



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Министерство на труда и социалната политика

Агенция за качеството на социалните услуги



Утвърдена със Заповед № РД 01-22 от 12.02.2024 г.

ПРОЦЕДУРА ЗА КАНДИДАТСТВАНЕ, ОЦЕНКА, ПОДБОР И УТВЪРЖДАВАНЕ НА ДОБРИ ПРАКТИКИ ЗА ВИСОКО КАЧЕСТВО И ЕФЕКТИВНОСТ НА СОЦИАЛНИТЕ УСЛУГИ

I. ЦЕЛ НА ПРОЦЕДУРАТА

Основна цел на процедурата е осигуряване на прозрачност и проследимост на действията и решенията за кандидатстване, оценка, подбор и утвърждаване на добри практики и модели в сферата на социалните и интегрираните здравно-социални услуги, доказали се като ефективни и действащи в практиката с ясен и проследим резултат в посока оказване на реална подкрепа на ползвателите на услугите.

II. КАНДИДАТСТВАНЕ

1. За утвърждаване на добра практика се допуска да кандидатстват само доставчици на социални услуги по смисъла на чл. 29 и чл. 30 от Закона за социалните услуги.

2. Кандидатстващият може да представи една добра практика само веднъж, с изключение на случаите, когато е налично надграждане на вече подадената до Агенцията за качеството на социалните услуги практика, т.е. има изменения и/или подобрения, постигнати на следващ етап.

3. За утвърждаване на добра практика се кандидатства чрез формуляр по образец (Приложение № 1). Текстовете във формуляра се попълват на български език.

4. Срокът за кандидатстване е идентичен със срока на подаване на годишните отчети по чл. 112, ал. 3 от Закона за социалните услуги - всяка година до 31 март.

5. Формулярът за кандидатстване се подава по електронен път до Агенцията за качеството на социалните услуги на e-docs@aksu.government.bg.

6. Представяне на добрата практика

- Общо описание на практиката – доставчикът описва накратко дали същата е в процес на развитие или е финализирана, както и дали са постигнати междинни или крайни резултати и други.
- Контекст – описва се спецификата на средата, потребностите на потребителите, описание на проблема, за чието решаване е въведена практиката;
- Произход – описва се откъде произтича или е взимствана практиката (например, ако е вследствие партньорство с друга организация или проектен опит от други европейски държави);
- Целева група – посочват се специфичните характеристики на потребителите;
- Цели – посочват се конкретните цели на добрата практика;
- Описание на конкретни предприети действия – доставчикът описва накратко действията, които е предприел за постигането на определените цели;
- Резултати – посочват се постигнатите резултати от въвеждането на конкретната практика;
- Друго – по преценка на доставчика, същият посочва друга допълнителна информация, касаеща прилагането на практиката.

III. АНАЛИЗ НА ДОПУСТИМОСТТА ДО ОЦЕНЯВАНЕ НА ПРЕДЛОЖЕНИТЕ ОТ ДОСТАВЧИЦИТЕ ДОБРИ ПРАКТИКИ

Анализът на предложените от доставчиците добри практики се извършва от служителите в отдел „Анализи“ на дирекция „Контрол, мониторинг и лицензиране на социалните услуги“ въз основа на утвърдените Критерии за анализ на добри практики за високо качество и ефективност на социалните услуги по следните стъпки:

1. Проверка по отношение представянето на практиката за първи път от конкретния доставчик. Допустими за последваща оценка са повторно представени добри практики единствено когато е налично надграждане на вече подадената до Агенцията за качеството на социалните услуги практика, т.е. има изменения и/или подобрения, постигнати на следващ етап.

2. Проверка за спазването на нормативните изисквания при предоставянето на социалната услуга, за която е представена практиката – преглед на осъществяваните контролни дейности, давани методически насоки/задължителни предписания и предприетите действия за тяхното изпълнение. При необходимост извършване на проверка на място. Допустими за последваща оценка са представени добри практики в социални услуги, в които няма констатирано нарушение правата на потребителите или

непредприети мерки съобразно дадени методически насоки, респективно неизпълнени задължителни предписания.

3. Съдържателен преглед по отношение попълването реквизитите на формуляра за кандидатстване за утвърждаване на добра практика, както и наличието на описание във всеки един от задължителните критерии:

- **Резултат/Въздействие** – доставчикът е описал по какъв начин е повлияло внедряването на практиката, като е направено сравнение за периода преди и след нейното внедряване по отношение на резултатите за потребителите, към които е насочена; удовлетвореност на потребителите/техни близки/законни представители и/или резултати за социалната услуга като цяло (спестени времеви и финансови ресурси, повишена квалификация на служителите и др.).

- **Приложимост** – доставчикът е описал дали практиката е приложима в други социални услуги без необходимост или с минимум допълнителни ресурси, или е приложима за конкретна социална услуга (например предвид организационната ѝ структура, специфични характеристики на потребителите или др.)

- **Устойчивост** – доставчикът е представил кратко описание на въвеждането на практиката, в това число и на документите, доказващи началото на прилагането ѝ.

- **Ефикасност** – доставчикът е описал какви допълнителни ресурси (финансови, човешки, материални, информационни и др.) са вложени или по какъв начин са използвани наличните ресурси, за да се гарантира постигането на целите на добрата практика.

За да е допустима за оценяване предложената добра практика, доставчикът задължително трябва да е предоставил информация по горецитираните 4 задължителни критерия.

- **Иновативност (допълнителен критерий¹)** – доставчикът е посочил дали практиката се прилага за първи път или е заимствана от друга социална услуга. Ако се прилага за първи път е необходимо да опише как е генерирана идеята, а в случаите когато е заимствана – в каква степен и кои от процесите са използвани или са доразвити.

4. В хода на осъществяване на аналитичните дейности по конкретна предложена добра практика всеки един от служителите на отдела попълва формуляр за допустимост до оценяване по образец (Приложение № 2).

¹ Критерият не е задължителен за попълване. Попълва се от доставчика съобразно негова преценка за иновативност на добрата практика, което не гарантира получаване на допълнителни точки съобразно показателите за оценка по допълнителния критерий.

5. Анализът на допустимостта на предложените от доставчиците добри практики се осъществява в двумесечен срок от изтичане срока на кандидатстване за утвърждаване на добрите практики.

6. В срок до три дни от изтичане на крайния срок за анализиране на предложените от доставчиците добри практики, началникът на отдел „Анализи“ представя на директора на дирекция „Контрол, мониторинг и лицензиране на социалните услуги“ попълнените и подписани от служителите формуляри за допустимост, ведно с предложените от доставчиците добри практики.

7. Доставчиците, предложили добри практики, които не са допуснати до последваща оценка се уведомяват писмено за съответните мотиви в тридневен срок от изтичане на крайния срок за анализиране на допустимостта до оценяване.

IV. ОЦЕНЯВАНЕ НА ПРЕДЛОЖЕНИТЕ ОТ ДОСТАВЧИЦИТЕ ДОБРИ ПРАКТИКИ

Оценяването на предложените от доставчиците добри практики се осъществява от Междуведомствена комисия, чиито състав се определя със заповед на Изпълнителния директор на Агенцията за качеството на социалните услуги, издадена в срок до 3 дни от изтичане на крайния срок за анализиране на предложените от доставчиците добри практики.

1. Съставът на Междуведомствената комисия е в пряка зависимост от броя на постъпилите предложения, като през първата година на оценяване на предложените за утвърждаване на добри практики в него не се включват представители на доставчици на социални услуги.

2. Критерии за подбор на членовете на комисията:

- Председател на Междуведомствената комисия е директора на дирекция „Контрол, мониторинг и лицензиране на социалните услуги“, който освен оценяващи функции има и арбитражни функции в случай на разногласия между членовете на комисията. Председателят следи и за спазване на процедурата по оценяване и подбор на предложените добри практики.

- В състава на Междуведомствената комисия се включват:

- ✓ Представители на Агенцията за качеството на социалните услуги, като всеки един от тях не може да е в състава на комисията две последователни години.
- ✓ Представители на Национално сдружение на общините в Република България, които не могат да са в състава на комисията две последователни години.

- ✓ Представители на доставчици на социални услуги от социална услуга, държавно делегирана дейност и от социална услуга, с изцяло частно финансиране, които не могат да са в състава на комисията две последователни години.
 - ✓ Други експерти при необходимост.
 - Участието на всички членове на комисията е почетно.
3. В състава на комисията не се включват представители на доставчици на социални услуги, които са предложили добри практики за утвърждаване през конкретната година.
4. Оценяването на предложените от доставчиците добри практики се извършва от членовете на Междуведомствената комисия по посочените показатели за оценка на всеки един от утвърдените Критерии за анализ на добри практики за високо качество и ефективност на социалните услуги:
- **Резултат/Въздействие**
 - ✓ Ефектът от внедряването на практиката е ясно различим/доказуем и по отношение на потребител и по отношение на социалната услуга – 3 т.;
 - ✓ Ефектът от внедряването на практиката е ясно различим/доказуем – 2 т.;
 - ✓ Прилагане на практика с трудно различим/доказуем ефект – 1 т.
 - **Приложимост**
 - ✓ Описаната практика може да се приложи в различни социални услуги – 3 т.;
 - ✓ Описаната практика може да се приложи в сходни по вид и/или по целева група социални услуги – 2 т.;
 - ✓ Описаната практика е приложима само в конкретната социална услуга – 1 т.
 - **Устойчивост**
 - ✓ Приложената практика е устойчива от 3 години – 3 т.;
 - ✓ Приложената практика е устойчива от 2 години – 2 т.;
 - ✓ Приложената практика е устойчива от 1 година – 1 т.
 - **Ефикасност**
 - ✓ Въвеждането на практиката гарантира постигането на целите на добрата практика единствено чрез наличните ресурси/минимални ресурси – 3 т.;
 - ✓ Въвеждането на практиката гарантира постигането на целите на добрата практика чрез допълнителните ресурси на ефективното партньорство – 2 т.;
 - ✓ Въвеждането на практиката гарантира постигането на целите на добрата практика чрез влагане на прекомерни ресурси от страна на доставчика (например финансов ресурс) – 1 т.

- **Иновативност**

- ✓ Практиката се прилага за първи път в социална услуга – 3 т.;
- ✓ Практиката е адаптирана/доразвита от друга организация – 2 т.;
- ✓ Практиката е заимствана от друга организация – 1 т.

5. Оценяването на предложена от доставчик добра практика се осъществява най-малко от двама членове на Междуведомствената комисия, като извършеното оценяване се обективира във формуляр за оценка по образец (Приложение № 3).

6. Междуведомствената комисия провежда своите заседания в сградата на Агенцията за качеството на социалните услуги.

7. За всяко проведено заседание се съставя протокол.

8. Оценяването и подборът на предложените добри практики се осъществява в едномесечен срок от изтичане на крайния срок за анализиране на предложените от доставчиците добри практики.

9. Всяка една от оценените добри практики преди предлагането ѝ за утвърждаване се обсъжда от всички членове на междуведомствената комисия. По време на обсъждането оценката може да бъде променена след постигане на кворум от членовете на Междуведомствената комисия или арбитраж в случай на разногласия между членовете ѝ.

10. За да бъде предложена за утвърждаване представена от доставчик добра практика, същата следва да събрала общо минимум 8 точки, съобразно числовите показатели за оценка по отделните критерии, посочени в настоящия модел.

11. Междуведомствената комисия съставя протокол за взетите решения със съответните мотиви.

12. В тридневен срок от приключване на подбора на предложените добри практики, директорът на дирекция „Контрол, мониторинг и лицензиране на доставчиците на социални услуги“ изготвя предложение до Изпълнителния директор на Агенцията за качеството на социалните услуги за утвърждаване на добри практики за високо качество и ефективност на социалните услуги.

13. Доставчиците, предложили добри практики, които са оценени, но не са допуснати до подбор се уведомяват писмено за съответните мотиви в тридневен срок от изтичане на крайния срок на подбора.

V. ОБЯВЯВАНЕ НА УТВЪРДЕНИТЕ ДОБРИ ПРАКТИКИ

1. Обявяването на утвърдените добри практики се осъществява чрез интернет страницата на Агенцията за качеството на социалните услуги.

2. Обявяването се осъществява всяка година до 15 юли, заедно с Ежегодният анализ на състоянието и ефективността на социалните услуги.

3. Обявените утвърдени добри практики за високо качество и ефективност служат за модел и ръководство за доставчиците на услуги и техните служители.

ПРИЛОЖЕНИЯ:

1. Приложение № 1 - Формуляр за кандидатстване за утвърждаване на добра практика за високо качество и ефективност на социалните услуги;
2. Приложение № 2 - Формуляр за допустимост до оценяване на предложена добра практика;
3. Приложение № 3 - Формуляр за оценяване на допусната и предложена за утвърждаване добра практика.