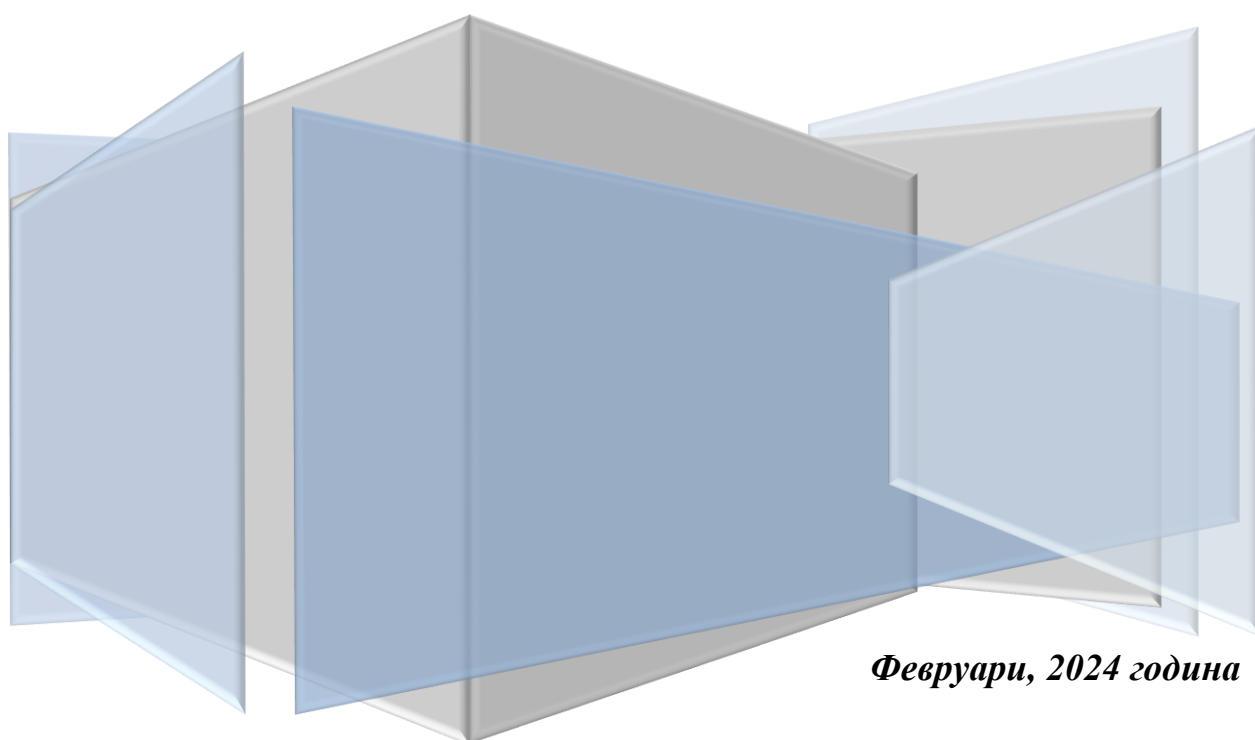


**АГЕНЦИЯ ЗА КАЧЕСТВОТО НА
СОЦИАЛНИТЕ УСЛУГИ**

**АНАЛИЗ
НА
ПОСТЪПИЛИТЕ ЖАЛБИ И СИГНАЛИ В
ОБЛАСТТА НА СОЦИАЛНИТЕ УСЛУГИ
ПРЕЗ 2023 ГОДИНА**



Февруари, 2024 година

I. Въведение:

Анализът е изготвен на основание, чл.14, т. 23 от Устройствения правилник на Агенцията за качеството на социалните услуги и обхваща обработени данни от постъпили жалби и сигнали в периода от 01.01.2023 г. до 31.12.2023 г.

Настоящият анализ е изготвен на базата на постъпилите и регистрирани в Агенцията за качеството на социалните услуги (АКСУ) устни и писмени, сигнали и жалби от физически и/или юридически лица или препратени по компетентност от други институции в областта на социалните услуги и обхваща отчетната 2023 г. Анализът съдържа броя и вида на подадените сигнали и жалби в областта на социалните услуги касаещи Дирекция „Контрол, мониторинг и лицензиране на социалните услуги“ (КМЛСУ) към специализираната администрация, предприетите действия от страна на АКСУ във връзка с постъпилите сигнали, разпределението им по райони на планиране и най-често срещаните категории, в т.ч.:

- качеството на предоставяните социални услуги;
- защита правата на потребителите, ползващи социални услуги;
- спазването на нормативната специализирана уредба от страна на доставчиците на социални услуги.

Анализът на постъпилите предложения, сигнали и жалби има съществена роля за повишаване на качеството и ефективността на предоставяните социални услуги.

1. Производство по разглеждане на жалби, сигнали и предложения в Агенцията за качеството на социалните услуги:

В изпълнение на правомощията си регламентирани в законовите и подзаконовите нормативни актове, Агенцията за качеството на социалните услуги (АКСУ) разглежда предложения, жалби и сигнали за нарушени права по Закона за социалните услуги и нормативните актове по неговото прилагане. С вменените от нормативната уредба контролни функции и произтичащите от това задължения, АКСУ прилага принципите на законност, безпристрастност, служебно начало, и равенство на страните при тяхната обработка. В тази връзка всички постъпили предложения, сигнали и жалби се проверяват, като в хода на тяхното обработване се подготвят отговори, а в случаите когато е необходимо се извършват и проверки за установяване на обстоятелствата, посочени в тях. За упражняване на правомощията на Агенцията се прилага надлежния ред за уведомяване, чрез използване на осигурените и публично оповестени на официалната електронна страница на агенцията канали при съблюдаване на посочените в Наредбата за качеството на социалните услуги регламенти за подаване на жалби или сигнали.

2. Ред за подаване на жалби и сигнали:

Редът за подаване на жалби и сигнали в областта на социалните услуги подробно е регламентиран в Наредбата за качеството на социалните услуги:

➤ Жалби и сигнали за нарушени права по Закона за социалните услуги и нормативните актове по неговото прилагане се подават устно – на място или по телефон, или писмено, включително по електронен път, като лицето се идентифицира пред служителя.

➤ При подаване на жалбата или сигнала лицето трябва да посочи: доставчика на социални услуги, срещу когото подава жалбата или сигнала, както и мястото, на което се предоставя социалната услуга; конкретни оплаквания или искания; доказателства, ако жалбоподателят разполага с такива; име и координати за връзка. Анонимни жалби или сигнали не се разглеждат.

➤ Исканията, внесени устно, се отразяват в протокол, който се попълва от служител, приел сигнала;

➤ Писмени искания/заявления, жалби, протести, сигнали и предложения се регистрират в АИС за документооборота на АКСУ, независимо от начина на тяхното постъпване и използваните канали за достъп.

➤ Срокът за разглеждане на жалби и сигнали по Закона за социалните услуги и нормативните актове по неговото прилагане е 10-дневен от датата на подаването им, а в случаите когато е необходимо извършването на проверка на място, срокът е едномесечен.

➤ За резултатите от проверката и предприетите действия по жалбата и сигнала се уведомява и лицето, подало жалбата или сигнала.

➤ Не се образува производство по анонимни предложения или сигнали, както и по сигнали, отнасящи се до нарушения, извършени преди повече от две години, освен ако не е разпоредено друго.

➤ Заявления и искания, жалби и протести, сигнали и предложения, съдържащи нецензурни изрази и немотивирани обидни изказвания, уронващи престижа на АКСУ или други институции не се регистрират и не подлежат на последващо действие.

➤ Предложенията и сигналите, които са подадени в АКСУ, но същите не са в рамките на компетентност на агенцията, се препращат не по-късно от 7 дни от постъпването им на компетентните органи, освен когато има данни, че въпросът вече е отнесен и до тях. За препращането се уведомява направилият предложението или сигнала.

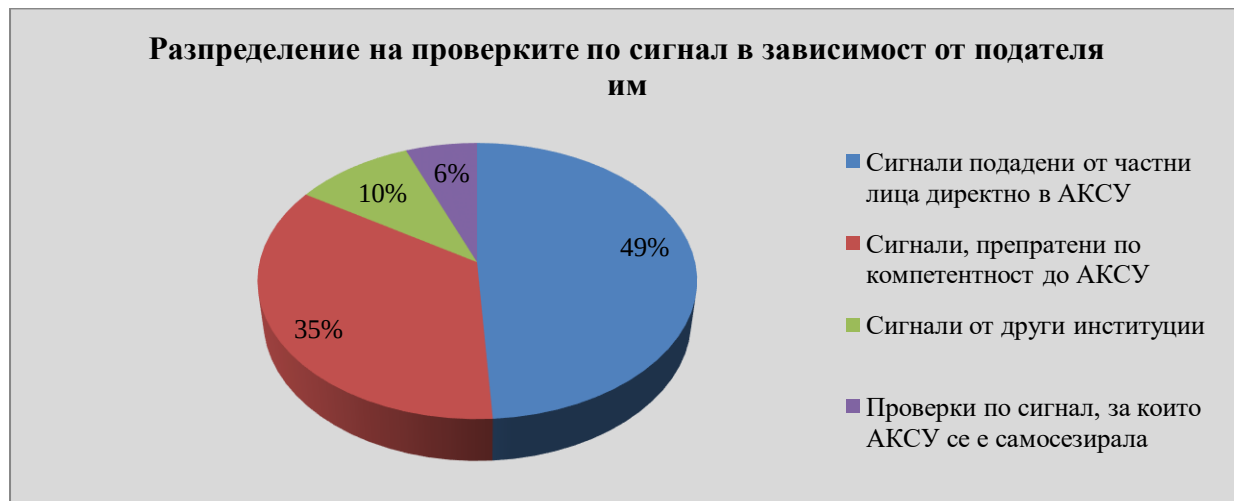
II. Анализ на резултатите от извършените проверки по сигнал:

През отчетния период в Агенцията са постъпили общо 138 бр. жалби и сигнали като броят им се е увеличил минимално в сравнение с подадените 129 бр. през 2022 г. Процентният дял на подадените сигнали през 2023 г., по които са осъществени проверки е 81%, докато за предходната година този дял е бил 90%. Спадът в дела на подадените сигнали, при които са извършени проверки, може да се обясни с няколко фактора, включително характеристиките на подадените сигнали и жалби. Една част от сигналите са препратени по компетентност към други институции, а друга част се припокриват и социалната услуга обект на сигнала вече е била проверена.

1. Източници на получените сигнали:

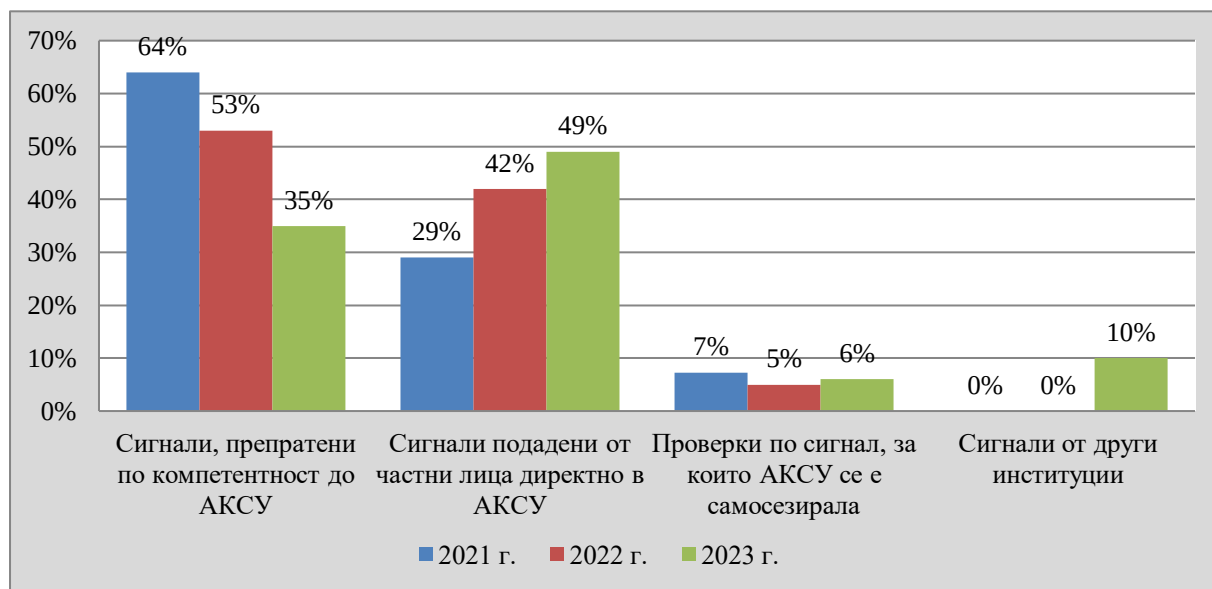
Разпределение на проверките по сигнал, в зависимост от подателя:

През 2023 г. най-голям е дялът на сигналите подадени от частни лица директно към АКСУ – 49% (53 бр.). Сигналите препратени по компетентност към агенцията са 35% (38 бр.). 10% (11 бр.) са сигналите от други институции. За 6% (6 бр.) от проверките по сигнал, агенцията се е самосезирала, след излъчени репортажи и предавания в медиите.



Фигура 1. Разпределение на проверките по сигнал в зависимост от подателя им.

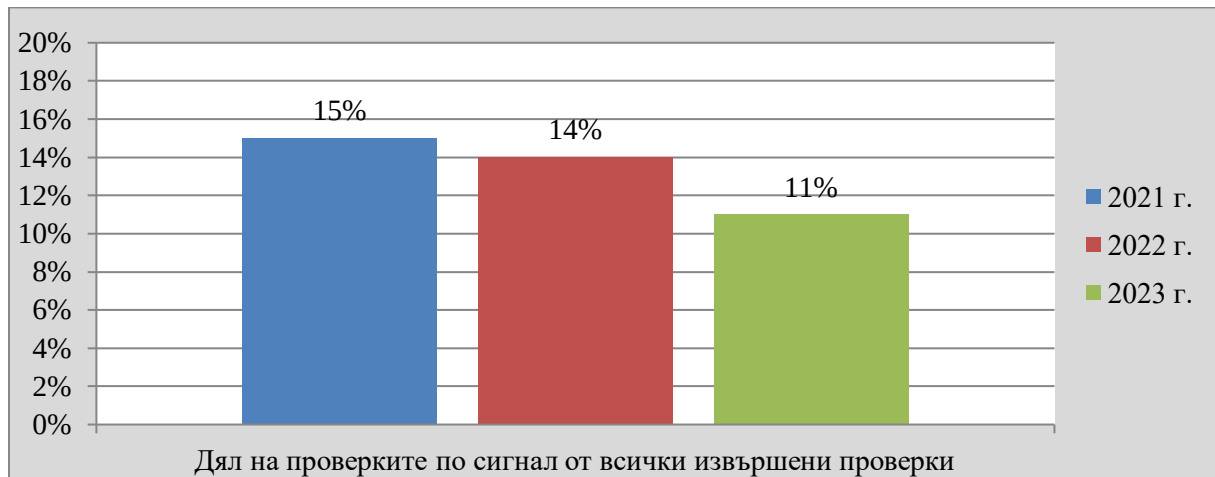
Прави впечатление, че сигналите, подадени директно към агенцията, се увеличават с всяка година от създаването ѝ. През 2023 г. този вид сигнали са 49 % от всички постъпили в Агенцията и представляват най-голям дял. Това е ясен знак за повишаване на доверието и информираността относно функциите на Агенцията за качеството на социалните услуги.



Фигура 2. Сравнителна графика на проверките по сигнал в зависимост от подателя им за периода 2021 г. – 2023 г.

2. Предприети действия, свързани с подадените сигнали и жалби:

Инициираните проверки по сигнал през изминалата 2023 г. са 108 бр., което представлява 11% от всички извършени проверки за годината, докато през 2022 г. те са били 116 бр. (14%). Следва да се отбележи, че намаляването на проверките по сигнал с 3 % може да бъде резултат от различни фактори и динамики, които се повлияват от броя на подадените сигнали и тяхното съдържание, поради което същите ще бъдат изследвани и съпоставяни след анализ на данните за няколко години.



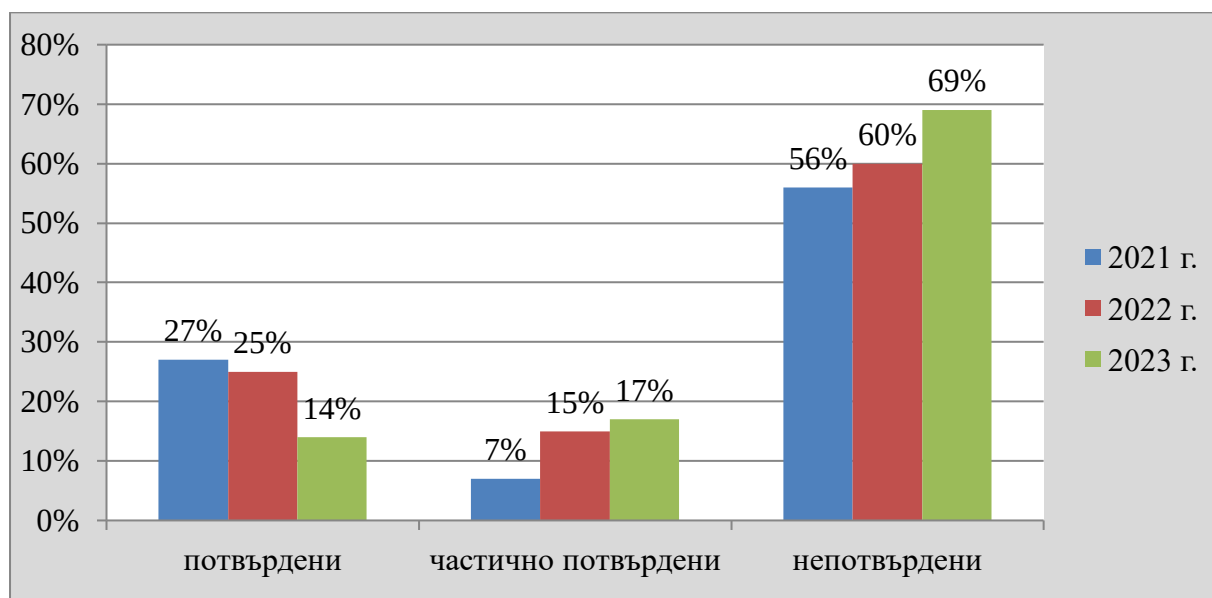
Фигура 3. Сравнителна графика на проверките по сигнал в зависимост от техния дял от всички проверки за периода 2021 г. – 2023 г.

Потвърждават се изцяло твърденията за нередности в 15 социални услуги. Това са 14% от всички подадени сигнали и жалби през годината. В 19 бр. (17%) социални услуги се потвърждава само част от описаното в сигналите. Най-голям е броят на непотвърдените сигнали – 74 бр., т.е. 69% са идентифицирани като неоснователни.



Фигура 4. Графика на потвърдени и непотвърдени сигнали.

Сравнителният анализ на данните показва, че през периода 2021-2023 г. се очертава тенденция към намаляване на дела на изцяло потвърдените сигнали и на увеличаване на дела на частично потвърдените и непотвърдените сигнали.



Фигура 5. Сравнителна графика на проверките по сигнал в зависимост от това, дали се потвърждават или не за периода 2021 г. – 2023 г.

Анализът на информацията по отношение достоверността на постъпилите сигнали след извършването на проверки в социални услуги, финансирани от различни източници, представена в процентно съотношение е следната:

- Социални услуги, финансирани от държавния бюджет:
 - Брой потвърдени сигнали: 8.22% от общия брой проверки.
 - Брой частично потвърдени сигнали: 19.18% от общия брой проверки.
 - Брой непотвърдени сигнали: 72.60% от общия брой проверки.
- Социални услуги с частно финансиране:
 - Брой потвърдени сигнали: 25.00% от общия брой проверки.
 - Брой частично потвърдени сигнали: 15.62% от общия брой проверки.
 - Брой непотвърдени сигнали: 59.38% от общия брой проверки.

Наблюдава се, че социалните услуги, финансирани от държавния бюджет, са по-често обект на сигнали, отколкото социалните услуги с частно финансиране. Съотношението между сигналите за социални услуги, финансирани от държавния бюджет, и сигналите за социални услуги с частно финансиране е приблизително 2:1. Трябва да се подчертае обаче, че държавно делегираните социални услуги са значително по-голям брой и се предоставят на много повече потребители.

Основен момент при анализиране на тези данни е, че въпреки по-големия брой на сигналите, процентът спрямо общия брой на потвърдените сигнали за социални услуги, финансирани от държавния бюджет, е по-малък от процента на потвърдените сигнали за социални услуги с частно финансиране.

Проверките на социални услуги финансирани със средства по оперативни програми са 3 бр. (3%), като в един случай сигналът се потвърждава изцяло, а другите два не са потвърдени.

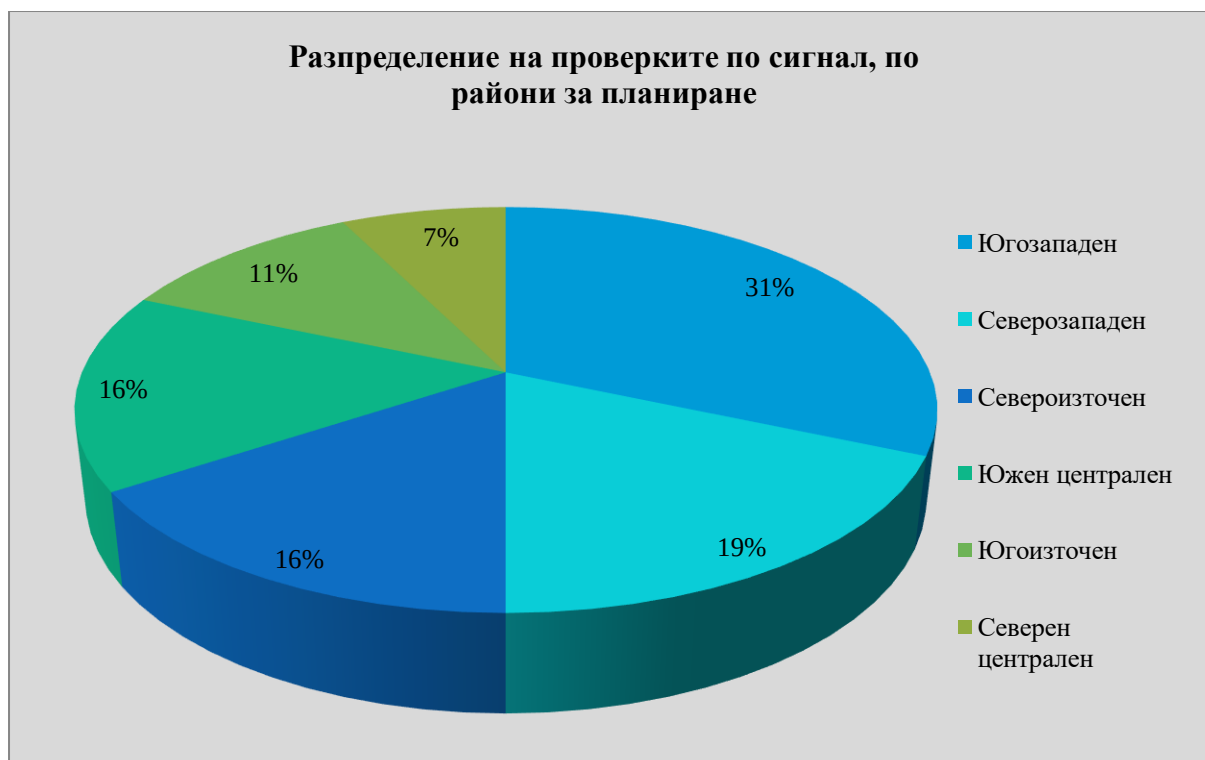
Таблица 1. Разпределение на проверките по сигнал в зависимост от източника на финансиране на социалните услуги.

Източник на финансиране	Брой потвърдени	Брой частично потвърдени	Брой непотвърдени	Общ брой
Социални услуги финансирани със средства от държавния бюджет	6	14	53	73
Социални услуги с частно финансиране	8	5	19	32
Социални услуги финансирани със средства по оперативни програми	1	0	2	3
Общо	15	19	74	108

Разпределение на проверките по сигнал, спрямо районите за планиране:

Таблица 2. Разпределение на проверките по сигнал по райони за планиране.

Райони за планиране	Брой потвърдени	Брой частично потвърдени	Брой непотвърдени	Общ брой
Северозападен	1	3	16	20
Северен централен	1	4	3	8
Североизточен	5	5	7	17
Югоизточен	2	3	7	12
Южен централен	1	1	15	17
Югозападен	5	3	26	34
Общо	15	19	74	108



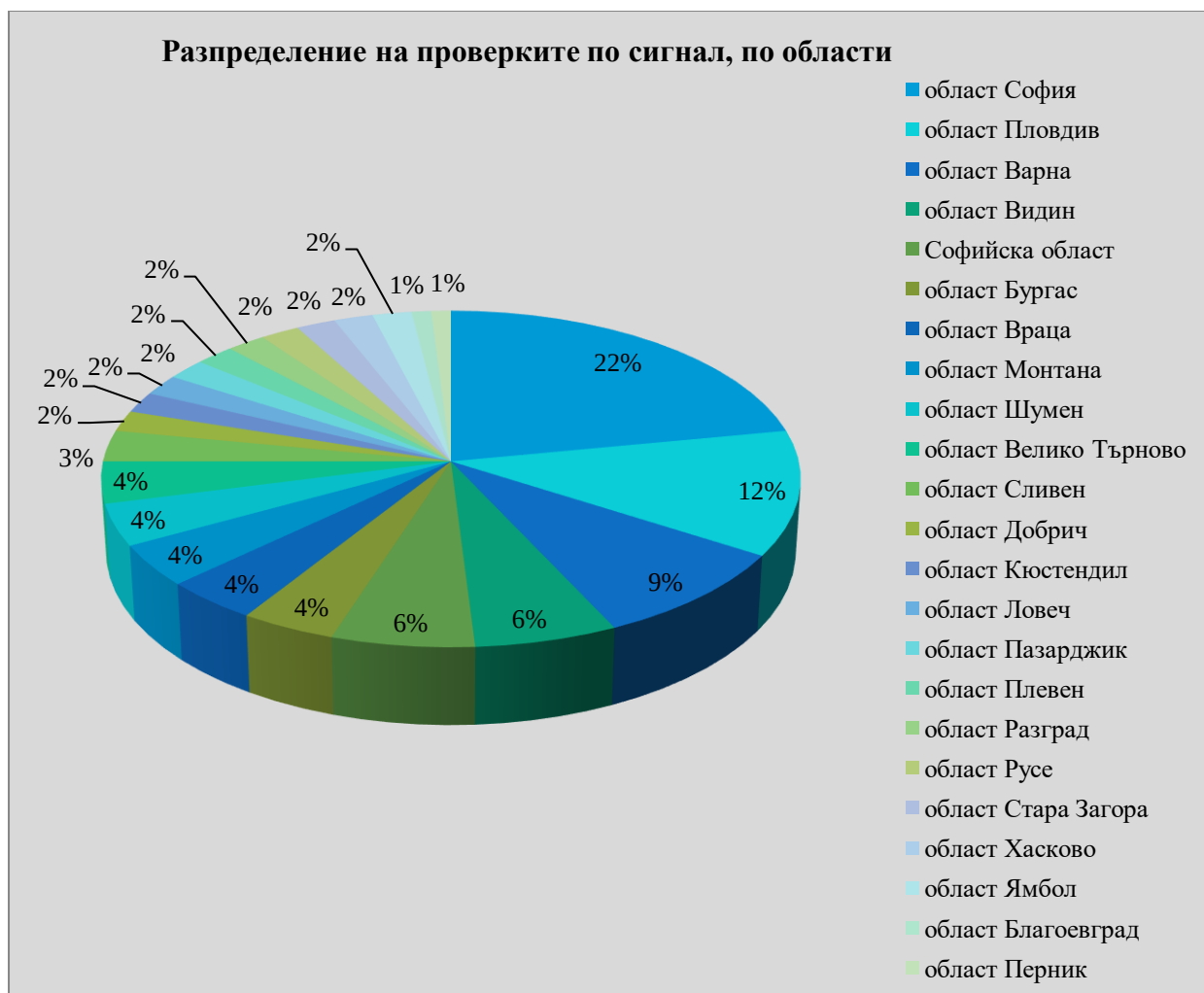
Фигура 6. Графика на разпределение на проверките по сигнал по Райони за планиране.

И през 2023 г. най-голям е дялът на проверките по сигнал в Югозападен район за планиране, въпреки че в сравнение с предходната отчетна година регистрираме значителен спад – 48% за 2022 г. и 31% за 2023 г. Този район е и с най-голяма концентрация на социални услуги.

За настоящият отчетен период контролната дейност по сигнали е разпределена относително по-равномерно на територията на страната, което свидетелства за оптимизиране на контролните мерки, насочени към по-голямо покритие и ефективност в областта на социалните услуги.

Извършените проверки на територията на 23 области, са както следва:

- 24 бр. – общо за област София;
- 13 бр. – общо за област Пловдив;
- 10 бр. – общо за област Варна;
- По 6 бр. – за областите Видин и Софийска област;
- По 5 бр. – за областите Бургас, Враца, Монтана и Шумен;
- 4 бр. – за област Велико Търново;
- 3 бр. – за област Сливен;
- По 2 бр. – за областите Добрич, Кюстендил, Ловеч, Пазарджик, Плевен, Разград, Русе, Стара Загора, Хасково и Ямбол;
- По 1 бр. – за областите Благоевград и Перник.



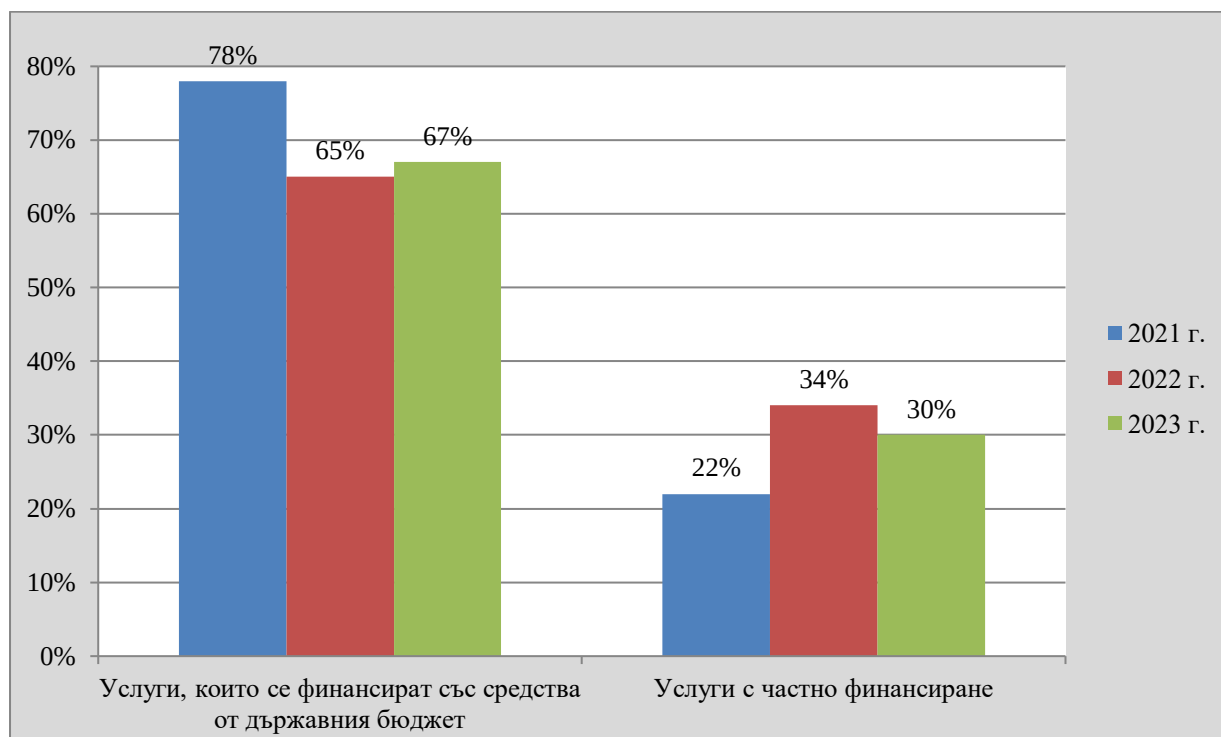
Фигура 7. Графика на извършените проверки по сигнал по области.

Разпределение на проверките по сигнал, спрямо начина на финансиране на социалните услуги:



Фигура 8. Графика на разпределение на проверките по сигнал, спрямо начина на финансиране на социалните услуги.

Сравнението на данните за тригодишен период показва, че обект на сигнали продължават да бъдат най-често социални услуги финансирани със средства от държавния бюджет, като в последните две години техният дял е почти равен. Важно е да се отбележи, че услугите финансирани от държавата, са по-широко разпространени, което рефлектира и върху броя на подадените сигнали.



Фигура 9. Сравнителна графика на проверките по сигнал в зависимост от източника на финансиране на услугите за 2021 г. – 2023 г.

През 2023 г. са извършени общо 108 проверки по сигнал. В случаите, когато са се потвърдили обстоятелствата в посочените сигнали, проверяващите екипи са констатирали общо 123 бр. пропуски и/или нарушения в 51 бр. социални услуги, като намалението е значително в сравнение с 2022 г., когато са отчетени 195 бр. пропуски и/или нарушения. Констатираните пропуски и/или нарушения, установени при извършването на проверки, за които са се потвърдили обстоятелствата по сигналите, варират от 1 до 7 бр. и могат да се групират условно на следните видове:

- Влошено качество на предоставяните социални услуги (недобра материална база, липса на организирана достъпна среда, качество и количество на предоставяната храна, липса или недостатъчни грижи и др.) – 23 бр. в 18 услуги;
- Неспазени права на потребителите (допуснато смесване на целеви групи, видео наблюдение на личните пространства – стаите на потребителите, ограничено свободно придвижване в услугата и др.) – 19 бр. в 15 услуги;
- Нарушения, свързани с воденето на досиетата на наетите служители (липса на трудови досиета и договори, образование, несъответстващо на заеманата длъжност, щатни разписания, не съответстващи на стандартите по НКСУ и др.) – 19 бр. в 14 услуги;
- Нарушения и несъответствия, свързани с разработването и воденето на задължителната документация (ИОП, ИПП, договори) – 31 бр. в 21 услуги;

➤ Пропуски в създадената организация и въведената обща документация – 24 бр. в 17 услуги;

➤ Нарушения, свързани с лицензионната дейност (услуги предоставяни без лиценз, неспазване на срока за уведомяване при стартиране на дейностите по предоставяне на социалните услуги) – 7 бр. в 6 услуги.

От постъпилите сигнали най-голям е делът на социалните услуги предоставяни на пълнолетни лица – 67 бр. (62%), следват тези за деца и пълнолетни лица – 21 бр. (19%), а най-малко са предоставяните на деца и младежи – 20 бр. (19%).

Разпределение на проверките по сигнал, спрямо целевата група:

Таблица 1. Брой проверки по сигнал по видове целеви групи

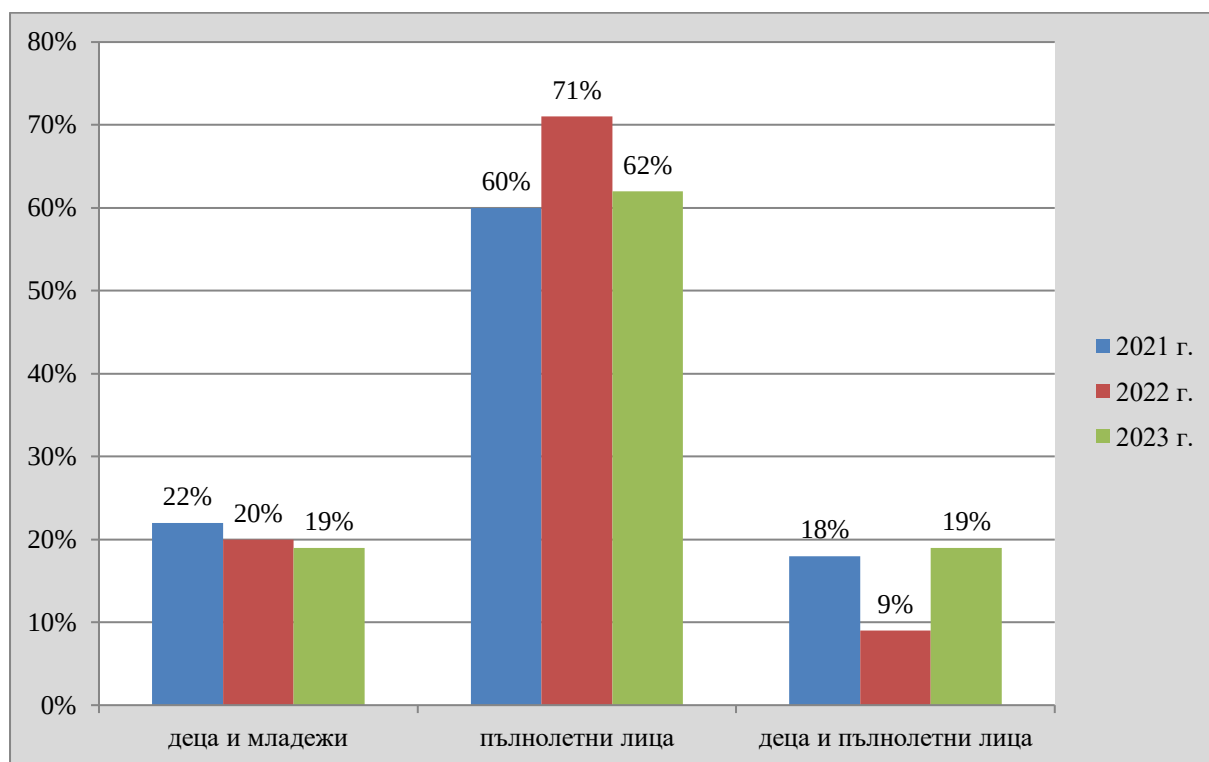
Целева група	Брой потвърдени	Брой частично потвърдени	Брой непотвърдени	Общ брой
Деца и младежи	2	6	12	20
Деца и пълнолетни лица	2	2	17	21
Пълнолетни лица	11	11	45	67
Общо	15	19	74	108



Фигура 10. Графика на разпределение на проверките по сигнал в зависимост от целевите групи.

През 2023 г., както и през предходните години, най-голям е делът на проверките по сигнал в социални услуги, предоставяни на пълнолетни лица. Забелязва се постепенно намаляване на дела на подадените сигнали за услуги, които се предоставят на деца и младежи. Обработените данни очертават нарастваща тенденция на постъпилите сигнали в услуги за пълнолетни лица, което налага извода за необходимост от подобрене и мониториране на качеството на услугите при тази

конкретна целева група. Същевременно, намаляването на дела на подадените сигнали за услуги, предназначени за деца и младежи, е знак за подобрене или постигнат напредък.



Фигура 11. Сравнителна графика на проверките по сигнал в зависимост от целевите групи за 2021 г. – 2023 г.

Писмено уведомяване на страните по сигнала или жалбата:

През 2023 г. са изпратени общо 103 писма до общини и/или управители/представляващи лица на частни доставчици на СУ за уведомяването им по отношение на предприетите от АКСУ действия по сигнала или жалбата. От тях:

- 89 бр. са писма за изпращане на резултати от извършена проверка;
- 11 бр. са писма за оказване на методическа подкрепа на доставчиците на социални услуги, в случаите когато по време на извършените проверки по сигнал е установена необходимост от предоставянето на такава;
- 2 бр. са писма, с приложени издадени Задължителни предписания;
- 2 бр. са писма с отправена покана за съставяне на АУАН.

В случаите, когато сигнала е препращан по компетентност до АКСУ или по искане от други институции (МТСП, АСП, Омбудсман на Република България и др.) са изпращани писма с обратна връзка до съответните институции, с копие до жалбоподателя.

При 7 от направените проверки и установени индикации за допуснати нарушения извън рамките на компетентност на АКСУ са предприети действия за сезиране на други компетентни органи.

Значително се е увеличил броят на отговорите с резултатите от проверките по сигнал през настоящия отчетен период в сравнение с предходната 2022 г. (от 22 бр. на 89 бр.), докато броят на писмата за оказване на методическа подкрепа намалява от 22 бр. за 2022 г. на 11 бр. за 2023 г. Промяната е логично следствие както от по-ниския дял потвърдени сигнали, така и от намалелия брой констатиран пропуски и нарушения в хода на проверките. Няма значителна промяна що се отнася до другите видове писма.

III. Заключение:

В обобщение на настоящия анализ е важно да се отбележат няколко основни момента:

Резултатите от извършените проверки през 2023 г. показват тенденция за допуснати несъответствия, пропуски и непълноти, свързани с организиране на дейността по предоставяне на социалните услуги и воденето на задължителната документация, както и продължаващото предоставяне на социални услуги от частни физически и юридически лица, без същите да са лицензирани по законовия ред като доставчици на такива. В тази връзка ролята на Агенцията за качеството на социалните услуги в защитата на правата на потребителите и в осигуряването на по-добро качество на социалните услуги е от особено значение. Контролните функции на агенцията имат съществена роля за гарантиране на спазването на изискванията на закона от страна на доставчиците на социални услуги, индикатор за което е и увеличението на броя сигнали, изпратени директно към Агенцията.

Сравнителният анализ на данните за тригодишния период на резултатите след извършените проверки по сигнал, очертават тенденция за намаляване дела на изцяло потвърдените сигнали, което подчертава значението на системните подобрения в областта на социалните услуги и допълнителните усилия в процеса на контрол и мониторинг. Откроява се стремежа на доставчиците на социални услуги към подобряване на качеството на тяхното предоставяне. Регистрираното намаляване на броя на констатираните пропуски и/или нарушения при проверките по сигнал в сравнение с 2022 г. би могло да очертае и още няколко перспективи. От една страна, ефективността на предприетите действия и контролните мерки осъществявани от Агенцията и от друга повишената осведоменост на доставчиците на социални услуги за стандартите и изискванията, които трябва да спазват. В обобщение, намаляването на броя на констатираните пропуски и нарушения може да се тълкува като индикатор за повишаване на качеството на предоставяните социални услуги.

Създадените леснодостъпни канали за връзка с Агенцията за качество на социалните услуги и информационните кампании за популяризиране на дейността ѝ, значително улесняват процеса по подаване на сигнали и жалби от страна на гражданите. Този аспект засилва нарастващото доверие в дейността на Агенцията, като същевременно допринася за повишаването на качеството на социалните услуги. Отчетливо се откроява и стремежа на Агенцията за обективност и безпристрастност в хода на извършваните проверки и предоставянето на ясна обратна връзка към подателите на жалбите и сигналите. Създадените условия за облекчаване на административната тежест е изцяло насочена към съдействие за реализиране на законните права и интереси на гражданите. Изпращането на писма до жалбоподателите, конкретизиращи изводите от извършените проверки, подчертава стремежа на Агенцията към установяване на високи стандарти за качествени и ефективни социални услуги, с акцент върху нуждите и очакванията на потребителите.

* * *