



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



**АНАЛИЗ
НА
РЕЗУЛТАТИТЕ ОТ ИЗВЪРШЕНИ
ПРОВЕРКИ
В КРИЗИСНИ ЦЕНТРОВЕ**

София, 2024 г.

СЪДЪРЖАНИЕ

Списък на фигурите.....	1
Списък със съкращения.....	2
I. Въведение	3
II. Обща информация	3
1. Управление	3
2. Място на предоставяне	8
3. Комуникативност	10
4. Специализирана среда	10
III. Организация и управление на социалните услуги	11
1. Организация на дейностите.....	11
2. Заетост към момента на проверката.	12
3. Финансиране.....	13
IV. Квалификация и професионално развитие на служителите	16
1. Структура и квалификация на служителите.....	16
2. Развитие на служителите.....	19
3. Определяне на трудовите възнаграждения на служителите.	20
IV. Ефективност на услугите, предоставяни в рамките на Кризисните центрове с оглед постигнатите резултати за лицата, които ги ползват	20
1. Вход в услугата.....	20
2. Управление на случай.....	21
4. Продължителност на престоя.....	22
5. Изход от услугата.....	23
V. Изводи.....	24

Списък на фигурите

Фигура 1. Средногодишна заетост в КЦ през 2022 г.	6
Фигура 2. Средногодишна заетост в КЦ през 2023 г.	6
Фигура 3. Процентно разпределение на кризисните центрове по районите за планиране в България	9
Фигура 4. Местоположение на КЦ по области.....	10
Фигура 5. Процентно съотношение на разработените програми за развитие на качеството в КЦ.....	12
Фигура 6. Процентно съотношение на разработените системи за управление на качеството в КЦ.....	12
Фигура 7. Процентно съотношение на специализираните служители.....	17
Фигура 8. Процентно съотношение на неспециализираните служители	17
Фигура 9. Процентно съотношение на КЦ, в които са проведени обучения	19
Фигура 10. Процентно съотношение на КЦ, в които са проведени супервизии	20

Списък на таблиците

Таблица 1. Средна заетост на кризисните центрове през 2022 г.	4
Таблица 2. Средна заетост на кризисните центрове през 2023 г.	6
Таблица 3. Неусвоен финансов ресурс за последните 3 г.	14
Таблица 4. Продължителност на престоя на потребителите в КЦ.	20

Списък със съкращения

АКСУ	Агенция за качеството на социалните услуги
АСП	Агенция за социално подпомагане
ДСП	Дирекция социално подпомагане
ЗСУ	Закон за социалните услуги
ИД	Изпълнителен директор
ИОП	Индивидуална оценка на потребностите
ИПП	Индивидуален план за подкрепа
КМЛСУ	Контрол, мониторинг и лицензиране на социалните услуги
КСУ	Комплекс за социални услуги
КЦ	Кризисни центрове
МВР	Министерство на вътрешните работи
НКСУ	Наредба за качеството на социалните услуги

I. ВЪВЕДЕНИЕ

Настоящият тематичен анализ цели да предостави информация за състоянието и организацията на социалните услуги, предоставяни в рамките на Кризисните центрове (КЦ) в Република България, финансирани със средства от държавния бюджет.

От началото на 2024 г. до края на месец февруари, Агенцията за качеството на социалните услуги извърши планови тематични проверки за начина на комплексното организиране и предоставяне на социални услуги в рамките на разкритите към 31.12.2023 г. Кризисни центрове на територията на страната. Изборът на тези проверки е продиктуван от приетата Наредба за качеството на социалните услуги, в сила от 01.07.2022 г., в частност § 1 от Преходните и заключителни разпоредби, регламентиращ видовете социални услуги по чл. 15 от ЗСУ и стандартите за качество, които следва да се прилагат до приемането на Националната карта на социалните услуги.

Законодателят е предвидил до приемането на Националната карта на социалните услуги, предоставяни в кризисни центрове да се прилагат стандартите за качество за следните социални услуги по чл. 15 от Закона за социалните услуги:

- информиране и консултиране (като специализирана услуга);
- застъпничество и посредничество;
- терапия и рехабилитация (само стандартите за терапия);
- обучение за придобиване на умения (като специализирана услуга);
- осигуряване на подслон (за пострадали от домашно насилие и жертви на трафик).

II. ОБЩА ИНФОРМАЦИЯ

1. Управление:

Разкритите кризисни центрове към 31.12.2023 г. са общо 31 броя. От тях 20, предоставят социални услуги за деца, пострадали от домашно насилие, и за деца - жертви на трафик, а 11 от тях са за лица, пострадали от домашно насилие, и за лица - жертви на трафик.

Всички проверени кризисни центрове са разкрити със заповед на Изпълнителния директор (ИД) на Агенцията за социално подпомагане (АСП) и се финансират със средства от държавния бюджет. Управлението на по-голямата част от тях – 18 бр. се извършва от съответната община, а в 13 от случаите, общините са възложили предоставянето на социалните услуги и управлението на кризисните центрове на частни доставчици, след проведени конкурси и след сключване на договори, чиито срокове са с периоди, вариращи между 3 и 5 години.

Частните доставчици, на които е възложено предоставянето на услугите, имат издадени лицензи от Агенцията за качеството на социалните услуги (АКСУ), съгласно §1, ал. 21 и ал. 22 от Преходните и Заключителни разпоредби на Наредбата за качеството на социалните услуги (НКСУ). Изключение прави единствено Сдружение „Самаряни“, гр. Стара Загора, което все още няма лицензи за социалните услуги – „терапия и рехабилитация“ и „обучение за придобиване на умения“.

По-голямата част – 24 бр. от КЦ се управляват самостоятелно, а останалите 7 са част от Комплекс за социални услуги (КСУ) и се управляват от директорите на съответните комплекси.

Броят на разкритите места в кризисните центрове варира от 6 до 20 потребители:

- 10 КЦ са с капацитет **10** потребители;
- 6 КЦ са с капацитет **15** потребители;
- 5 КЦ са с капацитет **12** потребители;
- 4 КЦ са с капацитет **8** потребители;
- 2 КЦ са с капацитет **9** потребители;
- 2 КЦ са с капацитет **6** потребители;
- 1 КЦ е с капацитет **16** потребители;
- 1 КЦ е с капацитет **20** потребители.

При извършване на проверките е проследена средногодишната заетост за последните две години във всеки от кризисните центрове.

В таблиците по-долу са представени подробни данни за капацитета и средногодишната заетост на 28 кризисни центрове (3 центъра са разкрити през 2023 г.), според справка от АСП сравнена с предоставена информация от доставчиците на социални услуги в хода на извършване на проверките.

Таблица 1. Средна заетост на кризисните центрове през 2022 г.

Средна заетост на кризисните центрове през 2022 г.							
№	Община	Целева група	Капацитет	Средна заетост по справка от АСП	%	Средна заетост по време на проверката	%
1	Гоце Делчев	деца и лица пострадали от насилие или друга форма на експлоатация	10	6	60%	6	60%
2	Бургас	деца и лица, жертва на насилие	8	3	38%	5	63%
3	Средец	деца, жертва на насилие	10	5	50%	6	60%
4	Варна	деца и лица над 18 г.	10	7	70%	8	80%
5	Варна	деца и лица, пострадали от насилие или друга форма на експлоатация	20	11	55%	11	55%
6	Велико Търново	деца, жертва на трафик	15	6	40%	6	40%
7	Велико Търново	лица, жертва на насилие	15	6	40%	6	43%
8	Велико Търново	лица, жертва на насилие	15	6	40%	6	40%
9	Видин	деца, жертва на насилие	6	5	83%	5	83%
10	Монтана	деца, жертва на трафик и насилие към КСУ	10	6	60%	8	80%
11	Пещера	лица и деца, жертви на насилие и трафик	12	6	50%	6	50%
12	Перник	лица, пострадали от насилие или жертви на трафик	12	10	83%	15	125%
13	Перник	деца и лица пострадали от насилие или друга форма на експлоатация	6	4	67%	5	83%

14	Плевен	жени и деца, претърпели насилие	8	7	88%	7	88%
15	Пловдив	деца, жертва на насилие и трафик	10	5	50%	6	60%
16	Пловдив	деца пострадали от насилие или друга форма на експлоатация	12	8	67%	8	67%
17	Пловдив	жени, жертва на домашно насилие	9	3	33%	3	33%
18	Русе	лица и деца, жертва на трафик или домашно насилие	8	4	50%	4	50%
19	Русе	непридружени деца, чужди граждани и деца бежанци в риск	16	4	25%	3	19%
20	Алфатар	деца от 7 до 18 г.	9	2	22%	2	22%
21	Силистра	за жени и деца, претърпели насилие	10	5	50%	5	50%
22	Драгоман	деца от 7 до 18 г.	10	5	50%	5	50%
23	Столична община	приоритетно настаняване на деца, жертви на трафик	10	8	80%	8	80%
24	Столична община	деца от 3 до 18 г.	12	11	92%	10	83%
25	Столична община	деца до 18 г. и лица, жертва на насилие	8	6	75%	9	113%
26	Стара Загора	деца и лица, жертва на трафик и/или насилие	15	6	40%	8	53%
27	Димитровград	деца и/или лица, пострадали от домашно насилие и трафик на хора	10	6	60%	6	60%
28	Шумен	деца, жертви на насилие	10	8	80%	9	90%
общо за всички кризисни центрове				6	57%	7	64%

Данните в таблицата показват, че общата средна заетост през 2022 г. е 57% по данни от АСП и 64% по информация от доставчиците, но се наблюдават и месеци, в които е отчетена и нулева такава.

По-значителни несъответствия се наблюдават в 5 кризисни центрове в общините Бургас, Перник, Русе, Стара Загора и Столична община. Като основна причина за несъответствията в процентите на заетостта доставчиците са посочили настаняването на лица в кризисна ситуация за по-малко от едно денонощие.

Очертават се значителни различия в нивата на заетостта между различните кризисни центрове. В 8 центъра заетостта е под 50%, а в останалите 20 центъра заетостта варира от 50% до 92% по справка от АСП и от 50% до 125% по информация от доставчик.



Фигура 1. Средногодишна заетост в КЦ през 2022 г.

Таблица 2. Средна заетост на кризисните центрове през 2023 г.

Средна заетост на кризисните центрове през 2023 г.							
№	Община	Целева група	Капацитет	Средна заетост по справка от АСП	%	Средна заетост по време на проверката	%
1	Гоце Делчев	деца и лица пострадали от насилие или друга форма на експлоатация	10	8	80%	8	80%
2	Бургас	лица, жертва на насилие	15	1	7%	2	13%
3	Бургас	деца и лица, жертва на насилие	8	2	25%	4	50%
4	Средец	деца, жертва на насилие	10	5	50%	7	70%
5	Варна	деца и лица над 18 г.	10	4	40%	6	60%
6	Варна	деца и лица, пострадали от насилие или друга форма на експлоатация	20	8	40%	8	40%
7	Велико Търново	деца, жертва на трафик	15	6	40%	6	40%
8	Велико Търново	лица, жертва на насилие	15	4	27%	3	20%
9	Велико Търново	лица, жертва на насилие	15	3	20%	3	20%
10	Горна Оряховица	Пълнолетни лица, пострадали от домашно насилие, и лица жертви на трафик	15	10	67%	10	67%

11	Видин	деца, жертва на насилие	6	5	83%	5	83%
12	Монтана	деца, жертва на трафик и насилие към КСУ	10	5	50%	6	60%
13	Пещера	лица и деца, жертви на насилие и трафик	12	8	67%	8	67%
14	Перник	лица, пострадали от насилие или жертви на трафик	12	12	100%	17	142%
15	Перник	деца и лица пострадали от насилие или друга форма на експлоатация	6	4	67%	5	83%
16	Плевен	жени и деца, претърпели насилие	8	4	50%	7	88%
17	Пловдив	деца, жертва на насилие и трафик	10	4	40%	5	50%
18	Пловдив	деца пострадали от насилие или друга форма на експлоатация	12	4	33%	4	33%
19	Пловдив	жени, жертва на домашно насилие	9	2	22%	2	22%
20	Русе	лица и деца, жертва на трафик или домашно насилие	8	4	50%	4	50%
21	Русе	непридружени деца, чужди граждани и деца бежанци в риск	16	9	56%	11	69%
22	Алфатар	деца от 7 до 18 г.	9	2	22%	2	22%
23	Силистра	за жени и деца, претърпели насилие	10	8	80%	8	80%
24	Драгоман	деца от 7 до 18 г.	10	3	30%	3	30%
25	Столична община	приоритетно настаняване на деца, жертви на трафик	10	7	70%	7	70%
26	Столична община	деца от 3 до 18 г.	12	9	75%	10	83%
27	Столична община	деца до 18 г. и лица, жертва на насилие	8	5	63%	6	75%
28	Стара Загора	деца и лица, жертва на трафик и/или насилие	15	6	40%	9	60%

29	Димитровград	деца и/или лица, пострадали от домашно насилие и трафик на хора	10	6	60%	6	60%
30	Шумен	деца, жертви на насилие	10	9	90%	8	80%
31	Ямбол	Кризисен център за лица	12	3	25%	3	25%
общо за всички кризисни центрове				5	51%	6	58%

От изнесените данни става ясно, че общата средна заетост през 2023 г. е 51% по данни от АСП и 58% по предоставената по време на проверките информация от доставчиците.

Несъответствията се наблюдават в 5 кризисни центрове в общините Бургас, Варна, Перник, Плевен и Русе.

Като основна причина за различията в процентите на заетостта, както и през предходната година, се посочва настаняването на лица в кризисна ситуация за по-малко от едно денонощие.

Констатира се, че в 14 центъра заетостта е под 50%, като един от тях е новосъздаден и е стартирал дейността си от 01.10.2023 г.

В останалите 17 центъра заетостта варира от 50% до 100% по справка на АСП и от 50% до 142% по информация от доставчик.

Отчетената средногодишна заетост през 2023 г. е с 6% по-ниска от предходната 2022 година.



Фигура 2. Средногодишна заетост в КЦ през 2023 г.

2. Място на предоставяне

Разпределението на кризисните центрове по районите за планиране в България е ключов аспект за осигуряване на подкрепа чрез предоставянето на социални услуги за деца и лица, които са пострадали от домашно насилие и/или са жертви на трафик. В шестте района се разполагат различен брой кризисни центрове: 8 в Северен централен район, 3 в Северозападен, 3 в Североизточен, 7 в Югозападен, 5 в Югоизточен и 5 в Южен централен район.



Фигура 3. Процентно разпределение на кризисните центрове по районите за планиране в България

Разпределението на кризисните центрове по области в съответните райони е следното:

Северен централен район – 8 бр.

- Област Велико Търново – 4 бр. (3 за пълнолетни лица и 1 за деца)
- Област Русе – 2 бр. (1 за пълнолетни лица и 1 за деца)
- Област Силистра – 2 бр. за деца

Югозападен район – 7 бр.

- Област София-град – 3 бр. за деца
- Област София – 1 бр. за деца
- Област Перник – 2 бр. (1 за пълнолетни лица и 1 за деца)
- Област Благоевград – 1 бр. за деца

Южен централен район – 5 бр.

- Област Пловдив – 3 бр. (1 за пълнолетни лица и 2 за деца)
- Област Пазарджик – 1 бр. за деца
- Област Хасково – 1 бр. за пълнолетни лица

Югоизточен район – 5 бр.

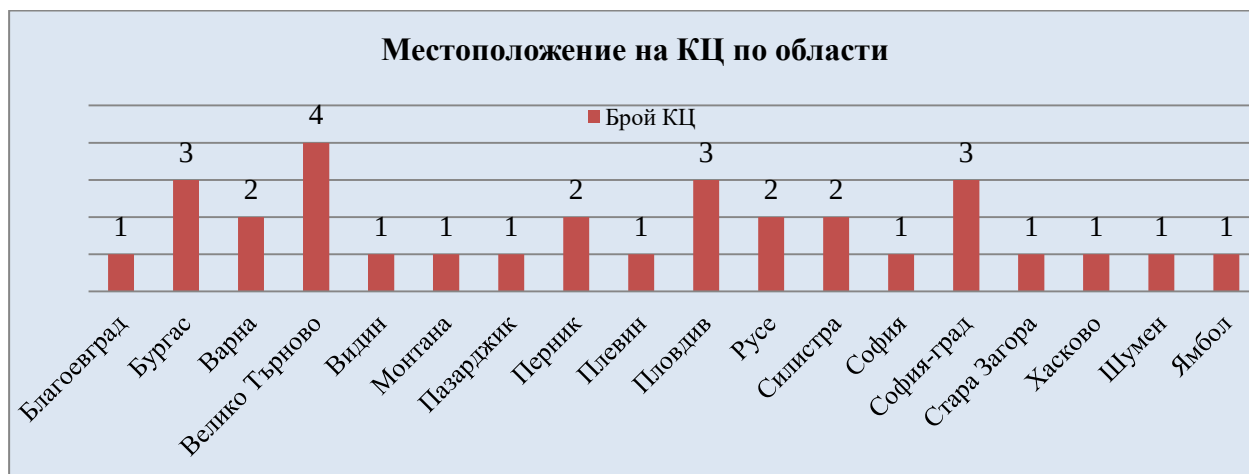
- Област Бургас – 3 бр. (1 за пълнолетни лица и 2 за деца)
- Област Стара Загора – 1 бр. за пълнолетни лица
- Област Ямбол – 1 бр. за пълнолетни лица

Северозападен район – 3 бр.

- Област Видин – 1 бр. за деца
- Област Монтана – 1 бр. за деца
- Област Плевен – 1 бр. за деца

Североизточен район – 3 бр.

- Област Варна – 2 бр. (1 за пълнолетни лица и 1 за деца)
- Област Шумен – 1 бр. за деца



Фигура 4. Местоположение на КЦ по области

От графиката е видно, че кризисните центрове са разположени в 18 области в страната, като в областите Велико Търново, Пловдив, Бургас и София-град техният брой е най-голям.

Съгласно Приложения № 20 и 21 към чл. 12 от НКСУ, адресът на услугата не следва да е публичен, като не се указва чрез табели, знаци, не е публикуван в интернет или други с обозначения. Този критерий не е спазен за един от кризисните центрове в община Пловдив. При извършени проверки в сайтовете на Общините се установи, че в 5 от тях адресите на кризисните центрове са публикувани на интернет страницата на съответната община.

3. Комуникативност

Резултатите от извършените проверки показват, че кризисните центрове се намират на комуникативно и достъпно място с добре изградена инфраструктура, в близост до образователни, здравни и държавни институции, с добре изградени транспортни връзки.

4. Специализирана среда

При извършените проверки е констатирано, че в повечето социални услуги, специализираната среда е организирана по начин, гарантиращ осигуряването на индивидуалните потребности на настанените лица и организирането на процесите по подкрепа.

Кризисните центрове, в които са установени несъответствия при организирането на специализираната среда са:

➤ В един от КЦ, намиращ се на територията на Столична община е констатирано, че помещенията обособени за спални помещения са разделени с алуминиеви профили без врати и изградени стени, като по този начин не е осигурено лично пространство за уединение. Санитарно-хигиенното състояние на помещенията е занижено.

➤ В друг КЦ, намиращ се на територията на Столична община, възложен за управление на частен доставчик е установено, че помещенията се нуждаят от ремонтни дейности.

➤ В един от КЦ, намиращ се на територията на община Варна е установено, че всички потребители ползват една обща баня, достъпът до която се осигурява чрез преход през пространството за хранене, което е предпоставка за ограничаване на възможността за интимност и уединение.

➤ В КЦ, намиращ се на територията на община Драгоман е установено наличие на влага в помещенията, ползвани от децата, което налага адекватни и бързи мерки от страна на доставчика за осигуряване на подходящи условия за живот.

➤ В КЦ, намиращ се на територията на община Плевен е установено, че дворното пространство не е обезопасено, липсва част от оградата, което е предпоставка за възникване на рискови ситуации и инциденти както за потребителите, така и за служителите. Изграден е един санитарен възел, който е недостатъчен спрямо определената максимална заетост.

Задължение на доставчиците на социални услуги, предоставяни в рамките на посочените центрове, да предприемат действия за привеждане на специализираната среда в съответствие със стандартите за качество, определени в съответното приложение към Наредбата за качество на социалните услуги.

III. ОРГАНИЗАЦИЯ И УПРАВЛЕНИЕ НА СОЦИАЛНИТЕ УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЯНИ В РАМКИТЕ НА КРИЗИСНИТЕ ЦЕНТРОВЕ

1. Организация на дейностите

Резултатите от извършените проверки показват, че в 24 от кризисните центрове, доставчиците са организирали дейностите в съответствие с изискванията на §1, ал. 21 или ал. 22 от ПЗР на НКСУ.

Изключение правят 7 центъра, в които доставчиците, все още не са привели в съответствие с изискванията на новото законодателство в областта на социалните услуги съотносимата за това документация, като например програмите, по които се работи. Дейностите, които извършват са относими към социалните услуги по чл. 15 от ЗСУ, но не се разграничават една от друга в разработената вътрешна документация.

Съгласно чл. 112 ал. 1 от ЗСУ, доставчиците на социални услуги, разработват собствени програми за развитие на качеството на предоставяните от тях социални услуги. В хода на извършените проверки е установено, че в 28 от КЦ са налични разработени програми, а в 3 все още няма такава.

Всеки доставчик, актуализира своята програма. В 22 от проверените КЦ е установено, че програмата се актуализира ежегодно или при необходимост, в 4 се актуализира на 3 г. съобразно срока на сключените договори за управление с общините и в 2 КЦ, програмите са изготвени за срок от 5 г. съобразено със срока на издадените лицензи.



Фигура 5. Процентно съотношение на разработените програми за развитие на качеството в КЦ

В съответствие със стандартите за качество на социалните услуги всеки доставчик е необходимо да въведе система за управление на служителите, ресурсите и качеството на социалната услуга. В проверените кризисни центрове е установено, че такава система е разписана, като отделен документ в 17 от тях, а в 12 са разработени, правилници, процедури, изготвени като отделни документи, които са съотносими към системата за управление на качеството. В един от центровете по време на проверката е установено предстоящо утвърждаване на система за управление на качеството, а в друг, комисията е установила изготвена вътрешна документация, която не отразява реално организацията и дейността на Центъра.

Системата за управление на качеството е от съществено значение за осигуряване на ефективността на социалните услуги в кризисните центрове. Тя следва не само да гарантира съответствието със стандартите и процедурите, но и да допринася за по-добра организация и координация на дейностите, като по този начин благоприятства подобряване на качеството на грижата и подкрепата, предоставяни на лицата в кризисни ситуации.



Фигура 6. Процентно съотношение на разработените системи за управление на качеството в КЦ

2. Текуща заетост

Общият брой места за настаняване в проверените кризисни центрове е 348. По данни от констативните протоколи е видно, че реалният брой потребители, настанени в тези услуги е общо 172 лица. Установени са и два центъра, в които към момента на проверката няма настанени потребители. В три центъра са установени потребители, които са напуснали услугата и в резултат са обявени за общодържавно издирване, такива са следните случаи:

➤ В един от Кризисните центрове на територията на Столична община е установено, че от началото на 2024 година, са настанени 7 деца, но към момента на проверката в услугата се намират 2 като останалите 5 са обявени за издирване.

➤ При проверката в Кризисния център на територията на община Ямбол е констатирано, че от началото на 2024 година, в центъра са настанени 4 деца, но към момента реално ползващи услугата са били 3 деца, а едно е обявено за общодържавно издирване.

➤ Аналогичен случай е установен и в социалната услуга на територията на Община Драгоман – от началото на 2024 г. са настанени 2 деца, но към момента на проверката в центъра е установено само едно от тях, а другото е обявено за общодържавно издирване.

За последните 12 месеца през кризисните центрове са преминали общо 359 деца. В кризисните центрове за деца, техният брой е 277, а в центровете за пълнолетни лица са били настанени 82 деца. Най-голям е броят на настанените деца в областите: София-град – 52 случая, Велико Търново – 37 и Русе – 36, а най-малко са настанените деца в областите: Стара Загора – 3 случая и Хасково – 2 случая.

Отчитат се значителни разлики в броя на настанените деца между различните области на страната. Най-голям е броят на настанените деца в областите София-град и Велико Търново.

3. Финансиране

Кризисните центрове се финансират със средства от държавния бюджет за съответната календарна година през бюджетите на общините.

Финансовият стандарт за 2022 г. е в размер на 13 304 лв. за потребител *от 01.01.2022 г. до 31.03.2022 г.*, съгласно РМС № 50 от 03.02.2022 г. и в размер на 18 360 лв. *от 01.04.2022 г. до 31.12.2022 г.*, съгласно РМС № 196 от 01.04.2022 г. за изменение на РМС № 50 от 03.02.2022 г.

Общият размер на преходния остатък от 2021 г. е 580 715 лв. от 14 КЦ, като стойността му варира от 6152 лв. (Община Гоце Делчев) до 97 010 лв. (Община Перник), реализирани най-често от икономии от разходи за трудови възнаграждения за незаети щатни бройки, временна нетрудоспособност, осигурителни плащания, разходи за текуща издръжка и месечните помощи за ученик.

Финансовият стандарт за 2023 г. е в размер на 20 196 лв. за потребител, съгласно РМС № 337 от 20.10.2022 г.

Общият размер на преходния остатък от 2022 г. е 777 775 лв. от 15 КЦ, като варират в размери от 4 725 лв. (Община Силистра) до 123 857,00 лв. (Община Велико Търново), реализирани най-често от икономии от разходи за трудови възнаграждения за незаети щатни бройки, временна нетрудоспособност, осигурителни плащания, разходи за текуща издръжка и месечните помощи за ученик.

Финансовият стандарт за 2024 г. е в размер на 25 553 лв. съгласно РМС № 847 от 28.11.2023 г.

Общият размер на преходния остатък от 2023 г. е 1 019 908 лв. от 16 КЦ, като варират в размери от 14 940,00 лв. (Община Горна Оряховица) до 200 167,00 лв. (Община Велико Търново), реализирани най-често от икономия от разход за трудови възнаграждения, разходи за текуща издръжка и месечните помощи за ученик.

Важно е да се отбележи, че годишните бюджети на КЦ са формирани от финансовия стандарт за съответната година по броя места в центъра, плюс годишната сума за месечните „джобни“ за потребителите, които са ученици, преходния остатък от изминалата година и в някои случаи с дофинансиране от общината.

В 13 от случаите преходните остатъци за всички години са включени в бюджетите на социалната услуга за следващата година. В 3 от случаите (Община Велико Търново), преходния остатък за 2022 г. е преразпределен с решение на Великотърновски общински съвет от месец март 2022 г. в други делегирани от държавата дейности. В един единствен случай реализираните преходни остатъци през последните 3 години от дата на проверката не са добавени към бюджета на социалната услуга (Община Монтана).

В таблицата по-долу е посочен общия размер на неусвоения финансов ресурс от държавния бюджет, определен за делегирана от държавата дейност във функция „Социално осигуряване, подпомагане и грижи“, в частност „Кризисен център“ за съответната година.

Таблица 3. Неусвоен финансов ресурс за последните 3 г.

година финансов ресурс	2021	2022	2023
Преходен остатък	580 715 лв.	777 775 лв.	1 019 908 лв.

IV. КВАЛИФИКАЦИЯ И ПРОФЕСИОНАЛНО РАЗВИТИЕ НА СЛУЖИТЕЛИТЕ

1. Структура и квалификация на служителите

Задължение на доставчика на социални услуги е да гарантира наличието на достатъчен брой служители с необходимата професионална квалификация, които да осигурят ефективното предоставяне на услугата, съобразено с нейната специфика.

Съгласно стандарт 9 на приложения Приложение №№ 20, 21 от Наредбата за качеството на социалните услуги, доставчикът следва да е осигурил следните категории длъжности:

- основни специалисти, необходими за функционирането на услугата и препоръчителни специалисти: **социален работник; медицинска сестра;**
- при необходимост, препоръчителни специалисти: **специалист социални дейности;**
- при необходимост, подпомагащи служители: **хигиенист; поддръжка.**

Анализът на информацията след извършените проверки в кризисните центрове, показва, че определената щатна численост на служителите в щатното разписание на услугите е 242, докато реалният брой служители, назначени на трудов договор, е 241 лица, с различна часова трудова ангажираност. Доставчиците са осигурили следните категории служители:

Специализирани служители – 128 бр. има в 31 центъра. По длъжности специалистите са следните:

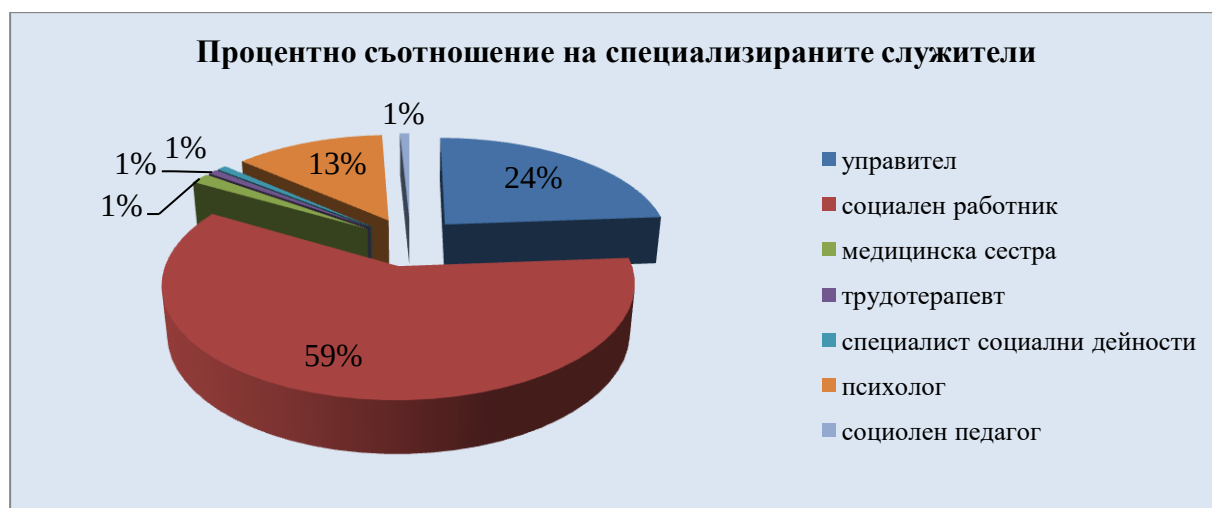
- управител/ръководител има в 31¹ центъра – реално назначени 30 бр.;
- социален работник има в 29 центъра – реално назначени 75 бр.;
- психолози има в 19 центъра – реално назначени 16 бр.;
- специалист социални дейности в един център – реално назначени 2 бр.
- социален педагог има в два центъра – реално назначени 2 бр.
- трудотерапевт има в един център – реално назначени 1 бр.
- медицински сестри има в 2 центъра – реално назначени 2 бр.

Социални работници са наети във всички центрове с изключение на два, в които са назначени служители на длъжност „сътрудник социални дейности“. Установени са случаи, при които за социални работници са наети лица със средно образование, а в един от случаите и с основно образование независимо, че в длъжностните характеристики са предвидени изисквания за заемане на длъжността: висше образование с образователно-квалификационна степен бакалавър/магистър. Установени са и случаи, при които социални работници са с образователна степен професионален бакалавър, която не е в сферата на социалните дейности.

¹ Два от центровете в гр. Велико Търново се ръководят от един и същи ръководител.

Медицински специалисти са назначени само в 2 кризисни центъра, на половин щат в общините Гоце Делчев и Русе.

Наличието на определени специалисти, като медицински сестри, социални педагози и трудотерапевти, е ограничено в голяма част от кризисните центрове. Това може да бъде индикатор за ограничения в достъпа до кадри за определени професии в различните региони, както и за предизвикателства в привличането на квалифициран персонал за работа. Този анализ подчертава необходимостта от допълнителни усилия за подобряване на условията за работа и привличане на специалисти в социалната сфера, за да се осигури адекватна подкрепа за лицата, пострадали от домашно насилие и/или жертви на трафик.

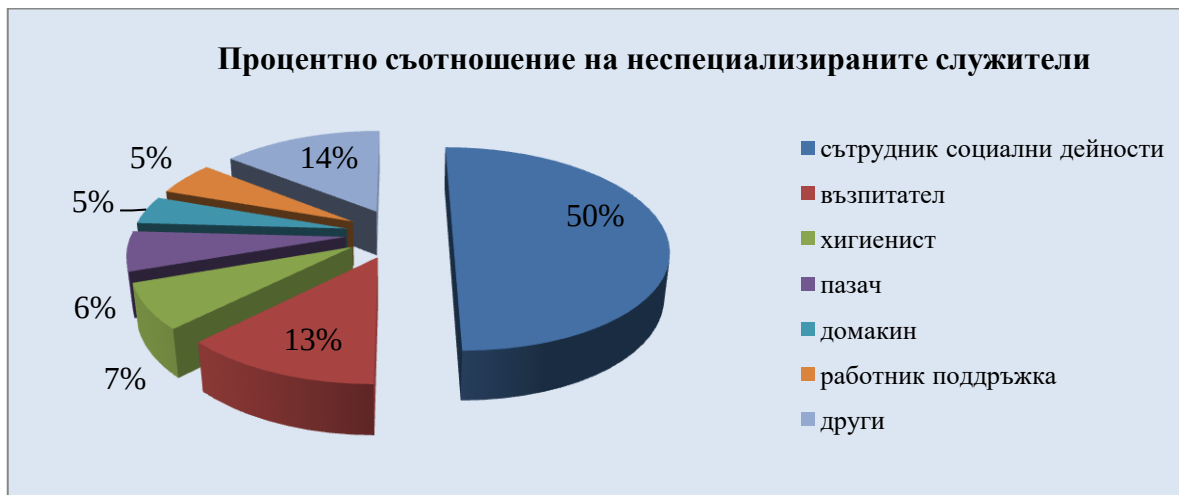


Фигура 7. Процентно съотношение на специализираните служители

Неспециализираните служители са 112 и са в 26 центъра. Разпределението по длъжности е следното:

- Сътрудник социални дейности има в 15 КЦ – реално назначени са 56 бр.
- Счетоводители има в 3 центъра – реално назначени 3 бр.
- Хигиенист има в 6 центъра – реално назначени 8 бр.
- Домакин има 5 центъра – реално назначени 5 бр.
- Възпитатели има в 8 центъра – реално назначени са 14 бр.
- Технически сътрудник има в един център – реално назначен 1 бр.
- Помощник възпитател има в един център – реално назначен е 1 бр.
- Координатор информационни дейности има в един център – назначен 1 бр.
- Шофьор има в 2 центъра – реално назначени хора 2 бр.
- Пазач/Охрана има в 2 центъра – реално назначени 7 бр.
- Детегледач в един център – 3 бр.
- Социален асистент в един център – 4 бр.
- Работник поддръжка в 3 центъра – 6 бр.
- Касиер-счетоводител в един център – 1 бр.

От изброените по-горе длъжности се забелязва, че при определянето на броя на персонала, доставчиците на социални услуги са включили специалисти от категориите, предвидени в съответните стандарти за качество на социалните услуги, които са препоръчителни за предоставяне на социалните услуги в рамките на Кризисните центрове.



Фигура 8. Процентно съотношение на неспециализираните служители

На граждански договор в 9 центъра са назначени общо 28 служители. От тях 11 са **специализирани служители**:

- социален работник – 1 бр.
- психолог – 3 бр.
- мед. сестра – 2 бр.
- педагог – 3 бр.
- трудотерапевт – 2 бр.

неспециализираните служители са 17 бр.:

- сътрудник социални дейности – 5 бр.
- обучител – 1 бр.
- счетоводител – 3 бр.
- юрист – 3 бр.
- хигиенист – 1 бр.
- общ работник – 1 бр.
- охрана – 3 бр.

В три кризисни центрове са назначени **доброволци**, подпомагащи дейността на служителите. Тези центрове са управлявани от: Фондация „Асоциация Анимус“, Фондация „Конкордия България“ и Столична община.

Свободните длъжности са 31 щ. бр. в 14 кризисни центъра:

- сътрудник социални дейности – 7 щ.бр.
- социален работник – 4 щ.бр.
- психолог – 2 щ.бр.
- мед. сестра – 5 щ.бр.
- възпитател – 2 щ.бр.
- домакин – 1,5 щ.бр.
- портиер – 1,5 щ.бр.
- хигиенист – 2,5 щ.бр.
- общ работник – 4 щ.бр.
- други – 1,5 щ.бр.

В по-голямата част от кризисните центрове е налична необходимата документация, отнасяща се до служителите. За всички служители са оформени трудови досиета, сключени са трудови договори, запознати са с длъжностните си характеристики и с

Етичния кодекс на служителите, осъществяващи дейности по предоставяне на социалните услуги, както и с утвърдени правилници за вътрешния трудов ред. Разработени са процедури за подбор и оценка на служителите.

2. Развитие и заетост на служителите

В процеса по предоставяне на социални услуги, ключова роля играят квалифицираните и добре обучени служители. Развитието и надграждането на компетентностите на служителите е от съществено значение за осигуряване на високо качество на услугите и адекватно реагиране на нуждите на потребителите. Доставчиците на социални услуги осигуряват обучения и методическа подкрепа за своите служители, което включва както въвеждащи, и надграждащи програми, така и наставничество и супервизия, за да гарантират компетентността и ефективността на подкрепата.

През 2023 г. в 29 кризисни центъра са проведени общо 193 броя обучения на служителите и управителите на услугите. Видно от информацията в протоколите, обученията са свързани с пряката работа на служителите. В кризисните центрове на територията на общините Плевен и Шумен не са провеждани обучения на служителите.



Фигура 9. Процентно съотношение на КЦ, в които са проведени обучения

При извършването на проверките, намалена заетост е установена в двата кризисни центъра на територията на община Бургас, както и в центъра на територията на община Ямбол. При липса на заетост в центровете на община Бургас се променя работният график на служителите. В този период те изпълняват дневни дежурства и се ангажират с преглед и допълване на пропуски в документацията, както и с основни хигиенизиращи дейности в Центъра.

В Кризисния център на територията на община Ямбол е установено, че служителите разработват информационни материали, целящи да достигне информация до по-голяма аудитория, с цел потенциални жертви на насилие/трафик да могат да потърсят подкрепа и закрила; презентации на тема какво е насилие, видове насилие, разпознаване на домашно насилие, предназначени за училищата на територията на община Ямбол. Същите провеждат работни срещи с кметове и представители на администрации от населените места и в община Тунджа, с цел популяризиране на дейностите за подкрепа.

Развитието на служителите е основен фактор за успешното функциониране на социалните услуги, като подобрява не само техните професионални умения, но и качеството на обслужване, което предлагат. Инвестирането в обучение и развитие на персонала не само укрепва техния капацитет да отговарят на нуждите на обслужваните

лица, но и подобрява работната им мотивация и удовлетвореност, което в крайна сметка води до по-ефективна и качествена социална подкрепа.



Фигура 10. Процентно съотношение на КЦ, в които са проведени супервизии

3. Трудови възнаграждения на служителите

Почти във всички центрове индивидуалните размери на работните заплатите на служителите по видове длъжности, към момента на проверките отговарят на основните трудови възнаграждения и са съобразени с Наредбата за стандартите за заплащане на труда на служителите, осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги, които се финансират от държавния бюджет. Изключение правят три центъра. В един от кризисните центрове, намиращ се на територията на община Перник на комисията не е предоставен документ, от който да е видно увеличение на трудовите възнаграждения, съгласно Наредбата за заплащане на труда на служителите, осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги в съответствие с промяната в минималната работна заплата за страната за 2024 г. (933,00 лв.), а в един от центровете на Община Русе доставчикът все още не е актуализирал трудовото възнаграждение на служителите във връзка с промяната на размера на минималната месечна работна заплата за 2024 г. По устна информация на Директор Дирекция „Хуманитарни дейности“, са предприети мерки за промяна на индивидуалната месечна работна заплата, като е включил съответното предложение в дневния ред на предстоящата сесия на Общински съвет – Русе. Несъответствие в размерите на работните заплати на служителите към момента на проверката е установено и в кризисния център на територията на Община Алфатар.

IV. ЕФЕКТИВНОСТ НА УСЛУГИТЕ, ПРЕДОСТАВЯНИ В РАМКИТЕ НА КРИЗИСНИТЕ ЦЕНТРОВЕ С ОГЛЕД НА ПОСТИГНАТИТЕ РЕЗУЛТАТИ ОТ ЛИЦАТА, КОИТО ГИ ПОЛЗВАТ

1. Вход в услугата

Потребители на социалните услуги предоставяни в кризисни центрове са деца и пълнолетни лица, пострадали от домашно насилие и/или трафик, чието физическо и психично здраве е поставено в риск, в резултат на упражнявано над тях насилие и които не разполагат със собствени ресурси, необходими за осигуряване на своята защита.

В проверените кризисни центрове, насочването за ползване на социални услуги се извършва от Дирекция „Социално подпомагане“ (ДСП), и от местните органи на Министерство на вътрешните работи (МВР).

В по-голяма част от проверените кризисни центрове не е установено да са настанявани лица или деца извън целевата група за които е създаден съответния кризисен център. Установени са и случаи, в които:

➤ В КЦ на територията на Община Драгоман са установени 8 случая на настанени по спешност деца, чиито родители не могат да се справят с тяхното отглеждане, чести бягства от дома, ранно съжителство, извършено тежко престъпление от страна на родител, жертва на трафик.

➤ В кризисния център на територията на община Гоце Делчев са констатирани трима потребители, които са извън целевата група на социалната услуга. Същите са настанени в КЦ по социални причини.

➤ При извършване на проверката на Кризисния център на територията на община Видин са установени майка и дете, чуждестранни граждани, настанени спешно от органа по закрила поради сигнал от граничните служби за дете обявено за международно издирване.

➤ В един от КЦ на територията на Община Русе са настанени 3 непридружените деца, чужди граждани.

При настаняване на деца в кризисен център е необходимо в определени случаи, децата да бъдат изслушвани в т. нар. „Синя стая“ в присъствието на психолог.

При проверките на КЦ е установено, че само в един от тях е разкрита „синя стая“ за щадящо изслушване на деца. Във всички останали случаи изслушването на деца е осъществявано в разкрити такива на територията на съответната община или в съдилищата.

2. Управление на случай

Управлението на случай играе ключова роля в осигуряването на подходяща подкрепа.

При извършване на проверките инспекторите не са установили неспазване на законовите разпоредби във връзка с изготвянето на необходимите документи за ползване на социалната услуга. Дейностите са съобразени с потребностите на потребителите и са свързани с осигуряването на подслон и задоволяване на базисните потребности от храна, облекло, здравни грижи и други, осигуряване на административна подкрепа и представителство пред училищните власти, оказване на емоционална и психотерапевтична подкрепа, регулярни срещи и телефонни разговори със семейството и близки, провеждане на срещи разговори с институциите имащи отношение по случая на детето.

3. Престой в услугата

Продължителността на престоя на потребителите в кризисните центрове варира от 24 часа до 6 месеца. В изключителни случаи престоя може да продължи и над 6 месеца до една година. Причината за продължителността на престоя, надхвърлящ регламентирания 6 месеца, е свързана със съдебната санкция на предприетата мярка за закрила, като в срока на настаняване на децата съгласно издадените в тези случаи съдебни решения не е включен срокът на престой в центъра на основание издадената административна заповед на ДСП и периода на съдебната процедура до окончателното влизане на съдебното решение.

В част от случаите причината за престоя, надвишаващ регламентирания 6 месеца, е свързана с невъзможност за реинтеграция в семейна среда и в същото време трудности за пренасочване към дългосрочна социална услуга за резидентна грижа поради липса на

свободни места и откази на доставчиците. В таблицата по-долу са представени данни за престоя на потребителите за 2022 г. и 2023 г.

Таблица 4. Продължителност на престоя на потребителите в КЦ.

№	доставчик	до 3 мес.		3-6 мес.		над 6 мес.	
		2022	2023	2022	2023	2022	2023
1	„Институт по социални дейности и практики“	0	0	0	13	0	0
2	Община Монтана	0	0	0	17	0	0
3	Фондация „Асоциация Анимус“	25	33	7	6	2	3
4	Столична община	23	6	12	5	2	2
5	Фондация „Конкордия България“	1	11	2	8	13	0
6	Община Драгоман	9	10	6	1	1	2
7	Община Плевен	0	0	0	9	0	0
8	Сдружение „Асоциация Деметра“	9	9	4	6	5	0
9	Сдружение „Асоциация Деметра“	0	21	0	2	0	0
10	Община Ямбол	0	2		1	0	0
11	Община Бургас	0	4	0	0	0	0
12	Община Горна Оряховица	0	14		1	0	0
13	Община Велико Търново	не е описано	не е описано	не е описано	не е описано	не е описано	не е описано
14	Фондация „Фонд Ига“	9	3	6	8	0	4
15	Община Пловдив	0	0	0	6	0	0
16	Община Пловдив	4	4	7	7	0	0
17	Община Велико Търново	0	0	21	25	0	0
18	Община Велико Търново	0	0	0	31	0	0
19	Община Пловдив	5	5	5	4	0	0
20	Община Шумен	21	11	3	3	7	5
21	Фондация „ЕС О ЕС - Семейства в риск“	12	10	7	12	5	4
22	Община Гоце Делчев	не е описано	не е описано	не е описано	не е описано	не е описано	не е описано
23	Фондация „Български център за джендър изследвания (БЦДИ) – клон Хасково“	12	10	5	5	6	7
24	Фондация "Позитивни умения на личността в социума"	25	29	12	13	3	3
25	Община Перник	4	4	6	6	2	1
26	Сдружение „Самаряни“	18	18	4	4	7	7

27	„Женско сдружение „Екатерина Каравелова“ – Силистра“	35	18	2	3	6	10
28	Фондация „ЕС О ЕС - Семейства в риск“	19	10	8	5	4	0
29	Сдружение „Център Динамика“	19	11	2	2	5	5
30	Община Русе	6	12	0	8	0	4
31	Община Алфатар	0	5	7	3	0	0
Общ брой потребители		256	260	126	214	68	57

Най-голям е броят на потребителите с престой до 3 месеца.

При извършването на проверките е установено, че в 15 кризисни центъра има случаи, при които потребителите използват услугата над 6 месеца. Като причините за продългия престой, най-често са свързани със: невъзможност за реинтеграция обратно в семейната среда; бягствата на децата, липса на свободни места в други подходящи социални услуги; заложените в ИПП дейности за намиране и започване на работа и търсене на квартира, които в рамките на определения срок не са изпълнени; срокът на настаняване, определен в съдебното решение е започнал да тече от датата на влизане в сила на съответното решение; необходимостта от осигуряване на подслон на непридружени деца бежанци.

4. Изход от услугата

Анализът на данните за изхода от услугата е показател за ефективността от предоставяните социални услуги в рамките на кризисните центрове, както и за идентифициране на областите на действие, които могат да бъдат подобрени. Резултатът от извършената работа в КЦ, отразява успешното приключване на процеса на подкрепа и се измерва чрез различни показатели и критерии.

Прекратяването на настаняването на деца в КЦ е въз основа на издадена заповед от ДСП. Попълва се формуляр за затваряне на случая, уведомяват се институциите имащи отношение и се изготвя доклад. При промяна на мярката за закрила на дете настанено в КЦ се провеждат екипни срещи. Специалистите (психолог и социален работник) оказват подкрепа на детето (родител) във връзка с бъдещото му развитие. Подготовката на детето за напускане на услугата е процес, в рамките на който се провеждат срещи между специалистите от центъра и органа по закрила.

При извършените проверки е констатирано, че едва 15 от всички 31 центъра на територията на България имат практика, да проследяват случаите на потребителите, след преустановяване ползването на услугата. При анализиране на предоставените данни за изход от услугата е установено следното:

През 2022 г. от 15 КЦ, които са предоставили информация са напуснали 244 потребители, от които, 133 са реинтегрирани в семейна среда, 66 потребители са настани в друга подходяща услуга (ЦНСТ), а останалите 45 потребители са:

- на 1 дете е осигурен подслон за бежанец;
- 2 деца са настани в приемно семейство;
- в 1 от случаите е реализирано посредничество за сключване на граждански брак;
- 4 навършили пълнолетие;

- на 7 е изтекъл срока на настаняване като са постигнати заложените цели;
- 21 потребители са започнали самостоятелен живот;
- 1 лице е отказало да даде информация за живота му след услугата;
- 1 лице настанено в преходно жилище;
- 1 дете настанено във Възпитателно училище – интернат;
- 2 лица са напуснали по свое желание;
- 1 лице настанено в Дом за стари хора;
- 1 лице се е върнало при насилника си;
- 2 лица самоволно напуснали услугата.

През 2023 г., данните показват, че са напуснали общо 179 потребителя, от които 98 са реинтегрирани в семейна среда, 37 са настанени в ЦНСТ, а останалите 44 бр. са:

- 2 лица са навършили пълнолетие;
- на едно дете е осигурен подслон за бежанец;
- 2 лица са сключили брак;
- 2 лица са настанени в преходно жилище;
- 24 лица са започнали самостоятелен начин на живот;
- 1 лице се е върнало при насилника си;
- 1 дете е настанено в интернат;
- 2 лица са самоволно напуснали;
- 1 лице е настанено в общинско жилище;
- 8 лица са избягали от услугата.

Анализирайки представените данни може да се направи извод, че е налице необходимост от подобряване на механизмите за оценка на въздействието на социалните услуги върху потребителите, с цел дефиниране на конкретен резултат, който да включва постигането на устойчив ефект във всеки конкретен случай, с оглед предотвратяване на нежелани последици, предотвратяване на повторна рискова ситуация водеща до хронична виктимизация.

V. ИЗВОДИ

Въз основа на анализа на информацията, представена в констативните протоколи от извършените проверки, могат да бъдат направени следните изводи:

1. Доставчиците на социални услуги, предоставяни в рамките на Кризисните центрове са взели предвид регламентите на § 1 от Преходните и Заключителни разпоредби на НКСУ, отнасящи се до прилагането на съответните стандарти за качество до приемането на Националната карта на социалните услуги.

2. Всички центрове са разположени на комуникативно място, с изградени транспортни връзки и лесен достъп.

3. Средногодишната заетост в повечето центрове е над 50%, като през 2022 г. е отчетена заетост под 50% само в 8 КЦ, а през 2023 г. броят на КЦ с ниска заетост нараства на 14 бр. В някои от КЦ е отчетена нулева месечна заетост за дълги периоди от време на съответната календарна година.

4. В случаите на нулева или непълна заетост в КЦ служителите се ангажират с преглед и допълване на пропуски в документацията, както и с основни хигиенни дейности в Центъра, а в Кризисния център на територията на община Ямбол е установено, че служителите разработват информационни материали, целящи да достигне информация до по-голяма аудитория, с цел потенциални жертви на насилие/трафик да могат да потърсят

подкрепа и закрила; презентации на тема какво е насилие, видове насилие, разпознаване на домашно насилие, предназначени за училищата на територията на община Ямбол. Същите провеждат работни срещи с кметове и представители на администрации от населените места и в община Тунджа, с цел популяризиране на дейностите за подкрепа.

5. В 5 от проверените центрове са констатирани несъответствия със стандартите за качество при организирането на специализираната среда като на доставчиците в хода на проверките е обърнато внимание за необходимостта от предприемането на действия за привеждане на специализираната среда в съответствие със стандартите за качество и критериите и критериите за тяхното изпълнение.

6. В 90% от КЦ, доставчиците са успели да разработят система за управление на качеството и програма за развитие на качеството на социалната услуга, което показва, че доставчиците се адаптират бързо и в срок към новите нормативни изисквания.

7. Установени са реализирани преходни остатъци от средствата за финансиране на кризисните центрове:

➤ Общият размер на преходния остатък от 2021 г. е 580 715 лв. от 14 КЦ, като стойността му варира от 6152 лв. (Община Гоце Делчев) до 97 010 лв. (Община Перник), реализирани най-често от икономии от разходи за трудови възнаграждения за незаети щатни бройки, временна нетрудоспособност, осигурителни плащания, разходи за текуща издръжка и месечните помощи за ученик.

➤ Общият размер на преходния остатък от 2022 г. е 777 775 лв. от 15 КЦ, като варират в размери от 4 725 лв. (Община Силистра) до 123 857,00 лв. (Община Велико Търново), реализирани най-често от икономии от разходи за трудови възнаграждения за незаети щатни бройки, временна нетрудоспособност, осигурителни плащания, разходи за текуща издръжка и месечните помощи за ученик.

➤ Общият размер на преходния остатък от 2023 г. е 1 019 908 лв. от 16 КЦ, като варират в размери от 14 940,00 лв. (Община Горна Оряховица) до 200 167,00 лв. (Община Велико Търново), реализирани най-често от икономия от разход за трудови възнаграждения, разходи за текуща издръжка и месечните помощи за ученик.

8. В 13 от случаите преходните остатъци за всички години са включени в бюджетите на социалната услуга за следващата година. В 3 от случаите (Община Велико Търново), преходния остатък за 2022 г. е преразпределен с решение на Великотърновски общински съвет от месец март 2022 г. в други делегирани от държавата дейности. В един случай реализираните преходни остатъци през последните 3 години от дата на проверката не са добавени към бюджета на социалната услуга (Община Монтана).

9. При определяне числеността на персонала доставчиците на социални услуги са взели предвид категориите специалисти, посочени в стандартите за качество на социалните услуги, които би следвало да се предоставят в рамките на КЦ. Установен е недостиг на медицински сестри, трудотерапевти и социални педагози.

10. В повечето КЦ са провеждани обучения и супервизии, само в 2 социални услуги не са провеждани обучения и в 3 супервизии, което показва, че по-голямата част от доставчиците, изпълняват задълженията чл. 120 и чл. 122 от ЗСУ.

11. В 26 от Кризисните центрове са предприети действия за актуализиране на трудовите възнаграждения на служителите във връзка с промяната на МРЗ от 01.01.2024 г.

12. В седем центъра са установени настанени деца извън обхвата на целевата група, за която са създадени центровете. Настанявани са по спешност деца, чиито родители не могат да се справят с тяхното отглеждане, имат чести бягства от дома, ранно съвместно съжителство.

13. При проверките на КЦ е установено, че само в един е разкрита „синя стая“ за щадящо изслушване на деца, всички останали при необходимост ползват такава стая, намираща се на територията на съответната община, в която са разположени.

14. Продължителността на престоя в центровете варира от 24 часа до 6 месеца. Най-голям е броя на потребителите с престой до 3 месеца.

15. От данните в констативните протоколи става ясно, че едва половината от КЦ проследяват и описват случаите на потребителите след напускане на центъра.

Предоставянето на социални услуги в рамките на Кризисните центрове имат ключова роля при оказването на подкрепа и помощ на деца и лица, пострадали от домашно насилие и жертви на трафик.

В случаите, когато по време на извършените проверки е установена необходимост от оказване на методическа подкрепа, Агенцията за качество на социалните услуги е предоставила на доставчиците на социални услуги писмени методически насоки, а такива са давани и по време на извършените проверки.

Отчетената ниска заетост в много от кризисните центрове, водеща до липсата на ангажираност, на наетите специалисти и реализирани значителни финансови средства като преходни остатъци от отпуснатото за съответната година финансиране от държавния бюджет, подчертават необходимостта от предприемането на адекватни действия по отношение ефективното ползване, капацитета и ресурса на специалистите от този вид социални услуги.

Необходимо е също така доставчиците на тези социални услуги да подобрят управлението на ресурсите (финансови и човешки) и рационализират работните процеси с цел ефективно използване на специалистите, за да се гарантира предоставянето на качествени услуги на потребителите.