Още по-малко е дадената информация за причините довели до неизпълнението на дейностите или резултатите. При годишните справки на домовете по § 34. (1), нещата са коренно различни. Всички доставчици са попълнили необходимата информация, както за „Дейността с потребителите“, така и за „Резултати от работата с потребителите“.

*Таблица 63: Постигнати резултати за потребителите:*

Профил на СУ, съгласно ЗСУ и домовете по § 34. (1)	Дейности с потребителите			Резултати от работата с потребителите		
	потребители , за които са изпълнени ВСИЧКИ дейности, заложен в техните ИПП	потребители , за които са изпълнени ЧАСТ от дейностите, заложен в техните ИПП	потребители , за които НЕ са изпълнени всички дейности, заложен в техните ИПП	потребители , за които са постигнати ВСИЧКИ резултати, заложен в техните ИПП	потребители , за които са постигнати ЧАСТ от резултатите, заложен в техните ИПП	потребители , за които НЕ са постигнати всички резултати, заложен в техните ИПП
по чл.12	785	51	59	372	229	74
по чл. 15, т. 1 – 6	27319	9857	2207	23825	12562	2710
по чл.15, т. 7	2579	2436	515	1454	3391	691
по чл.15, т. 8	5752	3211	672	4720	3925	869
по чл.15, т. 9	1847	688	245	1803	719	246
по чл.15, т. 10	9446	3839	872	8166	5019	1017

СУ не профилиран и от доставчиците	6645	3709	1087	4983	4634	1138
домовете по § 34. (1)	2332	1983	1170	1687	2445	1533

Подадената информация за причините довели до неизпълнението на дейностите или резултатите е най-разнообразна. По-често срещаните са:

- свързаните с Covid-19 ограничения в цялостната организация на дейностите, комуникацията и планирането на работата с потребителите;
- пандемията и произтичащите от нея множество ограничения;
- напреднала възраст и влошаване на здравословното състояние на потребителите в хода на предоставяне на конкретната СУ;
- кратък престой или ползване на СУ;
- липса на мотивация у потребителите;
- настъпила смърт на потребител;
- отказ от социалната услуга;
- пренасочване към други СУ.
- преместване в друго населено място или заминаване на работа в чужбина.

## 15. Програми за развитие на качеството

Програмите за развитие на качеството (ПРК) са малко на брой, което се дължи на обстоятелството, че това е сравнително ново изискване, въведено с приемането на ЗСУ; както и на факта, че основните принципи за разработване на ПРК от доставчиците са предмет на Наредбата за качеството на социалните услуги, която не е действащ нормативен документ през 2021 г.

### 15.1. Постигнати резултати от прилагането на Програмата за развитие на качеството на социалната услуга.

От постъпилите 2 071 броя годишни отчети е видно, че не всички доставчици на социални услуги са изпълнили разпоредбите на чл.112, (1) от ЗСУ – нямат разработени собствени програми за развитие на качеството на предоставяните от тях социални услуги. Част от тях – 508 броя са дали категоричен отговор, че нямат изготвена такава програма. Останалите не дават категоричен отговор на въпроса, но от дадената информация става ясно, че част от тях също нямат разработена такава програма. Като постигнати резултати доставчиците описват дейностите и работния процес, извършван от служителите и естеството на социалната услуга. Един от доставчиците е дал като довод „Осигурена постоянна трудова заетост на 30 асистента“. Основна трудност според доставчиците за създаването на програма за развитие на качеството е определянето на обективни и измерими критерии, спрямо които да се определи нивото на качеството на услугата, както и липсата на приета Наредба за качеството на социалните услуги. Информация относно програма за развитие на качеството по видове СУ е дадена по-долу в таблицата.

Таблица 64: Програми за развитие на качеството по видове социални услуги:

Профил на СУ, съгласно ЗСУ	Годишни отчети брой	годишни отчети, които <b>НЯМАТ</b> Програма за развитие на качеството	Годишни отчети Без категоричен отговор
по чл. 12	29	15	14
по чл. 15, т. 1 – 6	786	104	682
по чл. 15, т. 7	194	31	163
по чл. 15, т. 8	575	167	408
по чл. 15, т. 9	70	14	56
по чл. 15, т. 10	203	79	124
СУ не профилирани от доставчиците	214	98	116
Общо	2071	508	1563

## 15.2. Постигнати резултати от проведения периодичен и годишен контрол и мониторинг от доставчика на СУ.

Сходно е положението и при проведения периодичен и годишен контрол и мониторинг от доставчика на СУ. От 2 071 броя годишни отчети, при 430 броя не е извършван годишен контрол и мониторинг от доставчика на СУ. Контрол и мониторинг е извършван от доставчиците относно воденето на документацията, изразходването на отпуснатите средства, осигуряването на достъп до социалната услуга, спазване на работното време и др. Годишният контрол и мониторинг от доставчика на СУ по видове социални услуги са дадени по-долу в таблицата.

Таблица 65: Контрол и мониторинг от доставчика на СУ – по видове социални услуги:

Профил на СУ, съгласно ЗСУ	Годишни отчети брой	годишни отчети при които <b>НЕ</b> е извършен контрол и мониторинг от доставчика	Годишни отчети при които е извършен контрол и мониторинг от доставчика
по чл. 12	29	4	25
по чл. 15, т. 1 – 6	786	151	635
по чл. 15, т. 7	194	30	164
по чл. 15, т. 8	575	108	467
по чл. 15, т. 9	70	8	62
по чл. 15, т. 10	203	47	156
СУ не профилирани от доставчиците	214	82	132
Общо	2071	430	1641

## 16. Права и закрила на потребителите

Право на социални услуги има всяко лице, което се нуждае от подкрепа за превенция и/или преодоляване на социалното изключване, реализиране на права или подобряване на качеството му на живот, независимо от неговите възраст, здравно състояние, образование, доходи, социално и имуществено състояние. Недопустимо е нарушаването на свободата и правата, личната неприкосновеност и достойнството на лицето, както и не се допуска дискриминация основана на всякакви признаци установени в закон или договор. Съответно при наличие на проявен признак на действие от гореспоменатите, трябва незабавно да бъдат взети мерки по отстраняване на възникнали несъответствия нарушаващи човешките права.

Данните в тази част на анализа са обобщени от извършените през 2021 г. проверки от АКСУ и обхващат предимно услугите от резидентен тип.

През 2021 г. екипи на АКСУ са извършили 55 проверки по сигнал<sup>11</sup>, като 16 (29%) от тях са свързани със съмнения за нарушаване правата на потребителите (ограничаване на свижданията, отнемане на лични документи, вещи, мобилни телефони и други) и съмнения за нарушения, свързани с грубо отношение към потребителите от страна на служителите. От тях, 2 бр. (13%) са потвърдени и 2 бр. (13%) са частично потвърдени. Случаите са следните:

- В досието на потребител е приложено заявление от роднина с молба да не се дават сведения и да не се допускат на свиждане други лица без негово знание. С оглед на факта, че потребителят не е лице поставено под запрещение, а контактите с него са ограничени без правно основание и само по подадено заявление от трето лице, по този начин се нарушават основни права на потребителя, а именно самостоятелно вземане на решения относно режим на посещения;
- В друг случай се наблюдават изградени негативни нагласи във всички заинтересовани страни – служители, потребител и неговите близки, както и липса на конструктивна комуникация и съвместна работа за най-добрия интерес на потребителя;
- Проява на грубо отношение на ръководителя на дома към потребителите;
- Неправомерно отнемане на личния мобилен телефон на потребител, чрез който е поддържал контакти с близките си.

Извършени са 143 проверки в специализирани институции и социални услуги за Резидентна грижа.

Относно правата на потребителите, най-сложна е ситуацията в Домовете за пълнолетни лица с увреждания по § 34 от ЗСУ. В почти всички домове има смесване на пълнолетни лица с различни увреждания, което е предпоставка за възникване на проблеми и затруднения при работата с тях. Изхождайки от факта, че в процеса на закриване на съответния дом, настанените лица би следвало да бъдат подготвени и изведени в социална (или здравно-социална) услуга за резидентна грижа или (ре-)интегрирани в домашна среда, то техните индивидуални планове за извеждане трябва да отчитат спецификата и комплексността на увреждането с цел подготвяне на настанените лица и тяхното насочване към подходящи форми на подкрепа. В тези социални услуги 3% от потребителите не отговарят на профила. В ДПЛУИ има 85 лица с психически разстройства, в ДПЛПР има 22 лица с умствена изостаналост, в ДПЛФУ има 32 лица с умствена изостаналост, психически разстройства и деменция, в ДПЛД има 3 лица с психически разстройства и в ДПЛСН има 1 лице с психическо разстройство.

Голям е дялът на лицата поставени под пълно запрещение – 41% и под ограничено запрещение – 3%. Предоставянето на социални услуги на пълнолетно лице,

---

<sup>11</sup> Иницираните проверки по сигнали през 2021 г. са общо 57 бр., като по два от тях проверки не са извършени поради невъзможност на проверяващите екипи да осъществят контакт с доставчиците – невъзможност за осъществяване на контакт с ръководителите, служителите или други лица от услугите или входовете на сградите са били затворени и заключени

поставено под запрещение, и прекратяването на тяхното ползване е съобразно желанието на лицето и становището на неговия настойник или попечител, като в случай на противоречие водещо е желанието на лицето, нуждаещо се от социална услуга. Настойникът или попечителят на лице, поставено под запрещение, е длъжен да се съобрази с желанието на лицето и да му съдейства за насочването и ползването на избраната от него социална услуга.

При проверките в ДПЛУ са установени единични случаи на накърняване достойнството на потребители, ограничаване на свободата чрез заключване в помещения без съгласието на потребителите, извършване на физическо насилие върху потребители. Също така в голяма част от тези услуги, не е осигурено индивидуално пространство за съхранение на лични вещи и облекло за всички потребители, а в някои домове потребителите използват едни и същи дрехи и тоалетни принадлежности, което е в противоречие с личната неприкосновеност.

Други установени нарушения, които са свързани с правата на потребителите:

- Наличие на детски легла с дървени решетки, които са твърде малки и жизненото пространство на потребителите, които ги ползват е силно ограничено;
- Установено е заключено спално помещение. След осигурен достъп в помещението, вътре е открит потребител без дрехи, завит в одеало, седнал на легло без дюшек и завивки – върху желязната рамка, поклащащ се напред-назад. Санитарният възел също е бил заключен. Стените са изровени на места до тухла, подовата настилка липсва;
- Установено е спално помещение с три легла, на 2 от които няма матраци и завивки. Потребителите са били увити в одеала;
- Монтирано видеонаблюдение в стаите на потребителите, за което не е предоставено писмено съгласие от лицата;
- Наличие на решетки на прозорците в спалните помещения, с цел недопускане излизане на потребителите през прозорците;
- На потребителите не се дава възможност за избор на храна.

Основните пропуски и нарушения, които са установени при голяма част от извършените проверки в социалните услуги за Резидентна грижа, предоставяни от частни доставчици и при които се затруднява реализирането на правата на потребителите или изцяло се нарушават, са следните:

- част от потребителите не отговарят на целевата група потребители на социалната услуга – допуснато е смесване на лица с психични разстройства, с физически увреждания, с умствена изостаналост и с деменция, чието обслужване изисква специализирани грижи;
- не се отчитат хранителните потребности и личния избор на ползвателите, не се предлага диетично хранене;
- не се извършва социална работа – задоволяват се единствено основните жизнени потребности на потребителите, като хранене, помощ при тоалет, прием на лекарства и съдействие за получаване на медицинска помощ;
- не се осъществяват дейности в зависимост от специфичните потребности на потребителите и същите не участват при предоставяне на услугата;

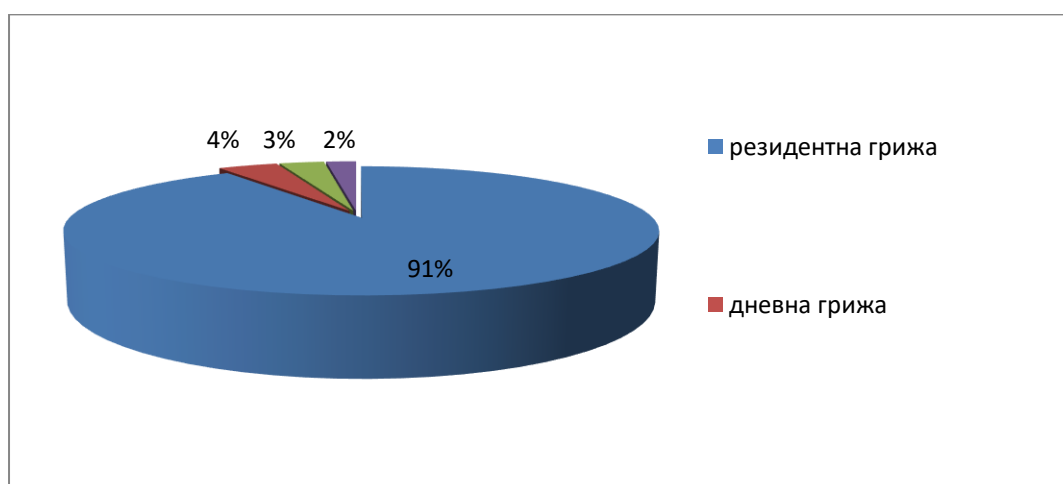
- договорите за ползване на социалната услуга в голямата си част са сключени с трети лица, а не с ползвателите на услугата, като в някои от същите се съдържат и клаузи, свързани със смъртта на потребителя и неговото погребение;
- липсват специалисти с необходимата квалификация за развитие на физическото, психическото и здравословно състояние на потребителите, в съответствие с индивидуалните им потребности.

## 17. Участие на потребителите (напр. Съвети на потребителите, избор на храна и занимания)

Един от основните водещи принципи, залегнали в законодателството относно предоставянето на социалните услуги е участието на потребителите, а когато това е целесъобразно – на семействата и близките им, във вземането на решения относно планирането, предоставянето и оценката на услугите. Същевременно социалните услуги следва да отговарят навременно и по гъвкав начин на променящите се потребности на всяко отделно лице с цел да се подобри качеството му на живот. В тази връзка в ЗСУ е предвидена възможност за пряко участие на потребителите във вземането на решение относно предоставянето на услугата чрез създаване на съвети на потребителите.

В 45% от общините (69 от 152 бр.) са създадени един или повече съвета на потребители. Данните сочат, че в 19% от всички социални услуги, фигуриращи в годишните анализи на общините (243 от 1302 бр.), са сформирани такива съвети към 2021 г. Най-често тази форма на участие на потребителите в управлението се среща сред услугите от резидентен тип. В този тип услуги са 91% от съветите, което е логично, с оглед нормативното изискване за участие на потребители при вземането на решения относно организацията на ежедневните дейности и подобряването на качеството на услугата (чл. 94 от ЗСУ). В останалите видове услуги подобни съвети са по-скоро изключение.

*Графика 129: Разпределение на съществуващите съвети на потребители по видове социални услуги:*



Най-често тези съвещателни органи се състоят от трима членове – в 46% от съветите. Сравнително по-често в тях участват по двама (10%), по петима (10%) членове и по четирима (8%), а 12% се състоят от 10 или повече участника.

## ЧАСТ Втора – приложения

### Приложение 1: Добри и обещаващи практики за високо качество

---

Законът за социалните услуги определя „добра практика“ като практика, „която постига по-добри резултати за потребителите на услугата при ефикасност на разходите и е модел и ръководство за доставчиците на услуги и техните служители.“ Предстои АКСУ да разработи критерии за анализ на добри практики за високо качество и ефективност на социалните услуги. Текстът по-долу представлява компилация от представени от доставчиците на социални услуги добри – или по-скоро „обещаващи“<sup>12</sup> – практики, идентифицирани като такива от доставчиците и определяни по техни собствени критерии и методики.

#### Общодостъпни социални услуги

1. **Координационен механизъм** между заинтересованите институции на местно ниво по проблемите на домашното насилие на територията на областта.
2. В хода на предоставяне на СУ екипът се стреми да привлича като участници „неформални лектори“ (приемни родители и осиновители/семейства), в т.ч., и такива, които в предходен период са ползвали СУ и наскоро са осиновили дете.
3. **Благотворителна кампания „Подари компютър на дете“**, насочена към набавяне на компютърни конфигурации и лаптопи за нуждаещи се деца.

#### Социални услуги Информирание и консултиране, Застъпничество и посредничество, Общностна работа, Терапия и рехабилитация, Обучение за придобиване на умения и Подкрепа за придобиване на трудови умения

1. **Предоставянето и на мобилна услуга** от специалистите на услугата, за да могат да бъдат обхванати лицата, които имат необходимост от подкрепа, но вследствие на заболяване са на легло и не могат да посещават сградата, където се предоставя услугата, което се оценява положително от ползвателите.
2. Въведена е възможност за **онлайн работа с потребители**. Съобразно наложените заповеди е създадена възможност на потребителите да избират между присъствена работа или онлайн терапевтични сесии. Мнозинството от хората са предпочели присъствените срещи. Онлайн е работено чрез приложенията „вайбър“ и „месинджър“, както и платформите „зуум“ или „гугъл класруум“. В дистанционната работа се дават количествено повече домашна работа, за да може да се постигнат резултати.
3. ЦСРИ предоставя **мобилна логопедична услуга** в две детски градини на града. Регулярно в началото на октомври логопед-педагога извършва обследване на целеви

---

<sup>12</sup> Под „обещаваща практика“ най-често се разбира модел, програма или дейност с доказателства за ефективност при интервенции в малък мащаб или с потенциал за разгръщане на практиката в по-голям мащаб и увеличаване на резултатите от дейността.

групи (5 и 6 годишни деца), за откриване на деца с езиково-говорни нарушения. Тази практика улеснява достъпа на деца от детските градини, нуждаещи се от логопедична подкрепа. Родителите се освобождават от ангажимента за придружаване на детето до социалната услуга.

4. Услугата разполага с **изнесен офис** за удобство на потребителите в центъра на града. Работното време на услугата във всички офиси е от 7 ч. до 19 ч.
5. Работа с **гъвкаво работно време**, което се оказва много удобно за потребителите, които са работещи и нямат възможност да се работи с тях в рамките на нормалния работен ден. Това в годините се наложило като много добра практика и потребителите са доволни.
6. Прием за **практически упражнения на студенти** от Медицински университет (МУ) и Медицинския колеж към МУ.
7. **Стажантска програма**. Стажът във всеки Център на доставчика е подкрепен от екип специалисти с професионален опит във всички сфери на хуманитарната дейност. Основна цел на Програмата е да се даде възможност на млади хора да придобият преки лични впечатления от дадена професия и среда.

#### **Социална услуга Дневна грижа**

1. **Трудотерапия**. Целта на трудотерапията е осъществяването на трудова интеграция и предотвратяване тенденцията към изолация на хората с увреждания от обществото.
2. Включване на **доброволци и стажанти** с подходящи професионални направления в дейностите на ЦСРИ.
3. **Участие в конкурси, в които има категория за деца със специфични образователни потребности**, организирани от ОДК, читалища, Окръжен съд и др.
4. **Обмяна на опит с колеги** от други дневни центрове.
5. В ДЦПЛУ е изготвена и работи успешно „**Програма за дистанционна работа с потребителите на социалната услуга**“. Директорът на услугата е утвърдил индивидуални програми за дистанционна работа, които бяха предоставени на всички потребители на социалната услуга.
6. Създадена е **група за взаимопомощ и подпомагане** чрез обмяна на идеи и информация.

#### **Социална услуга за Резидентна грижа**

1. **Точкуване**. Потребителите на услугата получават точки за посещенията си в центъра, свързани със формалните занимания – най-вече занималня. Точките им служат за участия в екскурзии, лагери, разходки.
2. **Мобилна работа с родителите и близки на децата**: Основни дейности: консултиране и подкрепа (индивидуално или групово). Посещения на мобилен екип

в домовете на семействата по предварително изготвена програма за идентифициране на проблеми. Психологическа подкрепа от специалист психолог. Организиране и провеждане на съвместни мероприятия – излети, лични и национални празници, образователен театър и др.

3. Поставяне на **специални гривни на резиденти с „висок“ риск от падане**, с възможност за бързо повикване на персонала, с цел предотвратяване на сериозни падания и последиците от тях.
4. В услугата ЦНСТДМУ са **наети на граждански договори от Фондация три баби**, които посещават Центъра всеки ден и се грижат за потребителите и са от особено значение и в помощ на персонала. Бабите разхождат потребителите, помагат им в преобличането, занимават ги с различни занимателни игри. Потребителите са изключително привързани към тях и ги чакат с нетърпение.
5. **В социалната услуга Резидентна грижа за пълнолетни лица с умствена изостаналост – зеленчукопроизводство**, с което се спомага формирането на трудови навици и умения, чрез пряко участие в работата в оранжерии и включване в трудовия процес. Подобни дейности в смисъла на трудотерапия има въведени в други СУ в страната.
6. **Проект „Мост между поколенията“** – ежесечно се организират и провеждат съвместни дейности на децата и младежите от СУ за резидентна грижа и възрастни хора. Проект „Баба и внуче“ – четири възрастни жени (по 2 за всяка услуга) подпомагат процеса на отглеждане и грижа за най-малките деца.
7. Децата от ЦНСТ са активни участници в програмата **„Хей ваканция здравей, безгрижно лято 2021“**, организирана съвместно с читалището в селото, с теми: летни цветни срещи, лятна читалня, лятно кино, „Опозной селото за да го обикнеш“ – с поход и разходки, творческа работилница „Сръчни ръчички“.
8. **Програма „Начало на самостоятелен живот“**. Програмата е насочена към подготовка на настанените деца в резидентна грижа за напускане на услугата и подкрепа през първите три години на самостоятелния им живот. Програмата предвижда подкрепа за допълнително обучение за придобиване на допълнителна професионална квалификация, жилищно устройване, намиране на работа/ продължаване на образованието в университет, поддържане на актуално гражданско състояние, непрекъснат здравно-осигурителен статус. Програмата осигурява, при необходимост и финансова подкрепа за постигане на пълна самостоятелност и независимост на напусналите услугата след навършено пълнолетие.
9. Доставчикът е осигурил условия за **активно участие на родителите във всички елементи на грижата за детето (ЦНСТДМУ)**:
  - ✓ Осигурени са условия за престой и общуване с детето;
  - ✓ Включване на родителите в извършването на грижата за здравето и състоянието на детето и подготовка за поемане на специфични медицински по естеството си манипулации (които не изискват задължителна здравна специализация). В следствие на тази практика от 2016 г. до настоящия момент в семейна среда са изведени 20 деца.

10. Осъществяване на програми за **временна трудова заетост за хора с интелектуални затруднения** – проект „Патронажна грижа+“, като хигиенисти.
11. **Програма за доброволни ангажименти и взаимопомощ.** Вътрешна Програма за работа с потребителите на социални услуги, която се реализира от потребители – доброволци и потребители – обгрижвани. Доброволците преминават обучителен курс при психолог за придобиване на практически умения за работа.
12. Обучение на децата от ЦНСТДБУ в професионална гимназия, което е свързано с **получаване на стипендия** от голяма фирма в града, с последваща професионална реализация.
13. **Професионално ориентиране и подкрепа на младежите** чрез осигуряване на подходящи курсове и професионални консултации от специалисти.

#### **Социална услуга Осигуряване на подслон**

1. Договорен и подписан **Териториален протокол за сътрудничество между общината, заинтересовани институции, НПО и бизнес организации.**

#### **Социална услуга Асистентска подкрепа**

1. **Анкетно проучване сред потребителите на услугата.** Анкетното проучване дава възможност за получаване на максимално обективен отговор на въпроса доколко полезна и необходима за потребителите е услугата „Асистентска подкрепа“. Въпросите са с акценти:
  - От колко време се ползва асистентската подкрепа;
  - Удовлетворява ли тя очакванията на потребителя;
  - Препоръки към екипа, отговорен за предоставяната услуга;
  - Мотивиран отговор на въпроса необходимо ли е продължение на асистентската подкрепа, след приключване на този етап. По този начин екипа за управление на услугата „Асистентска подкрепа“ получава обратна връзка за нуждите на потребителите и насочва усилия по конкретни изисквания, което води до подобряване качеството на предоставяната на услугата.
2. Осигуряване на **работно облекло и предпазни средства на социалните асистенти**, с цел опазване живота и здравето на потребителите и предотвратяване на рисковете от заразяване с COVID 19.
3. С цел **получаване на обратна връзка от потребителите и близките и роднините** на потребителите и подобряване на качеството и развитие на предоставяната социална услуга „Асистентска подкрепа“ през 2021 г. е проведена анонимна анкета със 135 потребители на услугата.

**Услуги с наименования, използвани в законодателството преди влизането в сила на ЗСУ**

1. **Предоставяне на мобилни услуги в дома на потребителите** от специалистите в ЦСРИ. В дома на потребителите които са трудно подвижни се предоставя двигателна рехабилитация, психологическа подкрепа и социална подкрепа от специалистите на услугата.
2. Ежегодно ЦОП организира „**Ден на отворените врати**“ – социалната услуга е отворена за всички желаещи да се запознаят с дейността ѝ с екипа, предоставящ социални услуги. Целта е популяризиране дейността на ЦОП сред общността.
3. Добра практика е определеното **гъвкаво работно време**, изцяло съобразено с потребностите на потребителите и възможностите на техните близки.
4. На територията на общината няма изградена обществена транспортна мрежа. Посредством **мобилно предоставяне на социалната услуга**, децата и семействата получават подкрепа и необходимите консултации.