



Обобщен отчет на резултатите от контролната дейност на Агенцията за качеството на социалните услуги за 2023 г.

*Настоящият документ е изготвен в изпълнение на регламента на чл. 54,
ал. 1 от Наредбата за качеството на социалните услуги и е утвърден
със Заповед № РД-01-50/01.04.2024 г.*

СЪДЪРЖАНИЕ

Списък на таблиците	1
Списък на диаграмите	2
Използвани съкращения.....	3
1. Въведение.....	4
2. Резюме	5
3. Изразени становища за предварително одобрение през 2023 г.	7
4. Извършени проверки през 2023 г.	9
4.1. Общи данни за извършените проверки.....	9
4.2. Разпределение на проверките според основанията за извършването им	13
4.2.1. Планови проверки	13
4.2.2. Извънредни проверки	16
4.2.3. Последващи (контролни) проверки.....	20
4.3. Разпределение на проверките според вида на социалната услуга, в която са извършени	20
4.4. Оказване на методическа подкрепа на доставчиците на социални услуги	23
5. Констатираны нарушения след извършени проверки през 2023 г.	25
5.1 Проверки по сигнал.....	30
6. Издадени задължителни предписания през 2023 г.	31
7. Трудности при осъществяване на контролната дейност на АКСУ през 2023 г.	32
7.1. Оперативни затруднения	32
7.2. Трудности, свързани с връчването на заповедта за проверка/осигуряването на достъп до обекта на проверката.....	34
7.3. Трудности свързани с предоставянето на информация/документация от страна на доставчика и затруднения в отразяването на информация от проверки в констативните протоколи	35
8. Обобщение	36

Списък на таблиците

Таблица 1. Разпределение на становищата според вида на социалната услуга.....	7
Таблица 2. Извършени проверки според районите за планиране в България.	10
Таблица 3. Разпределение на проверките през 2023 г. по области.	11
Таблица 4. Брой и видове извършени планови проверки през 2023 г.	13

Таблица 5. Брой и видове извършени извънредни проверки през 2023 г.....	16
Таблица 6. Разпределение на проверките по сигнал в зависимост от източника на финансиране на социалните услуги.	18
Таблица 7. Брой извършени последващи (контролни) проверки през 2023 г.	20
Таблица 8. Брой проверени услуги през 2023 г. по чл. 15 от ЗСУ.	21

Списък на диаграмите

Диаграма 1. Сравнителна диаграма на броя на изразените становища за 2022 г. и 2023 г. ...	8
Диаграма 2. Сравнителна графика за извършените проверки за 2022 г. и 2023 г.	9
Диаграма 3. Процентно разпределение на извършените проверки през 2023 г. според районите за планиране в България.	10
Диаграма 4. Разпределение на проверките през 2023 г. по области.	11
Диаграма 5. Процентно разпределение на проверките в зависимост от начина на финансиране на услугите.....	12
Диаграма 6. Процентно разпределение на извършените проверки според вида им.	13
Диаграма 7. Процентно разпределение на видовете планови проверки извършени през 2023 г.	14
Диаграма 8. Процентно разпределение на видовете извънредни проверки извършени през 2023 г.	17
Диаграма 9. Графика на потвърдени и непотвърдени сигнали.....	18
Диаграма 10. Графика на разпределение на проверките по сигнал, спрямо начина на финансиране на социалните услуги.	19
Диаграма 11. Процентно разпределение на извършените проверки през 2023 г. в комплексно и в самостоятелно предоставяни социални услуги по чл. 15 от ЗСУ.	21
Диаграма 12. Процентно разпределение на извършените проверки в комплексно предоставяни социални услуги в зависимост от начина на предоставяне	21
Диаграма 13. Сравнение на процентното разпределение на проверките извършени през 2022 г. и 2023 г. по видове социални услуги по чл.15 от ЗСУ.....	22
Диаграма 14. Извършени проверки в Домовете по §34. ал. 1 и §35. ал. 1 от Преходните и заключителни разпоредби на ЗСУ за 2022 г. и 2023 г.	23
Диаграма 15. Разпределение на изпратените писма за оказване на методическа подкрепа по видове услуги по чл. 15, т. 1 – т. 10 от ЗСУ.....	24
Диаграма 16. Процентно разпределение на изпратените писма за методическа подкрепа според начина на финансиране на услугата.	25
Диаграма 17. Процентно съотношение на видовете нарушения.	26
Диаграма 18. Сравнителна диаграма на броя извършени проверки и броя на установените в тях нарушения.	31
Диаграма 19. Процентно съотношение на често срещаните организационни трудности. ...	33
Диаграма 20. Процентно разпределение на проблемите свързани с пътуването до обекта на проверка.	33
Диаграма 21. Сравнителна диаграма за 2021 г., 2022 г. и 2023 г. за трудностите, свързани с осигуряването на храна, място за нощувка и др.	34
Диаграма 22. Процентно съотношение на трудностите, свързани с връчването на заповедта за проверка/осигуряването на достъп до обекта на проверка.	35

Диаграма 23. Процентно съотношение на трудностите, свързани с предоставянето на информация/документация от страна на доставчика.36

Използвани съкращения

АКСУ	Агенция за качеството на социалните услуги
АСП	Агенция за социално подпомагане
АУАН	Акт за установяване на административно нарушение
ДДД	Делегирани от държавата дейности
КМЛСУ	Контрол, мониторинг и лицензиране на социалните услуги
ЗП	Задължително предписание
ЗСУ	Закон за социалните услуги
ИД	Изпълнителен директор
ИОП	Индивидуална оценка на потребностите
ИПП	Индивидуален план за подкрепа
КП	Констативен протокол
НКСУ	Наредба за качеството на социалните услуги
ПЗР	Преходни и заключителни разпоредби
СУ	Социална/и услуга/и

1. Въведение

Настоящият отчет съдържа информация и данни за дейността на Агенцията за качество на социалните услуги (АКСУ), осъществена през 2023 г. в изпълнение функциите на администрацията, свързани с мониторинг и контрол на социалните услуги предоставяни на територията на страната.

Отчетът е изготвен в изпълнение на регламента на чл. 54, ал. 1 от Наредбата за качеството на социалните услуги (НКСУ) и съдържа оперативна и аналитична информация, групирана в следните категории данни:

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

В своята цялост документът отразява изчерпателно всички аспекти на дейностите по контрола и мониторинга, а така също отчита и предизвикателствата, съпътстващи реализирането на тези специфични дейности. Наред с посоченото изнесените данни имат за цел да подчертаят активната роля на АКСУ, както и ангажираността ѝ за стимулиране развитието на системата, с цел осигуряване на качествени и ефективни социални услуги.

Оперативните действия по осъществяване мониторинг и контрол над дейността по предоставянето на социалните услуги се ръководи от специализирано звено - Дирекция „Контрол, мониторинг и лицензиране на социалните услуги“ (КМЛСУ), в състава на което са включени шест отдела, съответстващи по обхват на районите за планиране в Р България (отдел „Северозападен“, отдел „Северен централен“, отдел „Североизточен“, отдел „Югоизточен“, отдел „Южен централен“, отдел „Югозападен“).

За обезпечаване на дейностите, свързани с лицензирането на доставчиците на социални услуги е структуриран отдел „Лицензиране“, а за дейностите, обхващащи анализиране на резултатите от контролната дейност на администрацията, подготовката на годишния анализ за състоянието и ефективността на социалните услуги, както и обобщаване отчетите на доставчиците на социални услуги – отдел „Анализи“.

2. Резюме

Основни аспекти, разгледани и анализирани в контекста на контролната дейност на Агенцията за качеството на социалните услуги и обхванати в настоящия отчет:

- **Становища** - през 2023 г. АКСУ е изразила общо 77 становища за предварително одобрение, като 71 от тях са за създаване на 73 нови социални услуги, а останалите 6 становища, са във връзка с предварително одобрение за промяна на адрес на социална услуга. 69 от становищата са изразени въз основа на представено от общината описание на социалната услуга, с оглед на осигуряването на стандартите за качество, определени в НКСУ. В 2 от случаите е било необходимо да се извърши проверка на място за установяване на обстоятелства, посочени от общината в описанието на социалната услуга.

- **Извършени проверки** - общият брой на извършените проверки и изготвените констативни протоколи е 951, като обекти на проверките са били 966 социални услуги, 1 община и в 2 дирекции „Социално подпомагане“.

Проверените през 2023 г. социални услуги, делегирани от държавата дейности (ДДД), финансирани със средства от държавния или общинския бюджет са 738 бр., и те съставляват 78% от всички извършени проверки през годината. Тяхното разпределение е както следва:

- социални услуги ДДД, управлявани от общини – 552 бр.
 - социални услуги ДДД, възложени за управление на частни доставчици – 186 бр.
- Останалите извършени проверки са:
- на социални услуги с изцяло частно финансиране – 202 бр.
 - на социални услуги финансирани със средства от Национални програми – 4 бр.
 - на социални услуги със смесено финансиране (общинско и частно) – 3 бр.
 - за съответствието с изискванията на Закона за социалните услуги и нормативните актове по неговото прилагане на дейността на общините и териториалните структури на Агенцията за социално подпомагане – 3 бр.
 - на социални услуги финансирани със средства по оперативните програми на Европейския съюз – 1 бр.

Общият брой на извършените планови проверки през отчетния период е 543, извънредните проверки са 378 бр., а последващите (контролни) – 30 бр.

В рамките на извършените 951 проверки през 2023 г. са обхванати 2437 социални услуги по чл. 15, т. 1 – т. 10 от ЗСУ. По-голямата част от проверките (93%) са осъществени в услуги, които се предоставят комплексно, а останалите 7% в такива, които се предоставят самостоятелно (159 социални услуги). С цел информиране на доставчиците за установеното в рамките на осъществяваната контролна дейност АКСУ е изпратила 607

писма за изпращане на констативни протоколи, обхващащи общо 1815 социални услуги по чл. 15 от ЗСУ¹.

За периода са изпратени 82 бр. писма за методическа подкрепа, обхващащи общо 258 социални услуги по чл. 15 от ЗСУ².

- **Констатирани пропуски** - от 951 извършени проверки в 339 не са констатирани пропуски при прилагането на нормативните разпоредби в областта на социалните услуги. При останалите 612 проверки (64%), проверяващите екипи са констатирани от 1 до 7 бр. пропуски, като общия им брой е 1303³ и най-общо могат да бъдат обединени в следните групи:

1. Нарушения свързани с общата документация – установени при 294⁴ проверки.
2. Нарушения свързани със средата на предоставяне – установени при 211⁴ проверки.
3. Нарушения, свързани с разходването на средства от държавния бюджет – установени при 27⁴ проверки.
4. Нарушения свързани с потребителите – установени при 182⁴ проверки.
5. Нарушения свързани със служителите – установени при 192⁴ проверки.
6. Нарушения свързани със социалната работа и/или документацията свързана с нея – установени при 312⁴ проверки.
7. Нарушения свързани с лицензирането – установени при 85⁴ проверки.

- **Издадени задължителни предписания** - през 2023 г. са издадени общо 32 бр. задължителни предписания, като 24 от тях са вследствие на установени нарушения в услугите след извършване на проверка (11 СУ, които се финансират със средства от държавния бюджет и 13 СУ, които са с частно финансиране). Останалите 8 задължителни предписания са издадени на общини във връзка с чл. 112, ал. 3 от ЗСУ (6 общини не са предоставили годишен отчет за услугите, които се предоставят на територията им) и чл. 113, ал. 2 (2 общини не са предоставили годишен анализ за състоянието и ефективността на услугите, които се предоставят на територията им).

- **Дейност по лицензиране** - През 2023 г. не са предприемани действия по отнемане на лицензи на доставчици на социални услуги.

- **Трудности при извършване на контролната дейност** – част от срещаните трудности при осъществяването на проверките са:

- Трудности, свързани с връчването на заповедта за проверка/осигуряването на достъп до обекта на проверката – 64% от служителите срещат проблеми;
- Трудности свързани с предоставянето на информация/документация от страна на доставчика – 87% от служителите срещат проблеми;

¹ В едно писмо за изпращане на протокол може да има приложени повече от 1 констативен протокол.

² В едно писмо за методическа подкрепа може да е оказана такава за повече от 1 социална услуга, която се предоставя от съответния доставчик.

³ При една проверка може да се констатира повече от един вид нарушение.

⁴ При една проверка може да се установи повече от 1 нарушение от съответния вид.

- Затруднения в отразяването на информация от проверки в констативните протоколи – 38% от служителите срещат проблеми.
- Трудности с организационните дейности по проверката – 15% от служителите срещат проблеми;
- Трудности, свързани с пътуването до обекта на проверката – 60% от служителите срещат проблеми;
- Трудности, свързани с осигуряването на храна, място за нощувка и др. – 58% от служителите срещат проблеми;

3. Изразени становища за предварително одобрение през 2023 г.

Предварителното одобрение е елемент от процедурата за създаване на социални услуги, които се финансират от държавния бюджет. Тази процедура е нормативно регламентирана от Закона за социалните услуги и свързаните с него актове. Целта на предварителното одобрение е извършването на преценка съответствието на социалната услуга със стандартите за качество, определени в НКСУ.

Тенденцията наблюдавана през 2022 г., по отношение искане на предварително одобрение за социални услуги със стари наименования (преди влизането в сила на ЗСУ), се запазва. Причина за това е, че Националната карта на социалните услуги все още не е приета.

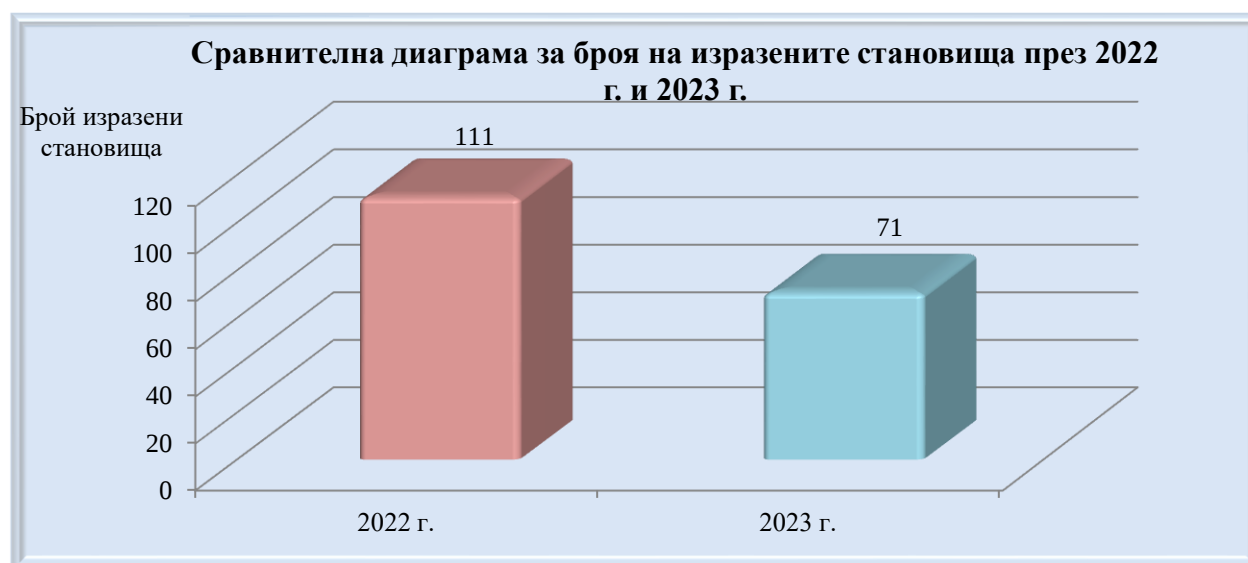
В таблицата по-долу е представена обобщена информация за броя на дадените становища според вида на социалната услуга.

Таблица 1. Разпределение на становищата според вида на социалната услуга.

<i>Вид услуга</i>	<i>Брой</i>
Дневен център за деца и пълнолетни с увреждания (с приоритет епилепсия)	1
Дневен център за деца и/или пълнолетни лица с тежки множествени увреждания	1
Дневен център за деца и/или пълнолетни лица с увреждания	3
Дневен център за подкрепа на деца и/или младежи с тежки увреждания и техните семейства	1
Дневен център за подкрепа на деца с увреждания и техните семейства	7
Дневен център за пълнолетни лица с тежки множествени увреждания	5
Дневен център за пълнолетни лица с увреждания	3
Защитено жилище за лица с психични разстройства	2
Защитено жилище за лица с умствена изостаналост	2
Наблюдавано жилище	5
Общностен център за деца и семейства	3
Преходно жилище	2

Преходно жилище за деца	1
Приют	2
Център за временно настаняване	1
Център за работа с деца на улицата	2
Център за настаняване от семеен тип за деца без увреждания	2
Център за настаняване от семеен тип за деца и/или младежи с увреждания	1
Център за настаняване от семеен тип пълнолетни лица с психични разстройства	4
Център за настаняване от семеен тип пълнолетни лица с умствена изостаналост	5
Център за настаняване от семеен тип пълнолетни лица с физически увреждания	1
Център за обществена подкрепа	9
Център за обществена подкрепа със спешен прием	1
Център за работа с деца на улицата	2
Център за социална рехабилитация и интеграция	7
Общо	73

При сравнение на данните с тези, отчетени през 2022 г., когато са издадени 111 становища, се отчита спад с 36% на изразените такива за разкриване на нови социални услуги на територията на страната, които се финансират със средства от държавния бюджет.



Диаграма 1. Сравнителна диаграма на броя на изразените становища за 2022 г. и 2023 г.

През 2023 г. най-голям брой становища са изразени за разкриване на Центрове за обществена подкрепа – 9 бр., а през 2022 г. най-голям е бил броят на становищата за

създаване на Центрове за настаняване от семеен тип за пълнолетни лица с умствена изостаналост и Центрове за настаняване от семеен тип за пълнолетни лица с психични разстройства. Това се дължи на процесите по закриване на девет специализирани институции за пълнолетни лица с увреждания (4 дома за пълнолетни лица с умствена изостаналост и 5 дома за пълнолетни лица с психични разстройства) и респективно създаването на подходяща среда за извеждане на част от потребителите.

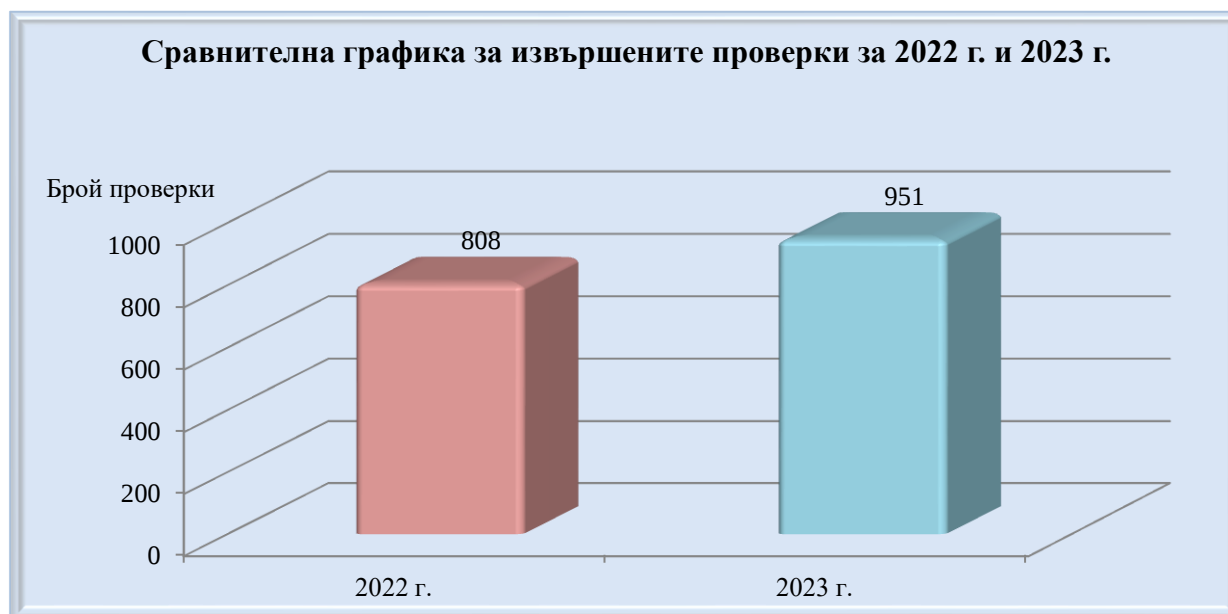
4. Извършени проверки през 2023 г.

При извършването на контролната дейност (планиране на проверките), АКСУ се стреми да съблюдава нормативните изисквания, а така също и да прилага гъвкави подходи за адаптиране към динамичните процеси и реформи в системата на социалните услуги, произтичащи от стратегическите планове и политики.

4.1. Общи данни за извършените проверки

Общият брой на извършените проверки и изготвените констативни протоколи през 2023 г. е 951. Проверките са осъществени в 966 социални услуги, 1 община и в 2 дирекции „Социално подпомагане“.

За сравнение – през 2022 г. броят на извършените проверки е 808, като за 2023 г. се отчита ръст с 18%.



Диаграма 2. Сравнителна графика за извършените проверки за 2022 г. и 2023 г.

Разпределението на извършените проверки по райони за планиране, съответстващи на наименованията на регионите за планиране от ниво 2, съгласно чл. 4, ал. 3 от Закона за регионалното развитие, е показано в Таблица 2.

Таблица 2. Извършени проверки според районите за планиране в България.

Район	Общ брой проверки
Северозападен	135
Северен централен	188
Североизточен	116
Югоизточен	140
Южен централен	160
Югозападен	212

Както и през 2022 г. най-много проверки на социални услуги са извършени в Югозападен район, предвид факта, че в този район концентрацията на социални услуги е най-голяма.



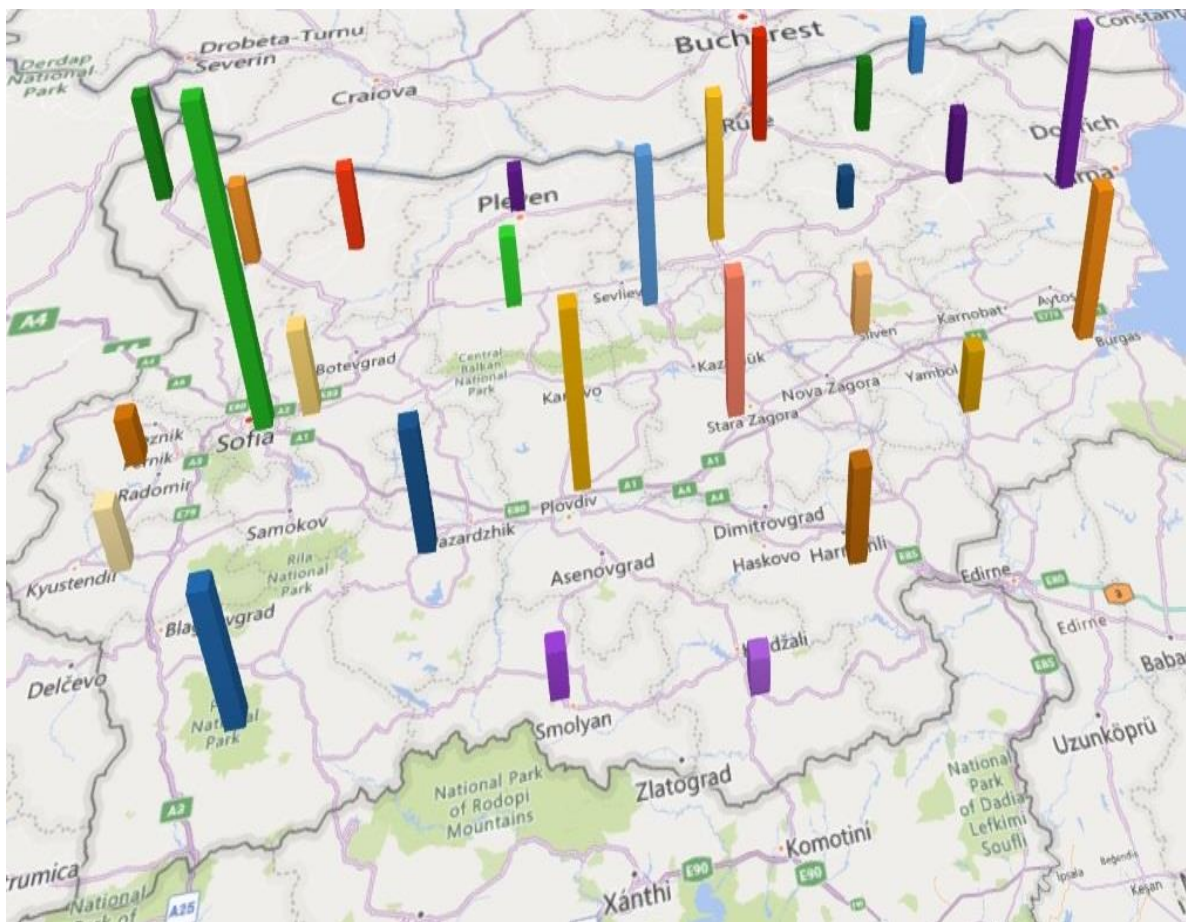
Диаграма 3. Процентно разпределение на извършените проверки през 2023 г. според районите за планиране в България.

Разпределението на проверките по области е представено в таблицата и диаграмата по-долу.

Таблица 3. Разпределение на проверките през 2023 г. по области.

Област	Брой проверки
Благоевград	44
Бургас	51
Варна	58
Велико Търново	51
Видин	38
Враца	29
Габрово	52
Добрич	18
Кърджали	12
Кюстендил	21
Ловеч	25
Монтана	28
Пазарджик	41
Перник	16
Плевен	15

Област	Брой проверки
Пловдив	59
Разград	26
Русе	40
Силистра	20
Сливен	21
Смолян	16
Софийска област	29
София град	102
Стара Загора	47
Търговище	13
Хасково	32
Шумен	26
Ямбол	21



Диаграма 4. Разпределение на проверките през 2023 г. по области.

Обобщен отчет на резултатите от контролната дейност на Агенцията за качеството на социалните услуги за 2023 г.

В обхвата на проверките са включени социални услуги с различни източници на финансиране.

Проверените през 2023 г. социални услуги, делегирани от държавата дейност (ДДД), финансирани със средства от държавния или общински бюджет са 738 бр. (78% от всички проверки за 2023 г.). Те са разпределени както следва:

- на социални услуги ДДД, управлявани от общините – 552 бр.
- на социални услуги ДДД, възложени за управление на частни доставчици – 186 бр.

Останалите проверки са:

- на социални услуги с изцяло частно финансиране – 202 бр.
- на социални услуги финансирани със средства от Национални програми – 4 бр.
- на социални услуги със смесено финансиране (общинско и частно) – 3 бр.
- за съответствието с изискванията на Закона за социалните услуги и нормативните актове по неговото прилагане на дейността на общините и териториалните структури на Агенцията за социално подпомагане – 3 бр.
- на социални услуги финансирани със средства по оперативните програми на Европейския съюз – 1 бр.



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

4.2. Разпределение на проверките според основанията за извършването им

Видът и обхватът на проверките са подробно регламентирани в Наредбата за качеството на социалните услуги (чл. 36, ал. 2). Най-общо проверките се делят на 3 вида:

- периодични или тематични, извършвани съобразно годишен план (планови);
- извънредни;
- последващи (контролни).

Броят на плановите проверки през 2023 г. е 543, извънредните са 378 бр. и последващи (контролни) – 30 бр.



Диаграма 6. Процентно разпределение на извършените проверки според вида им.

4.2.1. Планови проверки

Общият брой на извършените планови проверки е 543 бр., от общо планирани за 2023 г. - 615 проверки. Отчетеният по-нисък ръст на извършените проверки се дължи на извършена актуализация в Годишният план за контролната дейност, който от своя страна е продиктуван от оптимизиране на финансовите средства по утвърдения бюджет на Агенцията за качеството на социалните услуги. В таблиците и диаграмите по-долу е представена подробна информация за вида на извършените планови проверки.

Таблица 4. Брой и видове извършени планови проверки през 2023 г.

Вид проверка	Брой
Периодична комплексна проверка (услуги в които е осъществявана контролна дейност през 2021 г.)	69
Периодична тематична във връзка с предприетите действия съобразно дадените методически насоки	165

Тематична проверка (в Дневни центрове, които не са включвани в обхвата на контролната дейност от създаването на АКСУ)	141
Тематична проверка във връзка с изпълнение на задълженията на общината, регламентирани в §35, ал. 2 от Преходните и заключителни разпоредби (ПЗР) на ЗСУ (документални проверки)	81
Тематична проверка (в Домовете за стари хора във връзка с изпълнение изискванията на §35, ал. 3 от ПЗР на ЗСУ)	81
Тематична проверка (в социалната услуга „Резидентна грижа“)	6
Общо	543



Диаграма 7. Процентно разпределение на видовете планови проверки извършени през 2023 г.

През 2023 г. са планирани и осъществени проверки в социални услуги, които са били обект на проверка и през предходни години, като целта на този подход е не само

проследяване на съответствието на тези услуги със стандартите за качество, но и анализирането на динамиката и посоката, в която се развиват.

Най-голям дял планови проверки (30%) са извършени във връзка с предприетите действия съобразно дадени методически насоки, за да се проследи степента на изпълнение на отправените препоръки. Анализът на данните показва, че 84% от доставчиците (138 проверки) са спазили сроковете и са предприели действия по изпълнение на методическите насоки. При 15 проверки (9%) насоките са изпълнени частично. При 10 от проверките (6%) доставчиците не са изпълнили методическите насоки, като в тези случаи, в зависимост от сериозността на пропуските са издавани задължителни предписания – 6 бр. Указвана е методическа подкрепа на място на 2 доставчика, като са разяснени действията, които следва да бъдат предприети. В други 2 случая са издавани нови методически насоки.

Друг вид проверки са извършени в услуги предоставяни от лицензирани частни доставчици и общини, в които е осъществявана контролна дейност през 2021 г. Броят им е 69 – (13%) от плановите проверки. Изборът е продиктуван от приетата Наредба за качеството на социалните услуги, в сила от 01.07.2022 г., както и предвид анализирани резултати от осъществена контролна дейност през 2022 г., отнасящи се до дублиране на дейности за подкрепа, предоставяни от различни видове социални услуги. Този тип проверки са извършени основно в дневни центрове за деца и/или младежи с увреждания, дневни центрове за пълнолетни с увреждания и центрове за настаняване от семеен тип, както за деца с и без увреждания, така и за пълнолетни с увреждания.

Агенцията е планирала и осъществила проверки и в Дневни центрове, които не са включвани в обхвата на контролната дейност от създаването на АКСУ (141 броя или 26 % от всички планови проверки). Изборът на този тип проверки е мотивиран отново от приетата Наредба за качеството на социалните услуги, в сила от 01.07.2022 г., в частност прилагането на §1, ал. 1-8 от Преходните и заключителни разпоредби, както и предвид анализирани резултати от осъществената контролна дейност през 2022 г. и отнасящи се до дублиране на дейности за подкрепа, предоставяни от различни видове социални услуги. Към този вид спадат и извършените 36 планови, комплексни и тематични проверки в дневни центрове за стари хора. Обобщената информация е послужила за анализиране на резултатите и проследяване на предприетите от доставчиците действия за привеждане в съответствие на предоставяните от тях социални услуги, по-добро разбиране за ефективността на предоставяните социални услуги и възможностите за оптимизация на ресурсите за подкрепа на възрастните хора.

През отчетната година АКСУ е извършила и 81 документални проверки на плановите за реформиране на Домовете за стари хора, във връзка с изпълнение на задълженията на общините, регламентирани в §35, ал. 2 от ПЗР на ЗСУ, като след приключването им, са осъществени и проверки в самите домове, за да се проследи до каква степен се спазват плановите и сроковете упоменати в тях.

Последните планови проверки (6 бр. – 1%) са осъществени в социални услуги „Резидентна грижа“, поради отчетена висока степен на риска по отношение качеството на предоставяната услуга и спазване правата на потребителите.

4.2.2. Извънредни проверки

Извънредните проверки се извършват без предварително уведомяване на доставчика на социални услуги. Такъв тип проверки се осъществяват при новолицензирани или новосъздадени социални услуги, по сигнал и други обстоятелства.

В таблиците и диаграмите по-долу е изведена подробна информация за вида на извършените извънредни проверки.

Таблица 5. Брой и видове извършени извънредни проверки през 2023 г.

<i>Вид проверка</i>	<i>Брой</i>
Извънредна комплексна на новолицензирана СУ	21
Извънредна комплексна на новосъздадена СУ	36
Извънредна комплексна проверка на място за установяване на обстоятелства, посочени в представеното от кандидата описание на социалната услуга	4
Други извънредни комплексни проверки	113
Извънредна тематична на новолицензирана СУ	31
Извънредна тематична на новосъздадена СУ	13
Извънредна тематична проверка на място за установяване на обстоятелства, посочени в представеното от кандидата описание на социалната услуга	6
Други извънредни тематични	46
Извънредна тематична по сигнал	105
Извънредна комплексна по сигнал	3
<i>Общо</i>	<i>378</i>



Диаграма 8. Процентно разпределение на видовете извънредни проверки извършени през 2023 г.

Иницирираните проверки по сигнал през изминалата 2023 г. са 108 бр., което представлява 11% от всички извършени проверки за годината. В сравнение с 2022 г. те са били 116 бр. (14%).

Проверките по сигнал са 29% от общия брой на извънредните проверки.

Изцяло потвърдените сигнали за нередности са отчетени в 15 социални услуги. Това са 14% от всички подадени сигнали и жалби през годината. В 19 бр. (17%) социални услуги се сигналите се потвърждават частично. Най-голям е броят на непотвърдените сигнали – 74 бр., т.е. 69% са идентифицирани като неоснователни.



Диаграма 9. Графика на потвърдени и непотвърдени сигнали.

Разпределение на проверките по сигнал, в зависимост от източника на финансиране на социалните услуги е представено в таблицата и диаграмата по-долу:

Таблица 6. Разпределение на проверките по сигнал в зависимост от източника на финансиране на социалните услуги.

<i>Източник на финансиране</i>	<i>Брой потвърдени</i>	<i>Брой частично потвърдени</i>	<i>Брой непотвърдени</i>	<i>Общ брой</i>
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



Диаграма 10. Графика на разпределение на проверките по сигнал, спрямо начина на финансиране на социалните услуги.

От постъпилите сигнали, най-голям е дялът на сигналите за социални 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%).

През 2023 г., както и през предходните години, най-голям дял са проверките по сигнал в социални услуги, предоставяни на пълнолетни лица. Забелязва се постепенно намаляване 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 засилване на мониторинга на качеството на тези услуги.

Останалите извършени извънредни проверки са:

- комплексна или тематична на новолицензирана или новосъздадена социална услуга, в съответствие с чл. 115, ал. 1 и ал. 2 от ЗСУ – 101 бр. (27% от всички извънредни проверки);
- комплексна или тематична проверка на място за установяване на обстоятелства, посочени в представеното от кандидата описание на социалната услуга обстоятелствата, в съответствие с чл. 150, ал.5 от ЗСУ – 10 бр. (2% от всички извънредни проверки);
- други комплексни или тематични проверки, в съответствие с чл. 37, ал. 4, т.1, т. 2 и т. 4 от НКСУ – 159 бр. (42% от всички извънредни проверки).

4.2.3. Последващи (контролни) проверки

Последваща проверка на доставчиците на социални услуги се извършва за установяване изпълнението на дадени задължителни предписания от Агенцията за качеството на социалните услуги.

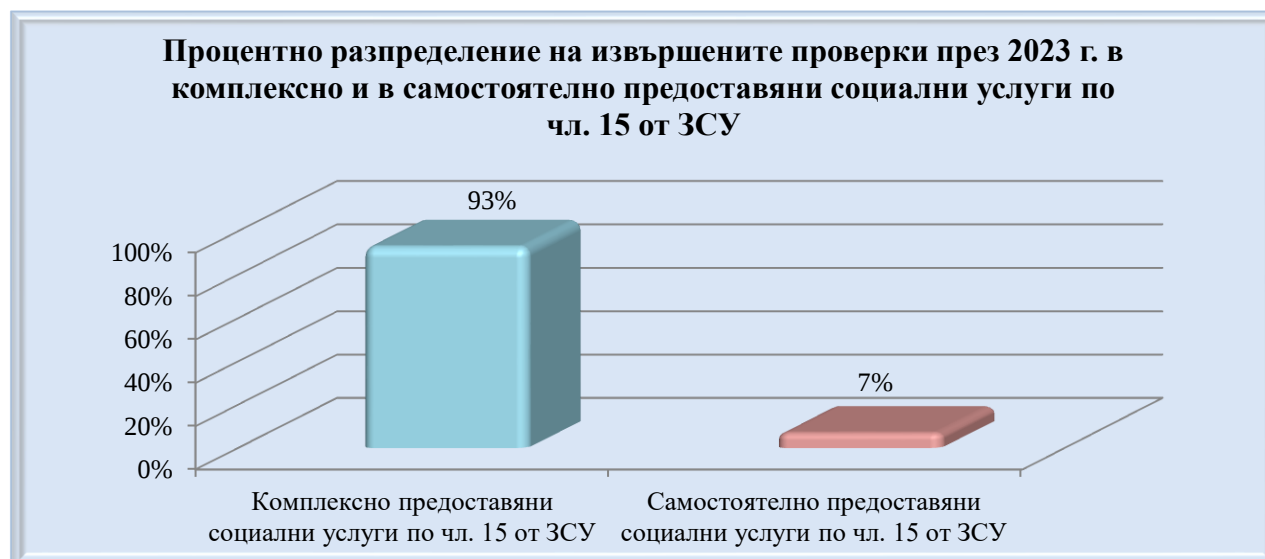
Таблица 7. Брой извършени последващи (контролни) проверки през 2023 г.

<i>Вид проверка</i>	<i>Брой</i>
Последваща (контролна) тематична	30

При 17 от проверките е установено, че доставчиците са изпълнили изцяло дадените задължителни предписания. В останалите 13 проверки, предписанията са изпълнени частично (в 8 СУ) или не са изпълнени (в 5 СУ). В последните 5 случая АКСУ е удължила срока на предписанията. Сроковете за реакция са между 45 дни и 3 месеца, като в по-голямата част (77%) от случаите е възприето срокът да бъде удължен с 3 месеца. Фактът, че по голямата част (83%) от задължителните предписания са изпълнени или частично изпълнени е показател, че доставчиците се стремят към спазване на нормативната уредба, а това от своя страна би могло да доведе до повишаване на качеството и ефективността на услугите.

4.3. Разпределение на проверките според вида на социалната услуга, в която са извършени

В рамките на извършените 951 проверки през отчетната 2023 г. са обхванати 2 437 социални услуги по чл. 15, т.1 – т. 10 от ЗСУ. По-голямата част от проверките са осъществени в услуги, които ги предоставят комплексно, съобразно горесцитираното основание.



Диаграма 11. Процентно разпределение на извършените проверки през 2023 г. в комплексно и в самостоятелно предоставяни социални услуги по чл. 15 от ЗСУ.

Проверени са 159 социални услуги по чл. 15 от ЗСУ, които се предоставят самостоятелно. От тях 152 бр. се ръководят от частни доставчици, които притежават лиценз за конкретната услуга. Останалите са социални услуги, делегирани от държавата дейности, в т.ч. 4 са „асистентска подкрепа“ и отделно 3 финансирани по програми.

Проверките извършени в комплексно предоставяни услуги са 792, в които се предоставят общо 2278 социални услуги по чл. 15 от ЗСУ. Те включват резидентни услуги (Център за настаняване от семеен тип, Дом за пълнолетни лица с увреждания, Дом за стари хора и др.), дневни центрове и други социални услуги (Център за обществена подкрепа, Център за социална рехабилитация и интеграция и др.).



Диаграма 12. Процентно разпределение на извършените проверки в комплексно предоставяни социални услуги в зависимост от начина на предоставяне

При по-голяма част от извършените проверки на комплексно предоставяни услуги, най-голям дял имат услугите от резидентен тип включващ различни целеви групи (деца, младежи, пълнолетни лица и възрастни хора, съответно без увреждания и такива с увреждания или нужда от чужда помощ).

За разлика от резидентните услуги където целевите групи са разнородни, при дневните центрове (изключение правят тези за стари хора), предлагат социални услуги изцяло насочени към потребители с увреждания.

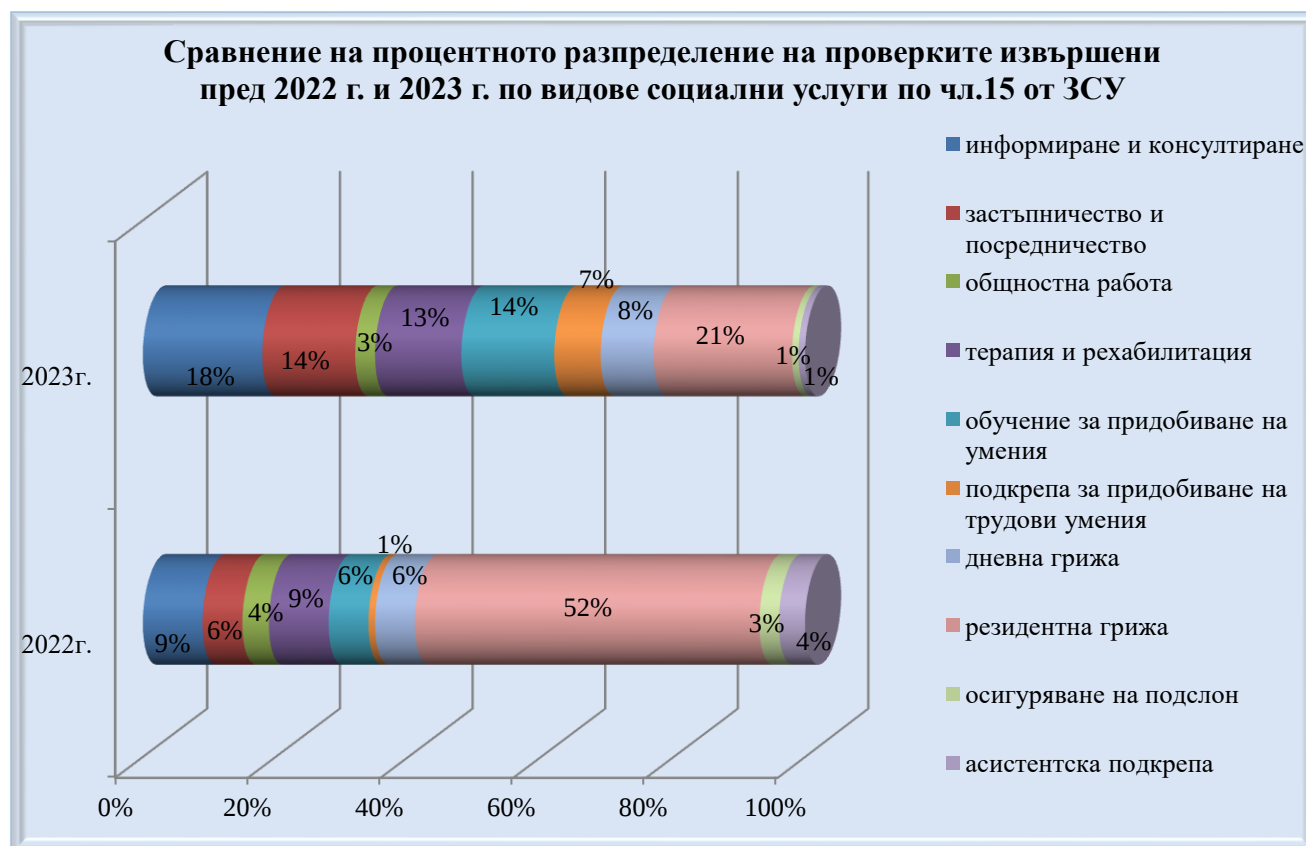
В таблица 9 са представени детайлно проверените услуги по чл. 15 от ЗСУ и начина им на предоставяне – комплексно или самостоятелно.

Таблица 8. Брой проверени услуги през 2023 г. по чл. 15 от ЗСУ.

Видове услуги по чл.15, т.1 – т.10 от ЗСУ за 2023г.	Комплексно предоставяни социални услуги	Самостоятелно предоставяни социални услуги	Общо
---	---	--	------

Информирание и консултиране	426	13	439
Застъпничество и посредничество	336	1	337
Общностна работа	69	4	73
Терапия и рехабилитация	295	11	306
Обучение за придобиване на умения	335	6	341
Подкрепа за придобиване на трудови умения	177	0	177
Дневна грижа	188	0	188
Резидентна грижа	428	91	519
Осигуряване на подслон	22	2	24
Асистентска подкрепа	2	31	33
Общо	2278	159	2437

Наблюдава се значителен ръст на проверени услуги по чл. 15 от ЗСУ спрямо 2022 г., което се дължи на необходимостта от извършването на мониторинг по спазването на Преходните и заключителни разпоредби на НКСУ.

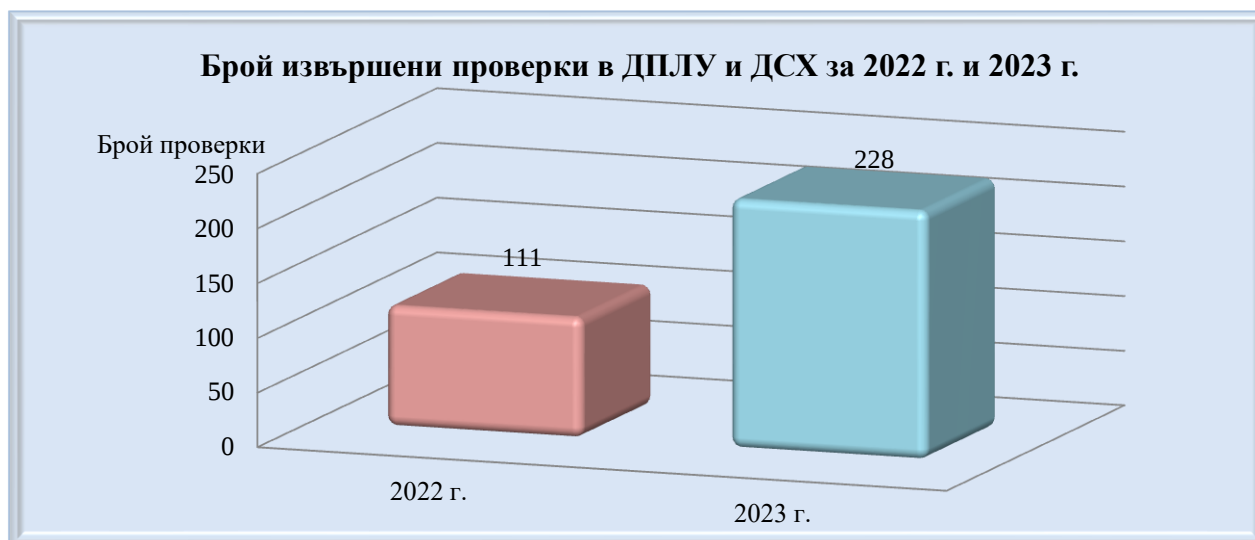


Диаграма 13. Сравнение на процентното разпределение на проверките извършени през 2022 г. и 2023 г. по видове социални услуги по чл.15 от ЗСУ.

Въпреки че се отчита намаляване на процентното съотношение спрямо общия брой проверени услуги през 2023 г., социалните услуги от резидентен тип продължават да представляват най-голям дял от извършваните проверки.

Значително се увеличава броя на проверените услуги „информирание и консултиране“ - от 86 бр. за 2022 г. до 439 бр. през 2023 г. Съществено е увеличението в социалните услуги „застъпничество и посредничество“, „терапия и рехабилитация“, „обучение за придобиване на умения“ и „подкрепа за придобиване на трудови умения“ и „дневна грижа“, където се наблюдава тройно увеличение в данните за проверени социални услуги. Важно е да се отбележи, че тези услуги често се предоставят комплексно, съгласно изискванията на Наредбата за качеството на социалните услуги.

В социалните услуги по §34, ал. 1 и §35, ал. 1 от Преходните и заключителни разпоредби на ЗСУ – Домове за пълнолетни лица с увреждания и Домове за стари хора, през 2023 г. извършените проверки са 228 бр., което е над два пъти повече в сравнение с 2022 г. когато броят на проверките е бил 111 бр. През 2023 г. по-голямата част от проверките (162 бр., от които 81 бр. документални) са извършени с цел наблюдение на процеса на реформиране на Домовете за стари хора, както е предвидено в §35, ал. 2 и ал. 3 от Закона за социалните услуги (ЗСУ).



Диаграма 14. Извършени проверки в Домовете по §34, ал. 1 и §35, ал. 1 от Преходните и заключителни разпоредби на ЗСУ за 2022 г. и 2023 г.

4.4. Оказване на методическа подкрепа на доставчиците на социални услуги

За повишаване на качеството и ефективността в проверените социални услуги, Агенцията за качеството на социалните услуги предоставя методическа подкрепа за прилагане на стандартите за качество и критериите към тях, които да подпомогнат доставчиците при предоставянето на услугите.

През изминалата 2023 г. АКСУ е подготвила 607 писма до доставчици, които са били обект на проверка по предоставяни от тях общо 1815 социални услуги по чл. 15 от ЗСУ⁵ (103 предоставяни самостоятелно и 1712 - комплексно). В рамките на самите проверки, доставчиците са подпомагани с предоставяне на методическа подкрепа на място.

За отчетният период са изпратени 82 бр. писма с методически насоки, обхващащи общо 258 социални услуги по чл. 15 от ЗСУ⁶.

Разпределението на изпратените писма за оказване на методическа подкрепа по видове услуги по чл. 15, т. 1 – т. 10 от ЗСУ е показано в диаграмата по-долу.



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

Както и през 2022 г., така и през отчетната година се наблюдава правопрпорционална зависимост между броя извършени проверки и изпратените писма за оказване на методическа подкрепа.

На доставчици на социални услуги, които се финансират със средства от държавния бюджет са изпратени 55 писма за методическа подкрепа (45 бр. се управляват от общини и 10 бр. са възложени за управление на частни доставчици). 27 писма са изпратени на доставчици, управляващи социални услуги с изцяло частно финансиране.

⁵ В едно писмо за изпращане на протокол може да има приложени повече от 1 констативен протокол.

⁶ В едно писмо за методическа подкрепа може да е оказана такава за повече от 1 социална услуга, която се предоставя от съответния доставчик.



Диаграма 16. Процентно разпределение на изпратените писма за методическа подкрепа според начина на финансиране на услугата.

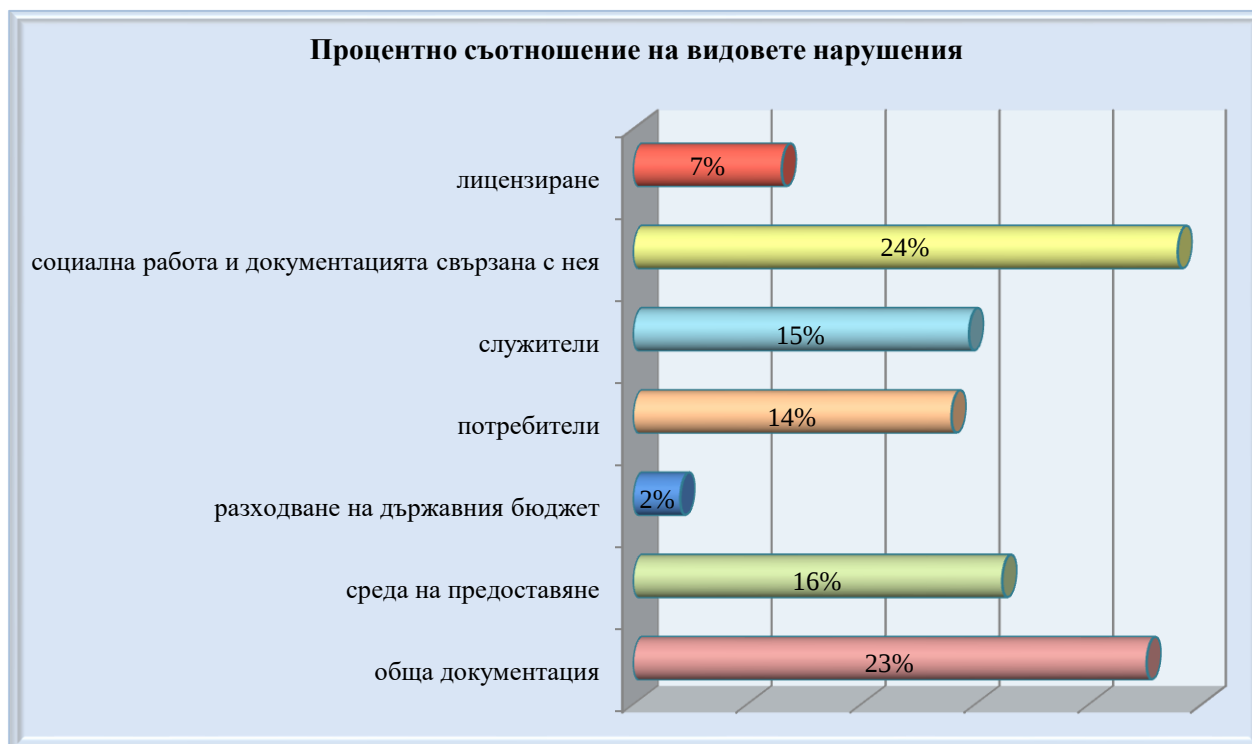
В сравнение с 2022 г., когато броят на изпратените писма за методическа подкрепа е 256, през 2023 г. те са 82 бр., което е значителен спад с 68%, дължащ се както на оказаната методическа подкрепа на място от екипите, извършили проверките, така и на предприетите от доставчиците действия по привеждане в съответствие на предоставяните от тях услуги с нормативната уредба, съобразявайки се с дадените преди това методически насоки.

5. Констатирани нарушения след извършени проверки през 2023 г.

Във връзка с мониторинга по привеждане на социалните услуги в съответствие с нормативните изисквания в НКСУ, анализът на данните сочи, че по-голяма част от доставчиците на социални услуги са спазили допълнително определеният срок (01.07.2023 г.), т.к. се отчита намаляване на констатираните пропуски с 41% след тази дата.

От 951 извършени проверки в 339 не са констатирани пропуски. При останалите 612 проверки (64%), проверяващите екипи са констатирали от 1 до 7 бр. пропуски, като общия им брой е 1303⁷ и могат да бъдат групирани в следните видове:

⁷ При една проверка може да се констатира повече от един вид нарушение.



Диаграма 17. Процентно съотношение на видовете нарушения.

1. Нарушения свързани с общата документация: При 294⁸ проверки са установени нарушения, като най-често се срещат нередности с:
 - Регистър на потребителите – липса на регистър на потребителите; липса на данни за услугите по чл. 15 които ползват потребителите и др. (при 57 проверки);
 - Документи свързани с безопасност и сигурност – няма разработени: План за защита при бедствия и аварии, Програма за превенция и план за действие при възникване на епидемична ситуация, Пожарно досие и др.; не са установени поставени пожарогасители, както и евакуационен план, обозначен аварийен изход и евакуационно осветление и др. (при 58 проверки);
 - Програма за развитие на качеството – липсва разработена; липсва яснота относно задължението за комплексно предоставяне на социални услуги и др. (при 44 проверки);
 - Система за управление на качеството – няма разработена (при 52 проверки);
 - Друга документация свързана с предоставянето на услугите – не е актуализирана в съответствие с НКСУ (писмени правила, политики, процедури и правилници) (при 20 проверки).

Пропуските свързани с липсата на документи, изискуеми по нормативната уредба се дължат най-често на колебания и неразбиране на самите нормативи от страна на

⁸ При една проверка може да се установи повече от 1 нарушение от съответния вид.

доставчиците. Като евентуална причина може да бъде посочен и преходния период, в който се прилагат едновременно нови изисквания за социални услуги, предвидени в ЗСУ и НКСУ и все още запазени стари структури.

2. Нарушения свързани със средата на предоставяне. При 211⁹ проверки са установени нарушения, като най-често се срещат нередности с:

- Достъпна среда:
 - До сградата – липса на асансьори и рампи, стръмни стълби, без парапети, наличие на праг на входа на дворното пространство и други (при 46 проверки);
 - В сградата – няма изградена достъпна среда между етажите в сградата, в която се предоставя услугата; наличие на прагове между помещенията; санитарните помещения не са приспособени за лица със затруднения в придвижването и други (при 79 проверки);
- Материална база – стара и амортизирана материална база; компрометирана мазилка и/или настилка в помещенията; амортизирани и нефункционални помещения и мебели и други (при 71 проверки);
- Санитарно хигиенно състояние (остра и/или специфична неприятна миризма в помещенията, занижено хигиенно състояние, наличие на влага и/или мухъл и др. (при 32 проверки).

Основните проблеми свързани със средата на предоставяне много често се дължат на недостатъчна функционалност на материалната база, ограничени инвестиции в подобрения и неефективна поддръжка в т.ч. и незадоволително ниво на санитарните изисквания, което от своя страна може да доведе до намаляване на качеството на предоставяните услуги. Старите и морално остарели сгради, често изискват ремонти и поддръжка, което в повечето случаи е нерентабилно.

3. Нарушения свързани с разходването на държавния бюджет. При 27¹⁰ проверки са установени нарушения, като най-често се срещат следните нередности:

- допуснато неспазване на разпоредбата от Тарифата за такси на социални услуги, финансирани от държавния бюджет (неправомерно определяне на таксите, не се събират такси и др.);
- съмнения за ефективното разходване на финансовите средства (субсидията, съгласно единния разходен стандарт е оползотворена, въпреки че в услугата няма настанени потребители).

Нарушенията свързани с разходването на държавния бюджет са най-малък дял. Въпреки това кметовете на общините трябва да оказват периодичен контрол и мониторинг на услугите, за да не се допуска злоупотреба с финансови средства.

⁹ При една проверка може да се установи повече от 1 нарушение от съответния вид.

¹⁰ При една проверка може да се установи повече от 1 нарушение от съответния вид.

4. Нарушения свързани с потребителите. Този тип нарушения са установени при 182¹¹ проверки, като най-често се срещат следните нередности:

- Потребители неотговарящи на профила на социалната услуга (при 101 проверки);
- Нарушения свързани с правата на потребителите: ограничено свободно придвижване на потребителите; не е създаден и не функционира Съвет на потребителите; липсват вещи от първа необходимост; потребителите не разполагат с индивидуални шкафове/гардероби или друга мебел за съхранение на личните си вещи и други.; видеонаблюдение в стаите и други (при 33 проверки);
- Потребителите на Резидентна грижа ползват неправомерно повече от 4 ч. услуги в Дневен център (при 11 проверки).

При 30 проверки е установено, че на част от потребителите поставени под запрещение за настойник е определен ръководителя или служител от услугата, което не може да се отчете като нарушение, но е противоречива практика, предполагаща риск от конфликт на интереси.

Установени са случаи, при които потребители не отговарят на профила на предоставяната социална услуга. Това по-често се дължи на затруднения при насочването към друга социална услуга, породено от недостиг на места в социални услуги за лица с увреждания, поради което същото не се отчита за нарушаване на права. Като конкретен пример могат да бъдат посочени услуги за деца с увреждания функционирали в миналото, а впоследствие трансформирани в услуги за пълнолетни лица.

5. Нарушения свързани със служителите. При 192¹² проверки са установени нарушения, като най-често се срещат нередности с:

- Липса на обучения и супервизии (при 43 проверки);
- Квалификация на служителите – част от служителите нямат необходимата квалификация за заеманата от тях длъжност (при 36 проверки);
- Длъжностни характеристики на служителите – не са актуализирани с действащата нормативна уредба; не са посочени специфичните умения, които специалистите трябва да притежават за работа с целевата група; липсват в досиетата на служителите и други (при 34 проверки);
- Работодател на служителите е кмета на общината (при 25 проверки);
- Длъжностно и щатно разписание – не са актуализирани спрямо нормативните изисквания; няма разработени; не са представени на инспекторите (при 20 проверки).

¹¹ При една проверка може да се установи повече от 1 нарушение от съответния вид.

¹² При една проверка може да се установи повече от 1 нарушение от съответния вид.

Човешкият ресурс в социалните услуги е един от най-важните елементи за осигуряване на качествена и ефективна работа с потребителите. За постигане на оптимални резултати, в услугите трябва да има назначени достатъчно на брой служители, а опитът и квалификацията им да бъдат съобразени с потребностите на потребителите. Обученията и супервизиите на служителите работещи в услугите, са от изключително значение за пълноценната и ефективна работа. Професионална и методическа подкрепа, предоставя възможности за непрекъснато повишаване и развитие на уменията и знанията. Това са и най-често срещаните пропуски – липса на обучения и супервизии и част от служителите нямат необходимата квалификация за заеманата от тях длъжност (при 41% от проверките са констатирани тези пропуски).

6. Нарушения свързани със социалната работа и/или документацията свързана с нея. При 312¹³ проверки са установени нарушения, като най-често се срещат нередности с:

- Договори – част от потребителите нямат сключени договори; при потребители поставени под запрещение, част от договорите са подписани само от настойниците ; сключени са преди изготвянето на Индивидуална оценка на потребностите (ИОП) и Индивидуален план за подкрепа (ИПП); не са включени всички реквизити, съгласно нормативните изисквания и други (при 186 проверки);
- ИОП и ИПП – няма изготвени; еднотипни са; не кореспондират с действащата нормативна уредба; не са актуализирани; липсва дата на изготвяне; не са подписани от мултидисциплинарен екип и/или от потребителя и др. (в 174 проверки);
- Мултидисциплинарен екип – няма сформиран; общ за две социални услуги; заповедта не е актуализирана при смяна на член на екипа и други (при 41 проверки).

Разработването на документация, свързана със социалната работа с потребителите затруднява част от доставчиците. Тук се наблюдават и най-голям брой пропуски – 24% от всички установени такива. Качеството и ефективността на услугата до голяма степен зависи от тях – за да се наблюдава работата и напредъка на потребителите (чрез изготвяне и актуализиране на ИОП и ИПП), за да може те да се изготвят качествено (чрез сформирание на мултидисциплинарен екип), за да са регламентирани отношенията между доставчик и потребител и да се спазват правата и на двете страни (чрез подписване на договор).

7. Нарушения свързани с лицензирането – този тип нарушения са установени при 85¹⁴ извършени проверки, като най-често се срещат нередности с:

- Необходимост от допълнителни лицензи (при 29 проверки);

¹³ При една проверка може да се установи повече от 1 нарушение от съответния вид.

¹⁴ При една проверка може да се установи повече от 1 нарушение от съответния вид.

➤ Не е спазен срока за уведомяване за стартиране/прекратяване на дейността (при 51 проверки);

5.1 Проверки по сигнал

От всички 951 извършени проверки през 2023 г., 108 са по сигнал. В случаите, когато са потвърдени обстоятелствата посочени в сигналите, проверяващите екипи са констатирани 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 в 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;

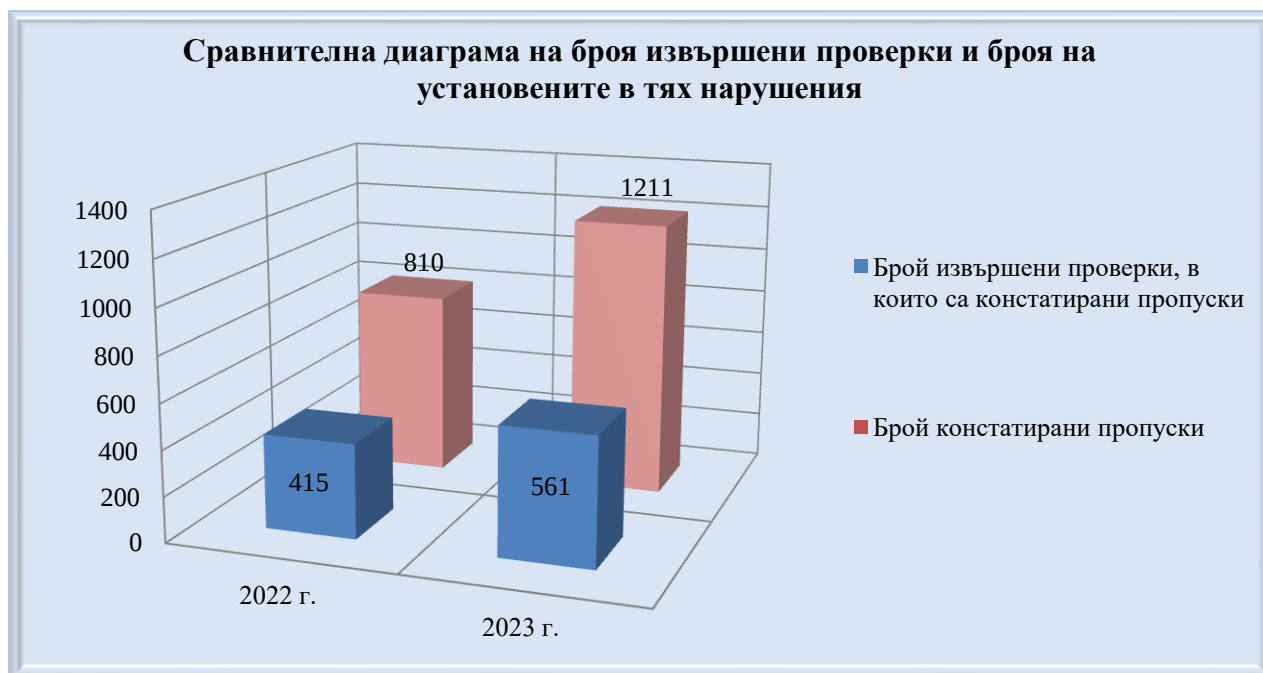
➤ Нарушения и несъответствия, свързани с разработването и воденето на задължителната документация (ИОП, ИПП, договори) – 31 бр. в 21 услуги;

➤ 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.

През 2022 г. са разгледани 692 проверки (без 116 бр. по сигнал), като в 415 са констатирани общо 810 пропуски. За да направим точно сравнение с 2022 г., през 2023 ще разгледаме 843 извършени проверки (без 108 бр. по сигнал), като в 561 от тях са констатирани 1211¹⁵ пропуски. Както се вижда от графиката по-долу, с нарастване броя на протоколите, пропорционално нарастват и констатираните нарушения – в един протокол се срещат средно по две нарушения.

¹⁵ При една проверка може да са констатирани повече от един вид нарушение.



Диаграма 18. Сравнителна диаграма на броя извършени проверки и броя на установените в тях нарушения.

6. Издадени задължителни предписания през 2023 г.

В случай на установени несъответствия на социалната услуга с нормативната уредба, изпълнителният директор на Агенцията за качеството на социалните услуги или оправомощено от него длъжностно лице издава задължително предписание (ЗП) на доставчика на социални услуги за отстраняване на установеното несъответствие.

През 2023 г. са издадени общо 32 бр. задължителни предписания, като 24 от тях са вследствие на установени нарушения в услугите след извършване на проверка (11 СУ, които се финансират със средства от държавния бюджет и 13 СУ, които са с частно финансиране). От 11-те ДДД социални услуги – 7 се предоставят от общини, а 4 са възложени за управление на частен доставчик. Срокът за предприемане на действия по отстраняване на нарушенията е между 30 дни и 3 месеца.

Общият брой на дадените предписания е 93 – между 1 и 10 броя на доставчик.

Останалите 8 задължителни предписания са издадени до общини във връзка с чл. 112, ал. 3 от ЗСУ (6 общини не са предоставили годишен отчет за услугите, които се предоставят на територията им) и чл. чл. 113, ал. 2 (2 общини не са предоставили годишен анализ за състоянието и ефективността на услугите, които се предоставят на територията им). В тези случаи на доставчиците са определени 3 дни за отстраняване на нарушенията.

Общият брой на издадените Задължителни предписания през 2023 г., след направена проверка е нараснал с 33% в сравнение с 2022 г., докато при общия брой на проверките се отчита ръст само с 18%.

През отчетния период са съставени 6 акта за установяване на административно нарушение (АУАН), четири от които са за нарушаване на чл. 31, ал. 1 и ал. 2 от ЗСУ (предоставяне на социални услуги без лиценз). Съставен е и акт за нарушаване разпоредбата на чл. 134, ал. 3 от ЗСУ (предоставяне на социални услуги за резидентна грижа в обща специализирана среда), както и за нарушаване на чл. 85, ал. 1 от ЗСУ (предоставяне на социални услуги без сключен договор). Всички АУАН са издадени на частни юридически лица.

7. Трудности при осъществяване на контролната дейност на АКСУ през 2023 г.

За получаване на обективна информация относно срещаните трудности и проблеми, възникващи при осъществяване на контролната дейност на АКСУ, е проведено напълно анонимно анкетно проучване сред служителите с контролни функции в структурата на администрацията. Въпросите в анкетата са отнесени към организацията преди, по време и след проверката и съпътстващите тези действия проблеми. Обобщената информация и извършения анализ за трудностите съпровождат извършването на контролната дейност е на база 47 анонимно попълнени анкети.

След обобщаването на данните от попълнените анкети се отчита ангажираност от проверяващите служители, които стриктно изпълняват възложените им служебни ангажименти, а при наличието на проблеми докладват и търсят начин за бързото им решаване.

7.1. Оперативни затруднения

15% от анкетираните служители срещат проблеми с организационните дейности по проверката. Те могат да се разделят на: възникнали трудности с подготовката или отчитането на документацията и възникнали трудности с организирането на самото пътуване до обекта на проверка.



Диаграма 19. Процентно съотношение на често срещаните организационни трудности.

Със самото пътуване до обекта на проверката 40% от анкетираните не срещат проблеми. Съобразно обобщените данни, останалата част са посочили – лошо състояние на пътната мрежа (включва ремонти, затворени участъци и затруднена пътна обстановка, поради лоши метрологични условия), неудобство при преноса на багаж с обществен транспорт, нередовен/липсващ обществен транспорт и липса на свободен служебен автомобил.



Диаграма 20. Процентно разпределение на проблемите свързани с пътуването до обекта на проверка.

В сравнение с данните от минали проучвания, се отчита осезаемо увеличение в затруднение при намиране на място за нощувка в малките населени и отдалечени места. От 19% анкетираните служители, които срещат трудности през 2022 г. в тази област, те се покачват до 40% през 2023 г. В диаграмата по-долу може да се наблюдават промените в периода 2021-2023 г.



Диаграма 21. Сравнителна диаграма за 2021 г., 2022 г. и 2023 г. за трудностите, свързани с осигуряването на храна, място за нощувка и др.

7.2. Трудности, свързани с връчването на заповедта за проверка/осигуряването на достъп до обекта на проверката

Често срещан проблем (при 32% от анкетираните) е отсъствието на лицето представляващо доставчика. В този случай осъществяването на проверката се забавя, защото заповедта не може да бъде връчена своевременно. 11% от служителите са се сблъскали с проблем, при който обекта е затворен и няма достъп до него, както и може да бъде осъществен контакт с доставчика/управителя. В 10% от случаите е установено, че на посочения адрес не се предоставя социална услуга към момента на проверката. Част от анкетираните служители (8%) посочват, че предвид административния ред в общините и необходимостта от технологично време за осъществяване на среща с отговорните лица за връчване на заповедта, понякога се налага изчакване повече от предвиденото, за да започнат проверката в услугата. Установени са случаи, при които частни доставчици (3%), не желаят доброволно да осигурят достъп до услугата, за извършване на проверка.



Диаграма 22. Процентно съотношение на трудностите, свързани с връчването на заповедта за проверка/осигуряването на достъп до обекта на проверка.

7.3. Трудности свързани с предоставянето на информация/документация от страна на доставчика и затруднения в отразяването на информация от проверки в констативните протоколи

Времето за извършване на проверката е важен фактор и оказва влияние при изпълнението на служебните задължения на инспекторите. Водещи причини, които споделят служителите, за забавяне или невъзможност за събиране на необходимата информация при проверките са:

- съхранение на документацията на място различно от обекта, в които се извършва проверката – 40 % от анкетираните срещат тази трудност;
- отсъствие на служител, който да предостави исканата информация – 27% от анкетираните срещат тази трудност;
- липса на офис техника – 19 % от анкетираните срещат тази трудност.

В анкетите, няколко пъти е посочено наличието на служители в проверяваните социални услуги, които нямат необходимата информация и документация, която да предоставят по време на осъществяване на проверката.

Процентно съотношение на трудностите, свързани с предоставянето на информация/документация от страна на доставчика



Диаграма 23. Процентно съотношение на трудностите, свързани с предоставянето на информация/документация от страна на доставчика.

8. Обобщение

- АКСУ** Агенцията за качеството на социалните услуги се стреми да подпомага доставчиците на социални услуги и да им сътрудничи с методическа подкрепа при осъществяване на дейностите, които извършват.
- АКСУ** Посредством нормативно регламентираните ѝ функции АКСУ извършва независим контрол по спазването на законодателството в областта на социалните услуги. Планира проверки, с цел да бъдат обхванати максимален брой доставчици на социални услуги. Приоритизира проверки с по-голямо обществено значение и адаптира плановите проверки за нуждите на стратегическото планиране;
- АКСУ** Изминалата 2023 г. беше преходна за функционирането на социалните услуги, част от които продължиха да функционират по начина, по който са създадени. Тенденцията от 2022 г. по отношение искане на предварително одобрение за социални услуги със стари наименования (преди влизането в сила на ЗСУ) се запазва. Причината е, че Националната карта на социалните услуги все още не е приета;
- АКСУ** Наблюдава се спад с 68% на изпратените писма за методическа подкрепа (82 бр.) в сравнение с 2022, когато броят на изпратените писма за методическа подкрепа е бил 256. Това може да бъде разглеждано като показател за повишаване на качеството, ефективността и устойчивостта на предоставяните социални услуги;
- АКСУ** Броят на издадените задължителни предписания след направена проверка през 2023 г. е нараснал с 33% в сравнение с 2022 г., докато при общия брой на

проверките се отчита ръст само с 18%. Това обстоятелство се дължи на все по-високите очаквания за качествено предоставяне на услуги;

ЯКСУ Като положителна тенденция отчетните данни показват намаление на пропуските по прилагането на НКСУ, след изтичане на допълнителния срок за привеждане на социалните услуги в съответствие с нормативните изисквания (01.07.2023 г.)

ЯКСУ Проверките на Агенцията за качество на социалните услуги разкриват често срещани пропуски в документацията и липсата на обучение за служителите в социалните услуги. Тези пропуски могат да доведат до недобро качество на предоставяните услуги и нарушаване правата на потребителите. За тази цел Агенцията ще продължи да извършва тематични проверки с насоченост към проблемите и пропуските идентифицирани в анализа.

ЯКСУ В резултат на проведеното анкетно проучване сред служителите на агенцията продължават да се срещат най-много затруднения с връчването на заповедите за проверка и осигуряването на достъп до обекта на предоставяне на услугата, за което е необходимо доставчиците да бъдат надлежно уведомявани за нормативно определените им задължения за осигуряване на необходимите условия за провеждане на проверката, оказването на съдействие и предоставянето на проверяващите лица исканите от тях документи, сведения, справки и всяка друга информация, свързана със социалната услуга. Като съпътстващи контролната дейността са посочени и затруднения, свързани с транспорт от и до обектите на проверка, дължащи се на непрекъснатата смяна на транспортните схеми от общините.

В заключение може да се отбележи, че контролната дейност на агенцията има ключова роля в подобряването на процеса по предоставяне на социални услуги. С прилагане на ефективни контролни механизми, се цели гарантиране на качеството на социалните услуги, защитата на правата на потребителите и съответствието на услугите със стандартите за качество. Заедно с това, Агенцията продължава да развива и адаптира подходите си, независимо от численият ѝ състав, за да подкрепи процеса на реформиране на социалните услуги, съобразявайки се с динамиката и нуждите на страните участващи в процеса по предоставянето им.