



ЕЖЕГОДЕН АНАЛИЗ НА СЪСТОЯНИЕТО И ЕФЕКТИВНОСТТА НА СОЦИАЛНИТЕ УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЯНИ ПРЕЗ 2024 г.



Настоящият документ е изготвен в изпълнение на регламента на чл. 118, ал. 2 от Закона за социалните услуги и е утвърден със Заповед № РД-01-140/15.07.2025 г.

София, юли 2025 г.

Съдържание

Списък на таблиците	3
Списък на диаграмите	7
Използвани съкращения	11
I. ВЪВЕДЕНИЕ.....	12
II. РЕЗУЛТАТИ ОТ ИЗВЪРШЕНАТА КОНТРОЛНА ДЕЙНОСТ НА АКСУ ПРЕЗ 2024 г.	13
1. Изразени становища от АКСУ през 2024 г.	13
1.1. Издадени становища за предварително одобрение за създаване на социални услуги от общините по чл. 54, ал. 2 от ЗСУ	13
1.2. Издадени становища за предварително одобрение на промяна на мястото на предоставяне на социална услуга (чл. 86, ал. 3 от ППЗСУ).....	15
1.3. Издадени становища по повод кандидатстване на доставчици на социални услуги с проектно предложение за финансиране, пред Фонд „Социална закрила“ към Министерството на труда и социалната политика	16
1.4. Издадени становища за подкрепа по повод кандидатстване за предоставяне на средства от Механизма за възстановяване и устойчивост, компонент „Социално включване“ на Националния план за възстановяване и устойчивост за изпълнение на инвестиции за модернизирани дългосрочната грижа – „Изграждане и оборудване на нови социални и интегрирани здравно-социални услуги за резидентна грижа и специализирани социални услуги за лица с увреждания“	17
2. Извършени проверки през 2024 г.	17
2.1. Общи данни за извършените проверки.....	18
2.2. Разпределение на извършените проверки според основанията за извършването им.....	21
2.3. Разпределение на проверките според вида на социалната услуга, в която са извършени	27
2.4. Оказана писмена методическа подкрепа на доставчиците на социални услуги	33
3. Констатирани нарушения в рамките на извършените проверки, анализ на най-честите нарушения и препоръки за тяхното предотвратяване	35
4. Издадени задължителни предписания на доставчиците на социални услуги през 2024 г.	39
5. Брой отнети лицензи през 2024 г.	41
6. Трудности при осъществяване на контролната дейност на АКСУ през 2024 г.	42
6.1. Трудности възникнали преди извършването на проверката	42
6.2. Трудности възникнали по време на проверката	45
6.3. Трудности, възникнали след извършването на проверката	47
6.4. Други възникнали трудности	48
7. Обобщение	50
III. ГОДИШНИ ОТЧЕТИ НА ДОСТАВЧИЦИТЕ НА СОЦИАЛНИ УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЯНИ ПРЕЗ 2024 г.	51

1.	Отчетна кампания – 2025 г.	51
2.	Обобщени данни за отчетените социални услуги	52
2.1.	Основна информация за доставчиците	52
2.2.	Потребители.....	59
2.3.	Географско разпределение на отчетените социални услуги	65
2.4.	Служители.....	69
2.5.	Вътрешен контрол и мониторинг от страна на доставчиците на социални услуги	85
3.	Социални услуги, предоставяни от лицензирани доставчици с изцяло частно финансиране	89
3.1.	Основна информация.....	89
3.2.	Потребители.....	89
3.3.	Географско разпределение на социалните услуги, предоставяни от доставчици с изцяло частно финансиране	93
3.4.	Служители.....	97
3.5.	Вътрешен контрол и мониторинг / Програма за развитие на качеството.....	102
4.	Социални услуги предоставяни като делегирана от държавата дейност	103
4.1.	Основна информация.....	103
4.2.	Потребители.....	103
4.3.	Географско разпределение на отчетените социални услуги, финансирани със средства от държавния бюджет.....	121
4.4.	Служители.....	128
4.5.	Финансиране	138
IV.	ГОДИШНИ АНАЛИЗИ НА ОБЩИНИТЕ	153
1.	Отчетна кампания – 2025 г.	153
2.	Общ преглед на социалните услуги на местно ниво	153
2.1.	Постигнати резултати при предоставянето на социалните услуги от общините... ..	153
2.2.	Резултати от осъществения контрол и мониторинг на качеството и ефективността	156
3.	Достъпност на социалните услуги на общинско ниво	160
3.1.	Осъществени дейности за осигуряване на достъп до предоставяните услуги .	161
4.	Финансова отчетност и контрол при управлението на социалните услуги на общинско ниво.....	162
4.1.	Механизми за осъществяване на контрол върху разходването на средства	162
4.2.	Контрол върху събирането на такси за ползване на социални услуги	164
4.3.	Контрол върху социалните услуги, възложени за управление на частни доставчици	167
4.4.	Отчет на разходваните средства от държавния бюджет	169
4.5.	Разпределение на средствата между самостоятелно предоставяне и възлагане на услуги на частни доставчици	170

5.	Качество и ефективност на предоставяните социални услуги на общинско ниво..	172
5.1.	Обща оценка на ефективността на социалните услуги, предоставяни от общините	172
5.2.	Годишна оценка на изпълнението на договорите за възлагане на всяка услуга .	174
5.3.	Резултати от работата с потребителите.....	176
6.	Идентифицирани проблеми и затруднения при предоставяне на социални услуги на общинско ниво.....	178
V.	ГОДИШНИ СПРАВКИ НА ДОМОВЕТЕ ЗА ПЪЛНОЛЕТНИ ЛИЦА С УВРЕЖДЕНИЯ.....	182
1.	Обобщена информация от получените годишни справки.....	182
2.	Брой и видове домове	182
3.	Местоположение и географски обхват на специализираните институции	183
4.	Потребители.....	184
4.1.	Информация за настанените потребители според целевата група на дома.....	185
4.2.	Информация за настанените потребители според възрастта и пола им	186
5.	Достъп до външни социални услуги	188
6.	Хранене на потребителите.....	189
7.	Условия на специализираната среда	190
8.	Финансиране на домовете	196
9.	Деинституционализация – мерки за закриване на специализираните институции за лица с увреждания	199
10.	Качество и ефективност на грижите	200
10.1.	Служители	200
10.2.	Обучение и квалификация на служителите	202
10.3.	Оценка на предоставяните грижи.....	204
11.	Осъществен вътрешен контрол и мониторинг.....	205
VI.	ИЗВОДИ.....	208

Списък на таблиците

Таблица 1.	Разпределение на издадените становищата по чл. 54, ал. 2 от ЗСУ според вида на социалната услуга.....	14
Таблица 2.	Разпределение на издадените становища за промяна на мястото на предоставяне на социална услуга (чл. 86, ал. 3 от ППЗСУ).....	16
Таблица 3.	Извършени проверки през 2024 г. по райони за планиране в България	19
Таблица 4.	Брой на извършените проверки в зависимост от начина на финансиране на социалните услуги	20
Таблица 5.	Разпределение на извършените проверки според вида и обхвата им, през 2024 г.	21
Таблица 6.	Брой и видове извършени планови проверки през 2024 г.	23
Таблица 7.	Брой и видове извършени извънредни проверки през 2024 г.	24
Таблица 8.	Брой проверени услуги през 2024 г. по чл. 15 от ЗСУ	29

Таблица 9. Разпределение на проверките в самостоятелно предоставяните социални услуги по чл. 15 от ЗСУ, в зависимост от целевата група	31
Таблица 10. Разпределение на проверките в комплексно предоставяните социални услуги по чл. 15 от ЗСУ, в зависимост от целевата група	32
Таблица 11. Процентно съотношение на постъпилите годишни отчети по месеци спрямо всички подадени отчети, за кампаниите в периода 2023 г. – 2025 г.	51
Таблица 12. Общ брой на социалните услуги, според вида на финансирането	53
Таблица 13. Сравнение на социалните услуги според начина им на финансиране през 2023 г. и 2024 г.	55
Таблица 14. Брой на социалните услуги според вида им по чл.15 от ЗСУ.....	56
Таблица 15. Брой на социалните услуги според вида им по чл.15 от ЗСУ и начина им на финансиране	57
Таблица 16. Разпределение на потребителите ползвали социални услуги по чл.15 от ЗСУ, към м.12.2024 г.	61
Таблица 17. Разпределение на потребителите според източника на финансиране на социалните услуги	62
Таблица 18. Информация за степента на постигане на заложените цели в ИПП/ИПГ на потребителите, според източника на финансиране на социалната услуга.....	63
Таблица 19. Процентно разпределение на степента на постигане на заложените цели в ИПП/ИПГ на потребителите, според източника на финансиране на социалната услуга	64
Таблица 20. Изпълнение на заложените цели в ИПП/ИПГ на потребителите, според начина на предоставяне на социалната услуга	65
Таблица 21. Процентен дял на изпълнение на заложените цели в ИПП/ИПГ на потребителите, според начина на предоставяне на социалната услуга.....	65
Таблица 22. Разпределение на социалните услуги според населеното място.....	67
Таблица 23. Сравнение на броя на отчетените социални услуги по области през 2023 г. и 2024 г.	68
Таблица 24. Обобщена информация за служителите в социалните услуги според начина на предоставяне	69
Таблица 25. Обобщена информация за служителите в социалните услуги според вида на услугите по чл.15 от ЗСУ	71
Таблица 26. Обобщена информация за служителите в самостоятелно предоставяните социалните услуги	74
Таблица 27. Обобщена информация за служителите в комплексно предоставяните социалните услуги	75
Таблица 28. Сравнение на служителите за периода 2022 -2024 г.	79
Таблица 29. Разпределение на служителите в комплексно предоставяните социални услуги според източника на финансиране.....	81
Таблица 30. Брой на служителите според източника на финансиране и населеното място	85
Таблица 31. Брой на служителите според източника на финансиране и населеното място	86
Таблица 32. Брой на социалните услуги с извършен вътрешен контрол и мониторинг според източника на финансиране	86
Таблица 33. Брой на социалните услуги с осъществявана обратна връзка с потребителите и/или близките им според източника на финансиране	88
Таблица 34. Разпределение на потребителите, ползващи социални услуги по чл.15 от ЗСУ към м.12.2024 г.	90
Таблица 35. Разпределение на потребителите спрямо броя на социалните услуги и броя на потребителите	91
Таблица 36. Разпределение на потребителите спрямо целевата група и броя на социалните услуги	91

Таблица 37. Брой потребители в зависимост от начина на ползване на социалните услуги по чл.16 от ЗСУ, към м.12.2024 г.....	92
Таблица 38. Географско разпределение на социалните услуги, предоставяни от доставчици с изцяло частно финансиране	94
Таблица 39. Разпределение на социалните услуги с изцяло частно финансиране по райони на планиране	95
Таблица 40. Динамика в развитието на социалните услуги с изцяло частно финансиране по области	96
Таблица 41. Брой на служителите в социалните услуги с изцяло частно финансиране....	98
Таблица 42. Брой на служителите в социалните услуги с изцяло частно финансиране, в зависимост от начина на ползване на социалната услуга.....	98
Таблица 43. Брой на проведени обучения от доставчици на социални услуги с изцяло частно финансиране	100
Таблица 44. Съпоставка на общия брой потребители ползвали социални услуги за 2023г. – 2024 г. по вид на услугата.....	104
Таблица 45. Съпоставка на реалния брой потребители ползвали социални услуги за 2023 г. – 2024 г. - по вид на услугата.....	104
Таблица 46. Брой на потребителите на социални услуги, финансирани като държавно делегирана дейност по чл. 15 от ЗСУ, към края на 2024 г.....	107
Таблица 47. Потребители на самостоятелно предоставяна социална услуга държавно делегирана дейност през 2024 г.....	109
Таблица 48. Потребители ползвали комплексно предоставяни социални услуги държавно делегирана дейност през 2024 г.....	110
Таблица 49. Брой на получените откази за ползване на социални услуги според вида на услугата.....	117
Таблица 50. Постигнати резултати при предоставянето на социални услуги държавно делегирана дейност.....	119
Таблица 51. Обобщена таблица за социалните услуги, финансирани със средства от държавния бюджет по области.....	121
Таблица 52. Разпределение на социалните услуги, финансирани от държавния бюджет по райони на планиране.....	124
Таблица 53. Разпределение на социалните услуги, по области и източник на финансиране	124
Таблица 54. Разпределение на социалните услуги според управлението и вида на населеното място	127
Таблица 55. Брой на служителите в социални услуги, финансирани със средства от държавния бюджет.....	128
Таблица 56. Процентно съотношение на служителите в зависимост от категорията им	130
Таблица 57. Сравнение на броя на служителите за 2023 г. и 2024 г.....	133
Таблица 58. Вид и брой на проведените през 2024 г. обучения и супервизии в услугите, финансирани със средства от държавния бюджет.....	135
Таблица 59. Брой и процент на услугите, в които не са провеждани обучения и/или супервизии.....	137
Таблица 60. Обобщени данни за основните параметри на финансирането според вида на услугите, финансирани като държавно делегирана дейност	139
Таблица 61. Размер на преходния остатък и броя на комплексите/услугите, които го отчитат.....	140
Таблица 62. Обобщени данни за дофинансирането на социалните услуги съгласно годишните отчети на доставчиците за 2023 г. и 2024 г.	142
Таблица 63. Процентен дял на средствата за издръжка на комплексно предоставяните социални услуги спрямо 2023 г.	144

Таблица 64. Процентно съотношение на изразходените средства спрямо средствата за възнаграждения за 2023г. и 2024 г.	145
Таблица 65. Брой на услугите с осъществен вътрешен контрол и мониторинг с включени абсолютни стойности и относителен дял.....	148
Таблица 66. Обратна връзка с потребителите и техните близки	151
Таблица 67. Брой на постъпилите годишни анализи от общините по месеци за периода 2023 г. – 2025 г.	153
Таблица 68. Обобщена информация относно постигнатите резултати при предоставянето на социалните услуги от общината – проценти от общините за съответния район (сборът от процентите надхвърля 100%, тъй като е даван повече от един отговор)	155
Таблица 69. Обобщена информация относно постигнатите резултати при предоставянето на социалните услуги от общината – проценти от общините за съответния район (сборът от процентите надхвърля 100%, тъй като е даван повече от един отговор)	157
Таблица 70. Информация за брой извършени проверки, констатиранни пропуски, дадени и изпълнени препоръки за 2023 г. и 2024 г.	160
Таблица 71. Отговори по райони за планиране - проценти от общините за съответния район (сборът от процентите надхвърля 100%, тъй като са давани повече от един отговор).....	161
Таблица 72. Резултати от осъщественения контрол на разходването на средствата за финансиране на социалните услуги	163
Таблица 73. Разпределение на общините, които събират такси за предоставяни услуги по райони за планиране – общо 198 общини	165
Таблица 74. Разпределение на отговорите сред общините (198 бр.), които събират такси за предоставяна/и услуга/и	165
Таблица 75. Разпределение на отговорите сред общините (67 бр.) с възложени услуги на частни доставчици	167
Таблица 76. Разпределение на средствата по райони за планиране.....	169
Таблица 77. Процент на изразходваните средства по райони за планиране през 2023 г. и 2024 г.	169
Таблица 78. Процент на общините от съответния район за планиране, възложили услуга/и за предоставяне на частни доставчици	170
Таблица 79. Процент от средствата за социални услуги, възложени на частни доставчици (на база 67 общини възложили услуга/и)	171
Таблица 80. Обща оценка на общината на ефективността на социалните услуги, които предоставя – разпределение на отговорите по райони за планиране	173
Таблица 81. Разпределение на частните доставчици според степента, в която изпълняват задълженията си по договорите за възлагане на социални услуги.....	174
Таблица 82. Разпределение на потребителите според постигнатите резултати, заложен в техните ИПП, по райони за планиране	176
Таблица 83. Разпределение на отговорите сред общините (204 бр.), които описват причини, довели до неизпълнение на заложените цели.....	177
Таблица 84. Брой настанени потребители по пол и възраст	186
Таблица 85. Потребители на диетично хранене и средна стойност на един храноден... ..	190
Таблица 86. Предприети действия за подобряване на сградите в домовете	190
Таблица 87. Предприети действия за подобряване на спалните помещения за потребителите	191
Таблица 88. Предприети действия за подобряване на санитарно-хигиенните помещения	192
Таблица 89. Предприети действия за подобряване на общите помещения.....	193

Таблица 90. Предприети действия за подобряване на помещенията за работа с потребителите и служителите	193
Таблица 91. Предприети действия за подобряване на дворното пространство и поддръжка на двора	194
Таблица 92. Предприети действия за подобряване на достъпността на средата	195
Таблица 93. Финансиране на домовете през 2024 г.	197
Таблица 94. Съотношение между средствата за работна заплата и средствата за издръжка (в %-ти)	199
Таблица 95. Закрити специализирани институции през 2024 г.	199
Таблица 96. Служители в домовете за пълнолетни лица с увреждания.....	200
Таблица 97. Брой обучения и супервизии проведени през 2024 г. в домовете.....	202
Таблица 98. Сравнение на обученията и супервизиите проведени през 2023 г. и 2024 г. .	203
Таблица 99. Постигнати дейности и резултати с потребителите в домовете	204
Таблица 100. Сравнение за постигнатите дейности и резултати за 2022 г. и 2023 г. ...	205
Таблица 101. Идентифицирани силни страни в домовете, при осъществения контрол от страна на доставчиците.....	206
Таблица 102. Идентифицирани слаби страни в домовете, при осъществения контрол от страна на доставчиците.....	206

Списък на диаграмите

Диаграма 1. Сравнителна диаграма за броя на издадените становища по чл. 54, ал. 2 от ЗСУ за 2022 г., 2023 г. и 2024 г.	15
Диаграма 2. Сравнителна диаграма за броя на извършените проверки от АКСУ за периода 2021 г. - 2024 г.	19
Диаграма 3. Разпределение на броя на проверките през 2024 г. по области	20
Диаграма 4. Сравнение на броя на извършените проверки за периода 2022 г. - 2024 г. в зависимост от начина на финансиране на услугите.....	21
Диаграма 5. Сравнение на броя на извършените проверки за периода 2022 г. - 2024 г. в зависимост от вида на проверките	23
Диаграма 6. Сравнителна диаграма по видове и брой извършени извънредни проверки през 2023 г. и 2024 г.	26
Диаграма 7. Процентно разпределение на степента на изпълнение на задължителните предписания	27
Диаграма 8. Процентно разпределение на проверките извършени през 2024 г. по видове социални услуги по чл. 15 от ЗСУ.....	28
Диаграма 9. Процентно разпределение на извършените проверки през 2024 г. в комплексно и в самостоятелно предоставяни социални услуги по чл. 15 от ЗСУ.....	28
Диаграма 10. Разпределение на извършените проверки през 2024 г. в комплексно предоставяни социални услуги в зависимост от типа и финансирането им	30
Диаграма 11. Извършени проверки в ДПЛУ за 2022 г., 2023 г. и 2024 г.	33
Диаграма 12. Сравнителна диаграма за броя на доставчиците, на които е оказана методическа подкрепа за 2022 г., 2023 г. и 2024 г.	34
Диаграма 13. Процентно разпределение доставчиците, получили писмени методически насоки, според начина на финансиране на услугата	35
Диаграма 14. Сравнение на броя на доставчиците, на които е оказана методическа подкрепа, в зависимост от вида на финансиране на социалните услуги за 2023 г. и 2024 г.	35
Диаграма 15. Процентно съотношение на броя на издадените задължителни предписания, в зависимост от начина на финансиране на услугите	40
Диаграма 16. Сравнителна диаграма за броя на издадените задължителни предписания за периода 2022 г. - 2024 г.	41

Диаграма 17. Процентно разпределение на броя на заповедите за удължаване на срока на издадено задължително предписание в зависимост от начина на финансиране на услугите	41
Диаграма 18. Процентно съотношение на отговорите за срещаните организационни трудности при извършване на проверките	43
Диаграма 19. Проблеми свързани с пътуването до обекта на проверка	44
Диаграма 20. Сравнителна диаграма за периода 2021 г. - 2024 г. за трудностите, свързани с осигуряването на храна, място за нощувка и др.	45
Диаграма 21. Разпределение броя на служителите, посочили трудности, свързани с връчването на заповедта за проверка/осигуряването на достъп до обекта на проверка	46
Диаграма 22. Разпределение на броя на служителите, които са срещнали затруднения при предоставянето на информация и документация от страна на доставчика	47
Диаграма 23. Разпределение на броя на служителите, срещнали затруднения в отразяването на информация от проверки в констативните протоколи	48
Диаграма 24. Процентно разпределение на видовете трудности, срещани през 2023 г. и 2024 г.	49
Диаграма 25. Процентно разпределение на социалните услуги спрямо начина им на финансиране	54
Диаграма 26. Сравнителна диаграма на отчетените социални услуги според източника на финансиране през 2023 г. и 2024 г.	55
Диаграма 27. Процентно разпределение на отчетените социални услуги по чл.15 от ЗСУ, предоставяни през 2024 г.	57
Диаграма 28. Сравнителна диаграма на броя отчетени социални услуги по чл.15 от ЗСУ за 2023 г. и 2024 г.	58
Диаграма 29. Брой на потребителите спрямо начина на ползване на социалните услуги	59
Диаграма 30. Сравнителна диаграма на броя потребители според начина на ползване на социалните услуги през 2023 г. и 2024 г.	60
Диаграма 31. Процентно разпределение на потребителите спрямо вида на социалната услуга по чл.15 от ЗСУ	61
Диаграма 32. Процентно съотношение на потребителите спрямо наличие на увреждания	63
Диаграма 33. Процентно разпределение на предоставяните социални услуги според населеното място	67
Диаграма 34. Процентно разпределение на служителите според начина на предоставяне на социалните услуги	70
Диаграма 35. Процентно разпределение на служителите в комплексно предоставяните социални услуги	76
Диаграма 36. Разпределение на служителите за периода 2022 г. – 2024 г.	80
Диаграма 37. Процентно съотношение на назначеният специализиран персонал според начина на финансиране и населеното място	82
Диаграма 38. Процентно съотношение на назначеният неспециализиран персонал според начина на финансиране на социалните услуги и населеното място	83
Диаграма 39. Процентно съотношение на служителите на извънцятни длъжности според начина на финансиране на социалните услуги и населеното място	84
Диаграма 40. Процентно съотношение на незаетите щатни бройки според начина на финансиране на социалните услуги и населеното място	84
Диаграма 41. Процентно съотношение на потребителите спрямо наличие на увреждания	91
Диаграма 42. Процентно разпределение на отчетените резултати от работата с потребителите в социалните услуги с изцяло частно финансиране	93
Диаграма 43. Териториално разпределение на социалните услуги предоставяни от частни доставчици на социални услуги	95

Диаграма 44. Сравнение на броя на социалните услуги с частно финансиране по райони за периода 2023 г. – 2024 г.....	97
Диаграма 45. Дял на социалните услуги с проведени и непроведени обучения през 2024 г.	101
Диаграма 46. Процентно разпределение на потребителите спрямо вида на социалната услуга (държавно делегирана дейност) по чл. 15 от ЗСУ.....	109
Диаграма 47. Реален брой потребители на услуги държавно делегирана дейност за съответната година в зависимост от начина на ползване на услугите	110
Диаграма 48. Процентно съотношение на потребителите, ползвали социални услуги ДДД, според начина на ползване по чл.16 от ЗСУ.....	111
Диаграма 49. Сравнителна диаграма на потребителите според начина на ползване на социалните услуги държавно делегирана дейност през 2023 г. и 2024 г.	111
Диаграма 50. Процентно разпределение на потребителите в зависимост от възрастта	112
Диаграма 51. Сравнителна графика според възрастта на потребителите ползвали социални услуги държавно делегирана дейност за 2023 г. и 2024 г.....	113
Диаграма 52. Процентно съотношение на потребителите на услуги ДДД спрямо наличие на увреждания	114
Диаграма 53. Сравнителна графика спрямо наличие на увреждания на потребителите ползвали социални услуги държавно делегирана дейност за 2023 г. и 2024 г.	114
Диаграма 54. Процентно съотношение на потребителите на услуги ДДД спрямо средата на предоставяне	115
Диаграма 55. Сравнителна графика спрямо среда на предоставяне на потребителите ползвали социални услуги държавно делегирана дейност за 2023 г. и 2024 г.	116
Диаграма 56. Процентно съотношение на отказите до услуги ДДД според причините за издаването им	118
Диаграма 57. Разпределение на социалните услуги, финансирани със средства от държавния бюджет по области	123
Диаграма 58. Разпределение на социалните услуги по области	126
Диаграма 59. Сравнителна графика на възложените социални услуги по район за планиране	127
Диаграма 60. Процентно разпределение на категориите служители, назначени в социалните услуги	129
Диаграма 61. Процентно съотношение на служителите в зависимост от категорията им	131
Диаграма 62. Вид и брой на проведените през 2024 г. обучения и супервизии в услугите, финансирани със средства от държавния бюджет.....	135
Диаграма 63. Дял на комплекси/услуги с преходен остатък от 2023 г.	141
Диаграма 64. Сравнителна диаграма на общия размер на дофинансирането за видовете комплекси/услуги през 2023 г. и 2024 г.....	143
Диаграма 65. Сравнителна диаграма на процентното съотношение на комплекси/услуги получили дофинансиране през 2023 г. и 2024 г.	144
Диаграма 66. Процентно съотношение на комплекси/услуги ДДД спрямо дял на средствата за възнаграждения от всички разходвани средства	147
Диаграма 67. Процентно съотношение на идентифицираните от доставчиците силни страни в услугите, след извършения периодичен и годишен вътрешен контрол	150
Диаграма 68. Процентно съотношение на идентифицираните от доставчиците слаби страни в услугите, след извършения периодичен и годишен вътрешен контрол	151
Диаграма 69. Сравнителна графика на постигнатите резултати при предоставянето на социалните услуги от общините през 2023 г. и 2024 г. – процент от общините дали съответния отговор	156

Диаграма 70. Сравнителна графика на резултатите от осъществения контрол и мониторинг на качеството и ефективността – проценти от общините за 2023 г. и 2024 г.	159
Диаграма 71. Сравнителна графика на осъществените дейности за осигуряване на достъп до предоставяните услуги през 2023 г. и 2024 г.	162
Диаграма 72. Сравнителна графика на резултатите от осъществения контрол на разходването на средствата за финансиране на социалните услуги през 2023 г. и 2024 г.	164
Диаграма 73. Сравнителна графика на отговорите сред общините, които събират такси за предоставяна/и услуга/и през 2023 г. и 2024 г.	166
Диаграма 74. Сравнителна графика на отговорите сред общините с възложени за управление услуги на частни доставчици през 2023 г. и 2024 г.	168
Диаграма 75. Процент на общините от съответния район за планиране, възложили услуга/и за предоставяне на частни доставчици	170
Диаграма 76. Сравнителна графика на общините от съответния вид, възложили услуга/и за предоставяне на частни доставчици през 2023 г. и 2024 г.	171
Диаграма 77. Сравнителна графика за процент от средствата за социални услуги, възложени на частни доставчици (на база общини възложили услуга/и) през 2023 г. и 2024 г.	172
Диаграма 78. Обща оценка на общината за ефективността на социалните услуги, които предоставя.....	173
Диаграма 79. Сравнителна графика на оценката за ефективността на предоставяните услуги според общините от съответния вид	174
Диаграма 80. Разпределение на доставчиците според степента, в която изпълняват задълженията си по договорите за възлагане на социални услуги през 2023 г. и 2024 г.	175
Диаграма 81. Сравнителна графика на потребителите според постигнатите резултати, заложен в техните индивидуални планове за подкрепа през 2023 г. и 2024 г.	176
Диаграма 82. Сравнителна графика на най-често срещаните причини за непостигане на заложените резултати през 2023 г. и 2024 г.	178
Диаграма 83. Проблеми при предоставянето на социалните услуги на територията на общината - процент от общините дали съответния отговор.....	180
Диаграма 84. Сравнителна графика на общините от съответния вид без описани проблеми – на база 69 отговора	181
Диаграма 85. Процентно разпределение на домовете според целевата група на потребителите	183
Диаграма 86. Разпределение на домовете по области.....	184
Диаграма 87. Процентно съотношение на заети и незаети места в домовете към м. декември 2024 г.	185
Диаграма 88. Сравнение между реалния брой настанени лица и капацитета на домовете	186
Диаграма 89. Брой настанени потребители по пол и възраст.....	187
Диаграма 90. Процентно съотношение на настанените потребители в зависимост от пола	187
Диаграма 91. Брой настанени потребители в зависимост от възрастта	188
Диаграма 92. Процентно разпределение на броя на потребителите, посещаващи и непосещаващи външни социални услуги	189
Диаграма 93. Домове възложени за управление на частни доставчици – сравнение за периода 2021 г.-2024 г.	196
Диаграма 94. Сравнение на годишните бюджети по финансов стандарт на домовете за 2022 г., 2023 г. и 2024 г.	198
Диаграма 95. Сравнение на изразходените средства за възнаграждения на служителите и средства за издръжка на домовете за 2023 г. и 2024 г.	198

Диаграма 96. Процентно съотношение на категориите служители в специализираните институции	201
Диаграма 97. Процентно съотношение на домовете за проведените и непроведени обучения и супервизии	203

Използвани съкращения

АКСУ/Агенцията	Агенция за качеството на социалните услуги
АП	Асистентска подкрепа
АСП	Агенция за социално подпомагане
ДДД	Делегирана/и от държавата дейност/и
ДПЛУ	Дом за пълнолетни лица с увреждания
ДПЛД	Дом за пълнолетни лица с деменция
ДПЛПР	Дом за пълнолетни лица с психични разстройства
ДПЛСН	Дом за пълнолетни лица със сетивни нарушения
ДПЛУИ	Дом за пълнолетни лица с умствена изостаналост
ДПЛФУ	Дом за пълнолетни лица с физически увреждания
ДСХ	Дом за стари хора
ДЦ	Дневен център
ЗЖ	Защитено жилище
ЗМБ	Звено „Майка и бебе“
ЗСУ	Закон за социалните услуги
ИОП	Индивидуална оценка на потребностите
ИПП/ИПГ	Индивидуален план за подкрепа/Индивидуален план за грижи
КПИ	Европейски комитет за предотвратяване на изтезанията и нечовешкото или унижително отнасяне или наказание
КЦ	Кризисен център
НЖ	Наблюдавано жилище
НКСУ/Наредбата	Наредба за качеството на социалните услуги
ОЦДС	Общностен център за деца и семейства
ПЖ	Преходно жилище
СУ	Социална/и услуга/и
ЦВН	Център за временно настаняване
ЦНСТ	Център за настаняване от семеен тип
ЦОП	Център за обществена подкрепа
ЦРДУ	Център за работа с деца на улицата
ЦСРИ	Център за социална рехабилитация и интеграция

I. ВЪВЕДЕНИЕ

Ежегодният анализ на състоянието и ефективността на социалните услуги, предоставяни през 2024 г., е изготвен на основание чл. 118 от Закона за социалните услуги (ЗСУ) и обхваща три основни източника на информация: годишните отчети на доставчиците на социални услуги, годишните анализи на общините относно състоянието и ефективността на предоставяните услуги, както и данните от контролната дейност на Агенцията за качеството на социалните услуги (АКСУ) през отчетния период. В анализа е включена информация и от годишните справки за състоянието на съществуващите до влизането в сила на ЗСУ домове за пълнолетни лица с увреждания, чието закриване предстои съгласно § 34, ал. 1 от Преходните и заключителните разпоредби на ЗСУ.

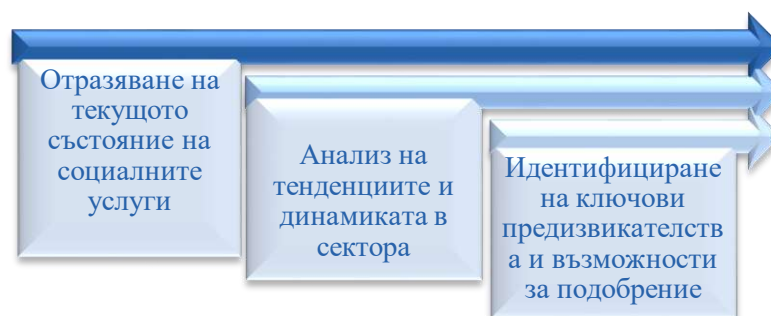
Целта е да се представят резултатите от провеждания на национално ниво ежегоден мониторинг на ефективността на социалните услуги, текущото състояние и ефективността на предоставяните социални услуги, както и на напредъка по изпълнението на препоръките за подобряване на условията в специализираните институции. Оценката се основава на съпоставка със стандартите, заложи в Закона за социалните услуги и в Наредбата за качеството на социалните услуги (НКСУ), и се извършва въз основа на събраните данни и анализ на тяхното съдържание и обхват.

Настоящият документ е четвъртият годишен анализ, изготвен от Агенцията, което позволява не само проследяване на основни тенденции, но и по-задълбочено изследване на промените в сектора. Данните, събрани в предходните години, заедно с изготвените тематични анализи, служат като база за по-пълна и аргументирана оценка на развитието на социалните услуги. Последователната работа в този период създава условия за формулиране на конкретни и приложими мерки за повишаване на тяхната ефективност и устойчивост.

В съответствие с чл. 118, ал. 2 от Закона за социалните услуги, ежегодният анализ се изготвя на база обобщената и обработена информация, като се разглеждат следните ключови аспекти:

- Осигуряване на достъп до социални услуги на национално ниво;
- Съответствие със стандартите за качество на социалните услуги;
- Ефективност в използването на наличните ресурси.

Анализът на посочените аспекти позволява по-задълбочена оценка на състоянието на социалните услуги, както и ясно открояване на съществуващите предизвикателства и възможности за усъвършенстване. Въз основа на тази оценка се формулират приоритети, насочени към устойчиво развитие на сектора и повишаване на ефективността и резултатността при предоставянето на социални услуги.



II. РЕЗУЛТАТИ ОТ ИЗВЪРШЕНАТА КОНТРОЛНА ДЕЙНОСТ НА АКСУ ПРЕЗ 2024 г.

1. Изразени становища от АКСУ през 2024 г.

1.1. Издадени становища за предварително одобрение за създаване на социални услуги от общините по чл. 54, ал. 2 от ЗСУ

Предварителното одобрение за разкриване на нови социални услуги е процедура, която гарантира както осигуряването на необходимото държавно финансиране, така и съответствието със стандартите за качество, определени в Наредбата за качеството на социалните услуги. Социалните услуги, делегирани от държавата, се финансират чрез бюджетите на общините, в съответствие с ежегодно определяните от Министерския съвет стандарти за делегираните дейности.

За получаване на предварително одобрение за създаване на социална услуга (СУ) съгласно Националната карта на социалните услуги кметът на общината, която ще отговаря за управлението и предоставянето на услугата, подава до изпълнителния директор на Агенция за социално подпомагане (АСП) заявление с приложено описание на социалната услуга с оглед на осигуряването на стандартите за качество, определени в Наредбата за качеството на социалните услуги, както и информацията за:

- Броя на потребителите на социалната услуга, за които се иска осигуряване на финансиране от държавния бюджет;
- Броя и длъжностите на служителите, които ще извършват дейността по предоставяне на социалната услуга;
- Мястото, на което ще се предоставя социалната услуга, и основанията за ползване на съответните материална база, обзавеждане и оборудване, когато се изискват за предоставяне на услугата;
- Датата, от която се иска да започне финансирането от държавния бюджет на предоставянето на социалната услуга;
- Размер на финансирането от общината (в случаите на смесено финансиране по чл. 49, ал. 2 от Закона за социалните услуги);
- Обосновка за необходимостта от социалната услуга.

В тази процедура, АСП осъществява предварително одобрение за създаването на нова социална услуга въз основа на дадено от АКСУ становище за съответствието на услугата със стандартите за качество.

През 2024 г. от страна на АКСУ са издадени 23 становища по чл. 54, ал. 2 от ЗСУ за 17 вида социални услуги, продължаващи да се администрат под предишните наименования – Център за настаняване от семеен тип (ЦНСТ), Център за социална рехабилитация и интеграция (ЦСРИ), Център за обществена подкрепа (ЦОП) и др., но реално предоставят комплекс от услуги по чл. 15 от ЗСУ.

Обобщена информация за броя на издадените становища по видове социални услуги е представена в таблицата по-долу:

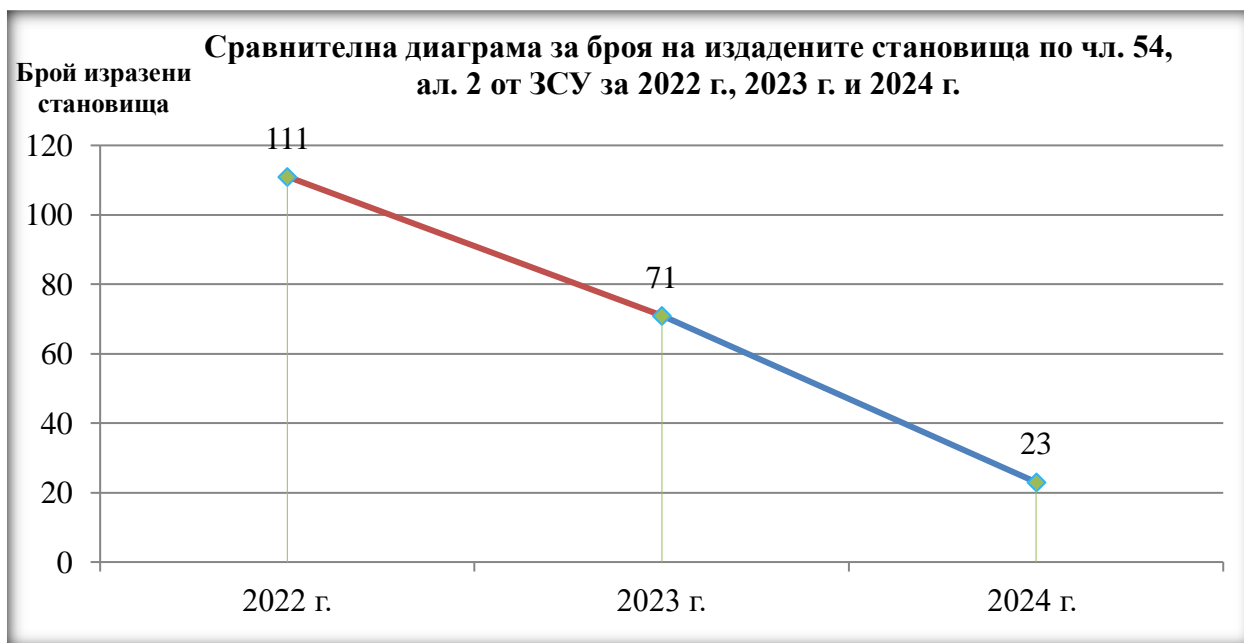
Таблица 1. Разпределение на издадените становищата по чл. 54, ал. 2 от ЗСУ според вида на социалната услуга

Вид социална услуга	Брой становища
Дневен център за деца и пълнолетни лица с увреждания (с приоритет епилепсия)	1
Дневен център за подкрепа на деца с увреждания и техните семейства	1
Дневен център за пълнолетни лица (с приоритет детска церебрална парализа и епилепсия)	1
Дневен център за пълнолетни лица с тежки множествени увреждания	1
Дневен център за пълнолетни лица с увреждания	1
Защитено жилище за пълнолетни лица с интелектуални затруднения	1
Кризисен център (с приоритет настаняване на жени, пострадали от домашно насилие)	1
Общностен център за деца и семейства	2
Приют	2
Център за настаняване от семеен тип за деца с увреждания	1
Център за настаняване от семеен тип за деца/младежи с увреждания с потребност от постоянни медицински грижи	1
Център за настаняване от семеен тип за пълнолетни лица с психични разстройства	2
Център за настаняване от семеен тип за пълнолетни лица с умствена изостаналост	1
Център за настаняване от семеен тип за пълнолетни лица с физически увреждания	1
Център за обществена подкрепа	1
Център за социална рехабилитация и интеграция	4
Център за социална рехабилитация и интеграция (с приоритет пълнолетни лица с увреждания)	1

Сравнението с данните от 2023 г., когато са издадени 71 становища, показва спад от 68% в броя на становищата за разкриване на нови социални услуги през 2024 г. Тази тенденция на намаляване се наблюдава и спрямо 2022 г.

Възможно обяснение е, че след влизането в сила на Закона за социалните услуги и последвалите нормативни промени, общините вече са оптимизирали разкриването на нови услуги спрямо потребностите на населението. Същевременно с това част от общините насочват усилията си към проекти, финансирани по Механизма за възстановяване и устойчивост, включително за реформиране на вече съществуващи услуги.

Графичното представяне на динамиката е показано в следващата диаграма:



Диаграма 1. Сравнителна диаграма за броя на издадените становища по чл. 54, ал. 2 от ЗСУ за 2022 г., 2023 г. и 2024 г.

През 2024 г. най-голям брой становища са издадени за разкриване на социалната услуга Център за социална рехабилитация и интеграция (5 броя). Подобна динамика се наблюдава и през 2023 г., когато най-много становища са изразени за Центрове за обществена подкрепа (9 броя) и Центрове за социална рехабилитация и интеграция (7 броя).

В тези центрове се предоставят в комплекс социални услуги по чл. 15 от ЗСУ, като потребителите могат да ползват както общодостъпни, така и специализирани социални услуги. Разкриването на такъв тип центрове е залегнало сред основните мерки за изпълнение на Плана за действие (2022 г. – 2027 г.) към Националната стратегия за дългосрочна грижа.

За сравнение, през 2022 г. най-много новоразкрити социални услуги са били тези от резидентен тип – Центрове за настаняване от семеен тип за пълнолетни лица с умствена изостаналост и психични разстройства. Това е пряко свързано с процеса по закриване на девет специализирани институции за пълнолетни лица с увреждания и необходимостта от създаване на подходяща среда за извеждането на част от потребителите.

1.2. Издадени становища за предварително одобрение на промяна на мястото на предоставяне на социална услуга (чл. 86, ал. 3 от ППЗСУ)

Процедурата за промяна на мястото на предоставяне на социална услуга е аналогична на тази за предварително одобрение при разкриване на нова услуга. В този процес ангажиментът на АКСУ е да изрази становище относно съответствието на новото място със стандартите за качество, определени в НКСУ.

През изминалата 2024 г. са издадени 27 становища за промяна на мястото на предоставяне на услуги, обхващащи общо 29 социални услуги (11 вида) със старите наименования, в които се предоставят в комплекс социални услуги по чл. 15 от ЗСУ. Разликата в броя на становищата и броя на социалните услуги се дължи на факта, че в две становища е разгледано местоположението на по две социални услуги.

Таблица 2. Разпределение на издадените становища за промяна на мястото на предоставяне на социална услуга (чл. 86, ал. 3 от ППЗСУ)

Вид социална услуга	Брой становища
Център за социална рехабилитация и интеграция	2
Дом за стари хора	8
Дом за пълнолетни лица с физически увреждания	1
Защитено жилище за пълнолетни лица с психични разстройства	1
Център за обществена подкрепа	3
Асистентска подкрепа	9
Център за настаняване от семеен тип за деца без увреждания	1
Център за настаняване от семеен тип за пълнолетни лица с умствена изостаналост	1
Защитено жилище за лица с умствена изостаналост	1
Дневен център за деца и/или младежи с увреждания	1
Дневен център за пълнолетни лица (с приоритет лица, употребяващи психоактивни вещества и/или алкохол)	1

Социалната услуга „Асистентска подкрепа“ (АП) е с най-голям брой изразени становища за промяна на мястото на администриране – 9 броя. Това се дължи на извършените през 2024 г. планови тематични проверки, в рамките на които от страна на АКСУ са установени случаи, при които адресът, указан в заповедите на изпълнителния директор на Агенцията за социално подпомагане, не съответства на адреса, посочен в решенията на общинските съвети.

Вторият най-често срещан случай е свързан с Домовете за стари хора (ДСХ), за които са издадени 8 становища за промяна на мястото на предоставяне. Причината за това е изискването на § 35 от ЗСУ, според който всички Домове за стари хора трябва да бъдат реформирани в съответствие със стандартите за качество на резидентната грижа за възрастни хора в надтрудоспособна възраст, определени в НКСУ.

1.3. Издадени становища по повод кандидатстване на доставчици на социални услуги с проектно предложение за финансиране, пред Фонд „Социална закрила“ към Министерството на труда и социалната политика

Във връзка с кандидатстването на доставчици на социални услуги с проектни предложения към Фонд „Социална закрила“ към Министерството на труда и социалната политика и необходимостта от изразяване на становище от страна на АКСУ относно съответствието със стандартите за качество, Агенцията е изразила общо 89 становища.

От постъпилите искания за становище 54 са от общини, а 35 – от частни доставчици на социални услуги.

1.4. Издадени становища за подкрепа по повод кандидатстване за предоставяне на средства от Механизма за възстановяване и устойчивост, компонент „Социално включване“ на Националния план за възстановяване и устойчивост за изпълнение на инвестиции за модернизиране на дългосрочната грижа – „Изграждане и оборудване на нови социални и интегрирани здравно-социални услуги за резидентна грижа и специализирани социални услуги за лица с увреждания“

В условията за кандидатстване по тази програма едно от изискванията е кандидатите да получат становище от АКСУ за предварителна подкрепа и съгласуване на предвиденото от общините местоположение на сградния фонд, с оглед гарантиране на съответствие с изискванията на НКСУ. По това направление Агенцията е изразила 145 становища за социални услуги, свързани с реализиране на проекти в 64 общини.

2. Извършени проверки през 2024 г.

Агенцията за качеството на социалните услуги осъществява контрол на предоставянето на социални услуги чрез извършване на проверки за съответствието с изискванията на Закона за социалните услуги и нормативните актове по неговото прилагане и за спазването на стандартите за качество. При установени несъответствия доставчиците получават методическа подкрепа, с цел своевременно предприемане на мерки за подобряването им.

Контролната дейност на АКСУ се осъществява съгласно Годишен план, който определя вида и обхвата на планираните проверки. В рамките на Годишния план за 2024 г. са включени проверки по чл. 37, ал. 1 и ал. 3 от Наредбата за качеството на социалните услуги, като приоритетно внимание е насочено към:

- Тематични проверки за начина на комплексното организиране и предоставяне на социални услуги в рамките на съществуващите Кризисни центрове (КЦ), Центрове за временно настаняване (ЦВН), Приюти, Звена „Майка и бебе“ (ЗМБ), Центрове за работа с деца на улицата) и Центрове за обществена подкрепа със звена за спешен прием. Изборът на цитираните 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 тяхното качество, които следва да се прилагат до приемането на Националната карта на социалните услуги;

- Тематични проверки за начина на организиране и предоставяне на социалната услуга „Осигуряване на подслон“ от лицензирани частни доставчици на социални услуги;

- Тематични проверки за начина на организиране и предоставяне на социалната услуга „Асистентска подкрепа“ от лицензирани частни доставчици и общини;

- Периодични комплексни проверки в социални услуги, предоставяни от лицензирани частни доставчици и общини, в които е осъществявана контролна дейност през предходни години. Изборът на цитираните проверки е продиктуван от отправени предложения на комисиите, извършили проверките, както и от анализирани резултати от вече осъществена контролна дейност;

– Периодични комплексни проверки в социалната услуга „Резидентна грижа“, предоставяна от лицензирани частни доставчици, поради отчетена висока степен на риск по отношение качеството на предоставяната услуга и спазване правата на потребителите.

Извънредните проверки, които не са включени в Годишния план, се извършват по:

– Искания от прокуратурата, Министерството на правосъдието, Министерството на вътрешните работи или други институции;

– Сигнали и жалби;

– Контрол върху новосъздадени социални услуги от общини или новолицензирани услуги, за които доставчиците са подали уведомления за започване на дейност на по-късен етап;

– Проследяване изпълнението на задължителни предписания;

– Проверки на място, свързани с установяване на обстоятелствата, посочени в описанията на социалните услуги, подадени от кандидатите за лицензиране.

Годишният план за контролната дейност за 2024 г. е актуализиран в края на м.юни поради възлагане на допълнителни проверки във връзка с изпълнението на целева програма „Иновативен модел за грижи в общността за хора с хронични заболявания и трайни увреждания – 2024“, приета с Решение № 328 от 09.05.2024 г. на Министерския съвет. Проверките са свързани с необходимостта от съгласуване на местоположението на сградния фонд с изискванията на Наредбата за качеството на социалните услуги, както и с функционалните изисквания и насоките за изграждане на нова инфраструктура по процедурата чрез директно предоставяне на средства от Механизма за възстановяване и устойчивост „Изграждане и оборудване на нови социални и интегрирани здравно-социални услуги за резидентна грижа и специализирани социални услуги за лица с увреждания“.

В резултат на извършената актуализация общият брой на планираните за 2024 г. проверки е намален от 427 на 379.

2.1. Общи данни за извършените проверки

За отчетния период от страна на АКСУ са извършени 904 проверки на социални услуги, функциониращи на територията на страната.

За резултатите от проверките са изготвени 903 констативни протокола и един обобщаващ доклад. Контролната дейност е обхванала 843 социални услуги, предоставяни самостоятелно или в комплексна форма.

Разликата между броя на проверките и броя на услугите се дължи на факта, че 82 социални услуги са проверени повече от веднъж през отчетната година, а в 11 случая една проверка е обхванала няколко социални услуги.

Динамика на извършените проверки (2021 г.-2024 г.):

Броят на извършените проверки в предходните години е както следва:

– 2021 г. – 379 проверки;

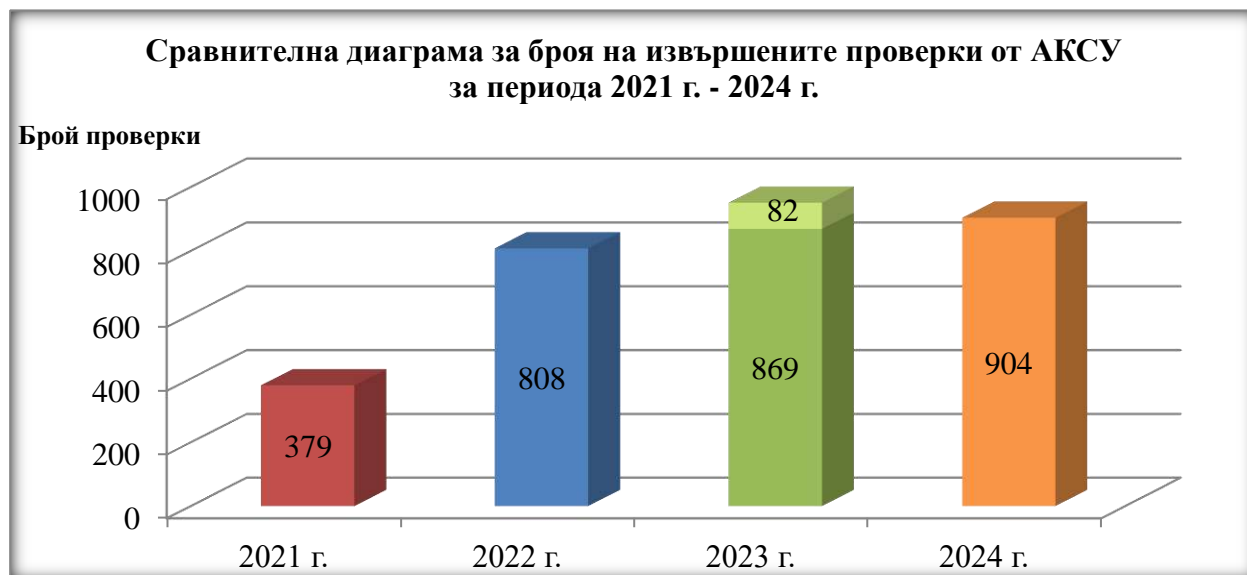
– 2022 г. – 808 проверки, което представлява ръст от 113% спрямо 2021 г.;

– 2023 г. – 951 проверки, като се отчита увеличение с 18% спрямо 2022 г., като 869 проверки са извършени на мястото на предоставяне на услугите, а останалите проверки са по документи;

– 2024 г. – регистриран е спад от 4,9 % в общия брой на проверките спрямо 2023 г., но спрямо извършените проверки на място се регистрира увеличение.

Спадът през 2024 г. следва да бъде разгледан в контекста на извършените 82 документални проверки през 2023 г., свързани с плановете за реформиране на домовете за стари хора, при които не е осъществявано посещение на адресите на услугите.

След изключване на документалните проверки, броят на проверките на място в социалните услуги през 2024 г. се увеличава с 35 в сравнение с предходната година. През 2023 г. проверките на място са били 869 от общо 951, докато през 2024 г. броят им е нараснал.



Диаграма 2. Сравнителна диаграма за броя на извършените проверки от АКСУ за периода 2021 г. - 2024 г.

а) Разпределение на проверките по райони за планиране:

Разпределението на извършените проверки по райони за планиране е представено в Таблица 3. Районите са съобразени с наименованията на регионите за планиране от ниво 2, определени в чл. 4, ал. 3 от Закона за регионалното развитие.

Таблица 3. Извършени проверки през 2024 г. по райони за планиране в България

Район за планиране	Общ брой проверки
Северозападен	133
Северен централен	147
Североизточен	112
Югоизточен	112
Южен централен	162
Югозападен	238

Наблюдава се устойчива тенденция най-големия брой проверки на социални услуги да се извършват в Югозападния район, както през 2022 г., така и през 2023 г. Този факт може да се обясни с по-високата концентрация на социални услуги в района.

б) Разпределение на извършените проверки по области:

Разпределението на проверките по области е представено в графиката по-долу:



Диаграма 3. Разпределение на броя на проверките през 2024 г. по области

в) *Разпределение на проверките според източника на финансиране на социалните услуги:*

През 2024 г. в обхвата на проверките са включени социални услуги с различни източници на финансиране. От всички извършени проверки, 73% (664 социални услуги) са финансирани чрез държавния или общинския бюджет, от тях:

- 655 услуги са делегирани от държавата дейности (ДДД);
- 9 услуги са финансирани с общински средства.

Останалите 237 услуги са с изцяло частно финансиране и 3 услуги финансирани със средства по програми/проекти.

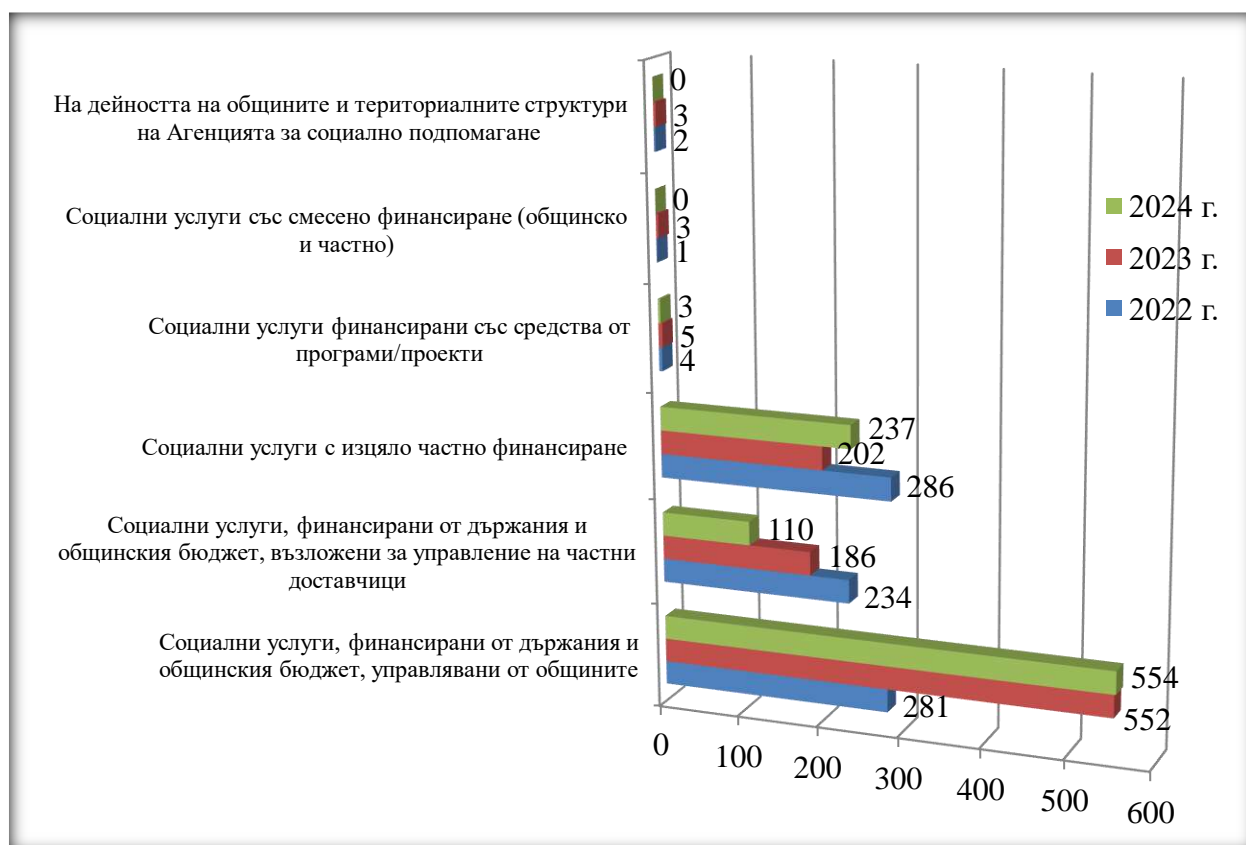
Разпределението на проверените социални услуги според начина на тяхното финансиране е представено в таблицата по-долу:

Таблица 4. Брой на извършените проверки в зависимост от начина на финансиране на социалните услуги

Вид финансиране на проверените социални услуги	Брой проверки
Социални услуги финансирани от държавния бюджет, управлявани от общините	553
Социални услуги финансирани от държавния бюджет, възложени за управление на частни доставчици	102
Социални услуги финансирани от общинския бюджет, управлявани от общините	1
Социални услуги финансирани от общинския бюджет, възложени за управление на частни доставчици	8
Социални услуги с изцяло частно финансиране	237
Социални услуги финансирани със средства от програми/проекти	3

Наблюдаваната през 2022 г. и 2023 г. тенденция се запазва, като и през 2024 г. най-голям дял от проверените социални услуги са тези, финансирани чрез държавния и общинския бюджет.

На следващата диаграма е представено сравнение на броя на извършените проверки през последните три години в зависимост от източника на финансиране.



Диаграма 4. Сравнение на броя на извършените проверки за периода 2022 г. - 2024 г. в зависимост от начина на финансиране на услугите

2.2. Разпределение на извършените проверки според основанията за извършването им

Видът и обхватът на проверките са регламентирани в чл. 36, ал. 2 от Наредбата за качеството на социалните услуги. Те се класифицират в три основни категории:

- Периодични или тематични, извършвани съобразно годишен план (планови);
- Извънредни;
- Последващи (контролни).

Броят на плановите проверки, извършени съобразно утвърдения годишен план е 360, извънредните са 494 бр., а последващите (контролни) – 50 бр.

Разпределението на извършените проверки според вида и обхвата, съгласно чл. 36, ал.2 и ал. 3 от НКСУ е представено в таблицата по-долу:

Таблица 5. Разпределение на извършените проверки според вида и обхвата им, през 2024 г.

Вид проверка		Брой
Планови проверки	Планови периодични комплексни проверки	23
	Планови тематични проверки	337
Извънредни проверки	Извънредни комплексни проверки	89
	Извънредни тематични проверки	84
	Извънредни тематични проверки по сигнал	112

	Извънредни проверки на новолицензирани/новосъздадени социални услуги	183
	Извънредни проверки за установяване на обстоятелства, посочени в представено от кандидата описание на социалната услуга в заявление за издаване на лиценз (по чл. 150, ал.5 от ЗСУ)	26
Последващи (контролни) проверки	Последващи (контролни) тематични проверки	48
	Последващи (контролни) комплексни проверки	2

Динамика в броя на проверките (2022 г. - 2024 г.)

– Планови проверки:

През 2022 г. броят на плановите проверки е най-нисък (211 проверки), което се дължи на факта, че в началото на годината все още не е била приета Наредбата за качеството на социалните услуги и не е изготвян годишен план за контролната дейност.

През 2023 г. броят на плановите проверки нараства със 157% спрямо предходната година. В 2024 г. обаче се отчита спад с 34% в сравнение с 2023 г.

– Извънредни проверки:

Извънредните проверки са с най-висок брой през 2022 г., след което през 2023 г. се наблюдава спад с 36%. През 2024 г. броят им отново се увеличава с 31%

– Последващи (контролни) проверки:

Последващите проверки, които се извършват за проследяване на изпълнението на задължителните предписания, показват значителен ръст през всички наблюдавани години.

През 2023 г. техният брой нараства с 900% спрямо 2022 г., а през 2024 г. увеличението е с още 67% в сравнение с предходната година.

Наблюдаваната тенденция на ръст е пряко свързана с приемането на НКСУ и изискванията, заложи в чл. 59, ал. 2 от Закона за социалните услуги и чл. 42, ал. 1 и ал. 2 от НКСУ. Съгласно тези разпоредби, при установени несъответствия със стандартите за качество, изпълнителният директор на АКСУ издава задължително предписание за отстраняване на несъответствието в определен срок.

Допълнително увеличение на този вид проверки е в резултат на повторни проверки, извършени при доставчици, които не са изпълнили (изцяло или частично) предписанията и за които е определен допълнителен срок за коригиране на нарушенията и констатираните пропуски.



Диаграма 5. Сравнение на броя на извършените проверки за периода 2022 г. - 2024 г. в зависимост от вида на проверките

а) *Планови проверки:*

Общият брой на извършените планови проверки е 360 бр. В таблицата по-долу е представена детайлна информация за вида на извършените планови проверки.

Таблица 6. Брой и видове извършени планови проверки през 2024 г.

Вид проверка	Брой
Периодични комплексни проверки в социални услуги, предоставяни от лицензирани частни доставчици и общини, в които е осъществявана контролна дейност през предходни години	10
Периодични комплексни проверки в социалната услуга „Резидентна грижа“, предоставяна от лицензирани частни доставчици	13
Тематични проверки за начина на комплексното организиране и предоставяне на социални услуги в рамките на съществуващите Кризисни центрове, Центрове за временно настаняване, Приюти, Звена „Майка и бебе“, Центрове за работа с деца на улицата и Центрове за обществена подкрепа със звена за спешен прием	55
Тематични проверки за начина на организиране и предоставяне на социалната услуга „Осигуряване на подслон“ от лицензирани частни доставчици на социални услуги	1
Тематични проверки за начина на организиране и предоставяне на социалната услуга „Асистентска подкрепа“ от лицензирани частни доставчици и общини	281
Общо	360

Преобладаващата част от плановите проверки (78%) са извършени на социалната услуга „Асистентска подкрепа“ предоставяна, както от лицензирани частни доставчици, така и от общини. Въз основа на резултатите от тези проверки е изготвен и тематичен анализ обхващащ цялостната дейност по предоставянето ѝ.

Следващи по брой са тематичните проверки за начина на комплексното организиране и предоставяне на социални услуги в рамките на съществуващите Кризисни центрове, Центрове за временно настаняване, Приюти, Звена „Майка и бебе“, Центрове за работа с деца на улицата и Центрове за обществена подкрепа със звена за спешен прием – 15%. Изборът на цитираните проверки е продиктуван от приетата Наредба за качеството на социалните услуги, в частност § 1 от Преходните и заключителни разпоредби, регламентиращ видовете социални услуги по чл. 15 от ЗСУ и стандартите за тяхното качество, които следва да се прилагат до приемането на Националната карта на социалните услуги. Делът на тези проверки е 3,61% от всички извършени планови проверки.

Както през 2023 г., така и през 2024 г., в рамките на планираните проверки са включени социални услуги, които са били обект на контрол и в предходни години. Основната цел на този подход е не само проследяване на съответствието на услугите със стандартите за качество, но и анализ на динамиката и посоката на тяхното развитие.

Сред планираните проверки са включени и тематични, насочени към организацията и предоставянето на социалната услуга „Осигуряване на подслон“ от лицензирани частни доставчици. Въпреки първоначалното планиране, поради актуализация на годишния план за контролната дейност на АКСУ, през 2024 г. е извършена само една проверка (0,28%) в този вид услуги.

Необходимостта от актуализация на плана е резултат от възлагането на допълнителни проверки в рамките на програма „Иновативен модел за грижи в общността за хора с хронични заболявания и трайни увреждания – 2024“, както и от намаления финансов ресурс на Агенцията.

б) Извънредни проверки:

Извънредните проверки се извършват без предварително уведомяване на доставчика на социални услуги в следните случаи:

- По преценка на изпълнителния директор на Агенцията за качеството на социалните услуги при получена информация за нарушения при предоставяне на социални услуги;
- При получена информация от кмет на община по чл. 34 от НКСУ;
- При всеки случай на сигнал или жалба за нарушаване на правата на лицата, ползващи социални услуги, или на нормативната уредба;
- При създаване на социални услуги от общините, възобновяване на предоставянето на социални услуги и разглеждане на заявленията за издаване на лиценз в съответствие с чл. 54, ал. 3, чл. 62, ал. 3 и чл. 150, ал. 5 от Закона за социалните услуги;
- При контрол на новосъздадени социални услуги в съответствие с чл. 115 от Закона за социалните услуги.

Таблица 7. Брой и видове извършени извънредни проверки през 2024 г.

Вид проверка	Брой
Извънредна комплексна проверка на новолицензирана СУ	51
Извънредна комплексна проверка на новосъздадена СУ	53
Извънредна комплексна проверка на място за установяване на обстоятелства, посочени в представеното от кандидата описание на социалната услуга по	24

подадено заявление за издаване на лиценз (по чл. 150, ал.5 от ЗСУ)	
Други извънредни комплексни проверки	89
Извънредна тематична проверка на новолицензирана СУ	38
Извънредна тематична проверка на новосъздадена СУ	41
Извънредна тематична проверка на място за установяване на обстоятелства, посочени в представеното от кандидата описание на социалната услуга по подадено заявление за издаване на лиценз (по чл. 150, ал.5 от ЗСУ)	2
Други извънредни тематични проверки	84
Извънредна тематична проверка по сигнал	112
Извънредна комплексна проверка по сигнал	0
Общо	494

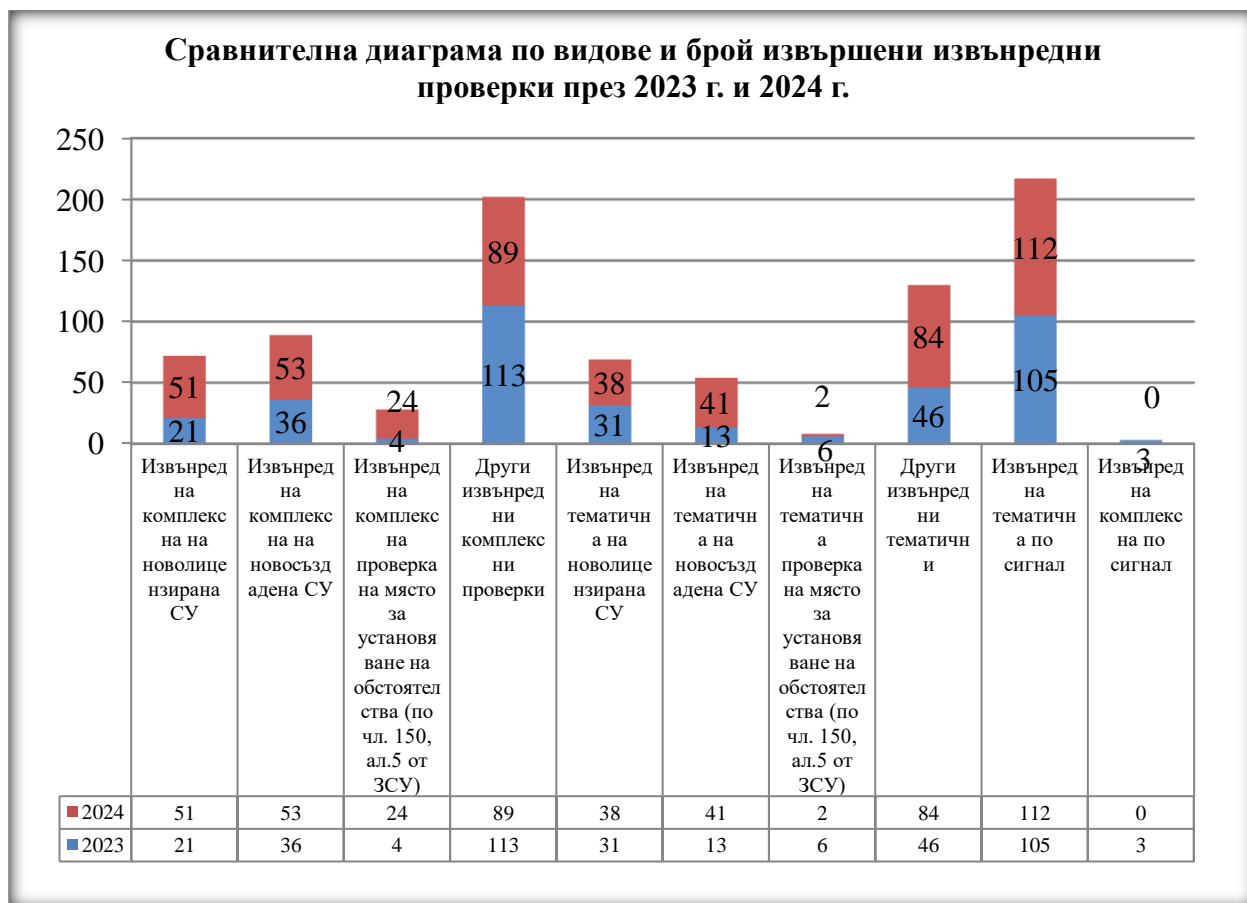
Най-голям е броя на извършените извънредни тематични проверки по сигнал – 112 бр. или 22,7% от общия брой проверки.

Останалите извършени извънредни проверки са:

- Други извънредни комплексни проверки – 18%. Този вид проверки се осъществяват след извършени тематични проверки в услуги и предложение на проверяващите комисии за осъществяване на комплексни проверки в същите услуги, за установяване на цялостното им състояние и др.
- Други извънредни тематични – 17%. Тези проверки се осъществяват в резултат на настъпила необходимост, породена от възложени допълнителни проверки по дейността на доставчиците, свързани с различни програми/проекти, при изтичащ срок за отстраняване на пропуски, след дадени методически насоки на доставчици и др.;
- Извънредна комплексна на новосъздадена социална услуга – 10,7%;
- Извънредна комплексна на новолицензирана социална услуга – 10,3%;
- Извънредна тематична на новосъздадена социална услуга – 8,3%;
- Извънредна тематична на новолицензирана социална услуга – 7,7%;
- Извънредна комплексна проверка на място за установяване на обстоятелства, посочени в представеното от кандидата описание на социалната услуга – 4,9%;
- Извънредна тематична проверка на място за установяване на обстоятелства, посочени в представеното от кандидата описание на социалната услуга – 0,4%.

Ако се разгледа общия брой извършените комплексни и тематични проверки на новосъздадени и новолицензирани социални услуги, те представляват значителен дял от всички извънредни проверки – 37%, или малко повече от една трета.

На следващата диаграма са изразени сравнителни данни за броя на различните видове извънредни проверки за 2023 г. и 2024 г.



Диаграма б. Сравнителна диаграма по видове и брой извършени извънредни проверки през 2023 г. и 2024 г.

в) Последващи (контролни) проверки:

През 2024 г. са извършени 48 последващи (контролни) тематични проверки:

- При 18 от проверките е установено, че доставчиците са изпълнили изцяло дадените задължителни предписания;
- В хода на 26 проверки, инспекторите са установили, че доставчиците са изпълнили частично предписанията и на 24 от тях е удължен срока за отстраняването им. При останалите 2 проверки е отчетен напредък на доставчиците по отношение на изискванията на специализираната нормативна уредба и факта, че част от предписанията не са изпълнени, поради обстоятелства независещи от доставчиците;
- При 4 проверки, предписанията не са изпълнени. На 3 доставчика е удължен срока за отстраняването им, а в 1 случай, поради отсъствие на управителя на услугата и отказ от негова страна да упълномощи друг служител, проверката не е осъществена.



Диаграма 7. Процентно разпределение на степента на изпълнение на задължителните предписания

В допълнение към извършените тематични проверки, са осъществени и две последващи комплексни проверки.

- В първия случай проверката е проведена за проследяване изпълнението на дадени методически насоки към доставчик. Установено е, че насоките са изпълнени частично, поради което е определен допълнителен срок за отстраняване на несъответствията.
- Във втория случай проверката е извършена по предложение на инспектори на АКСУ, направено след предходна проверка по сигнал. В резултат на установените несъответствия, на доставчика са издадени задължителни предписания.

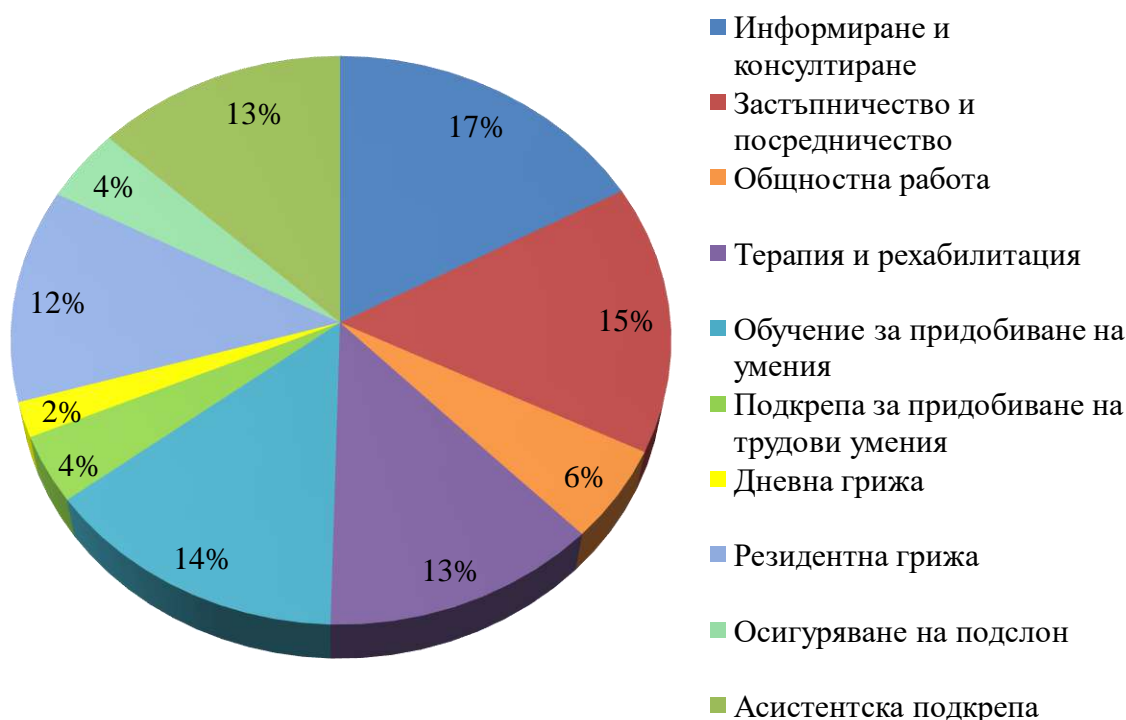
Фактът, че по-голямата част (92%) от задължителните предписания са изпълнени или частично изпълнени е показател, че доставчиците се стремят към спазване на нормативната уредба, а това от своя страна и до повишаване на качеството и ефективността на услугите.

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

В рамките на 846 проверки са обхванати 2 298 социални услуги по чл. 15, т.1 – т. 10 от ЗСУ. Останалите 55 проверки са извършени в съществуващите по § 34 от ЗСУ домове за пълнолетни лица с увреждания. При 3 от проверките е констатирано, че в обектите не се предоставят социални услуги по смисъла на ЗСУ.

На Диаграма 8 е представено процентното разпределение на проверките извършени през 2024 г. по видове социални услуги по чл. 15 от ЗСУ.

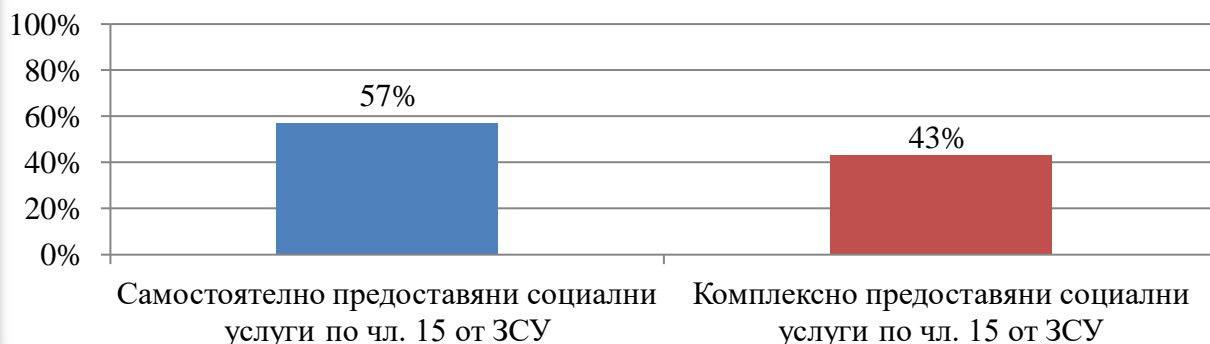
**Процентно разпределение на проверките извършени през 2024 г.
по видове социални услуги по чл. 15 от ЗСУ**



Диаграма 8. Процентно разпределение на проверките извършени през 2024 г. по видове социални услуги по чл. 15 от ЗСУ

По-голямата част от проверките (479 бр.) са извършени в социални услуги по чл. 15 от ЗСУ, които се предоставят самостоятелно. Проверките, осъществени в комплексно предоставяни социални услуги са 367.

Процентно разпределение на извършените проверки през 2024 г. в комплексно и в самостоятелно предоставяни социални услуги по чл. 15 от ЗСУ



Диаграма 9. Процентно разпределение на извършените проверки през 2024 г. в комплексно и в самостоятелно предоставяни социални услуги по чл. 15 от ЗСУ

В Таблица 8 детайлно са представени проверените услуги по чл. 15 от ЗСУ и начина им на предоставяне – комплексно или самостоятелно.

Таблица 8. Брой проверени услуги през 2024 г. по чл. 15 от ЗСУ

Вид социална услуга по чл.15 от ЗСУ	Брой проверени самостоятелно предоставяни социални услуги по чл. 15 от ЗСУ	Брой проверени комплексно предоставяни социални услуги по чл. 15 от ЗСУ	Общо
Информирание и консултиране	8	384	392
Застъпничество и посредничество	0	351	351
Общностна работа	6	116	122
Терапия и рехабилитация	14	280	294
Обучение за придобиване на умения	3	325	328
Подкрепа за придобиване на трудови умения	6	82	88
Дневна грижа	1	45	46
Резидентна грижа	134	146	280
Осигуряване на подслон	6	90	96
Асистентска подкрепа	301	0	301
Общо	479	1 819	2 298

В самостоятелно предоставяни социални услуги по чл. 15 от ЗСУ са извършени общо 479 проверки. Най-много (301) са в услугата „Асистентска подкрепа“, следват 134 проверки на услугата „Резидентна грижа“. От тях 133 се управляват от лицензирани частни доставчици, а 1 се управлява и финансира от община. На трето място по брой проверки е услугата „Терапия и рехабилитация“. При останалите самостоятелно предоставяни социални услуги проверките са в диапазона между 0 и 8.

В комплексно предоставяните услуги са извършени 367 проверки, обхващащи общо 1 819 социални услуги по чл. 15 от ЗСУ. Те включват ДДД услуги, както и услуги по програми/проекти с наименования преди приемането на Закона за социалните услуги, разпределени, както следва:

- 180 резидентни услуги (Център за настаняване от семеен тип, Дом за стари хора, Кризисни центрове и др.);
- 48 дневни центъра (ДЦ);
- 96 други социални услуги (Център за обществена подкрепа, Център за социална рехабилитация и интеграция и др.);
- 43 услуги, управлявани, предоставяни и финансирани от частни доставчици (една от които се финансира от международна програма).

В последната категория (управлявани, предоставяни и финансирани от частни доставчици) попадат и 5 доставчика, които предоставят услугата „Резидентна грижа“ комплексно с други услуги по чл. 15 от ЗСУ.



Диаграма 10. Разпределение на извършените проверки през 2024 г. в комплексно предоставяни социални услуги в зависимост от типа и финансирането им

а) *Разпределение на проверките в зависимост от начина на предоставяне на услугите и целевата група на потребителите:*

При разглеждане на проверените самостоятелно предоставяни социални услуги според целевата група се наблюдава, че най-голям брой проверки са извършени в услугите, насочени към „Деца и пълнолетни лица с увреждания“, „Пълнолетни лица с увреждания“ и „Пълнолетни лица без увреждания“. Подробна информация за разпределението на проверките по вид на услугата и целева група на потребителите е представена в таблицата и диаграмата по-долу:

Таблица 9. Разпределение на проверките в самостоятелно предоставяните социални услуги по чл. 15 от ЗСУ, в зависимост от целевата група

Вид СУ по чл. 15 от ЗСУ Целева група	Брой проверки в Информационна и консултиране	Брой проверки в Застъпничество и посредничество	Брой проверки в Общностна работа	Брой проверки в Терапия и рехабилитация	Брой проверки в Обучение за придобиване на умения	Брой проверки в Подкрепа за придобиване на трудови умения	Брой проверки в Дневна грижа	Брой проверки в Резидентна грижа	Брой проверки в Осигуряване на подслон	Брой проверки в Асистентска подкрепа	Общо
Деца с увреждания	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Деца без увреждания	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	2
Младежи с увреждания	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Младежи без увреждания	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Пълнолетни лица с увреждания	4	0	2	10	0	1	0	29	0	40	86
Пълнолетни лица без увреждания	0	0	0	0	2	0	0	105	2	80	189
Деца и младежи с увреждания	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Деца и младежи без увреждания	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Деца и пълнолетни лица с увреждания	1	0	1	4	1	4	1	0	0	181	193
Деца и пълнолетни лица без увреждания	3	0	2	0	0	0	0	0	3	0	8
Общо	8	0	6	14	3	6	1	134	6	301	479

В рамките на проверките на комплексно предоставяните услуги най-голям дял (49%) заемат резидентните услуги, включващи различни целеви групи (деца, младежи, пълнолетни лица – както без увреждания, така и с увреждания). Различни целеви групи се

обхващат и от „Други социални услуги“ (Центрове за обществена подкрепа, Центрове за социална рехабилитация и интеграция и др.) и от социални услуги, управлявани, предоставяни и финансирани от частни доставчици, с дял от съответно 26% и 12%.

За разлика от горните три типа социални услуги, дневните центрове (с изключение на тези за стари хора) предлагат услуги, насочени изцяло към потребители с увреждания.

Подробна информация за проверките в зависимост от типа услуга и целевата група на потребителите е представена в таблицата и диаграмата по-долу:

Таблица 10. Разпределение на проверките в комплексно предоставяните социални услуги по чл. 15 от ЗСУ, в зависимост от целевата група

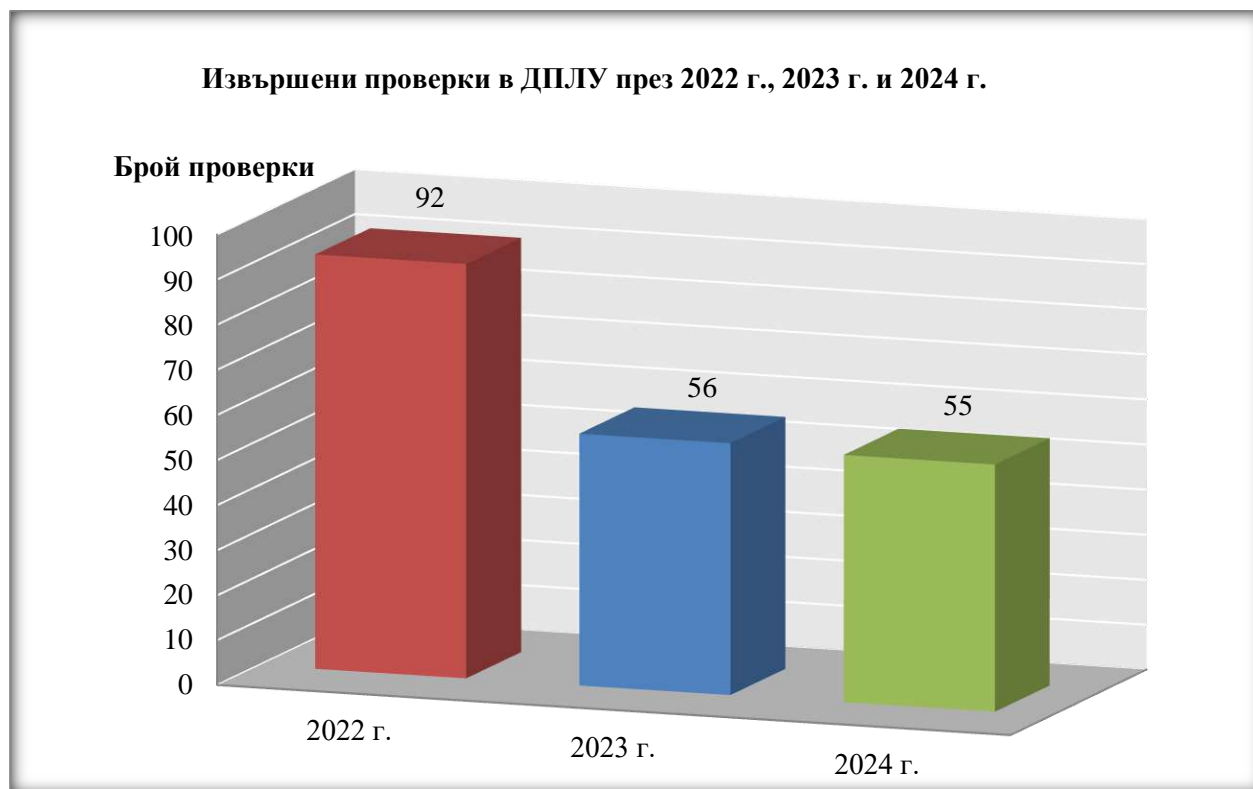
Тип СУ Целева група	Брой проверки в „Резидентни услуги“	Брой проверки в „Дневни центрове“	Брой проверки в „Други социални услуги“	Брой проверки в социални услуги управлявани, предоставяни и финансирани от частни доставчици	Общо
Деца с увреждания	1	17	12	5	35
Деца без увреждания	31	0	36	4	71
Младежи с увреждания	2	0	0	0	2
Младежи без увреждания	7	0	0	0	7
Пълнолетни лица с увреждания	63	13	16	5	97
Пълнолетни лица без увреждания	38	2	0	6	46
Деца и младежи с увреждания	7	7	0	0	14
Деца и младежи без увреждания	3	0	3	0	6
Деца и пълнолетни лица с увреждания	2	9	15	19	45
Деца и пълнолетни лица без увреждания	26	0	14	4	44
Общо	180	48	96	43	367

б) Проверки в домовете за пълнолетни лица с увреждания:

През 2024 г. в домовете за пълнолетни лица с увреждания (ДПЛУ) са извършени общо 55 проверки, обхванали 40 дома: 2 за пълнолетни лица с деменция, 8 за пълнолетни лица с психични разстройства, 22 за пълнолетни лица с умствена изостаналост и 8 за пълнолетни лица с физически увреждания. Значителна част от проверките (30) са тематични и имат за цел да проследят изпълнението на препоръките на Европейския комитет за предотвратяване на изтезанията и нечовешкото или унижително отношение или наказание (КПИ). Обобщаващият доклад по тези проверки обхваща наличните към момента на извършването им 8 дома за пълнолетни лица с психични разстройства и 22

дома за пълнолетни лица с умствена изостаналост, в които са настанени потребители от най-уязвимите целеви групи.

През 2023 г. не се отчита съществена промяна в броя на извършените проверки – те са само с една повече в сравнение с предходната година. За разлика от това, през 2022 г. се наблюдава 40% ръст, дължащ се на изготвянето на доклад за проследяване на изпълнението на препоръките на КПИ, обхванал всички домове в страната. Важно е да се има предвид, че домовете постепенно се закриват, което ежегодно води до намаляване на техния брой.



Диаграма 11. Извършени проверки в ДПЛУ за 2022 г., 2023 г. и 2024 г.

2.4. Оказана писмена методическа подкрепа на доставчиците на социални услуги

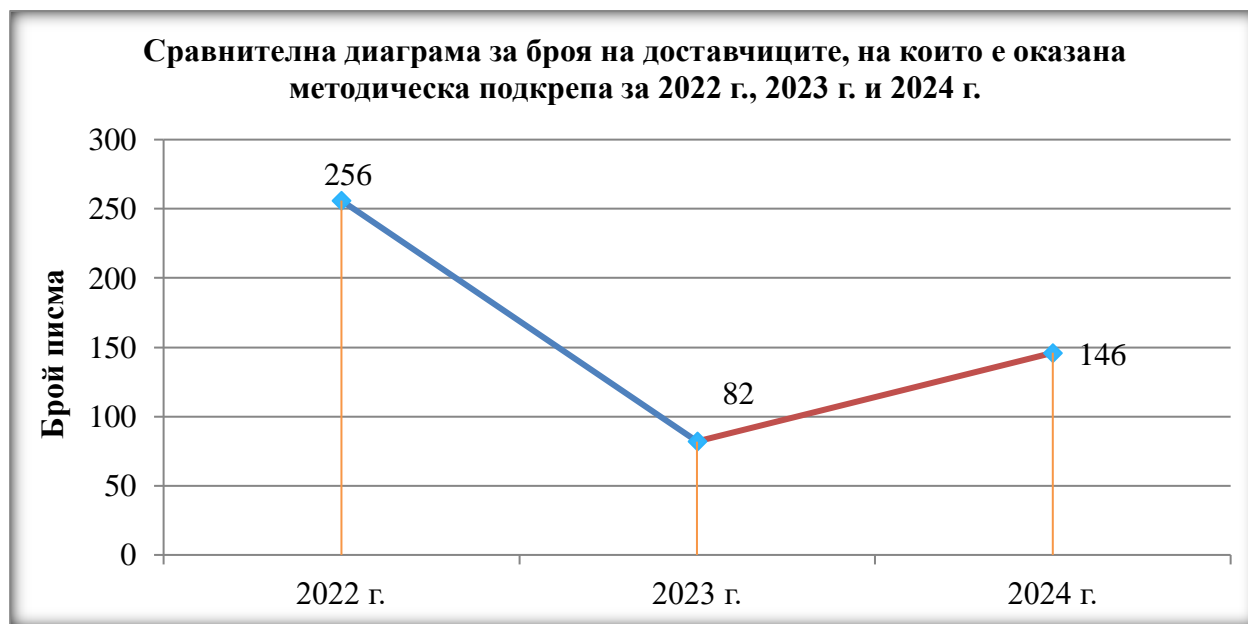
Съгласно чл. 22, ал. 3, т. 4 от ЗСУ, Агенцията за качеството на социалните услуги оказва методическа подкрепа на доставчиците на социални услуги за спазване на нормативно определените стандарти и критерии за качество. Тази подкрепа се осъществява чрез писма за методическа подкрепа, които се изпращат при установяване на по-незначителни пропуски, непряко влияещи върху качеството на предоставяните услуги. В тях се дават конкретни препоръки и насоки за привеждане на дейността в съответствие с изискванията на нормативната уредба, като доставчиците следва да уведомят Агенцията в определен срок относно предприетите мерки.

През отчетната 2024 г. АКСУ е подкрепила 146 доставчици, управляващи социални услуги, които са били обект на проверка.

В хода на извършените проверки са идентифицирани най-много пропуски и несъответствия в областта на социалната работа, в поддържането на общата документация, както и в квалификацията и професионалното развитие на служителите, ангажирани с предоставянето на услугите. При повечето доставчици се наблюдават

затруднения в привеждането на документацията в съответствие с нормативната уредба и в трите направления, особено по отношение на разработването на процедури, правила и правилници, регламентирани от НКСУ.

През 2024 г. е регистриран 78% ръст на броя на доставчиците, на които са дадени писмени методически насоки в сравнение с предходната година. Най-мощна подкрепа е отчетена през 2022 г., което се дължи на приетата тогава Наредба за качеството на социалните услуги и необходимостта от по-активна подкрепа на доставчиците за привеждане на услугите в съответствие с определените в нея стандарти и критерии.



Диаграма 12. Сравнителна диаграма за броя на доставчиците, на които е оказана методическа подкрепа за 2022 г., 2023 г. и 2024 г.

Разпределението на доставчиците, на които са дадени писмени методически насоки, в зависимост от начина на финансиране на услугите е следното:

- 102 доставчици на социални услуги, държавно делегирана дейност са (96 бр. се управляват от общини и 6 бр. са възложени за управление на частни доставчици);
- 44 доставчици, управляващи социални услуги с изцяло частно финансиране.

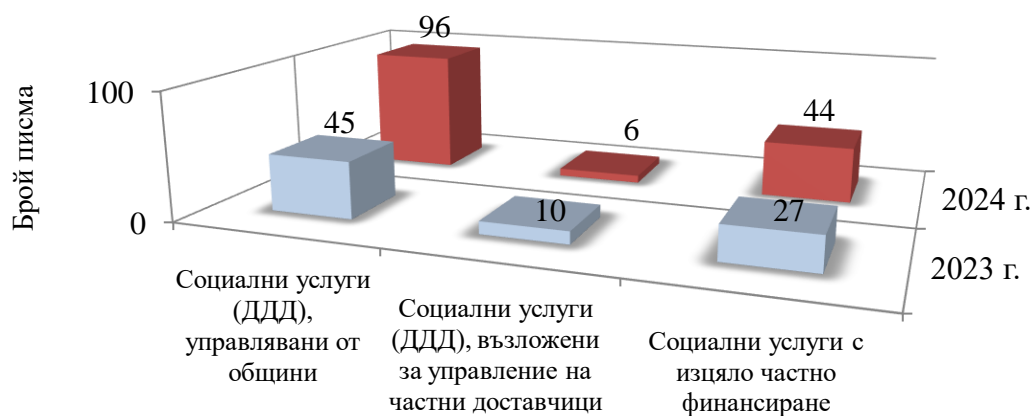
Процентно разпределение доставчиците, получили писмени методически насоки, според начина на финансиране на услугата



Диаграма 13. Процентно разпределение доставчиците, получили писмени методически насоки, според начина на финансиране на услугата

В сравнение с 2023 г. броят на доставчиците на социални услуги – държавно делегирана дейност, управлявани от общини, се е увеличил със 113%. Същевременно подкрепата към държавно делегирани услуги, възложени на частни доставчици е намаляла с 40%, докато тази, насочена към изцяло частно финансирани услуги, е нараснала с 39%.

Сравнение на броя на броя на доставчиците, на които е оказана методическа подкрепа, в зависимост от вида на финансиране на социалните услуги за 2023 г. и 2024 г.



Диаграма 14. Сравнение на броя на доставчиците, на които е оказана методическа подкрепа, в зависимост от вида на финансиране на социалните услуги за 2023 г. и 2024 г.

3. Констатирани нарушения в рамките на извършените проверки, анализ на най-честите нарушения и препоръки за тяхното предотвратяване

След приключване на проверките, в изготвените констативни протоколи или доклади проверяващите екипи отразяват всички установени факти и обстоятелства, както

и евентуални несъответствия/нарушения на социалната услуга с действащата нормативна уредба.

Условно констатираните нарушения могат да се групират в следните 7 вида:

1) Нарушения, свързани с разработване и въвеждане на задължителната за услугите документация:

- Програма за развитие на качеството – липсва разработена; не е актуализирана; липсва яснота относно задължението за комплексно предоставяне на социални услуги и др.;
- Система за управление на качеството – няма разработена или е в процес на разработване/допълване;
- Регистър на потребителите и регистър на заявените желания – непълен или няма разработен регистър; липсват актуални данни за услугите по чл. 15, които ползват потребителите и др.;
- Друга документация свързана с предоставянето на услугите – не е разработена или не е актуализирана в съответствие с нормативната уредба. Тук се отнасят всички писмени правила, политики, процедури и правилници, свързани с организацията и управлението на услугата, например: Процедура за действие при отсъствие на потребител без разрешение, Правила за архивиране на информацията, Процедура за прием на потребители, Процедура за жалби и сигнали и всички останали документи, изискуеми в съответствие с НКСУ.

Препоръките в тази област са насочени към предприемане на необходимите действия за привеждане на документацията в социалните услуги в съответствие с нормативната уредба и със стандартите и критериите, заложи в НКСУ.

Най-често пропуски в общата документация се допускат от ръководителите на социалните услуги поради затруднения в разбирането или неправилно тълкуване на нормативната уредба. Преходният период в социалния сектор, който започна с влизането в сила на Закона за социалните услуги през 2020 г., все още поставя предизвикателства пред доставчиците, изисквайки допълнително време за адаптация.

2) Нарушения, свързани с организиране на специализираната среда за предоставяне на социалните услуги:

- Достъпност на средата:
 - До сградата – липса на указателни табели и пътна мрежа; липса на рампи и асансьори, стръмни външни стълби, липсващи парпети и др.;
 - В сградата – наличие на прагове на входа и на различни помещения, стръмни и/или небезопасни стълбища, липса на изградена достъпна среда за трудно подвижни хора, не са изградени приспособления за хора с увреждания в санитарните помещения и др.
- Материалната база – стари, амортизирани и нефункционални сгради, оборудване и/или обзавеждане, компрометирани мазилка и/или настилка/стени и др.;
- Санитарно-хигиенни условия – неподдържане на обща санитарна хигиена, наличие на остри, задушливи миризми в обитаемите помещения, наличие на влага и/или мухъл и др.

Тук усилията трябва да бъдат насочени към предприемане на необходимите действия за привеждане на специализираната среда в съответствие със стандартите, заложи в НКСУ.

Практиката показва, че използването на стари и амортизирани сгради, които не са функционални и не отговарят на стандартите за качество, често прави ежедневната поддръжка и периодичните ремонтни дейности неефективни и недостатъчни за осигуряване на подходящи условия за потребителите.

В този контекст акцента трябва да бъде поставен върху необходимостта доставчиците да предприемат по-мащабен подход при планирането на подобренията, като търсят устойчиви и дългосрочни решения за съответствие със стандартите. Това не само ще гарантира по-добри условия за живот на потребителите, но и ще създаде адекватна работна среда за служителите, ангажирани с предоставянето на услугите.

3) Нарушения, свързани с целесъобразното разходване на отпускните средства от държавния бюджет:

- Генериран неувоен остатък от предходни години;
- Част от преходния остатък е прехвърлен от общината към други услуги/звена.

Необходимо е общините да осъществяват периодичен контрол и мониторинг върху услугите, предоставяни на тяхната територия, с цел гарантиране на ефективно и целесъобразно използване на публичните средства.

4) Нарушения, свързани с гарантиране спазването на правата на потребителите:

- Прием на потребители, неотговарящи на профила на социалната услуга/допуснато смесване на различни целеви групи;
- Не е създаван съвет на потребителите;
- За потребителите не е осигурено ползване на лично облекло - ползват общи дрехи;
- не е осигурено лично пространство за уединение.

Когато в услугите са настанени потребители, неотговарящи на профила (допуснато смесване на различни целеви групи) се създават предпоставки за невъзможност за осигуряване на техните права, както и потенциални рискове за възникване на проблеми и затруднения при работата с тях. Такива лица би следвало да бъдат подготвени и изведени в подходящи за тях социални (или здравно-социални) услуги или реинтегрирани в домашна среда.

5) Нарушения свързани с квалификацията и професионално развитие на служителите, които осъществяват дейността по предоставяне на услугите:

- Длъжностни характеристики, щатни и поименни разписания – не са актуализирани спрямо действащата нормативна уредба, липсват посочени специфични умения необходими на специалистите за да обслужват конкретна целева група и др.;
- Липса на провеждани обучения и/или супервизии;
- Заплатите на служителите не съответстват на Наредбата за стандартите за заплащане на труда на служителите, осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги, които се финансират от държавния бюджет;

- Недостатъчно основни и препоръчителни специалисти за обезпечаване потребностите в социалната услуга.

Работата в сферата на социалните услуги е свързана с високо психическо натоварване и изисква емоционална ангажираност и отговорност от страна на служителите в тях. Доброто качество на услугите и предоставянето на адекватни грижи на потребителите в голяма степен зависи от наемането на квалифициран, добре обучен и мотивиран персонал.

Този вид несъответствия са едни от най-често срещаните при проверките. За да се избегнат, доставчиците следва да работят по следните направления:

- Изискванията към подготовката, професионалния стаж и притежаваните компетентности на служителите трябва да са добре дефинирани;
- Необходимо е планирането на обученията и супервизиите да е резултат от вътрешна оценка на потребностите на конкретните служители, спрямо индивидуалните и професионалните им нужди, да е част от системата за тяхната мотивация, и не на последно място – да надгражда и проследява постиженията в работата с потребителите;
- Заплащането на труда на служителите е от съществено значение за мотивацията им и избягването на недостиг и/или текучество на кадрите. Необходимо е да се приложат мерки за повишаване на възнагражденията, които да са обвързани с натовареността на служителите от една страна и оценка на ефективността на работата от друга.

б) Нарушения, свързани провеждане на социалната работа, въвеждане на индивидуален подход и изготвяне на Индивидуална оценка на потребностите, Индивидуален план за подкрепа, сключване на договори и др.:

- Индивидуална оценка на потребностите (ИОП) и/или Индивидуален план за подкрепа/Индивидуален план за грижи (ИПП/ИПГ) – няма изготвени, еднотипни са, липсва дата на изготвяне, липса на подпис от потребител и/или служители;
- Договори – не са актуализирани, не са в съответствие с нормативната уредба, за част от потребителите няма сключени договори;
- Мултидисциплинарен екип – няма сформиран; неактуализирана заповед при промяна на обстоятелствата.

Нарушенията свързани със социалната работа, заемат най-голям дял, като в повечето случаи те се отнасят до поддържането на задължителната документация за работата с потребителите. Въпреки че добре оформените и съобразени с изискванията документи са важен елемент от процеса на подкрепа, те не са единственият показател за ефективно предоставена услуга.

Наблюдават се случаи, при които въпреки въведената и водена изрядно документация, реалната подкрепа за потребителите е недостатъчна. За преодоляването на този проблем е необходимо доставчиците на социални услуги стриктно да следват предписанията, препоръките и методическите насоки на АКСУ. При нужда от допълнително съдействие те могат да се обръщат към Агенцията за допълнителна подкрепа.

7) Нарушения, свързани с лицензиране за предоставяне на определен вид социална услуга:

- Необходимост от издаване на нов лиценз на частен доставчик, във връзка със спазване на Преходните и заключителни разпоредби на НКСУ;
- Неспазване на регламентираните в ЗСУ срокове за навременно уведомяване на АКСУ за започване/спиране на дейности.

И в двата случая пропуските са резултат от недостатъчно познаване или неяснота относно нормативните изисквания от страна на доставчиците. Коректното спазване на законовите разпоредби е от съществено значение, особено при предоставянето на услуги за уязвими групи. Необходим е проактивен подход и по-голяма отговорност от страна на доставчиците, за да се гарантира, че социалните услуги се предоставят в съответствие с действащата нормативна рамка.

4. Издадени задължителни предписания на доставчиците на социални услуги през 2024 г.

За допуснати нарушения на законодателството в областта на социалните услуги се прилагат следните принудителни административни мерки:

- Издаване на задължителни предписания за отстраняване на констатираните нарушения;
- Удължаване на срока за отстраняване на несъответствия, когато това е необходимо;
- Налагане на глоба, ако предписанията не бъдат изпълнени в определения срок.

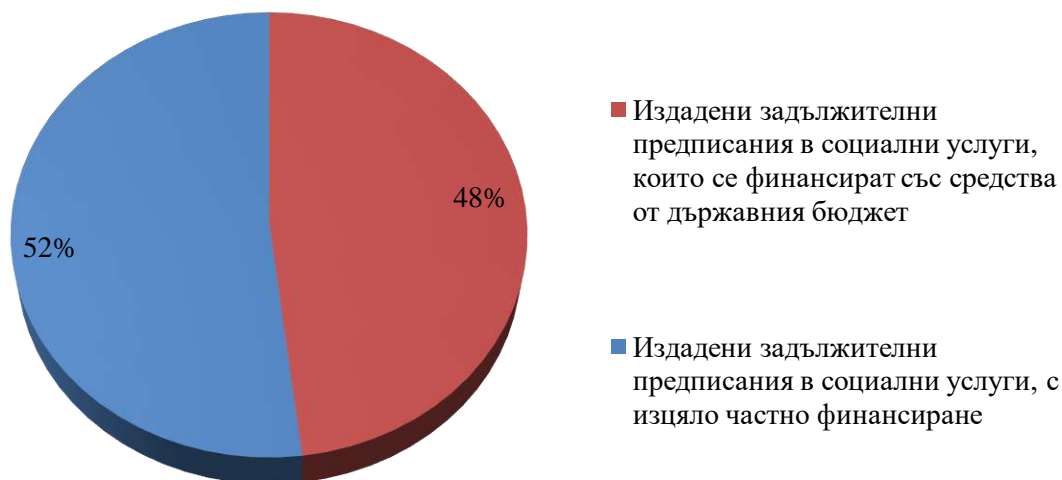
При установени несъответствия/нарушения на социална услуга с нормативната уредба и по предложение на комисията, извършила проверката, изпълнителният директор на Агенцията за качеството на социалните услуги или оправомощено от него длъжностно лице издава задължително предписание на доставчика за отстраняване на констатираните пропуски.

През 2024 г. изпълнителният директор на АКСУ е издал общо 59 задължителни предписания в резултат на 52 извършени проверки в социални услуги. От тях:

- 25 услуги са финансирани със средства от държавния бюджет;
- 27 услуги са с изцяло частно финансиране.

Разликата между броя на предписанията и извършените проверки се дължи на факта, че в 7 от проверените услуги са издадени по две предписания – едно към кмета на общината като доставчик и второ към частния доставчик, управляващ услугата. Това съответства на разпоредбите на чл. 59, ал. 3 от Закона за социалните услуги.

Процентно съотношение на броя на издадените задължителни предписания, в зависимост от начина на финансиране на услугите



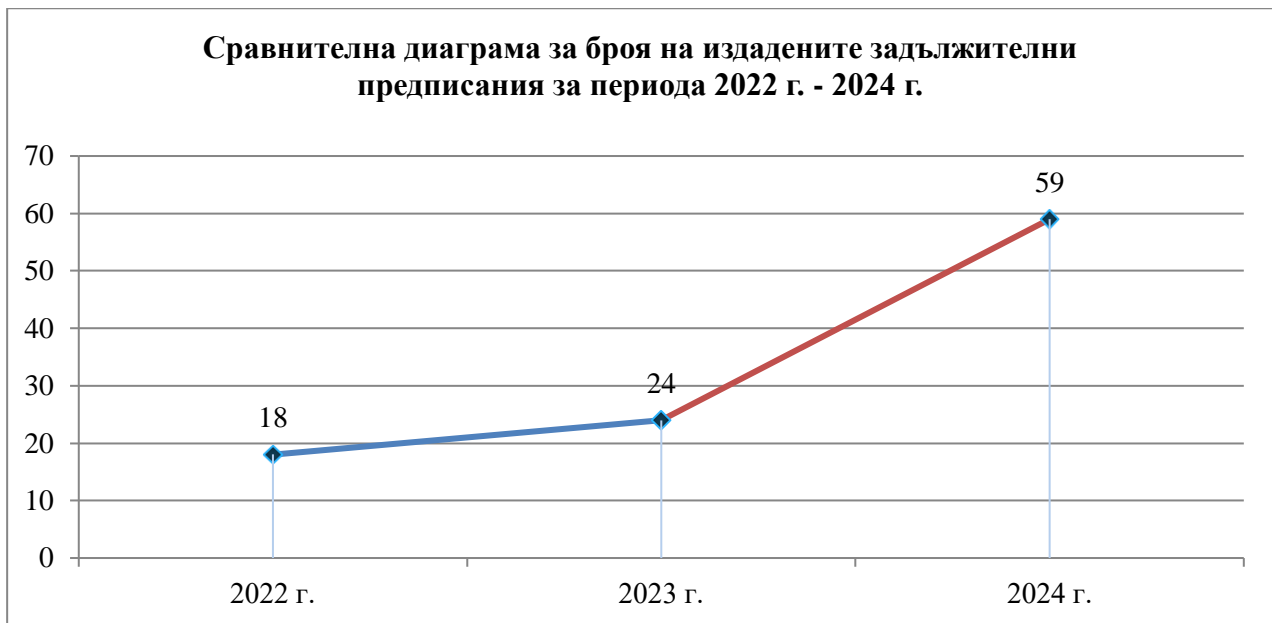
Диаграма 15. Процентно съотношение на броя на издадените задължителни предписания, в зависимост от начина на финансиране на услугите

Срокът за отстраняване на констатираните нарушения варира от 30 дни до 3 месеца, като в един случай е определен постоянен срок за изпълнение.

От 25-те социални услуги, финансирани със средства от държавния бюджет, 20 се предоставят от общини, а останалите 5 са възложени за управление на частен доставчик – Фондация „Околна среда, здраве, общество, наука“. Това са следните услуги: Център за социална рехабилитация и интеграция, два Центъра за настаняване от семеен тип за пълнолетни лица с физически увреждания, Център за настаняване от семеен тип за пълнолетни лица с умствена изостаналост и Център за настаняване от семеен тип за пълнолетни лица с деменция. За отчетния период в издадените 59 задължителни предписания, са описани общо 302 пропуски, констатирани при проверките. В отделните предписания броят на нарушенията варира между 1 и 19.

През 2024 г. се отчита значителен ръст в броя на издадените задължителни предписания. В сравнение с 2023 г., когато са издадени 24 предписания, през 2024 г. броят им достига 59, което представлява увеличение със 146%. В по-дългосрочен план, спрямо 2022 г., когато броят им е бил 18, ръстът възлиза на 228%.

Тази тенденция отразява засилената контролна дейност и по-високите изисквания към доставчиците на социални услуги за спазване на стандартите за качество. Увеличението на издадените предписания е резултат както от по-задълбоченото проследяване на съответствието с нормативната уредба, така и от предприетите действия за коригиране на констатираните несъответствия.



Диаграма 16. Сравнителна диаграма за броя на издадените задължителни предписания за периода 2022 г. - 2024 г.

Съгласно чл. 44, ал. 3 от НКСУ, когато при последваща проверка се установи пълно или частично неизпълнение на задължителното предписание, на доставчика се дават допълнителни указания и се определя нов срок за отстраняване на несъответствието. През 2024 г. са издадени 27 заповеди за удължаване на срока на предписанията. Удълженият срок за изпълнение варира от 14 дни до 3 месеца. В графиката по-долу е показано процентното разпределение на броя на заповедите за удължаване на срока на издадено задължително предписание в зависимост от начина на финансиране на услугите.



Диаграма 17. Процентно разпределение на броя на заповедите за удължаване на срока на издадено задължително предписание в зависимост от начина на финансиране на услугите

5. Брой отнети лицензи през 2024 г.

Със заповед на изпълнителния директор на АКСУ се отнема издаден лиценз при: неспазване на стандартите за качество, определени в Наредбата за качеството на социалните услуги;

- Извършване на дейност в нарушение на издадения лиценз;
- Неизпълнение в срок на задължително предписание, издадено от изпълнителния директор на Агенцията за качеството на социалните услуги;
- Неизпълнение на задължението по чл. 155, ал. 1;
- Преустановяване на предоставянето на социалната услуга за повече от три месеца, без да е посочена уважителна причина за това;
- Непредставяне в срок до 31 март на календарната година на отчета по чл. 112, ал. 3;
- Прекратено възлагане на управление на социална услуга поради установени нарушения, свързани с незаконосъобразно разходване на предоставените средства от държавния и/или общинския бюджет.

Преди да бъдат предприети действия по отнемане на лиценз, на доставчика на социална услуга се определя подходящ срок за отстраняване на горесцитираните допуснати нарушения, като ЗСУ регламентира, че срокът не може да е повече от три месеца. Лицензът се отнема в случаите, когато доставчикът не отстрани констатираното нарушение в рамките на определения срок.

През 2024 г. е постановен един индивидуален административен акт за отнемане на лиценз.

6. Трудности при осъществяване на контролната дейност на АКСУ през 2024 г.

С цел подобряване на ефективността и качеството на контролната дейност, извършвана от АКСУ, е проведено анонимно анкетно проучване сред служителите с контролни функции. Целта на анкетирането е да идентифицира основните затруднения, възникващи при извършването на проверките.

Анкетата е проведена в електронна форма и съдържа въпроси, свързани с организацията на проверките – преди, по време и след тях, както и с възможните затруднения в отделните етапи. По-голямата част от въпросите са затворени, с възможност за избор между предварително определени отговори, като за някои е позволено посочването на повече от един вариант.

Важно е да се отбележи, че при част от въпросите анкетираните са могли да дадат повече от един отговор, което обяснява разликата между броя на отговорите и общия брой анкетираните. Освен това, в анкетата е включен и отворен въпрос, който дава възможност за споделяне на допълнителни проблеми, които не са обхванати във въпросника.

Обобщената информация и анализът на затрудненията при контролната дейност са изготвени на база 35 попълнени анкети.

6.1. Трудности възникнали преди извършването на проверката

а) Организационни трудности:

Трудностите, възникващи преди извършването на проверката, могат да бъдат разделени в две основни категории:

- Проблеми, свързани с подготвянето и отчитането на документацията по пътуването;
- Проблеми, свързани с организацията на самото пътуване до обекта на проверката.

Според резултатите от анкетното проучване, само 9% от анкетираните служители посочват, че срещат затруднения с организационните дейности, свързани с проверката.



Диаграма 18. Процентно съотношение на отговорите за срещаните организационни трудности при извършване на проверките

Отчита се намаляване на процента на служителите, които срещат затруднения в това направление. През 2023 г. 15% от анкетираните са посочили, че изпитват организационни трудности, докато през 2024 г. този дял е по-нисък.

Още по-значително е намалението при проблемите, свързани с организацията на пътуването, като отчетените затруднения намаляват от 11% през 2023 г. на 6% през 2024 г.

б) Трудности свързани с пътуването до обекта на проверката:

В отговор на този въпрос част от анкетираните са избрали повече от един отговор, като общият брой на въведените отговори е 38.

- Проблеми при пътуването до обекта на проверката – 23 респондента (66%) посочват, че не срещат затруднения, докато през 2023 г. този дял е бил 40%;
- Останалите респонденти са посочили следните затруднения:
 - Лошо състояние на пътната мрежа (включва ремонти, затворени участъци и затруднена пътна обстановка, поради лоши метрологични условия и др.) – 1 (3% от анкетираните);
 - Неудобство при преноса на багаж с обществен транспорт – 1 (3% от анкетираните);
 - Нередовен/липсващ обществен транспорт до малки населени места – 3 (9% от анкетираните);
 - Липса на свободен служебен автомобил – 10 (28% от анкетираните).



Диаграма 19. Проблеми свързани с пътуването до обекта на проверка

в) Трудности, свързани с осигуряването на храна, място за нощувка и др.:

В отговор на този въпрос част от анкетираните са избрали повече от един отговор, като общият брой на въведените отговори е 38.

60% от анкетираните служители посочват, че не срещат затруднения с осигуряването на храна, място за нощувка и други разходи.

Останалите респонденти (40%) са идентифицирали два основни проблема:

- Трудности при намирането на място за нощувка в малки и отдалечени населени места – 12 служители (34%);
- Недостатъчна сума за дневните командировъчни разходи – 5 служители (14%).

В сравнение с предходната година се отчита леко намаление на затрудненията, свързани с осигуряването на нощувка в малки и отдалечени населени места – от 40% през 2023 г. на 34% през 2024 г.

Сумата, отпускана за дневни командировъчни разходи, продължава да създава затруднения за проверяващите служители, като нивото на неудовлетвореност остава сходно с това от 2023 г. Най-голям процент служители, които считат сумата за недостатъчна, е отчетен през 2022 г., когато тя е била двойно по-ниска.

Въпреки увеличението, част от служителите все още я определят като недостатъчна за покриване на разходите, което може да се обясни с постоянното нарастване на цените на стоки и услуги.

За 2024 г. нито един служител не е посочил проблеми, свързани с отчитането на фактурите за нощувка, докато през предходните години 3-4% от анкетираните са посочвали такъв отговор.

В диаграмата по-долу са представени тенденциите за периода 2021 – 2024 г., свързани с проблемите при осигуряването на храна, място за нощувка и други разходи.



Диаграма 20. Сравнителна диаграма за периода 2021 г. - 2024 г. за трудностите, свързани с осигуряването на храна, място за нощувка и др.

6.2. Трудности възникнали по време на проверката

а) Трудности свързани с връчването на заповедта за проверка/осигуряването на достъп до обекта на проверката:

Малко повече от половината служители (51%) посочват, че не срещат затруднения в това направление. Останалите анкетирани са дали повече от един отговор, като общият брой въведени отговори е 65.

За сравнение, през 2023 г. само 36% от анкетираниите са заявили, че не срещат проблеми.

Най-често срещаното затруднение, посочено от 42% от анкетираниите, е отсъствието на лицето, представляващо доставчика. В тези случаи заповедта не може да бъде връчена своевременно, което води до забавяне на осъществяването на проверката.

Случаи, при които обектът е затворен, няма достъп до него и не може да бъде осъществен контакт с доставчика или управителя, са посочени от 23% от служителите.

Шестима анкетирани служители (17%) са отговорили, че към момента на проверката на посочения адрес не се предоставя социална услуга по чл. 15 от ЗСУ.

Допълнителни затруднения възникват поради административния ред в общините и необходимото технологично време за осъществяване на среща с отговорните лица за връчване на заповедта. 29% от анкетираниите посочват, че в тези случаи се налага изчакване, което надхвърля предвиденото време, което съкращава времето за същинската проверка.

Освен това, 23% от респондентите са се сблъскали със случаи, в които частни доставчици отказват доброволно да осигурят достъп до услугата, за да бъде извършена проверка.



Диаграма 21. Разпределение броя на служителите, посочили трудности, свързани с връчването на заповедта за проверка/осигуряването на достъп до обекта на проверка

б) Трудности свързани с предоставянето на информация/документация от страна на доставчика:

В отговор на този въпрос 35-те анкетирани са дали общо 56 отговора, като част от тях са избрали повече от един вариант.

Девет служители (26%) посочват, че не са срещали затруднения от този вид през 2024 г., което е повишение спрямо 2023 г., когато този дял е бил само 13%. Останалите 26 служители идентифицират следните основни причини за затруднения, свързани със забавяне или невъзможност за събиране на необходимата информация по време на проверките:

- Съхранение на документацията на място, различно от обекта, в който се извършва проверката – 24 респонденти (69%) срещат тази трудност. Най-често това е документация, свързана с трудови досиета на служителите в социални услуги, предоставяни от частни доставчици;
- Отсъствие на служител, който да предостави необходимата за извършване на проверката информация – 49% от анкетираните посочват този проблем;
- Липса на офис техника – 17% от анкетираните срещат това затруднение.

Разпределение на броя на служителите, които са срещнали затруднения при предоставянето на информация/документация от страна на доставчика



Диаграма 22. Разпределение на броя на служителите, които са срещнали затруднения при предоставянето на информация и документация от страна на доставчика

6.3. Трудности, възникнали след извършването на проверката

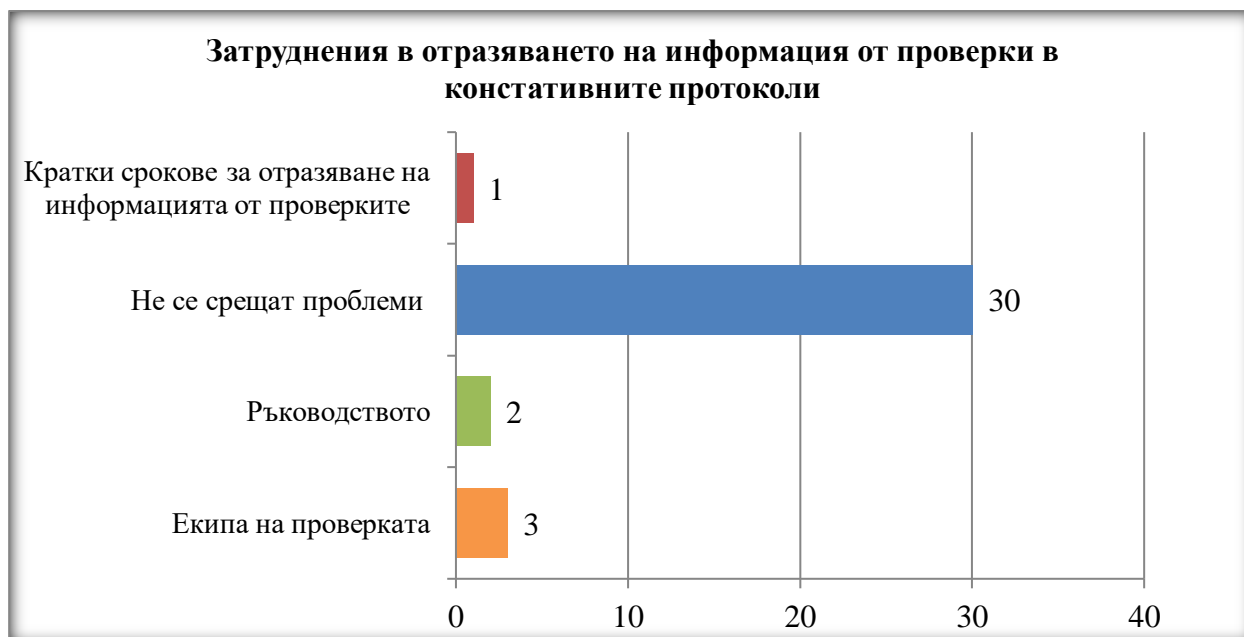
а) Затруднения при отразяването на информация от проверки в констативните протоколи:

В отговор на този въпрос са дадени общо 36 отговора. По-голямата част от служителите (86%) посочват, че не срещат затруднения при отразяването на информацията в констативните протоколи. За сравнение, през 2023 г. този дял е бил значително по-нисък – 62%. Само 9% от анкетираните (3 служители) съобщават за затруднения, свързани с екипната работа при оформянето на констативните протоколи. Обикновено този тип предизвикателства възникват поради разлики в работните навици, различия в тълкуването на нормативните документи и други фактори.

Малък брой респонденти (2 служители, 6%) посочват, че са срещали трудности при координацията с ръководството по време на изготвянето на констативните протоколи. В определени случаи, с цел спазване на нормативните изисквания и защита на чувствителни данни, е необходимо въвеждане на корекции от страна на ръководители или длъжностното лице по сигурността на личните данни. Анкетираните възприемат тази необходимост като затруднение в процеса на изготвяне на протоколите.

Дадените отговори за този вид трудности са 36. По-голямата част от служителите (86%) не срещат трудности, докато през 2023 г. този отговор е посочен от 62% от служителите.

Един от анкетираните в посочил, че за него затрудненията са породени от кратките срокове за отразяване на информацията от проверките.



Диаграма 23. Разпределение на броя на служителите, срещнали затруднения в отразяването на информацията от проверки в констативните протоколи

6.4. Други възникнали трудности

За да се предостави възможност на служителите да споделят допълнителни проблеми или затруднения, които не са обхванати в анкетата, както и да изразят лично мнение, финалният въпрос е оставен отворен. Всички анкетирани са дали отговор, като 28 служители (80%) посочват, че не са изпитвали допълнителни затруднения. Двама респонденти уточняват, че въпреки наличието на определени трудности, те не са повлияли върху качеството на проверките.

Отговорите на останалите 7 служители могат да бъдат обобщени, както следва:

- Проблеми, свързани с автомобилите:
 - Недостатъчен брой служители с право да управляват служебни автомобили, което води до допълнително натоварване за шофиращите по отношение на месечни отчети, техническа поддръжка (смяна на гуми и др.) – 2 респондента;
 - Необходимост от осигуряване на служебни паркоместа за предоставените автомобили в изнесените работни места;
 - Несъгласие сред част от екипа да пътува в ранните часове на деня, което, при по-отдалечени обекти, ограничава времето за проверката.
- Проблеми по време на проверките:
 - Недостатъчно време за задълбочен преглед на документацията в проверяваната услуга;
 - Забавяне на проверките поради липса на специализиран персонал, изчакване на представител на ръководството за връчване на заповедта и стартиране на проверката, което допълнително съкращава времето за нейното провеждане;

- Закъснение от страна на доставчика, което води до твърде кратко време за извършване на проверката.

При отговорите на всички въпроси се наблюдава увеличение на броя служители, които посочват, че не срещат затруднения, в сравнение с 2023 г. Тази положителна тенденция може да бъде обяснена с натрупания практически опит на служителите с контролни функции, усъвършенстването на вътрешните процедури и подобрената координация между отделните звена в Агенцията.

С развитието на практиката и натрупания опит, възникналите трудности се идентифицират и разрешават по-бързо, което допринася за повишаване на ефективността на контролната дейност. В допълнение, нарастващата професионална компетентност на служителите и по-голямата яснота относно нормативните изисквания спомагат за редуциране на пропуските и неяснотите в работата, водейки до увеличаване на броя служители, които не отчитат допълнителни затруднения.



Диаграма 24. Процентно разпределение на видовете трудности, срещани през 2023 г. и 2024 г.

Обобщените данни от попълнените анкети потвърждават ангажираността на проверяващите служители. Те изпълняват служебните си задължения съвестно и отговорно, като при възникване на затруднения своевременно ги докладват и търсят ефективни решения.

Контролната дейност изисква специфични умения и висока степен на професионализъм, тъй като е насочена към уязвими групи в обществото. Тя предполага не само стриктно прилагане на нормативните изисквания, но и търпение и съпричастност – както към потребителите на социални услуги, така и към лицата, които се грижат за тях.

7. Обобщение

Агенцията за качеството на социалните услуги осъществява системен и ефективен контрол и мониторинг на социалните услуги на национално ниво, гарантирайки спазването на нормативните изисквания и стандартите за качество. Чрез контролната си дейност АКСУ не само идентифицира несъответствия, но и подпомага доставчиците в процеса на адаптиране към изискванията, заложен в Наредбата за качеството на социалните услуги.

През 2024 г. продължава тенденцията на увеличаване на броя на извършените проверки, което е показател за засиленото прилагане на контролни механизми. Наред с това, се наблюдава нарастване на броя на издадените задължителни предписания, което е пряко свързано с утвърдените стандарти за качество и необходимостта от тяхното стриктно прилагане. В този контекст, АКСУ продължава да играе ключова роля като коректив и методически партньор, като осигурява подкрепа на доставчиците за повишаване на качеството и ефективността на предоставяните социални услуги.

Данните от извършените проверки показват, че 92% от задължителните предписания са изпълнени или частично изпълнени, което свидетелства за ангажираността на доставчиците към спазването на нормативните изисквания. В същото време, основните предизвикателства в социалните услуги остават свързани със:

- Социалната работа и прилагането на индивидуализиран подход към потребителите;
- Общата документация и изискванията за нейното водене и съхранение;
- Квалификацията и професионалното развитие на служителите назначени в услугите.

През последните години контролът и мониторингът на социалните услуги се утвърждават като важен механизъм за осигуряване на устойчивост и високо качество. Докато някои доставчици все още срещат затруднения с привеждането на документацията и процедурите в съответствие с нормативните изисквания, методическата подкрепа от страна на АКСУ остава основен инструмент за подпомагането им в този процес.

Резултатите от проведеното анкетно проучване сред служителите с контролни функции потвърждават, че основните затруднения продължават да възникват по време на проверките, като недостатъчното време за извършване е сред водещите предизвикателства. Въпреки това, се отчита положителна тенденция – увеличава се делът на служителите, които не срещат трудности, което показва постепенно подобряване на условията за работа и натрупване на практически опит.

Подкрепата, оказвана на доставчиците, е насочена към постигане на реални подобрения в предоставяните грижи и социална подкрепа, което от своя страна създава възможности за повишаване на качеството на живот и по-пълно удовлетворяване на индивидуалните потребности на лицата, ползващи социални услуги.

В заключение, АКСУ се утвърждава като водеща институция в областта на контрола и мониторинга на социалните услуги, която не само следи за спазването на нормативните изисквания, но и активно допринася за тяхното усъвършенстване. Чрез системното прилагане на контролни механизми, анализ на данните и идентифициране на добри практики, агенцията подпомага процеса на повишаване на стандартите за качество, ефективността и устойчивостта на социалните услуги.

III. ГОДИШНИ ОТЧЕТИ НА ДОСТАВЧИЦИТЕ НА СОЦИАЛНИ УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЯНИ ПРЕЗ 2024 г.

1. Отчетна кампания – 2025 г.

Годишните отчети на доставчиците на социални услуги са сред основните източници на данни, използвани при изготвянето на ежегодния анализ. Всяка година се утвърждава образец на отчет, съобразен със стандартите за качество, заложен в НКСУ. Целта е да се осигури обобщена информация за дейността, обхвата и резултатите от предоставянето на социални услуги.

В последните дни преди крайния срок (31 март на съответната година), се наблюдава чувствително увеличаване на броя на постъпилите документи, като част от отчетите се получават дори след неговото изтичане. В много случаи се констатира неточности или пропуски в попълнената информация, изискващи подробен преглед и коригиране, преди да започне същинската обработка на данните, което допълнително затруднява обработката.

В следващите таблици е представено процентното съотношение на постъпилите годишни отчети по месеци спрямо всички подадени отчети, за кампаниите в периода 2023 г. – 2025 г.:

Таблица 11. Процентно съотношение на постъпилите годишни отчети по месеци спрямо всички подадени отчети, за кампаниите в периода 2023 г. – 2025 г.

Месец	Дял от общия брой (в %)
Януари 2023	1.70%
Февруари 2023	2.90%
Март 2023	79.80%
Април 2023	15.50%

Месец	Дял от общия брой (в %)
Януари 2024	1.90%
Февруари 2024	4.90%
Март 2024	73.40%
Април 2024	19.80%

Месец	Дял от общия брой (в %)
Януари 2025	2.80%
Февруари 2025	8.00%
Март 2025	81.70%
Април 2025	7.50%

Данните очертават тенденция към съсредоточаване на по-голямата част от отчетите през месец март, когато се подават между 70% и над 80% от всички, което отразява установена практика за изготвяне и изпращане в последните дни преди законово определения краен срок.

Въпреки отчетения ръст на изпратените отчети през януари и февруари във всяка следваща година, техният дял остава сравнително нисък. През 2025 г. например, процентът на постъпилите отчети през януари и февруари е съответно 2.8% и 8.0%, което е значително по-малко от 81.7% в месец март.

През месец април се наблюдават известни колебания – докато през 2024 г. делът на отчетите достига 19,8%, през 2025 г. той намалява до 7,5%. Подобна динамика може да се разглежда като индикатор за напредък в придържането към установения срок, въпреки че значителна част от доставчиците все още предпочитат да подават документите в последните дни преди крайния срок.

В обобщение, процентното разпределение на отчетите по месеци подчертава значителното натоварване, което се създава в края на всяка кампания. Същевременно, неспазването на крайния срок за подаване на годишния отчет (31 март) представлява нарушение на нормативната уредба и подлежи на административни последици, които се различават в зависимост от това дали задължението за подаване е на частен доставчик или на общината при предоставяне на услуга като държавно делегирана дейност.

За частните доставчици на социални услуги, неподаването на отчет в срок представлява основание за отнемане на издадения лиценз по реда на чл. 158, ал. 1, т. 6 от ЗСУ. Представянето на отчета в установения срок е и сред обстоятелствата, подлежащи на проверка при подаване на заявление за подновяване на лиценз. Освен нормативните последици, липсата на отчет или закъснението в подаването му възпрепятстват обективната оценка на дейността и затрудняват съпоставимостта на данните в годишния анализ.

При социални услуги, финансирани като държавно делегирана дейност, когато общината е в качеството си на доставчик и не изпълни задължението за подаване на годишния отчет, Агенцията има законово основание да издаде задължително предписание. При неизпълнение се съставя акт за установяване на административно нарушение.

Посочените механизми целят да осигурят навременното постъпване на информация от всички действащи социални услуги, което е от съществено значение за обективния мониторинг и анализ на състоянието и развитието на системата на национално ниво.

На база на получените годишни отчети и с оглед на разнообразието в моделите на организация и финансиране, в анализа е приложен диференциран подход към частните доставчици на социални услуги. За целите на по-прецизен анализ на данните, същите са разгледани в две отделни направления – в зависимост от това дали предоставят услуги с изцяло частно финансиране или са с възложено управление на социални услуги, финансирани като държавно делегирана дейност. Това условно разграничение отразява различията в отговорностите, механизма на контрол и характера на отчетността.

2. Обобщени данни за отчетените социални услуги

Съгласно действащата нормативна уредба, социалните услуги в Република България могат да бъдат предоставяни както от общини, така и от физически и юридически лица, лицензирани като доставчици на социални услуги. ЗСУ предвижда възможност за изграждане, организиране и предоставяне на социални услуги както от самите общини, така и чрез възлагане на тяхното управление на частни доставчици. Финансирането на тези услуги може да бъде осигурено чрез държавния бюджет (като държавно делегирана дейност), чрез средства от общински бюджети, както и по национални или международни програми, или чрез изцяло частно финансиране.

2.1. Основна информация за доставчиците

След обработка на информацията от получените годишни отчети за 2024 г., са идентифицирани общо 730 доставчици на социални услуги. Всеки доставчик е отчетен

еднократно според начина на финансиране, независимо от броя и местоположението на предоставяните от него услуги. В случаите, когато един доставчик осъществява предоставяне на услуги с различно финансиране, той е включен във всички съответни категории:

- **278** (38%) частни доставчици на социални услуги с изцяло частно финансиране;
- **265** (36%) общини, предоставящи социални услуги ДДД;
- **137** (19%) частни доставчици с възложено управление;
- **32** (4%) частни доставчици с финансиране по международни програми;
- **18** (2%) частни доставчици, предоставящи социални услуги с общинско финансиране.

Макар броят на общините и на частните доставчици да е сходен, съществуват съществени разлики по отношение на броя и обхвата на предоставяните видове услуги. Частните доставчици с изцяло частно финансиране обикновено предоставят една или няколко услуги с ясно определена вид дейност, съгласно издадения им лиценз. За разлика от тях, общините като доставчици управляват комплексни социални услуги, в рамките на които се предоставят едновременно няколко вида подкрепа, включително резидентна грижа, информиране и консултиране, терапия и рехабилитация и други социални услуги по чл.15 от ЗСУ. Това води до значително по-голям обхват на дейности в рамките на една услуга, респективно до по-широко покритие на потребностите от услуги при общините.

Разликите в обхвата на предоставяните услуги се онагледяват ясно и чрез следващите данни, отразяващи броя на местата за предоставяне на социални услуги според вида на доставчика.

Съгласно данните от отчетите, общият брой на предоставяните услуги като места за предоставяне, е 2 252. От тях 1 423 са държавно делегирана дейност предоставяна от общини, 355 – от частни доставчици с изцяло частно финансиране, 391 – от частни доставчици с възложено управление, 44 – по международни програми, 10 – по национални програми и 29 – с общинско финансиране.

От общо отчетени 29 социални услуги с общинско финансиране, 5 се управляват от общини, а 24 – от частни доставчици. При всички социални услуги с международно финансиране, както и при 10-те, реализирани по национални програми, доставчиците също са частни организации.

Таблица 12. Общ брой на социалните услуги, според вида на финансирането

Вид финансиране	Брой социални услуги
Социални услуги, държавно делегирани дейности	1 423
Социални услуги, държавно делегирани дейности, управлявани от частни доставчици	391
Социални услуги с частно финансиране	355
Социални услуги финансирани по международни програми	44
Социални услуги финансирани по национални програми	10
Социални услуги с общинско финансиране	29



Диаграма 25. Процентно разпределение на социалните услуги спрямо начина им на финансиране

Общините остават водещ доставчик на социални услуги, като делът им надхвърля 63% от всички места на предоставяне. Частните доставчици с изцяло частно финансиране обхващат близо 16%, а 17% са частните доставчици, на които е възложено управлението на услугите. Всички социални услуги, финансирани по международни и национални програми, се реализират от частни организации, което подчертава тяхната активна роля в изпълнението на проекти от външни източници на финансиране. При социалните услуги с общинско финансиране се наблюдава ясно изразена практика за възлагане – над 82% от тях се управляват от частни доставчици. Данните потвърждават устойчивото взаимодействие между публичния и частния сектор при предоставянето на социални услуги.

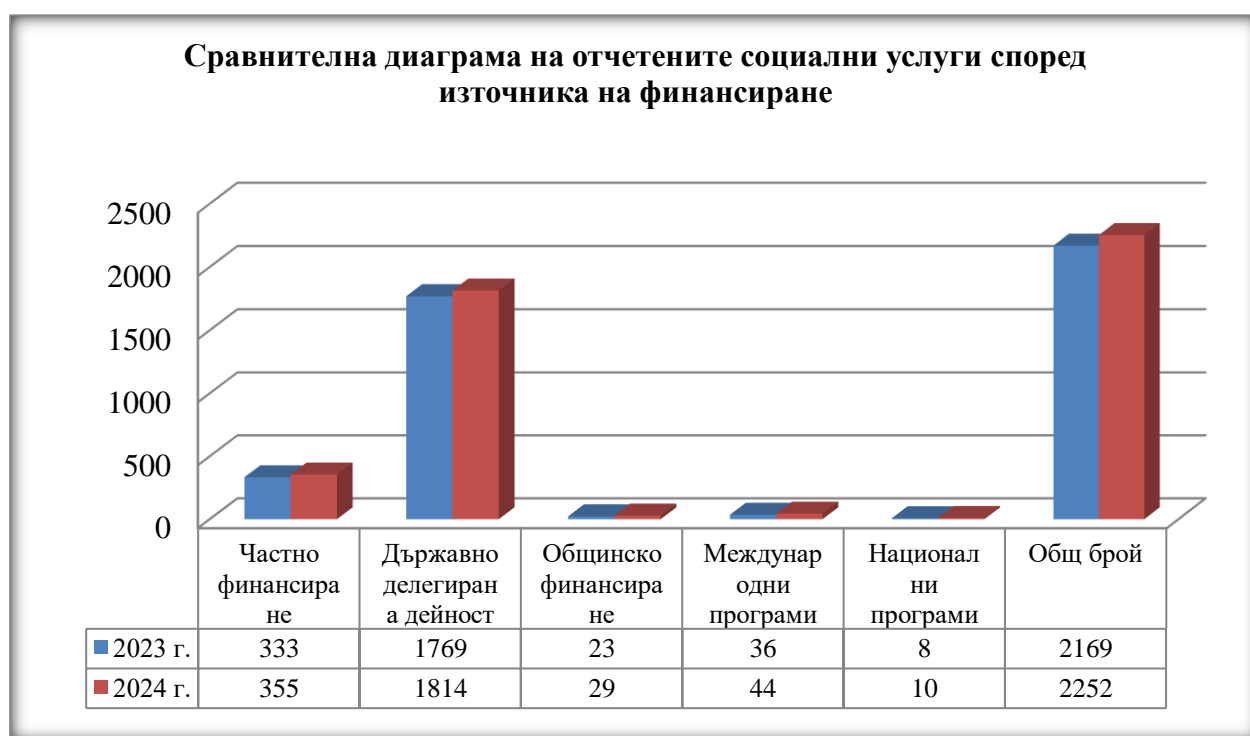
Сравнителни данни за отчетените социални услуги през 2023 г. и 2024 г.:

По отношение на броя на отчетените социални услуги се наблюдава лек ръст – от 2 169 през 2023 г. до 2 252 през 2024 г., или нарастване от приблизително 4%. Най-голямо увеличение има при услугите, държавно делегирана дейност – с 45 повече спрямо предходната година. Увеличение се отчита и при частните социални услуги – с 22 повече в сравнение с 2023 г.

Данните илюстрират плавно, но устойчиво разширяване на мрежата от социални услуги и източниците на тяхното финансиране. Ръстът е умерен, но обхваща почти всички категории, което е индикатор за засилена ангажираност на различните участници в системата.

Таблица 13. Сравнение на социалните услуги според начина им на финансиране през 2023 г. и 2024 г.

Начин на финансиране	2023 г.	2024 г.	Разлика (%)
Частно финансиране	333	355	6,61
Държавно делегирана дейност	1 769	1 814	2,54
Общинско финансиране	23	29	26,09
Международни програми	36	44	22,22
Национални програми	8	10	25
Общ брой	2 169	2 252	3,83



Диаграма 26. Сравнителна диаграма на отчетените социални услуги според източника на финансиране през 2023 г. и 2024 г.

Според начина на организация, отчетените социални услуги са разпределени както следва:

- 547 услуги са предоставяни самостоятелно;
- 1 705 функционират комплексно.

Преобладаващото комплексно предоставяне на социални услуги е тясно свързано с обстоятелството, че общините като доставчици на социални услуги продължават да прилагат установения модел от предходната уредба, при който в рамките на един център се реализират няколко услуги по чл. 15 от ЗСУ. Този подход остава доминиращ основно при услугите, финансирани като държавно делегирана дейност.

От друга страна, частните доставчици, които предоставят социални услуги с изцяло частно финансиране, обикновено предоставят услугите поотделно, съгласно издадения лиценз за конкретен вид подкрепа. В резултат на тези различия, комплексно организирани социални услуги обхващат над 75% от всички отчетени случаи. Този модел, при който различни форми на подкрепа са достъпни на едно място, създава условия за по-добра координация между дейностите и улеснен достъп за потребителите.

Самостоятелно предоставяните социални услуги са в по-ограничен мащаб и се срещат най-често при дейности със специфичен обхват. Типичен пример е социалната

услуга „Асистентска подкрепа“, която в почти всички случаи е отчетена като предоставяна самостоятелно. Към този тип организация спадат също резидентните услуги, реализирани от частни доставчици, както и общодостъпни форми на подкрепа като „информиране и консултиране“ и „обучение за придобиване на умения“.

В сравнение с 2023 г. е налице леко увеличение на броя на услугите, предоставяни в комплекс – от 1 570 на 1 705 (8,6 %). Услугите, реализирани самостоятелно, намаляват от 598 на 547, което е спад от 8,5 %. Нарастването на комплексното предоставяне е показател за разширяване на мрежата от социални услуги, финансирани като делегирана от държавата дейност, и отразява характерния за общините модел на организация, при който няколко услуги се предоставят на едно място с цел по-добро ресурсно и функционално обезпечаване.

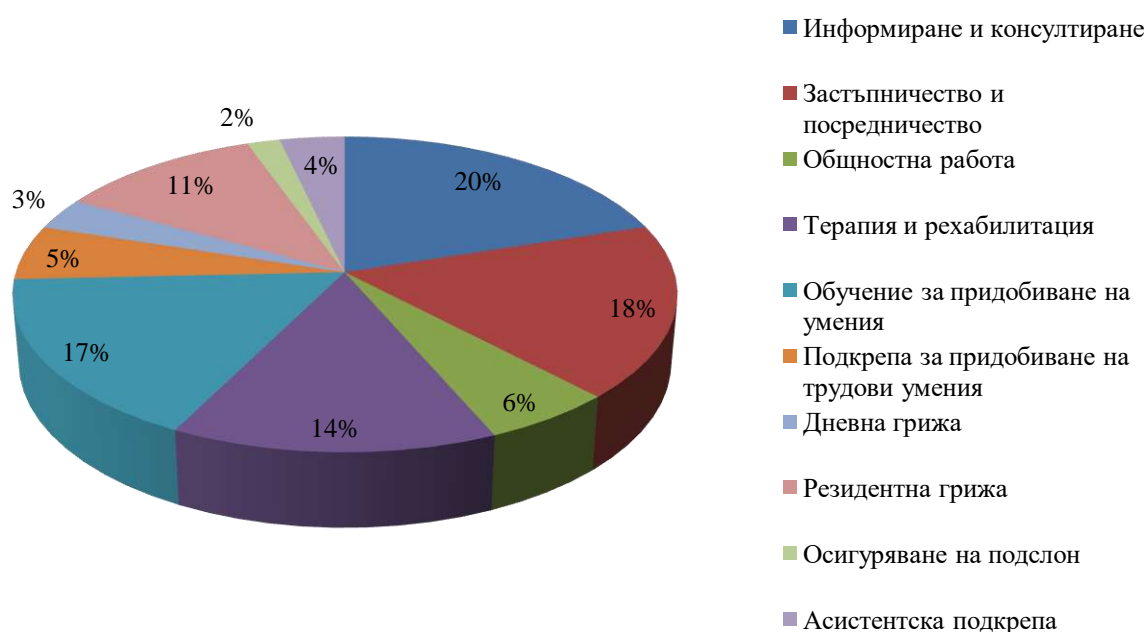
Спрямо вида на социалните услуги по чл.15 от ЗСУ са отчетени следните данни:

Таблица 14. Брой на социалните услуги според вида им по чл.15 от ЗСУ

Вид социална услуга по чл. 15	Брой услуги
Информиране и консултиране	1 701
Застъпничество и посредничество	1 512
Общностна работа	478
Терапия и рехабилитация	1 183
Обучение за придобиване на умения	1 430
Подкрепа за придобиване на трудови умения	477
Дневна грижа	277
Резидентна грижа	967
Осигуряване на подслон	152
Асистентска подкрепа	307

Разпределението на социалните услуги по видове, регламентирани в чл. 15 от ЗСУ, показва ясно изразена тенденция към комбиниране на различни форми на подкрепа, като приоритетно се прилагат дейности с превантивна, консултативна и обучителна насоченост.

Процентно разпределение на отчетените социални услуги по чл.15 от ЗСУ, предоставяни през 2024 г.



Диаграма 27. Процентно разпределение на отчетените социални услуги по чл.15 от ЗСУ, предоставяни през 2024 г.

В следващата таблица са отразени броят на социалните услуги по чл. 15 от ЗСУ, разпределени според източника им на финансиране.

Таблица 15. Брой на социалните услуги според вида им по чл.15 от ЗСУ и начина им на финансиране

Вид услуга по чл.15 от ЗСУ/начин на финансиране	Държавно делегирана дейност	Частно финансиране	Общинско финансиране	Междуродни програми	Национални програми	Общо
Информирани и консултиране	1 539	97	27	35	3	1 701
Застъпничество и посредничество	1 412	60	23	16	1	1 512
Общностна работа	402	40	21	14	1	478
Терапия и рехабилитация	1 058	82	20	14	9	1 183
Обучение за придобиване на умения	1 329	58	21	19	3	1 430
Подкрепа за придобиване на трудови умения	443	14	14	6	0	477
Дневна грижа	265	10	0	2	0	277
Резидентна грижа	776	182	3	2	4	967
Осигуряване на подслон	142	8	1	1	0	152
Асистентска подкрепа	266	38	2	1	0	307

С цел проследяване на промените е направено сравнение с данните от 2023 г.:



Диаграма 28. Сравнителна диаграма на броя отчетени социални услуги по чл.15 от ЗСУ за 2023 г. и 2024 г.

Съпоставката на данните между отчетените социални услуги по чл. 15 от ЗСУ за 2023 г. и 2024 г. показва нарастване в почти всички видове подкрепа. Най-съществено увеличение се наблюдава при:

- **Общностна работа** – над 50% увеличение (от 315 на 478 услуги);
- **Застъпничество и посредничество** – ръст от около 14% (от 1 331 на 1 512 услуги);
- **Терапия и рехабилитация** – ръст от 21% (от 980 на 1 183 услуги);
- **Обучение за придобиване на умения** – ръст от 14% (от 1 254 на 1 430 услуги);
- **Информирание и консултиране** – ръст от около 9% (от 1 556 на 1 701 услуги).

Най-слабо изразени са промените при:

- Социалната услуга „Дневна грижа“, при която броят на услугите остава практически непроменен (277 спрямо 278);
- Социалната услуга „Резидентна грижа“, която също запазва почти идентични стойности (967 спрямо 968);
- Социалната услуга „Асистентска подкрепа“, при която се отчита слабо увеличение (от 298 на 307 услуги).

Въпреки че услугите за осигуряване на подслон заемат относително по-малък дял от общия брой, при тях се отчита съществен ръст – с близо 49% спрямо предходната година, което би могло да се тълкува като индикация за разширяване на мерките за кризисна и временна подкрепа.

Наблюдаваната динамика отразява усилията за балансирано развитие на мрежата от социални услуги, като се запазва основният акцент върху консултативната подкрепа,

докато структурите с по-висока интензивност на грижа остават относително стабилни като брой.

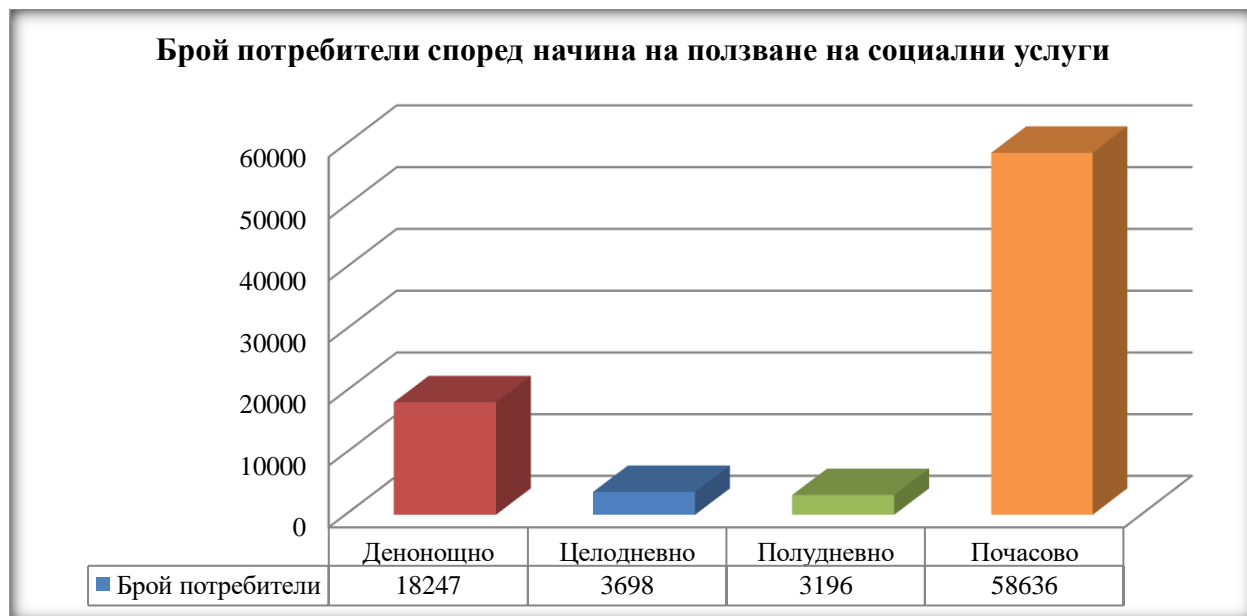
2.2. Потребители

Социалните услуги обхващат широк кръг потребители от различни възрастови групи и социални категории, нуждаещи се от подкрепа за водене на самостоятелен и достоен живот. Те са насочени предимно към уязвими групи – деца и възрастни с увреждания, възрастни хора, семейства в риск и лица в социална изолация. Основната им цел е да осигурят подкрепа и ресурси за подобряване на качеството на живот, като насърчават независимост и социално включване.

Общият брой отчетени потребители, ползвали социални услуги през 2024 г. (включително такива с договори от предходни периоди) е 129 616. От тях 60 322 са започнали да ползват подкрепа именно през отчетната 2024 година. Към месец декември са отчетени 83 777 активни потребители.

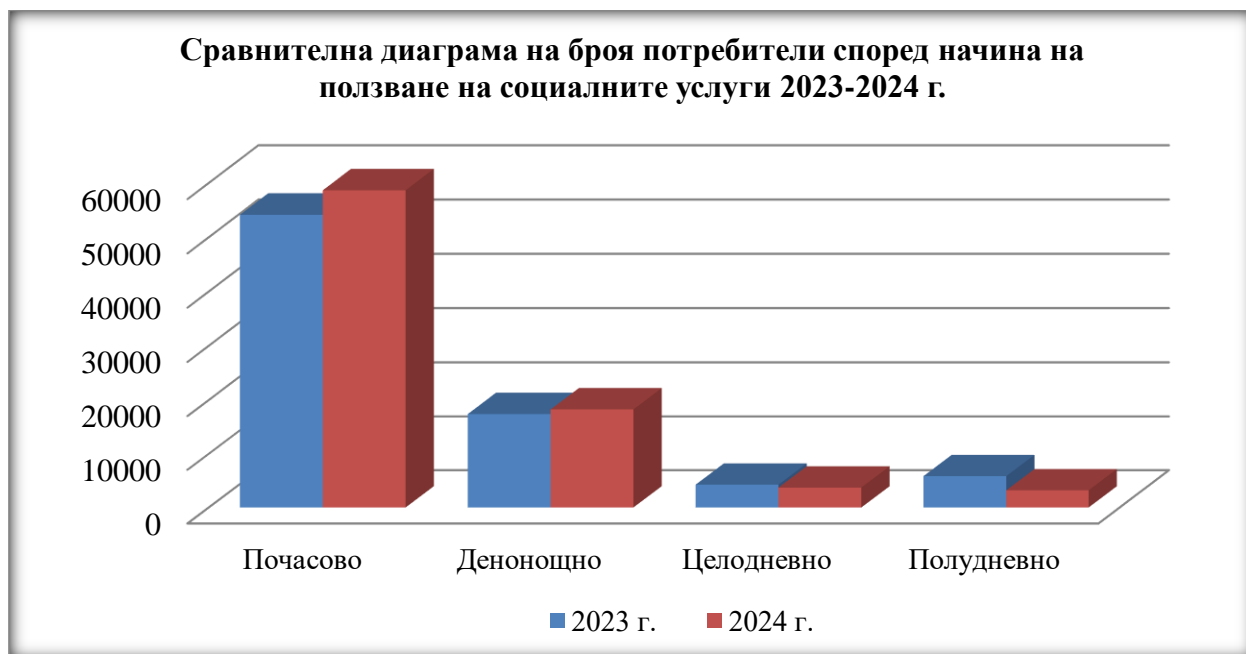
Броят на активните потребители към м.12.2024 г., според начина на ползване на социалните услуги има следното разпределение:

- Почасово – 58 636;
- Денонощно – 18 247;
- Целодневно – 3 698;
- Полудневно – 3 196.



Диаграма 29. Брой на потребителите спрямо начина на ползване на социалните услуги

Над две трети от всички отчетени случаи (приблизително 70%) са свързани с почасова подкрепа – модел, който включва предимно консултативни и мобилни форми и в определени ситуации се реализира и извън специализирана среда. Денонощните услуги, които са организирани в 24-часова грижа представляват около 22%. Целодневните и полудневните форми обхващат общо приблизително 8% от потребителите, което показва сравнително по-ограничен обхват. Разпределението илюстрира широкия спектър от възможности за предоставяне и различната степен на интензивност на подкрепата.



Диаграма 30. Сравнителна диаграма на броя потребители според начина на ползване на социалните услуги през 2023 г. и 2024 г.

Сравнението с отчетната 2023 г. показва увеличение на броя на потребителите, ползвали почасова подкрепа – от 54 131 на 58 636, което представлява ръст от 8,3 %. Леко нарастване се отчита и при 24-часовата грижа – с около 5 %, от 17 383 на 18 247.

При целодневната и полудневната подкрепа се наблюдава намаление на потребителите. При целодневната грижа се отчита намаление от 4 235 на 3 698, а при полудневната – от 5 828 на 3 196, което съответства на спад с около 25 %.

Според вида на социалните услуги, регламентирани в чл. 15 от ЗСУ, доставчиците са отчетели значителни различия в броя на потребителите по отделните видове дейности. Социалната услуга „Информирание и консултиране“ е предоставена на 46 256 потребители в 1 701 социални услуги. Сравнително висок е и обхватът при социалната услуга „Терапия и рехабилитация“, предоставена на 27 924 потребители в рамките на 1 183 услуги, както и при социалната услуга „Обучение за придобиване на умения“ – 26 276 потребители и 1 430 услуги.

Социалната услуга „Застъпничество и посредничество“ е отчетена за 21 989 потребители в 1 512 услуги. Социалната услуга „Асистентска подкрепа“ е предоставяна на 19 658 потребители, в 307 услуги. Социалната услуга „Резидентна грижа“ обхваща 16 920 лица, предоставяна в 967 услуги.

По-малък брой потребители са отчетени в социалната услуга „Общностна работа“ – 13 697, предоставяна в 478 услуги, „Дневна грижа“ – 5 895 потребители в 277 услуги, както и при „Подкрепа за придобиване на трудови умения“ – 5 071 потребители в 477 услуги. Най-нисък е обхватът на социалната услуга „Осигуряване на подслон“, предоставяна на 1 755 потребители в 152 услуги.

Таблица 16. Разпределение на потребителите ползвали социални услуги по чл.15 от ЗСУ, към м.12.2024 г.

Разпределение на потребителите ползвали социални услуги по чл.15 от ЗСУ, към м.декември 2024 г.	Брой СУ	Брой потребители
Информирание и консултиране	1 701	46 256
Застъпничество и посредничество	1 512	21 989
Общностна работа	478	13 697
Терапия и рехабилитация	1 183	27 924
Обучение за придобиване на умения	1 430	26 276
Подкрепа за придобиване на трудови умения	477	5 071
Дневна грижа	277	5 895
Резидентна грижа	967	16 920
Осигуряване на подслон	152	1 755
Асистентска подкрепа	307	19 658



Диаграма 31. Процентно разпределение на потребителите спрямо вида на социалната услуга по чл.15 от ЗСУ

Според източника на финансиране на социалните услуги, разпределението на потребителите е следното:

Таблица 17. Разпределение на потребителите според източника на финансиране на социалните услуги

Начин на финансиране	Общ брой потребители, ползвали социалната услуга през отчетната година, включително със сключени договори от предходен период	Брой потребители започнали да ползват СУ през 2024 г.	Общ брой потребители, които ползват социалната услуга към месец декември 2024 г
Частно финансиране	24 414	11 890	15 086
Държавно делегирана дейност	91 084	37 296	61 744
Общинско финансиране	2 291	855	1 457
Международни програми	11 573	10 113	5 242
Национални програми	254	168	248
Общ брой	129 616	60 322	83 777

Съгласно отчетените данни, през 2024 г. социалните услуги са предоставяни основно в специализирана среда – общо 1 847 услуги. В домашна среда са реализирани 360 услуги, а мобилното предоставяне е отчетено в 45 услуги. Данните очертават основната роля на специализираната среда при предоставянето на подкрепа, като наред с това се прилагат и гъвкави форми в домашна или мобилна среда, съобразени с индивидуалните потребности на потребителите.

По отношение на целевите групи, социалните услуги, функционирали през отчетния период, са били насочени към разнообразни категории потребители, диференцирани по възраст и здравословен статус. Следва да се има предвид, че при подаване на отчетите доставчиците са отразявали и комбинирани групи потребители, съответстващи на възможностите, предвидени в чл. 14 от ЗСУ. Такива конфигурации включват, например, „деца и пълнолетни лица“, „деца и младежи“, „младежи и пълнолетни лица“ и други.

С оглед на различните обозначения в отчетите, групите по-долу са представени в обобщен вид:

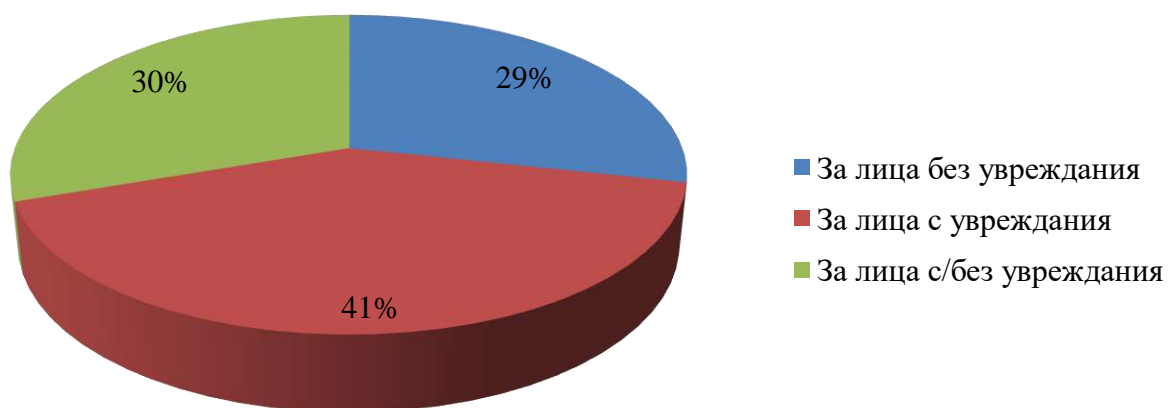
- Социални услуги за деца – 1 119;
- Социални услуги за младежи – 54;
- Социални услуги за пълнолетни лица, включително и лица в надтрудоспособна възраст – 1 079.

Съпоставката по здравословен статус на потребителите показва следното разпределение:

- 640 услуги са предназначени за лица без увреждания;
- 930 услуги изцяло за потребители с увреждания;
- 682 услуги предоставят подкрепа както за лица с, така и без увреждания.

Цифрите очертават многообразието в профилирането на социалните услуги, както по отношение на средата на предоставяне, така и при целевите групи, което е предпоставка за гъвкаво и адаптирано спрямо реалните потребности планиране на социалната подкрепа.

Процентно разпределение на потребителите спрямо наличие на увреждания



Диаграма 32. Процентно съотношение на потребителите спрямо наличие на увреждания

а) *Постигнати резултати от заложените цели в индивидуалните планове за подкрепа/индивидуалните планове за грижи при потребителите:*

Предоставянето на социални услуги, се основава на индивидуален подход към всеки потребител. В съответствие с чл. 80 от ЗСУ, за част от услугите е задължително изготвянето на индивидуална оценка на потребностите и индивидуален план за подкрепа или индивидуален план за грижи. В тях се формулират конкретни цели и очаквани резултати, които отразяват индивидуалните потребности и капацитет на всяко лице, ползващо социална услуга.

Следващата информация обобщава данни от отчетите на доставчиците относно степента на постигане на заложените цели в ИПП/ИПГ и дава насоки за ефективността на реализираната подкрепа. Данните не включват общодостъпните услуги, при които не се изисква изготвяне на индивидуален план, съгласно чл. 83 от ЗСУ.

Таблица 18. Информация за степента на постигане на заложените цели в ИПП/ИПГ на потребителите, според източника на финансиране на социалната услуга

Източник на финансиране на социалната услуга	Постигнати всички планирани резултати (90% и над 90%):	Постигнати повечето планирани резултати (от 50% до 90%):	Постигнати малка част от планираните резултати (от 10% до 50%):	Никакви резултати (10% и под 10%):
Държавно делегирана дейност	40 869	28 334	16 530	5 351
Общинско финансиране	1 598	394	244	55
Частно финансиране	17 090	4 267	2 064	993

Международни програми	6 353	5 116	98	6
Национални програми	133	86	35	0

Разпределение на потребителите и степен на постигане на целите според източника на финансиране:

Таблица 19. Процентно разпределение на степента на постигане на заложените цели в ИПП/ИППГ на потребителите, според източника на финансиране на социалната услуга

Източник на финансиране	Общ брой потребители	Дял 90%+ (в %)	Дял 50-90% (в %)	Дял 10-50% (в %)	Дял <10% (в %)
Държавно делегирана дейност	91 084	44,87	31,11	18,15	5,87
Общинско финансиране	2 291	69,75	17,2	10,65	2,4
Частно финансиране	24 414	70	17,48	8,45	4,07
Международни програми	11 573	54,9	44,21	0,85	0,05
Национални програми	254	52,36	33,86	13,78	0

Съпоставката между постигнатите резултати в индивидуалните планове за подкрепа и броя на потребителите, разпределени спрямо източника на финансиране, показва ясно изразени различия в ефективността на услугите.

Услугите, финансирани от държавата, обхващат най-голям брой потребители и се характеризират с висока степен на постигане на заложените цели – значителна част от тях са изпълнени изцяло или в много голяма степен. Това отразява относително стабилно качество на предоставяне, което вероятно се дължи на утвърдени практики, ясно структурирани процеси и устойчиво ресурсно обезпечаване. Наред с това, дялът на частично постигнатите цели (между 50% и 90%) остава съществен, което подсказва необходимост от по-прецизно формулиране на целите с оглед на баланса между цели и изпълнимост.

Услугите с общинско и частно финансиране се отличават с най-висок относителен дял на потребители с напълно или почти напълно изпълнени цели – около 70%. Това може да е резултат от по-ясно фокусирани услуги, по-малък брой потребители или по-добро съответствие между капацитета на екипите и реално заложените цели.

Услугите финансирани по международни програми отчитат високи стойности в графата на частично постигнатите цели (50–90%), което отразява краткосрочния или експериментален характер на проектите и възможното ограничение във времеви обхват на интервенциите. Същевременно, почти липсват потребители с изцяло непостигнати резултати, което е положителен индикатор. Данните следва да се тълкуват с оглед на малкия общ брой потребители в този тип услуги.

Услугите финансирани по национални програми също отчитат високи резултати, но и известен дял потребители с ограничено реализиране на целите, което предполага, че

ефективността в рамките на тези програми варира значително в зависимост от конкретната инициатива и профила на включените лица. В този вид финансиране също не са обхванати много потребители.

Следващата таблица представя съпоставка на изпълнението на заложените цели в индивидуалните планове за подкрепа/индивидуалните планове за грижи, според начина на предоставяне на услугите – самостоятелно или в комплекс:

Таблица 20. Изпълнение на заложените цели в ИПП/ИПГ на потребителите, според начина на предоставяне на социалната услуга

Начин на предоставяне на социалните услуги	Общ брой потребители	90%+	50-90%	10-50%	<10%
Комплексно предоставяни	81 828	39 127	24 746	13 583	4 372
Самостоятелно предоставяни	47 788	26 916	13 451	5 388	2 033

Таблица 21. Процентен дял на изпълнение на заложените цели в ИПП/ИПГ на потребителите, според начина на предоставяне на социалната услуга

Начин на предоставяне на социалните услуги	Дял 90%+	Дял 50-90%	Дял 10-50%	Дял <10%
Комплексно предоставяни	47,82	30,24	16,6	5,34
Самостоятелно предоставяни	56,32	28,15	11,27	4,25

Сравнението между самостоятелното и комплексното предоставяне на социални услуги показва известни различия в степента на постигане на заложените цели. При самостоятелните услуги се наблюдава по-висок относителен дял на резултати с над 90% изпълнение, докато при комплексното предоставяне е налице по-голямо разпределение в диапазона между 50% и 90%.

Тези различия вероятно отразяват различния характер и интензитет на подкрепата, но също така може да са свързани и с начина на формулиране на целите в индивидуалните планове. В този смисъл, резултатите не дават еднозначна представа за ефективността, но насочват вниманието към необходимостта от по-целенасочен подход при планирането на целите в различните форми на предоставяне.

В обобщение, начинът на формулиране на целите в индивидуалните планове и тяхната насоченост с конкретния контекст на услугата оказват пряко влияние върху степента на тяхното изпълнение. Данните показват нужда от по-прецизен подход при целеполагането, който да отчита реалните възможности на потребителите и функционалния капацитет на доставчиците.

2.3. Географско разпределение на отчетените социални услуги

Осигуряването на достъп до социални услуги, съобразен с индивидуалните потребности и житейския контекст на всяко лице, е ключов елемент от правото на подкрепа, признато в действащото българско законодателство. Заложените стратегически насоки включват предоставяне на услуги в домашна среда и в общността, както и интегриран подход, гарантиращ комплексна подкрепа.

В този контекст разположението на социалните услуги на територията на страната придобива особено значение. Географското разпределение е важен индикатор за равномерността на достъпа и за възможността на гражданите в различни региони да се възползват от необходимата подкрепа.

Анализът на териториалното разпределение и равнището на достъп до социални услуги е извършен на база на годишните отчети за 2024 г. Данните очертават отчетливи различия в броя на отчетените социални услуги по административни области, като тези разлики се дължат както на демографски и териториални особености, така и на степента на развитие на социалната инфраструктура и ангажираността на доставчиците на услуги на местно ниво.

Най-голям брой социални услуги, са отчетени в следните области:

- София (град) – 270 услуги;
- Пловдив – 169 услуги;
- Варна – 134 услуги;
- Благоевград – 122 услуги.

В другия край на спектъра, с най-нисък брой отчетени социални услуги, се нареждат:

- Търговище – 35 услуги;
- Смолян – 37 услуги;
- Сливен – 38 услуги.

По отношение на областните градове, най-висока концентрация се наблюдава в:

- София – 250 услуги;
- Варна – 116 услуги;
- Пловдив – 85 услуги.

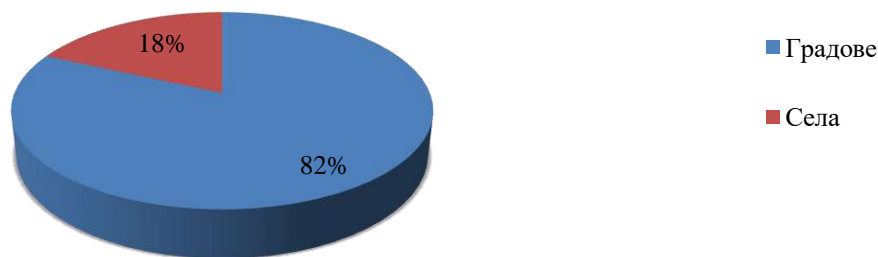
Областните центрове с най-нисък брой отчетени социални услуги са:

- Смолян – 7 услуги;
- Ямбол – 12 услуги;
- Силистра – 15 услуги.

От общо 2 252 социални услуги, функционирали през 2024 г., значителна част (82%) са предоставяни в градове – общо 1 842 услуги. В селата са отчетени 410 услуги (18%). Разпределението отразява концентрацията на услуги в урбанизирана среда, където се наблюдава по-голяма гъстота на населението, по-добре развита инфраструктура и наличие на кадрови и технически ресурси за предоставяне на подкрепа.

Въпреки това, услугите в селските райони имат ключова роля за осигуряване на териториална достъпност и равнопоставеност при предоставяне на социални услуги. Ограниченото им присъствие често е свързано с по-слабо развит местен капацитет, ниска плътност на населението и по-големи логистични предизвикателства. Поддържането и развитието на услуги в тези райони е от съществено значение за всеобхватност на уязвими групи, които трудно биха могли да получат подкрепа извън мястото си на живеене.

Процентно разпределение на предоставяните социални услуги според населеното място



Диаграма 33. Процентно разпределение на предоставяните социални услуги според населеното място

Таблица 22. Разпределение на социалните услуги според населеното място

Област	Социални услуги предоставяни самостоятелно			Места за комплексно предоставяни социални услуги		
	Общ брой	Град	Село	Общ брой	Град	Село
Благоевград	20	16	4	102	77	25
Бургас	28	24	4	80	72	8
Варна	48	44	4	86	75	11
Велико Търново	13	11	2	85	67	18
Видин	12	7	5	67	37	30
Враца	12	9	3	63	47	16
Габрово	8	6	2	51	40	11
Добрич	13	11	2	34	29	5
Кърджали	8	6	2	33	30	3
Кюстендил	13	11	2	42	34	8
Ловеч	12	9	3	51	44	7
Монтана	13	8	5	45	38	7
Пазарджик	18	16	2	80	66	14
Перник	15	9	6	38	33	5
Плевен	14	14	0	42	38	4
Пловдив	52	35	17	117	106	11
Разград	8	6	2	51	33	18
Русе	11	6	5	63	53	10
Силистра	7	5	2	50	36	14
Сливен	6	4	2	32	29	3
Смолян	10	8	2	27	22	5
Софийска	37	22	15	65	53	12
София-град	102	95	7	168	165	3
Стара Загора	29	19	10	69	58	11

Търговище	5	5	0	30	21	9
Хасково	12	10	2	44	42	2
Шумен	13	9	4	56	46	10
Ямбол	8	7	1	34	19	15
Общо	547	432	115	1 705	1 410	295

След анализа на географското разпределение на социалните услуги, с оглед проследяване на тяхната динамика по области, е извършено сравнение с отчетените данни за 2023 г. Таблицата по-долу представя общия брой социални услуги, предоставяни на територията на всяка област през двете отчетни години.

Таблица 23. Сравнение на броя на отчетените социални услуги по области през 2023 г. и 2024 г.

Област	Брой места за предоставяне на социални услуги през 2023 г.	Брой места за предоставяне на социални услуги през 2024 г.	Отклонение (%)
Благоевград	133	122	-8,27
Бургас	108	108	0
Варна	131	134	2,29
Велико Търново	102	98	-3,92
Видин	80	79	-1,25
Враца	78	75	-3,84
Габрово	59	59	0
Добрич	48	47	-2,08
Кърджали	38	41	7,89
Кюстендил	42	55	30,95
Ловеч	64	63	-1,56
Монтана	58	58	0
Пазарджик	97	98	1,03
Перник	49	53	8,16
Плевен	56	56	0
Пловдив	159	169	6,28
Разград	55	59	7,27
Русе	75	74	-1,33
Силистра	58	57	-1,72
Сливен	35	38	8,57
Смолян	38	37	-2,63
Софийска	99	102	3,03
София-град	228	270	18,42
Стара Загора	88	98	11,36
Търговище	35	35	0
Хасково	57	56	-1,75
Шумен	60	69	15
Ямбол	39	42	7,69
Общо	2 169	2 252	3,82

Общият брой на социалните услуги, отчетени към края на 2024 г., е 2 252, което представлява увеличение с 83 услуги спрямо 2023 г., когато са били отчетени 2 169. Промяната отразява плавно разширяване на мрежата от услуги на територията на страната, като в повечето области се наблюдават положителна динамика.

Области с най-голям относителен ръст:

- Кюстендил – увеличение с 31% (от 42 на 55 услуги);
- Шумен – ръст от 15% (от 60 на 69);
- София-град – ръст от 18% (от 228 на 270);
- Стара Загора – увеличение с 11% (от 88 на 98);
- Пловдив – ръст от 6% (от 159 на 169);
- Софийска област – ръст от 3% (от 99 на 102);
- Сливен – ръст от 9% (от 35 на 38);
- Кърджали – ръст от 8% (от 38 на 41);
- Разград – ръст от 7% (от 55 на 59).

Области с непроменен брой услуги:

В пет области – Бургас, Габрово, Монтана, Плевен и Търговище – броят на отчетените услуги остава непроменен спрямо предходната година.

Области с намаление:

- Благоевград – спад с 8% (от 133 на 122);
- Велико Търново – спад с 4% (от 102 на 98);
- Враца и Видин – спад с 4% и съответно 1%;
- Други области като Русе, Силистра, Смолян, Хасково и Добрич също отчитат намаление, но с по-ниски стойности – между 1% и 3%.

2.4. Служители

Данните за служителите в социалните услуги са обобщени на база 2 252 услуги, от които 547 (24%) се предоставят самостоятелно, а 1 705 (76%) – в рамките на комплекси. По информация, подадена от доставчиците, общият брой на щатните длъжности към 2024 г. възлиза на 28 410,81, разпределени както следва: 10 668,94 (32%) в самостоятелно предоставяни услуги и 17 741,87 (68%) в комплекси.

Назначените по щат служители са общо 31 560 души, от които 12 639 (40%) работят в самостоятелно предоставяни социални услуги, а 18 922 (60%) – в комплекси.

Таблица 24. Обобщена информация за служителите в социалните услуги според начина на предоставяне

Служители в социалните услуги	Самостоятелно предоставяни социални услуги		Комплексно предоставяни социални услуги		Социални услуги – общо	
	Брой служители по длъжностно щатно разписание	Брой назначени служители	Брой служители по длъжностно щатно разписание	Брой назначени служители	Брой служители по длъжностно щатно разписание	Брой назначени служители
Брой на специалистите – основни и препоръчителни	1 235,875	1 223	9 089,4	9 635	10 325,275	10 858

Брой на неспециалистите (пряко ангажирани с обслужването на потребителите)	8 843,24	10 810	5 522,2	5 473	14 365,44	16 282
Служители подпомагачи функционирането на социалните услуги	589,825	606	3130,27	3 814	3 720,095	4 420
Общо	10 668,94	12 639	17 741,87	18 922	28 410,81	31 560

През 2024 г. броят на назначените служители в социалните услуги нараства значително – от 25 931 през 2023 г. на 31 560, или с 5 629 души повече (ръст от 21,71%). Това увеличение се свързва не само с повишените изисквания към качеството на подкрепата, но и с реалното разширяване на мрежата от места за предоставяне на социални услуги. Макар ръстът в броя на услугите да е 3,87% (84 нови услуги), увеличението обхваща реално разширяване на местата за предоставяне на услуги, което налага включване на допълнителен персонал в системата.



Диаграма 34. Процентно разпределение на служителите според начина на предоставяне на социалните услуги

а) Служители в самостоятелно предоставяни социални услуги:

Таблица 25. Обобщена информация за служителите в социалните услуги според вида на услугите по чл.15 от ЗСУ

Вид на социалната услуга по чл. 15 от ЗСУ	Брой СУ	Общ брой служители по длъжностно щатно	Общ брой служители по поименно щатно	Брой на специалистите – основни и препоръчителни	Брой на неспециалистите (пряко ангажирани с обслужването на потребителите)	Служители подпомагачи функционират на СУ	Извънщатни длъжности бр. служители	Свободни длъжности
Информирание и консултиране	26	55	59	47	7	5	90	2,5
Застъпничество и посредничество	2	10	10	4	4	2	0	0
Общностна работа	9	24	25	11	6	8	284	0
Терапия и рехабилитация	21	65,75	68	60	0	8	57	5
Обучение за придобиване на умения	14	44,5	45	36	8	1	35	3
Подкрепа за придобиване на трудови умения	4	1	1	1	0	0	9	5
Дневна грижа	1	3	3	2	0	1	0	0
Резидентна грижа	162	1 972,75	1 872	640	894	338	198	221,5
Осигуряване на подслон	3	4	4	1	1	2	5	2
Асистентска подкрепа	305	8 488,94	10 552	421	9 890	241	582	346,017
Общо	547	10 668,94	12 639	1 223	10 810	606	1 260	585,017

– **Информирание и консултиране** – През 2024 г. в 26 самостоятелно предоставяни социални услуги от този вид са отчетени 55 длъжности по щатно разписание и 59 по поименно. Свободни остават 2,5 длъжности. Назначените служители са общо 149, от които 32% специализиран персонал, 8% неспециализиран (включително с подпомагачи функции) и 60% – на извънщатни позиции (по програми, проекти, граждански договори,

ПМС № 66, доброволци и др.). В сравнение с 2023 г. броят на услугите се увеличава с 11% (4 услуги), а персоналят – с 49% (49 лица). Щатните длъжности нарастват с 57%, а назначените по поименно щатно – с 48%. Делът на специализирания персонал се увеличава от 65% на 80%. Съотношението на специализирания към неспециализирания персонал е 80%:20%, докато за 2023 г. е бил 65%:35%.

– **Застъпничество и посредничество** – Само две социални услуги от този вид са предоставяни самостоятелно през 2024 г., което ги прави най-слабо застъпени сред услугите по чл. 15 от ЗСУ. Общият брой назначени служители е 10, всички по длъжностно щатно разписание. Делът на специализирания към неспециализирания персонал е 60% към 40%, като в последната група се включват и служителите подпомагачи функционирането на услугата.

– **Общностна работа** – Броят на самостоятелно предоставяните услуги от този вид се увеличава с 50% – от 6 през 2023 г. на 9 през 2024 г. По длъжностно щатно разписание са предвидени 24 щ. бр., а по поименно – 25. Назначени са 11 служители (44%) специализиран и 14 (56%) неспециализиран персонал, включително подпомагачи функционирането на услугата. Няма незаети щатни позиции. Извънщатният персонал възлиза на 284 лица (92% от общия брой), като в една от услугите са отчетени 255 доброволци.

– **Терапия и рехабилитация** – Самостоятелно предоставяните услуги от този вид се увеличават с 31% – от 16 през 2023 г. на 21 през 2024 г. По длъжностно щатно разписание са предвидени 65,75 щ. бр., а по поименно – 68. Назначени са 60 служители (88%) специализиран и 8 (12%) неспециализиран персонал. Свободните щатни позиции остават непроменени – 5 за двете години. През 2024 г. най-често се търсят счетоводители (неспециализиран персонал), докато през 2023 г. търсенето е било основно на рехабилитатори. Общият брой ангажирани служители е 125, от които 57 (46%) са на извънщатни позиции (по проекти, програми, граждански договори, доброволци и др.). Съотношението между специализиран и неспециализиран персонал през 2024 г. е 88% към 12%, при 72% към 28% през 2023 г.

– **Обучение за придобиване на умения** – През 2024 г. броят на самостоятелно предоставяните услуги се увеличава с една – от 13 на 14, или с 8%. Общият брой служители по длъжностно щатно разписание е 44,5, а по поименно – 45. Свободните щатни длъжности са 3. Назначени са общо 80 служители, от които 36 (45%) специализиран персонал, 9 (11%) неспециализиран, включително с подпомагачи функции, и 35 (44%) на извънщатни позиции (по програми, проекти, граждански договори, ПМС № 66, доброволци и др.). Въпреки ръста на услугите, общият брой на персонала намалява с 25% спрямо 2023 г. (с 27 души по-малко). Съотношението между специализиран и неспециализиран персонал се изменя съществено – от 52%:48% през 2023 г. към 80%:20% през 2024 г.

– **Подкрепа за придобиване на трудови умения** – в 4 бр. самостоятелно предоставяни СУ „Подкрепа за придобиване на трудови умения“ общият брой служители по длъжностно щатно разписание за 2024 г. е 1 щ. бр., а по поименно щатно – 1. Общо назначените служители са 10 бр., от които 1 бр. (10%) специализиран персонал и 9 бр. (90%) извънщатни длъжности (служителите, наети по програми, проекти, граждански договори, ПМС № 66, доброволци и др.). В сравнение с 2023 г. предоставяните СУ са се увеличили с 33% (1 бр.), а при персонала увеличението е 30% (3 бр.). Прави впечатление,

че персонала при извънщатни длъжности за 2024 г. в сравнение 2023 г. се е увеличил с 78% - от 2 бр. на 9 бр. основно за сметка на намаляване с 80% - от 5 на 1 бр. служителите по длъжностно щатно разписание.

– **Дневна грижа** – ръстът при тази услуга е 100% - от 0 бр. за 2023 г. на 1 бр. за 2024 г. Общият брой служители по длъжностно щатно, както и по поименно щатно разписание е 3 бр., от които 2 бр. (67%) специализиран персонал, 1 бр. (33%) неспециализиран. Няма незаети щатни бройки.

– **Резидентна грижа** – в 162 бр. самостоятелно предоставяни СУ „Резидентна грижа“ общият брой служители по длъжностно щатно разписание за 2024 г. е 1 972,75 щ. бр., а по поименно щатно – 1 872. Свободните длъжности са 221,5 бр. като разликата от 100,75 бр. в числеността на персонала между щатно и по поименно щатно разписание и свободните длъжности се дължи на факта, че част от служителите не са назначени на цял щат, а на половин или по-малък. Общият брой назначените служители е 2 070, от които 640 бр. (31%) специализиран персонал, 1 232 бр. (59%) неспециализиран, в това число служители подпомагащи функционирането на услугата, 198 бр. (10%) извънщатни длъжности (служителите, наети по програми, проекти, граждански договори, ПМС № 66, доброволци и др.). В сравнение с 2023 г. предоставяните СУ са се увеличили с 9% (13 бр.), но общо персонала се е увеличил с 18% (309 бр.). Съотношението на специализираният към неспециализирания персонал се запазва 31%:69% за 2024 г. срещу 32%:68% за 2023 г.

– **Осигуряване на подслон** – в 3 бр. самостоятелно предоставяни СУ „Осигуряване на подслон“ общият брой служители по длъжностно и поименно щатно разписание за 2024 г. е 4 бр. Свободните длъжности са 2 бр. Общият брой назначените служители е 9, от които 1 бр. (11%) специализиран персонал, 3 бр. (33%) неспециализиран, в това число служители подпомагащи функционирането на услугата и 5 бр. (56%) извънщатни длъжности (служителите, наети по програми, проекти, граждански договори, ПМС № 66, доброволци и др.). В сравнение с 2023 г. предоставяните СУ са се увеличили с 50% (1 бр.), но персонала не се е увеличил – 9 бр. Съотношението на специализираният към неспециализирания персонал е 25%:75% за 2024 г. срещу 60%:40% за 2023 г.

– **Асистентска подкрепа** – в 305 бр. самостоятелно предоставяни СУ „Асистентска подкрепа“ общият брой служители по длъжностно щатно разписание за 2024 г. е 8 488,94 щ. бр., а по поименно щатно – 10 552. Свободните длъжности са 346,017 бр. като разликата в числеността на персонала между щатно и по поименно щатно разписание се дължи на факта, че част от служителите не са назначени на цял щат, а на половин или по-малък. Служителите, които се търсят за попълване на свободните щатни бройки (неспециализиран персонал, пряко ангажиран с обслужването на потребителите) са социални асистенти, домашни санитарни, лични асистенти и др. Общият брой назначените служители е 11 134, от които 421 бр. (4%) специализиран персонал, 10 131 бр. (91%) неспециализиран, в това число подпомагащи функционирането на услугата и 582 бр. (5%) извънщатни длъжности (служителите, наети по програми, проекти, граждански договори, ПМС № 66, доброволци и др.). В сравнение с 2023 г. предоставяните СУ са се увеличили с 3% (8 бр.), но общо персонала се е увеличил с 34% (3 759 бр.) – предимно неспециализиран персонал.

Таблица 26. Обобщена информация за служителите в самостоятелно предоставяните социалните услуги

Служители в самостоятелно предоставяните СУ	ДД	Национални и международни програми	Общинско финансиране	Частно финансиране	Общо
Общ брой служители по длъжностно щатно	8 032,69	51	16	2 569,25	10 668,94
Общ брой служители по поименно щатно	10 060	53	15	2 511	12 639
Брой на специалистите – основни и препоръчителни	342	35	4	842	1 223
Брой на неспециалистите, (пряко ангажирани с обслужването на потребителите)	9 512	13	6	1 279	10 810
Служители подпомагащи функционирането на СУ	206	5	5	390	606
Извънщатни длъжности - бр. служители	238	76	7	939	1 260
Свободни длъжности	303,517	0	1	280,5	585,017

Данните показват, че най-голям дял от служителите в самостоятелно предоставяните социални услуги по чл. 15 от ЗСУ са наети в услуги, финансирани със средства от държавния бюджет – 79,6% (10 060 лица). Следват услугите с частно финансиране – 19,9% (2 511 лица), с финансиране по национални и международни програми – 0,4% (51 лица) и с общинско финансиране – 0,1% (15 лица).

При специалистите водещ дял имат услугите с частно финансиране – 68,9% (842 лица), следвани от тези, финансирани от държавния бюджет – 28,0% (342 лица). Делът на специалистите, ангажирани чрез национални и международни програми, е 2,9% (35 лица), а най-нисък е в услугите с общинско финансиране – 0,3% (4 лица).

При неспециализираният персонал подпомагащ функционирането на СУ, най-голям дял е отчетен при услугите, финансирани от държавния бюджет – 88,0% (9 512 лица). Следват тези с частно финансиране – 11,8% (1 279 лица), с финансиране по национални и международни програми – 0,1% (13 лица) и с общинско финансиране – 0,06% (6 лица).

Най-висок дял на служители с подпомагащи функции е отчетен при социалните услуги с частно финансиране – 64,4% (390 лица). Следват услугите, финансирани от държавния бюджет – 34,0% (206 лица), а с по 0,8% (5 лица) са услугите, финансирани по национални и международни програми и тези с общинско финансиране.

Най-голям брой служители, наети на извънщатни длъжности (по програми, проекти, граждански договори, ПМС № 66, доброволци и др.), са отчетени в социалните услуги с частно финансиране – 939 лица (74,5%). Следват услугите с държавно

финансиране – 238 лица (18,9%), финансирани чрез национални и международни програми – 76 лица (6,0%), а най-малък дял се отчита при услугите с общинско финансиране – 7 лица (0,6%).

Свободните щатни бройки също са най-много при услугите с държавно финансиране – 51,9% (303,52 щ. бр.), следвани от тези с частно финансиране – 48,0% (280,5 щ. бр.). При услугите с общинско финансиране е отчетена 1 свободна щатна бройка (0,2%), а при услугите, финансирани по международни програми, не са отчетени незаети щатове.

б) Служители в комплексно предоставяни социални услуги:

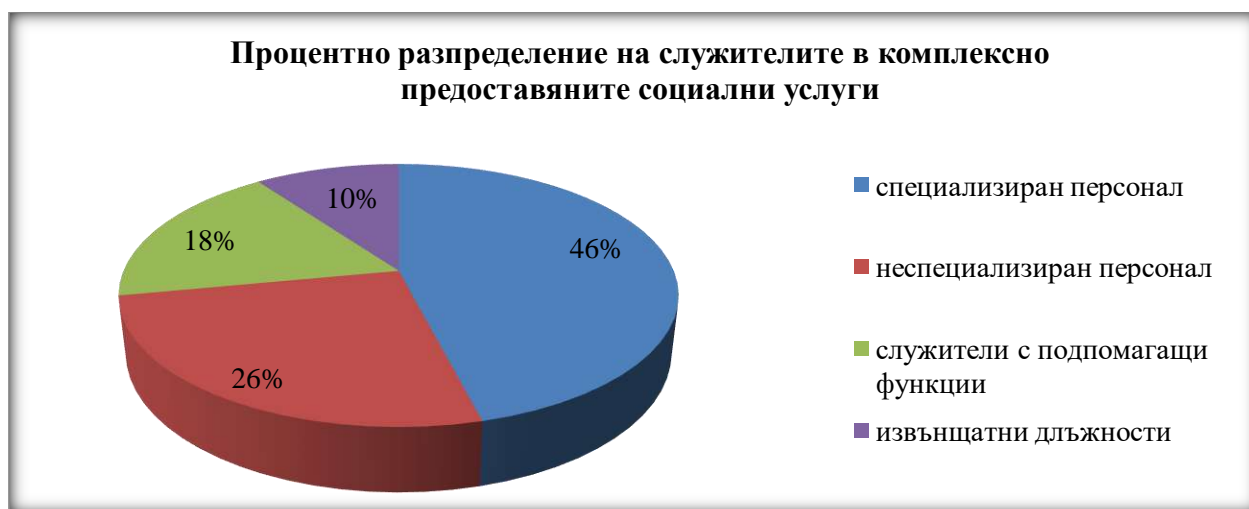
Анализът на служителите в комплексно предоставяните социални услуги се основава на данни от 1 705 услуги, функциониращи в този модел. Той включва различни по вид услуги, обединени в рамките на една структура, което предполага по-голям екип и разнообразен професионален профил на персонала. Комплексният подход изисква ефективна организация на труда и координация между специалистите, за да се осигури цялостна и навременна подкрепа на потребителите.

Таблица 27. Обобщена информация за служителите в комплексно предоставяните социалните услуги

Комплексно предоставяни СУ	Брой СУ	Общ брой служители по длъжностно щатно	Общ брой служители по поименно щатно	Брой на специалистите – основни и препоръчителни	Брой на неспециалистите (пряко ангажирани с обслужването на потребителите)	Служители подпомогати функционирание то на СУ	Извънщатни длъжности бр. служители	Свободни длъжности
ДЦ	289	3 161,41	3 338	2 097	511	730	305	213,75
ДСХ	83	2 357,7	2 320	797	775	748	97	164,25
ЗЖ	129	740,92	871	549	210	112	77	31,55
ЗМБ	12	57,2	69	53	13	3	2	4
КЦ	32	307,9	284	163	74	47	65	35,5
НЖ	25	31,95	57	46	3	8	9	2,65
ОЦДС	13	147	151	97	24	30	16	22,5
ПЖ	32	184,2	207	121	55	31	11	11,75
Приют	8	57,5	59	22	11	26	3	2,5
ЦВН	16	125,75	113	39	29	45	7	26
ЦНСТ	512	6 009,87	6 680	2 242	3 275	1 163	499	332,435
ЦОП	177	1 742,05	1 812	1 342	122	348	245	142,425
ЦРДУ	28	271,75	281	172	40	69	35	37,15
ЦСРИ	216	1 791,02	1 888	1 388	157	343	337	185,975
Други	133	755,65	792	507	174	111	349	64,5
Общо	1 705	17741,87	18 922	9 635	5 473	3 814	2 056	1276,935

По данни на доставчиците общият брой служители в комплексно предоставяните социални услуги по длъжностно щатно разписание за 2024 г. е 17 741,87 щатни бройки.

Назначените служители са 18 921, от които 9 635 (50,9%) са специализиран персонал, 5 473 (28,9%) – неспециализиран персонал пряко ангажиран с обслужването на потребителите, а 3 814 (20,2%) – служители с подпомагащи функции. На извънщатни длъжности (по програми, проекти, граждански договори, ПМС № 66, доброволци и др.) работят 2 056 лица. Свободните щатни бройки възлизат на 1 276,94, или 7,2% от общия щат. Разликата между поименното и длъжностното щатно разписание се обяснява с частичната заетост на част от персонала (непълнен щат). Съотношението между специализирания и останалия персонал (неспециализиран и подпомагащи функции) е приблизително 51% към 49%. Общият брой служители, ангажирани в комплексите, включително и извънщатните, е 20 978.



Диаграма 35. Процентно разпределение на служителите в комплексно предоставяните социални услуги

Увеличението на персонала в комплексно предоставяните социални услуги през 2024 г. (с 1 691 служители или 9,81%) се обяснява с разширяването на мрежата от услуги. Служителите на извънщатни длъжности (наети по програми, проекти, граждански договори, ПМС № 66, доброволци и др.) също нарастват – със 7,36% (141 лица). Съотношението между специализирания и останалия персонал (вкл. неспециализиран и с подпомагащи функции) остава относително стабилно – 51% към 49% през 2024 г. спрямо 50% към 50% за 2023 г.

– **Дневен център** – В 289 дневни центъра общият брой служители по длъжностно щатно разписание за 2024 г. е 3 161,41 щ. бр., а по поименно щатно – 3 338. Свободните длъжности са 213,75, а общо назначените служители – 3 643, от които 2 097 (58%) са специализиран персонал, 1 241 (34%) – неспециализиран, включително служители с подпомагащи функции, и 305 (8%) – извънщатни длъжности (наети по програми, проекти, граждански договори, ПМС № 66, доброволци и др.). В сравнение с 2023 г. броят на услугите се увеличава с 1, а персоналят – с 382 служители или 13%. Съотношението между специализирания и неспециализирания персонал остава непроменено – 63% : 37%.

– **Дом за стари хора** – В 83 услуги общият брой служители по длъжностно щатно разписание за 2024 г. е 2 357,7 щ. бр., а по поименно щатно – 2 320. Свободните длъжности възлизат на 164,25 щ. бр., а общо назначените служители са 2 417, от които 797 (33%) са специализиран персонал, 1 559 (64%) – неспециализиран, включително служители с подпомагащи функции, и 97 (3%) – на извънщатни длъжности (по програми,

проекти, граждански договори, ПМС № 66, доброволци и др.). В сравнение с 2023 г. броят на услугите е намалял с една, а персоналът – с 3% (74 лица). Съотношението между специализиран и неспециализиран персонал остава без промяна – 33% : 67%.

– **Защитено жилище** – В 129 услуги общият брой служители по длъжностно щатно разписание за 2024 г. е 740,92 щ. бр., а по поименно щатно – 871. Свободните длъжности възлизат на 31,55 щ. бр., а общият брой назначени служители е 948, от които 549 (58%) са специализиран персонал, 322 (34%) – неспециализиран, включително служители с подпомагащи функции, и 77 (8%) – на извънщатни длъжности (наети по програми, проекти, граждански договори, ПМС № 66, доброволци и др.). В сравнение с 2023 г. броят на услугите е намалял с 4, но персоналът се е увеличил с 5% (41 лица). Съотношението между специализиран и неспециализиран персонал през 2024 г. е 63% : 37%, при 68% : 32% през 2023 г.

– **Звено „Майка и бебе“** – В 12 услуги общият брой служители по длъжностно щатно разписание за 2024 г. е 57,2 щ. бр., а по поименно щатно – 69. Свободните длъжности са 4, а общият брой назначени служители е 71, от които 53 (75%) – специализиран персонал, 16 (22%) – неспециализиран, включително служители с подпомагащи функции, и 2 (3%) – на извънщатни длъжности (по програми, проекти, граждански договори, ПМС № 66, доброволци и др.). В сравнение с 2023 г. броят на услугите остава без промяна, но персоналът е нараснал с 6% (4 лица). Увеличението се дължи основно на повишените изисквания към доставчиците за осигуряване на по-качествена подкрепа. Съотношението между специализиран и неспециализиран персонал е 77% : 23% за 2024 г., при 82% : 18% за 2023 г.

– **Кризисен център** – В 32 услуги общият брой служители по длъжностно щатно разписание за 2024 г. е 307,9 щ. бр., а по поименно щатно – 284. Свободните длъжности са 35,5. Общият брой назначени служители е 349, от които 163 (47%) – специализиран персонал, 121 (35%) – неспециализиран, включително с подпомагащи функции, и 65 (18%) – на извънщатни длъжности (по програми, проекти, граждански договори, ПМС № 66, доброволци и др.). Броят на услугите остава непроменен спрямо 2023 г., но персоналът се увеличава с 10% (24 лица). Увеличението е свързано с повишените изисквания към доставчиците за осигуряване на по-качествени услуги. Съотношението между специализиран и неспециализиран персонал се запазва – 57% : 43%.

– **Наблюдавано жилище** – В 25 услуги общият брой служители по длъжностно щатно разписание за 2024 г. е 31,95 щ. бр., а по поименно щатно – 57. Свободните длъжности са 2,65. Общият брой назначени служители е 66, от които 46 (70%) – специализиран персонал, 11 (17%) – неспециализиран, включително с подпомагащи функции, и 9 (13%) – на извънщатни длъжности (по програми, проекти, граждански договори, ПМС № 66, доброволци и др.). В сравнение с 2023 г. броят на услугите остава непроменен, докато персоналът е намалял с 8% (5 лица). Разликата между поименното и щатното разписание се дължи на това, че част от служителите работят на непълно работно време. Съотношението между специализиран и неспециализиран персонал е 81% : 19% за 2024 г. спрямо 85% : 15% за 2023 г.

– **Общностен център за деца и семейства** – В 13 услуги общият брой служители по длъжностно щатно разписание за 2024 г. е 147 щ. бр., а по поименно щатно – 158. Свободните длъжности са 22,5. Назначени са общо 167 служители, от които 97 (58%) – специализиран персонал, 54 (32%) – неспециализиран, включително с

подпомагащи функции, и 16 (10%) – на извънщатни длъжности (по програми, проекти, граждански договори, ПМС № 66, доброволци и др.). В сравнение с 2023 г. броят на услугите се е увеличил с 6 (87%), а персоналът – с 221% (104 лица). Съотношението между специализиран и неспециализиран персонал е 61% : 39% за 2024 г. спрямо 57% : 43% за 2023 г.

– **Преходно жилище** – В 32 услуги общият брой служители по длъжностно щатно разписание за 2024 г. е 184,2 щ. бр., а по поименно щатно – 207. Свободните длъжности са 11,75. Общият брой назначени служители е 218, от които 121 (55%) – специализиран персонал, 86 (39%) – неспециализиран, включително с подпомагащи функции, и 11 (6%) – на извънщатни длъжности (по програми, проекти, граждански договори, ПМС № 66, доброволци и др.). В сравнение с 2023 г. броят на услугите е нараснал с 2 (6%), а персоналът – с 9% (18 лица). Съотношението между специализиран и неспециализиран персонал е 58% : 42% за 2024 г. спрямо 59% : 41% за 2023 г.

– **Приют** – В 8 услуги общият брой служители по длъжностно щатно разписание за 2024 г. е 57,5 щ. бр., а по поименно щатно – 59. Свободните длъжности са 2,5. Общият брой назначени служители е 62, от които 22 (35%) – специализиран персонал, 37 (60%) – неспециализиран, включително с подпомагащи функции, и 3 (5%) – на извънщатни длъжности (по програми, проекти, граждански договори, ПМС № 66, доброволци и др.). В сравнение с 2023 г. броят на услугите се е увеличил с 3 (60%), а персоналът – с 90% (29 лица). Съотношението между специализиран и неспециализиран персонал е 37% : 63% за 2024 г. спрямо 39% : 61% за 2023 г.

– **Център за временно настаняване** – В 16 услуги общият брой служители по длъжностно щатно разписание за 2024 г. е 125,75 щ. бр., а по поименно щатно – 113. Свободните длъжности са 26. Общият брой назначени служители е 120, от които 39 (33%) – специализиран персонал, 74 (62%) – неспециализиран, включително с подпомагащи функции, и 7 (5%) – на извънщатни длъжности (по програми, проекти, граждански договори, ПМС № 66, доброволци и др.). В сравнение с 2023 г. броят на услугите е намалял с 1, а персоналът – с 5% (6 лица). Съотношението между специализиран и неспециализиран персонал е 35% : 65% за 2024 г. спрямо 36% : 64% за 2023 г.

– **Център за настаняване от семеен тип** – В 512 услуги общият брой служители по длъжностно щатно разписание за 2024 г. е 6 009,87 щ. бр., а по поименно щатно – 6 680. Свободните длъжности са 332,435. Общият брой назначени служители е 7 179, от които 2 242 (31%) – специализиран персонал, 4 438 (62%) – неспециализиран, включително с подпомагащи функции, и 499 (7%) – на извънщатни длъжности (по програми, проекти, граждански договори, ПМС № 66, доброволци и др.). В сравнение с 2023 г. броят на услугите е нараснал с 8 (2%), а общият брой служители – с 9% (554 лица). Съотношението между специализиран и неспециализиран персонал е 34% : 66% за 2024 г. спрямо 33% : 67% за 2023 г.

– **Център за обществена подкрепа** – В 177 услуги общият брой служители по длъжностно щатно разписание за 2024 г. е 1 742,05 щ. бр., а по поименно щатно – 1 812. Свободните длъжности възлизат на 142,425. Назначените служители са общо 2 057, от които 1 342 (65%) – специализиран персонал, 470 (23%) – неспециализиран, включително с подпомагащи функции, и 245 (12%) – на извънщатни длъжности (по програми, проекти, граждански договори, ПМС № 66, доброволци и др.). В сравнение с 2023 г. броят на услугите е нараснал с 6 (4%), а персоналът – с 11% (185 лица). Съотношението между

специализиран и неспециализиран персонал е 74% : 26% за 2024 г. спрямо 73% : 27% за 2023 г.

– **Център за работа с деца на улицата** – В 28 услуги общият брой служители по длъжностно щатно разписание за 2024 г. е 271,75 щ. бр., а по поименно щатно – 281. Свободните длъжности възлизат на 37,15. Общият брой назначени служители е 316, от които 172 (54%) – специализиран персонал, 109 (34%) – неспециализиран, включително с подпомагащи функции, и 35 (12%) – на извънщатни длъжности (по програми, проекти, граждански договори, ПМС № 66, доброволци и др.). В сравнение с 2023 г. броят на услугите е намалял с 2 (7%), а персоналят – с 2% (5 лица). Съотношението между специализиран и неспециализиран персонал е 61% : 39% за 2024 г. срещу 59% : 41% за 2023 г.

– **Център за социална рехабилитация и интеграция** – В 216 услуги общият брой служители по длъжностно щатно разписание за 2024 г. е 1 791,02 щ. бр., а по поименно щатно – 1 888. Свободните длъжности възлизат на 185,975. Общият брой назначени служители е 2 225, от които 1 388 (62%) – специализиран персонал, 500 (23%) – неспециализиран, включително с подпомагащи функции, и 337 (15%) – на извънщатни длъжности (по програми, проекти, граждански договори, ПМС № 66, доброволци и др.). В сравнение с 2023 г. броят на услугите е намалял с 3 (1%), но персоналят се е увеличил с 10% (174 лица). По-големият брой назначени спрямо щатните длъжности се дължи на факта, че част от служителите работят на непълно щатно време. Съотношението между специализиран и неспециализиран персонал е 74% : 26% за 2024 г. срещу 76% : 24% за 2023 г.

– **Други места за комплексно предоставяне** (категорията „други места“ обхваща услуги, при които в отчетите е посочено комплексно предоставяне, но те не съответстват на установените наименования на социални услуги (ЦНСТ, ЦСРИ и др.). Най-често това са случаи на частни доставчици с повече от един лиценз, които са се самоопределили като предлагащи комплексна подкрепа) – В 133 услуги общият брой служители по длъжностно щатно разписание за 2024 г. е 755,65 щ. бр., а по поименно щатно – 792. Свободните длъжности са 64,5. Общият брой назначени служители е 1 141, от които 507 (44%) – специализиран персонал, 285 (25%) – неспециализиран, включително с подпомагащи функции, и 349 (31%) – на извънщатни длъжности (по програми, проекти, граждански договори, ПМС № 66, доброволци и др.). В сравнение с 2023 г. броят на услугите се е увеличил с 31 (30%), а персоналят е нараснал с 48% (258 лица). Съотношението между специализиран и неспециализиран персонал е 64% : 36% за 2024 г. спрямо 61% : 39% за 2023 г.

Таблица 28. Сравнение на служителите за периода 2022 -2024 г.

Отчете н период – години	Брой на специалистите – основни и препоръчителни		Брой на неспециализирани ят персонал		Извънщатни длъжности (брой)		Свободни длъжности (брой)	
	Самосто ятелно	Комплек сно	Самосто ятелно	Комплек сно	Самосто ятелно	Компл ексно	Самостоя телно	Комплек сно
2022 г.	2 116	6 500	10 332	4 711	1 359	1 359	700	743
2023 г.	2 748	8 701	5 955	8 529	895	1 915	475	1 321

2024 г.	1 223	9 635	11 416	9 287	1 260	2 056	585,017	1 276,93
---------	-------	-------	--------	-------	-------	-------	---------	----------

Динамика при специализирания персонал

През 2024 г. броят на специалистите в самостоятелно предоставяните социални услуги намалява чувствително – с 42% спрямо 2022 г. и с 46% спрямо 2023 г. За разлика от това, при комплексно предоставяните услуги се отчита устойчиво нарастване – с 33% спрямо 2022 г. и с 10% спрямо 2023 г. Въпреки спада в самостоятелните структури, общият брой на специализирания персонал в системата бележи ръст от 21% спрямо 2022 г., но намалява с 5% спрямо предходната година.

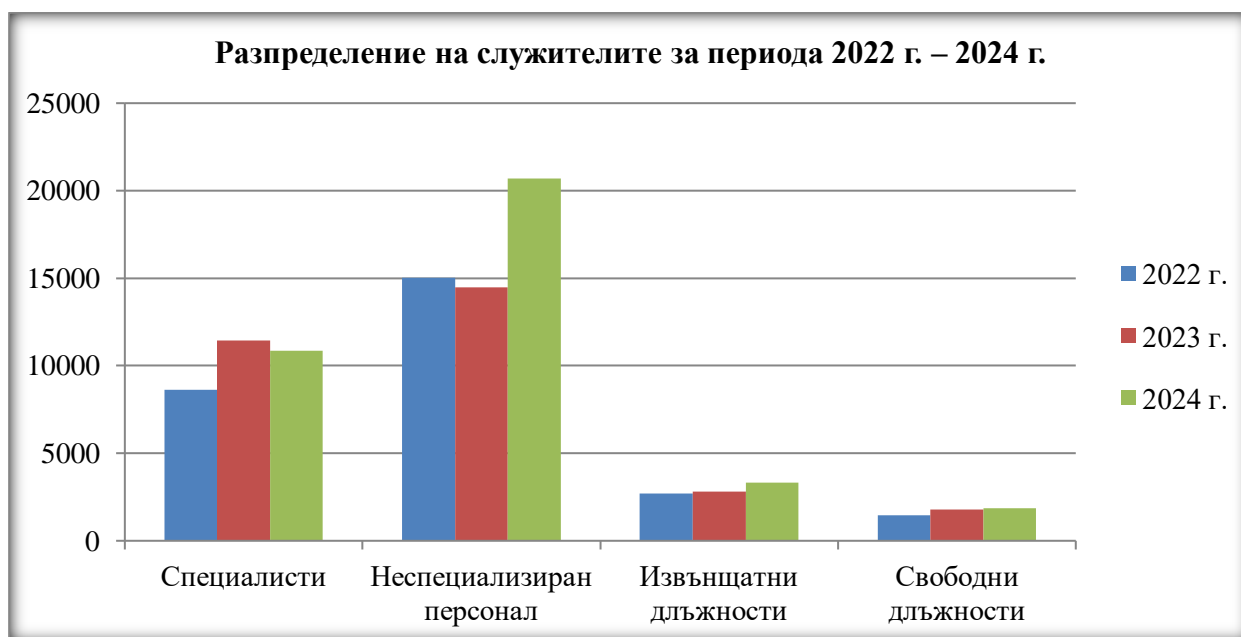
Неспециализиран персонал и извънщатни длъжности

Назначеният неспециализиран персонал през 2024 г. нараства значително – с 27% спрямо 2022 г. и с 30% спрямо 2023 г. Тази тенденция се наблюдава както при самостоятелно предоставяните услуги (увеличение с 10% спрямо 2022 г. и с 48% спрямо 2023 г.), така и при комплексните (ръст съответно с 49% и 9%). Увеличение се отчита и при служителите на извънщатни длъжности (по програми, проекти, граждански договори, ПМС № 66, доброволци и др.) – с 18% спрямо 2022 г. и с 15% спрямо 2023 г.

Свободни длъжности

По отношение на незаетите длъжности се наблюдават противоположни тенденции. При самостоятелните услуги броят им през 2024 г. е с 19% по-висок спрямо 2023 г., но остава с 16% под равнището от 2022 г. При комплексно предоставяните услуги се отчита ръст от 41% спрямо 2022 г. и лек спад от 3% спрямо 2023 г. На системно ниво свободните позиции се увеличават с 22% спрямо 2022 г. и с 3% спрямо 2023 г.

Общо за системата свободните длъжности през 2024 г. се увеличават с 22% спрямо 2022 г. и с 3% спрямо 2023 г.



Диаграма 36. Разпределение на служителите за периода 2022 г. – 2024 г.

Таблица 29. Разпределение на служителите в комплексно предоставяните социални услуги според източника на финансиране

Служители в комплексно предоставяните СУ	Държавно делегирана дейност (брой)	Национални и международни програми (брой)	Общинско финансиране (брой)	Частно финансиране (брой)	Общо
Общ брой служители по длъжностно щатно разписание	16 778,52	244,65	253,2	465,5	17 741,87
Общ брой служители по поименно щатно разписание	17 905	257	275	485	18 922
Брой на специалистите – основни и препоръчителни	9 030	173	120	312	9 635
Брой на неспециалистите подпомагащи функционирането на социалните услуги	5 214	45	108	106	5 473
Служители с подпомагащи функции	3 661	39	47	67	3 814
Извънщатни длъжности, брой служители	1 635	57	71	293	2 056
Свободни длъжности	1 210,435	9	4	53,5	1 276,935

Данните от таблицата показват, че най-голям дял от служителите в комплексно предоставяните социални услуги са наети в услуги, финансирани със средства от държавния бюджет – 94,63% (17 905 лица). Следват услугите с частно финансиране – 2,56% (485 лица), с общинско финансиране – 1,45% (275 лица), и тези, финансирани чрез национални и международни програми – 1,36% (257 лица).

По отношение на броя на специалистите, водещи са социалните услуги, финансирани със средства от държавния бюджет – 93,72% (9 030 лица). Следват услугите с частно финансиране – 3,25% (312 лица), тези с финансиране чрез национални и международни програми – 1,79% (173 лица), а най-малък дял имат услугите с общинско финансиране – 1,24% (120 лица).

Най-голям дял от наетите неспециализирани служители, подпомагащи функционирането на социалните услуги, са в услуги, финансирани със средства от държавния бюджет – 95,15% (5 214 лица). Следват услугите с общинско финансиране – 1,94% (106 лица), с частно финансиране – 1,87% (108 лица), и тези, финансирани чрез национални и международни програми – 1,04% (57 лица).

Най-голям брой служители с подпомагащи функции са назначени в социални услуги, финансирани със средства от държавния бюджет – 3 661 лица (95,99%). Следват услугите с частно финансиране – 67 лица (1,76%), с общинско финансиране – 47 лица (1,23%), и тези, финансирани чрез национални и международни програми – 39 лица (1,02%).

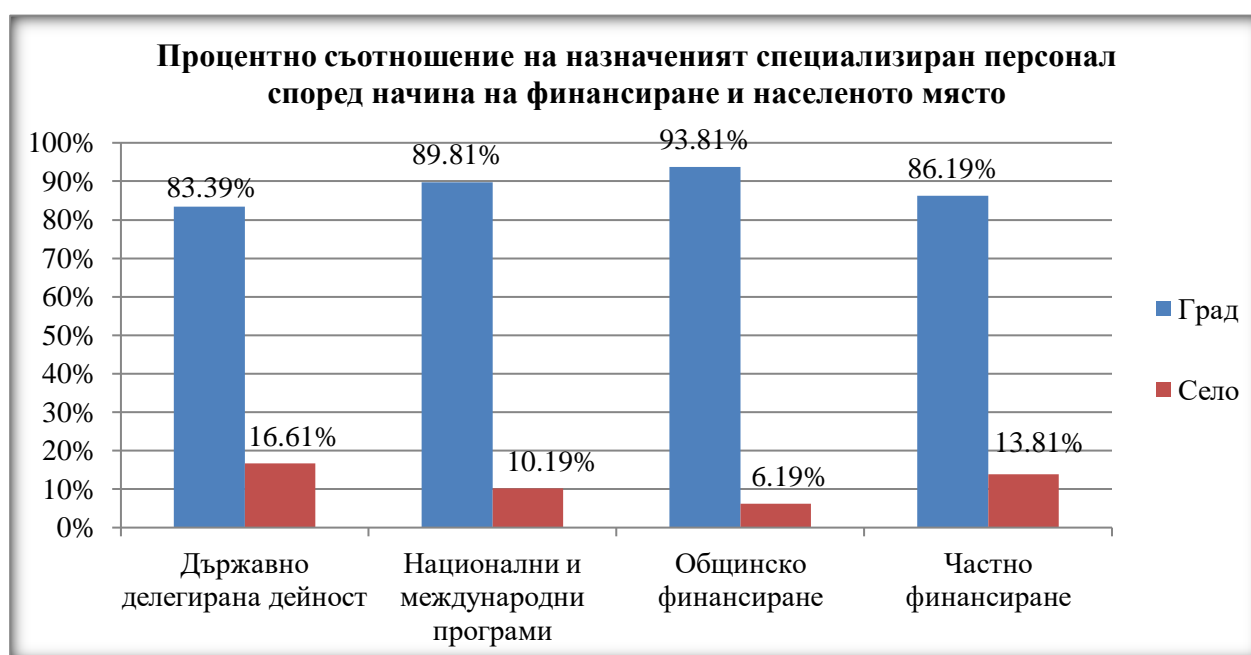
Най-голям дял от служителите, назначени на извънщатни длъжности (по програми, проекти, граждански договори, ПМС № 66, доброволци и др.), са в социални услуги, финансирани със средства от държавния бюджет – 79,52% (1 635 лица). Следват услугите с частно финансиране – 14,25% (293 лица), с общинско финансиране – 3,45% (71 лица) и тези, финансирани чрез национални и международни програми – 2,78% (57 лица).

Най-голям брой свободни щатни бройки са отчетени при социалните услуги, финансирани със средства от държавния бюджет – 94,79% (1 210,435 щ. бр.). Следват услугите с частно финансиране – 4,19% (53,5 щ. бр.), с финансиране чрез национални и международни програми – 0,71% (9 щ. бр.) и с общинско финансиране – 0,31% (4 щ. бр.).

Данните потвърждават, че социалните услуги, финансирани като делегирана от държавата дейност, продължават да бъдат основен стълб в системата на комплексно предоставяне – както по брой услуги и места за предоставяне, така и по численост на персонала във всички категории. Почти 95% от всички щатни и извънщатни длъжности са концентрирани именно в този сегмент, което ясно очертава водещата роля на държавния бюджет в осигуряването на устойчивост и капацитет.

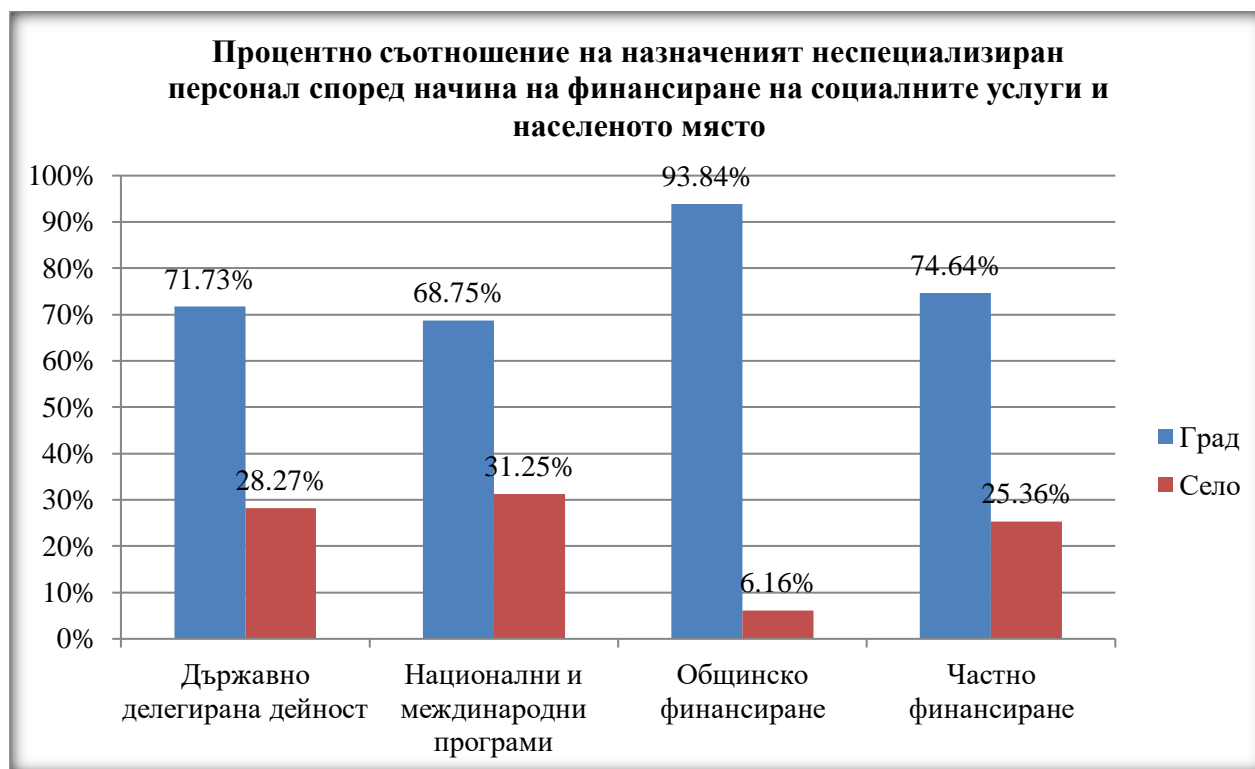
Същевременно, макар и в по-ограничен мащаб, при частното и общинското финансиране, както и при националните и международни програми, се разчита предимно на наемане на извънщатен персонал. Това сочи към известна диверсификация на източниците на подкрепа, но без съществено влияние върху общата структура на кадровия ресурс.

Лекото увеличаване на броя свободни щатни длъжности в сравнение с предходната година е сигнал за предизвикателства при осигуряването и задържането на персонал, което изисква стратегическо внимание както на местно, така и на национално ниво.



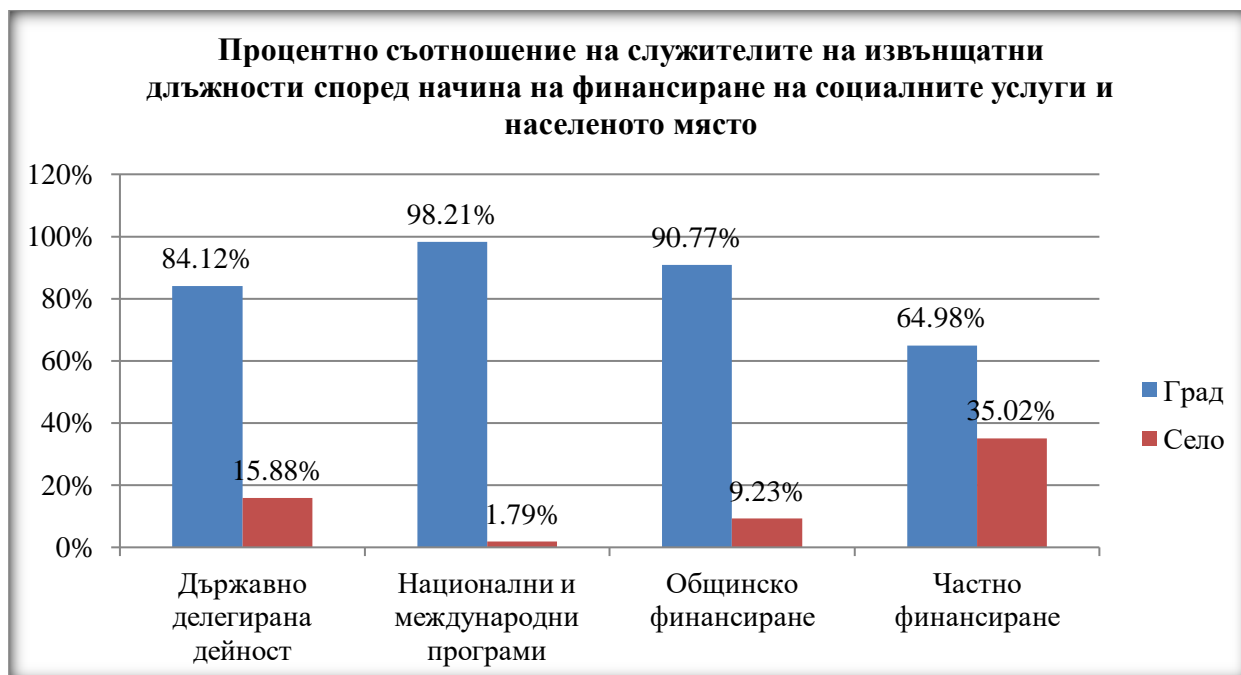
Диаграма 37. Процентно съотношение на назначеният специализиран персонал според начина на финансиране и населеното място

Диаграмата илюстрира най-изразен дисбаланс между населените места при назначаването на специалисти в услугите с общинско финансиране – 93,81% в градовете спрямо 6,19% в селата. Сравнително по-малко изразена разлика се наблюдава при услугите, финансирани със средства от държавния бюджет – 83,39% в градовете и 16,61% в селата. Следва обаче да се отчете, че броят на общинските услуги е значително по-малък (29), в сравнение с тези, финансирани като държавно делегирана дейност (1 814), което оказва влияние върху тежестта на съответните проценти. Това съответства и на представените в точка „Географско разпределение“ данни и отразява цялостната тенденция за по-голяма концентрация на социални услуги и персонал в градската среда.



Диаграма 38. Процентно съотношение на назначеният неспециализиран персонал според начина на финансиране на социалните услуги и населеното място

Както при специалистите, така и при неспециализирания персонал (включително служители с подпомагачи функции), най-голямо разминаване между броя на назначените в градовете и селата се наблюдава при услугите с общинско финансиране – 93,84% спрямо 6,16%. Най-малко изразен е този дисбаланс при услугите, финансирани със средства от държавния бюджет – 71,73% в градовете и 28,27% в селата.



Диаграма 39. Процентно съотношение на служителите на извънщатни длъжности според начина на финансиране на социалните услуги и населеното място

При извънщатните длъжности се наблюдава различна картина. Най-голямо разминаване между броя на назначените служители в градовете и селата се отчита при услугите, финансирани чрез национални и международни програми – 98,21% в градовете спрямо едва 1,79% в селата. Най-слабо изразен е този дисбаланс при услугите с частно финансиране – 64,98% към 35,02%.



Диаграма 40. Процентно съотношение на незаетите щатни бройки според начина на финансиране на социалните услуги и населеното място

При услугите с общинско финансиране не се отчитат незаети щатни бройки в селските райони. Най-малка разлика между броя на назначените служители в градовете и селата се наблюдава при социалните услуги с частно финансиране.

Таблица 30. Брой на служителите според източника на финансиране и населеното място

Вид финансиране	Брой на специалистите – основни и препоръчителни		Брой на неспециалистите		Извънщатни длъжности бр.		Свободни длъжности бр.	
	Град	Село	Град	Село	Град	Село	Град	Село
Държавно делегирана дейност	8 069	1 303	15 844	2 749	1636	240	1 326,8	187,125
Национални и международни програми	184	24	73	29	129	4	7,5	1,5
Общинско финансиране	117	7	157	9	72	6	5	0
Частно финансиране	838	316	1 185	657	1 077	155	192	142
Общо	9 208	1 650	17 259	3 444	2 914	405	1 531,3	330,625

През 2024 г. съотношението между назначените специалисти и неспециалисти в градовете и селата е 84% към 16%, при 91% към 9% през 2023 г. Наблюдава се известно намаляване на дисбаланса, което вероятно е резултат както от усилия за разширяване на персонала в селските райони, така и от промени в броя и разположението на самите услуги.

И в двата типа населени места делът на неспециализирания персонал е по-висок – 74% в селата и 65% в градовете.

Разпределението на служителите в социални услуги, финансирани със средства от държавния бюджет, е силно концентрирано в градовете. Делът на специалистите е 96% в градска среда спрямо едва 4% в селата. При неспециализирания персонал съотношението е 85%:15%, при извънщатните длъжности – 87%:13%, а при свободните щатни бройки – 88%:12%. Подобни пропорции се наблюдават и при останалите източници на финансиране.

От данните в таблиците и диаграмите (по вид предоставяне – самостоятелно и комплексно) се вижда значително по-висок брой назначени служители в градовете спрямо малките населени места. Тази тенденция отразява продължаващото обезлюдяване и застаряване на населението в селските райони, което затруднява наемането на квалифициран персонал. В резултат, социалните услуги по-често се организират в градска среда или в близост до нея, където има по-добра осигуреност с работна сила.

2.5. Вътрешен контрол и мониторинг от страна на доставчиците на социални услуги

Съгласно чл. 21, ал. 1 от НКСУ и чл. 112 и чл.113 от ЗСУ, доставчиците са задължени да осъществяват периодичен вътрешен контрол и мониторинг на качеството на предоставяните от тях услуги. В тази връзка, данните от годишните отчети показват следното:

- В 2 113 от всички 2 252 социални услуги от страна на доставчиците е декларирано, че е проведен вътрешен контрол, което представлява около 94% от всички случаи;
- В останалите 139 случая (6%) е посочено, че такъв контрол не е осъществяван.

Макар отчетеното ниво на изпълнение да е високо, липсата на вътрешен контрол при част от услугите е индикатор за непълно прилагане на нормативните изисквания. Това създава риск от пропуски в поддържането на стандарти за качество и затруднява навременното идентифициране и отстраняване на несъответствия. Необходима е последователност в прилагането на вътрешния контрол като основен инструмент за управление на качеството.

а) Вътрешен контрол и мониторинг според начина на предоставяне на социалните услуги:

Таблица 31. Брой на служителите според източника на финансиране и населеното място

Начин на предоставяне на социалната услуга	Извършен вътрешен контрол и мониторинг	Не е извършван вътрешен контрол и мониторинг	Общ брой социални услуги	Процент на услугите с извършен контрол и мониторинг
Комплексно предоставяни социални услуги	1 610	95	1 705	94,42%
Самостоятелно предоставяни социални услуги	503	44	547	91,96%

Таблица 32. Брой на социалните услуги с извършен вътрешен контрол и мониторинг според източника на финансиране

Източник на финансиране	Извършен контрол (брой социални услуги)	Не е извършен контрол (брой социални услуги)	Общ брой услуги	Дял на извършен контрол (%)
Държавно делегирана дейност	1 720	94	1 814	94,8 %
Частно финансиране	310	45	355	87,3 %
Общинско финансиране	29	0	29	100 %
Национални програми	10	0	10	100 %
Международни програми	43	1	44	97,7 %

На база на данните за извършен вътрешен контрол и мониторинг, групирани по източник на финансиране, се открояват определени тенденции, свързани с прилагането на механизми за вътрешно самонаблюдение и контрол на качеството.

Най-висок дял на извършен контрол е отчетен при социалните услуги, финансирани чрез национални и международни програми (съответно 100% и 97,7%), както и при тези с общинско финансиране (100%). Въпреки че това може частично да се

дължи на по-ясно зададени рамки за отчетност и управление при някои проекти, следва да се отчете, че тези услуги представляват сравнително малка част от цялостната система. Обикновено става въпрос за ограничен брой потребители и по-конкретно дефинирани дейности, което също допринася за по-лесното осъществяване на вътрешен контрол.

Социалните услуги, финансирани като държавно делегирана дейност, представляват най-голям дял от всички отчетени услуги и при тях е реализиран вътрешен контрол в 94,8% от случаите. Макар делът да е висок, именно тук се концентрират и повечето случаи на липса на отчетен вътрешен контрол, което е логично с оглед на мащаба и разнообразието на дейностите в рамките на този тип финансиране.

По-нисък, в сравнение с останалите групи, е делът на извършен контрол на социалните услуги, предоставяни от частни доставчици с изцяло частно финансиране – 87,3%. Макар в преобладаващата част от случаите да се прилага вътрешен мониторинг, делът на услугите без такъв (12,7%), е относително по-висок и поставя акцент върху необходимостта от последователно насърчаване на добри управленски и отчетни практики сред частните организации.

Обобщено, данните подчертават важността на изграждането и поддържането на устойчиви вътрешни механизми за контрол и самооценка, които да отчитат както обхвата на дейността, така и капацитета на доставчиците, независимо от източника на финансиране.

На база на информацията, подадена от доставчиците в графите „Силни страни“ и „Слаби страни“ от таблицата за вътрешен контрол и мониторинг, могат да се открият редица тенденции, които очертават както устойчивите елементи в предоставянето на социални услуги, така и областите, в които се срещат затруднения.

Сред най-често посочваните силни страни се откроява фокусът върху потребителите – доставчиците отчитат висока степен на удовлетвореност, активна подкрепа и значими резултати. Посочват се добрата организация на дейността, професионализмът и ангажираността на екипите, стабилната работна среда, както и ефективността на вътрешните механизми за проследяване и самоконтрол. Изтъкнати са още изграденият капацитет на персонала и добрата комуникация с местните общности.

От друга страна, в графата със слаби страни ясно се открояват няколко системни дефицита – липса на ключови ресурси, недостиг на специалисти, ограничени възможности за обучения и затруднения при осигуряване на адекватна материална база. Част от доставчиците посочват и проблеми, свързани с организацията на дейността, вътрешната комуникация или недостатъчна административна подкрепа. В отделни случаи се отбелязва и зависимост от външни партньори или местната власт.

За илюстрация на тези наблюдения, по-долу са представени някои конкретни отговори, отразяващи повтарящи се формулировки и оценки:

Най-често посочвани силни страни:

- Прилагане на ясни стандарти и процедури, които допринасят за подобряване на качеството;
- Редовно оценяване и преглед на практиките;
- Осигурен финансов контрол и добра финансова дисциплина;
- Поддържане на материалната база;
- Работа със семейства и партньорство с външни организации.

Най-често идентифицирани слаби страни:

- Липса на редовно провеждане на индивидуални или групови супервизии;
- Недостатъчен човешки ресурс;
- Непълна документация;
- Трудности с финансирането;
- Липса на регулярни обучения за персонала.

Наред с това, в част от попълнените графи се срещат формални отговори от типа „неприложимо“ или „няма“, които ограничават възможността за анализ на данните и извличане на реални изводи. Това подчертава необходимостта от по-структурирани и съдържателни механизми за самооценка, които не само да идентифицират слабости, но и да подпомогнат последващо планиране и подобрене на управленските и оперативните процеси в социалните услуги.

Относно механизмите за обратна връзка с потребителите и/или техните близки, 2 158 услуги (96%) съобщават за наличие на такава практика, докато в 94 случая (4%) липсва информация или изрично е посочено, че не се прилага.

Таблица 33. Брой на социалните услуги с осъществявана обратна връзка с потребителите и/или близките им според източника на финансиране

Източник на финансиране	Осъществява на обратна връзка с потребителите и/или близките им (бр.)	Не е осъществява на обратна връзка с потребителите и/или близките им (бр.)	Общ брой услуги	Дял (%)
Държавно делегирана дейност	1 751	63	1 814	96 %
Частно финансиране	327	28	355	92 %
Общинско финансиране	29	0	29	100 %
Национални програми	8	2	10	80 %
Международни програми	41	3	44	93 %

На база на подадената от доставчиците информация за осъществяване на обратна връзка с потребителите и/или техните близки, се очертава положителна тенденция – при всички източници на финансиране делът на отчетените случаи с реализирана обратна връзка е значително висок. Най-високи стойности се наблюдават при услугите с общинско финансиране (100%), следвани от тези, финансирани чрез държавно делегирана дейност (96,5%), международни програми (93,2%) и частни доставчици (92,1%). С най-нисък дял на осъществена обратна връзка са услугите по национални програми – 80%, което все пак представлява мнозинство от отчетените случаи.

Макар делът на неосъществяната обратна връзка да е относително нисък, присъствието ѝ във всички групи (с изключение на общинските услуги) показва, че все още има място за подобрене в систематичния диалог с потребителите. Това е особено важно за повишаване на качеството и адаптивността на предоставяните услуги.

Важно е да се има предвид, че някои групи – като националните и международните програми – обхващат сравнително малък брой услуги, което означава, че всяка отделна

стойност има по-голяма тежест при извличане на процентното отношение. Затова изводите за тези категории следва да се правят с известна резервираност и в контекста на техния по-ограничен обхват.

3. Социални услуги, предоставяни от лицензирани доставчици с изцяло частно финансиране

3.1. Основна информация

Съгласно ЗСУ, право да предоставят социални услуги в Република България имат както общините, така и български физически лица, регистрирани по Търговския закон, юридически лица, включително такива, създадени съгласно законодателството на друга държава – членка на Европейския съюз или на Европейското икономическо пространство. Частните доставчици могат да извършват дейност само при наличие на издаден лиценз от изпълнителния директор на Агенцията за качеството на социалните услуги, съгласно регламентирания в закона ред.

В практиката на предоставяне на социални услуги от частни доставчици се наблюдават два основни подхода – от една страна, частни субекти, на които е възложено управлението на социални услуги, финансирани като делегирани от държавата дейности, и от друга – доставчици, които развиват дейност изцяло с частно финансиране, извън механизма на държавно субсидиране. В настоящия раздел са обхванати данни, отнасящи се единствено до втората категория – услуги, предоставяни с частен ресурс. Всички услуги, предоставяни от тези доставчици функционират съгласно действащата нормативна рамка и предоставят услуги съгласно чл. 15 от Закона за социалните услуги.

В хода на кампанията по предоставяне на годишни отчети за 2024 г. – 278 лицензирани частни доставчици на социални услуги (юридически и физически лица) са подали данни за общо 355 социални услуги, които са били предоставяни през отчетния период. В рамките на тези услуги са отчетени 589 дейности по чл. 15 от Закона за социалните услуги, обхващащи различни форми на подкрепа съгласно нормативно установените категории. В редица случаи един доставчик е предоставял повече от една услуга, различаващи се по профил на целевата група или място на предоставяне.

262 социални услуги са отчетени като самостоятелно предоставяни, а 93 – комплексно.

3.2. Потребители

Въз основа на подадените от доставчиците данни относно броя на потребителите, ползвали социални услуги през 2024 г., е обобщено, че в рамките на отчетния период общо 24 414 потребители са били включени в предоставянето на услуги. В тази стойност се включват както лица, които са започнали ползването през предходен период, така и новопостъпили потребители.

През 2024 г. общо 11 890 лица са започнали да ползват разглежданите социални услуги за първи път през отчетния период, което представлява близо 49 % от всички отчетени потребители. Към края на годината – месец декември 2024 г. – частните доставчиците са отчетели 15 086 активни потребители.

Разликата между общия годишен брой и този към месец декември се обуславя от прекратено ползване на услугата в хода на годината. Възможните причини включват постигане на целите, промяна на индивидуалните потребности, изтичане на срока на договора или преминаване към друг вид подкрепа.

Следващата таблица отразява броя на потребителите, ползващи социални услуги към месец декември 2024 г., по видове услуги, регламентирани в чл. 15 от Закона за социалните услуги.

Таблица 34. Разпределение на потребителите, ползващи социални услуги по чл.15 от ЗСУ към м.12.2024 г.

Разпределение на потребителите, ползващи социални услуги по чл. 15 от ЗСУ към м. декември 2024 г.		
Социална услуга по чл.15 от ЗСУ	Брой СУ	Брой потребители
Информирание и консултиране	97	7323
Застъпничество и посредничество	60	1427
Общностна работа	40	2824
Терапия и рехабилитация	82	1883
Обучение за придобиване на умения	58	1623
Подкрепа за придобиване на трудови умения	14	125
Дневна грижа	10	136
Резидентна грижа	182	5063
Осигуряване на подслон	8	158
Асистентска подкрепа	38	678

Данните показват, че най-висок е делът на потребителите, отчетени в рамките на услугата „Информирание и консултиране“ – 7 323 лица. Това се обяснява с естеството на тази услуга – първична, базова и често използвана като входна точка за включване в по-дългосрочни форми на подкрепа. Значителен е и броят на потребителите в „Резидентна грижа“ – 5 063 лица, което потвърждава ключовата роля на 24- часовата грижа за възрастни хора, лица с увреждания и други уязвими групи, при които нуждата от интензивна и непрекъсната подкрепа е водеща.

Информацията следва да се интерпретира с оглед на посоченото от доставчиците и отчита възможността едно лице да бъде включено в повече от една услуга, без да се дублира като отделен потребител. Това обуславя високата съвкупна численост при някои услуги.

Наблюдава се разнообразие в предоставяните услуги както по отношение на средата на предоставяне, така и спрямо възрастовите и социални характеристики на потребителите.

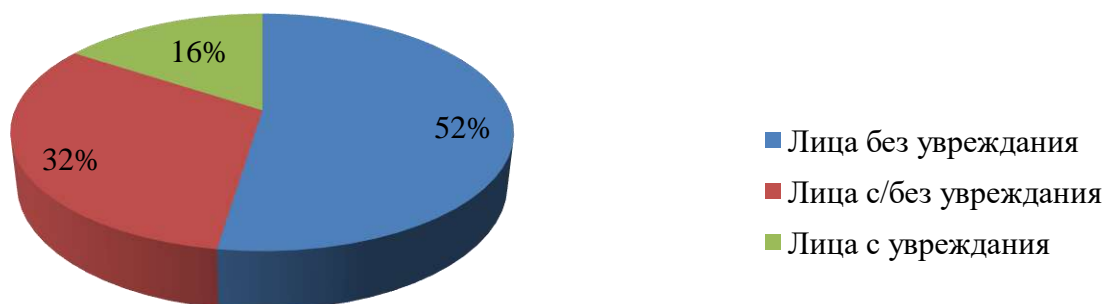
Съгласно чл. 14 от Закона за социалните услуги, профилирането на социалните услуги се извършва въз основа на възрастта и специфичните потребности на лицата, които ги ползват. Социалните услуги могат да бъдат насочени към деца, пълнолетни лица, лица с увреждания, възрастни хора в надтрудоспособна възраст, както и към техните близки и лица, полагащи грижи.

Общият профил на лицата, ползващи социални услуги, предоставяни от частни доставчици, обхваща всички основни целеви групи, предвидени в закона, включително деца, младежи, пълнолетни лица, възрастни хора и лица с увреждания.

Разпределението на услугите според целевата група във връзка с наличието на увреждания е следното:

- 186 от услугите са предназначени за лица без увреждания;
- 113 услуги обхващат и двете групи – както лица с увреждания, така и без;
- 56 са услугите, предназначени изцяло за лица с увреждания.

Процентно съотношение на потребителите спрямо наличие на увреждания



Диаграма 41. Процентно съотношение на потребителите спрямо наличие на увреждания

Таблица 35. Разпределение на потребителите спрямо броя на социалните услуги и броя на потребителите

Тип на услугата спрямо наличие на увреждания на потребителите	Брой социални услуги	Брой потребители
Лица без увреждания	186	5 634
Лица с увреждания	56	1 339
Лица с/без увреждания	113	8 113

Профилирането на социалните услуги спрямо възрастта на потребителите, предоставяни от частни доставчици, разкрива значителен акцент върху работата с пълнолетни лица, включително възрастни хора в надтрудоспособна възраст. От общо 355 отчетени социални услуги, с частно финансиране, най-голям дял заемат тези, насочени към възрастни хора в надтрудоспособна възраст – 166 услуги (46,8%). Услугите, предназначени за пълнолетни лица, включително лица с деменция, в кризисна ситуация или с психични разстройства, са 70 (19,7%). В 84 отчета доставчиците са посочили по-широк обхват на целевите групи, включващ различни профили на потребители по възраст – например деца и пълнолетни, деца и младежи и др. Социалните услуги, насочени изцяло към деца, са 32 (9%), а тези за младежи – 3 (0,8%).

Наблюдаваната структура е показателна за основния фокус на частния сектор в предоставянето на услуги за пълнолетни потребители, включително лица в риск, хора с увреждания и възрастни хора. Това профилиране се потвърждава и от отчетения висок брой социални услуги за резидентна грижа (182 услуги), която по своето естество осигурява 24-часова грижа и е насочена именно към пълнолетни и възрастни лица с комплексни и често дългосрочни потребности от грижа.

Таблица 36. Разпределение на потребителите спрямо целевата група и броя на социалните услуги

Целева група	Брой социални услуги	Процентен дял (%)
Възрастни лица в надтрудоспособна възраст	166	46.8
Пълнолетни лица (вкл. с деменция, в криза, със зависимости и др.)	70	19.7

Услуги с включени различни възрастови групи (вкл. деца и пълнолетни лица, деца и техните родители, осиновители и др.)	84	23.7
Деца	32	9
Младежи	3	0.8

Съгласно чл. 17 от ЗСУ, средата на предоставяне представлява основен структуроопределящ елемент в организацията на социалната подкрепа, като услугите могат да се осъществяват в домашна, специализирана или мобилна среда. Някои видове услуги — като резидентната грижа — подлежат на задължително предоставяне в специализирана среда, докато други, включително асистентската подкрепа, се адаптират според индивидуалните особености на потребителите и могат да обхващат различни форми на предоставяне. Законът допуска мобилното предоставяне на част от услугите по чл. 15 от ЗСУ, при условие че това не противоречи на утвърдените стандарти за качество и не изисква създаване на специализирана среда.

На този нормативен фон, отчетените данни от частните доставчици показват преобладаващо ориентиране към специализирана среда (254 услуги), с относително по-нисък дял на услугите, предоставяни в домашна (39 услуги) и мобилна среда (26 услуги). Включени са и случаи на комбинирани модели, съчетаващи повече от една среда (36 услуги), което е индикатор за търсена гъвкавост и съобразяване с реалните потребности на целевите групи.

По отношение на начина на предоставяне, преобладават социалните услуги, реализирани самостоятелно – 262 услуги, докато комплексният подход, включващ повече от една услуги едновременно, е приложен в 93 услуги. Това отразява както спецификата на предлаганите услуги, така и капацитета на доставчиците за осигуряване на интердисциплинарна подкрепа.

По данни, предоставени от доставчиците, най-голям дял от потребителите по чл. 16 от ЗСУ ползват подкрепата почасово – над 62%. Това съответства на широкото приложение на консултативните и мобилните услуги, при които не се изисква продължително физическо присъствие. Денонощната грижа обхваща приблизително 35% от всички потребители, като този дял отразява необходимостта от интензивна и постоянна подкрепа, характерна за резидентните услуги. Сравнително нисък е дялът на услугите, използвани целодневно или полудневно, което може да се тълкува като резултат от специфичния профил на частните доставчици или от предпочитанието към по-гъвкави форми на предоставяне на грижа.

Таблица 37. Брой потребители в зависимост от начина на ползване на социалните услуги по чл. 16 от ЗСУ, към м.12.2024 г.

Брой потребители в зависимост от начина на ползване на социалните услуги по чл. 16, ал. 3 от ЗСУ, към м. декември 2024 г.:	
Начин на ползване на СУ	Брой потребители
Денонощно	5 264
Целодневно	103
Полудневно	185
Почасово	9 534

Паралелно с количествените данни за начина на ползване на социалните услуги, годишните отчети съдържат и информация относно постигнатите резултати спрямо целите, заложи в индивидуалните планове за подкрепа или грижи на потребителите. Тази част от отчетите предоставя ориентир за обхвата и насочеността на подкрепата, като отразява степента на изпълнение на планираните дейности и очаквани резултати.

Според подадената информация, през отчетната година са обхванати 24 414 потребители, включително лица, започнали ползването на социални услуги в предходни периоди. При 17 090 от тях (70,0%) е отчетено постигане на всички или почти всички цели, заложи в индивидуалния план (90% и над 90%). За 4 267 потребители (17,5%) доставчиците посочват, че са реализирани повечето планирани резултати (между 50% и 90%).

В 2 064 случая (8,5%) е отчетено частично изпълнение на целите (между 10% и 50%), а при 993 потребители (4,1%) не е отчетен напредък (под 10%). Като обяснение за тези стойности често се посочват фактори като напреднала възраст, влошено здравословно състояние, липса на мотивация за промяна, отказ от участие в дейностите или други обективни затруднения. Тези обстоятелства следва да се отчитат при тълкуването на данните, тъй като могат съществено да повлияят на възможността за постигане на индивидуално заложените цели.



Диаграма 42. Процентно разпределение на отчетените резултати от работата с потребителите в социалните услуги с изцяло частно финансиране

3.3. Географско разпределение на социалните услуги, предоставяни от доставчици с изцяло частно финансиране

През отчетния период се наблюдава ясно изразена концентрация на социални услуги, управлявани от частни доставчици, в няколко основни области на страната. Най-голям брой социални услуги са регистрирани на територията на София (град) – 138, което съставлява значителна част от всички отчетени услуги. Следват Пловдив с 42, Варна с 38, Софийска област и Стара Загора с по 20, както и Бургас със 17 услуги.

По-малък брой социални услуги са отчетени в области като Монтана, Враца, Силистра и Смолян – с по 1 услуга, което показва ниска активност на частни доставчици в тези региони. На територията на област Търговище не са отчетени социални услуги, управлявани от частни доставчици.

Таблица 38. Географско разпределение на социалните услуги, предоставяни от доставчици с изцяло частно финансиране

Географско разпределение на социалните услуги, предоставяни от доставчици с изцяло частно финансиране	
Благоевград	8
Бургас	17
Варна	38
Велико Търново	5
Видин	2
Враца	1
Габрово	7
Добрич	4
Кърджали	2
Кюстендил	3
Ловеч	4
Монтана	1
Пазарджик	7
Перник	11
Плевен	3
Пловдив	42
Разград	2
Русе	4
Силистра	1
Сливен	2
Смолян	1
Софийска	20
София (град)	138
Стара Загора	20
Търговище	0
Хасково	4
Шумен	3
Ямбол	5



Диаграма 43. Териториално разпределение на социалните услуги предоставяни от частни доставчици на социални услуги

Териториалното разпределение ясно показва съсредоточаване на доставчици в големите градски центрове и икономически активни региони, докато в по-слабо населените и отдалечени райони присъствието на частния сектор остава ограничено.

С цел по-структурирано представяне на териториалното разпределение на социалните услуги, предоставяни от частни доставчици с изцяло частно финансиране, данните са обобщени и по райони за планиране.

Таблица 39. Разпределение на социалните услуги с изцяло частно финансиране по райони на планиране

Район за планиране	Брой услуги
Северен централен	19
Северозападен	11
Североизточен	45
Югозападен	180
Югоизточен	44
Южен централен	56

Данните показват ясно изразена концентрация на социални услуги с изцяло частно финансиране в Югозападен район за планиране, където се намират както столицата, така и по-гъсто населени области с развита инфраструктура. София (град) отчита най-голям брой услуги – над 60% от всички регистрирани в страната, което потвърждава водещата ѝ роля като основен център на частна инициатива в социалната сфера.

По-голям брой услуги се отчита и в Южен централен район, основно заради високата активност в област Пловдив. В останалите райони – Североизточен, Югоизточен и Северен централен – дялът на социалните услуги от частни доставчици е ограничен, докато в Северозападния район активността е най-слабо изразена.

Териториалното съсредоточаване на услуги в икономически по-развити региони с по-добра свързаност и ресурсна обезпеченост подчертава съществуващия дисбаланс в достъпа до частно предоставяна социална подкрепа и показва значителната зависимост от местния контекст и пазарната логика.

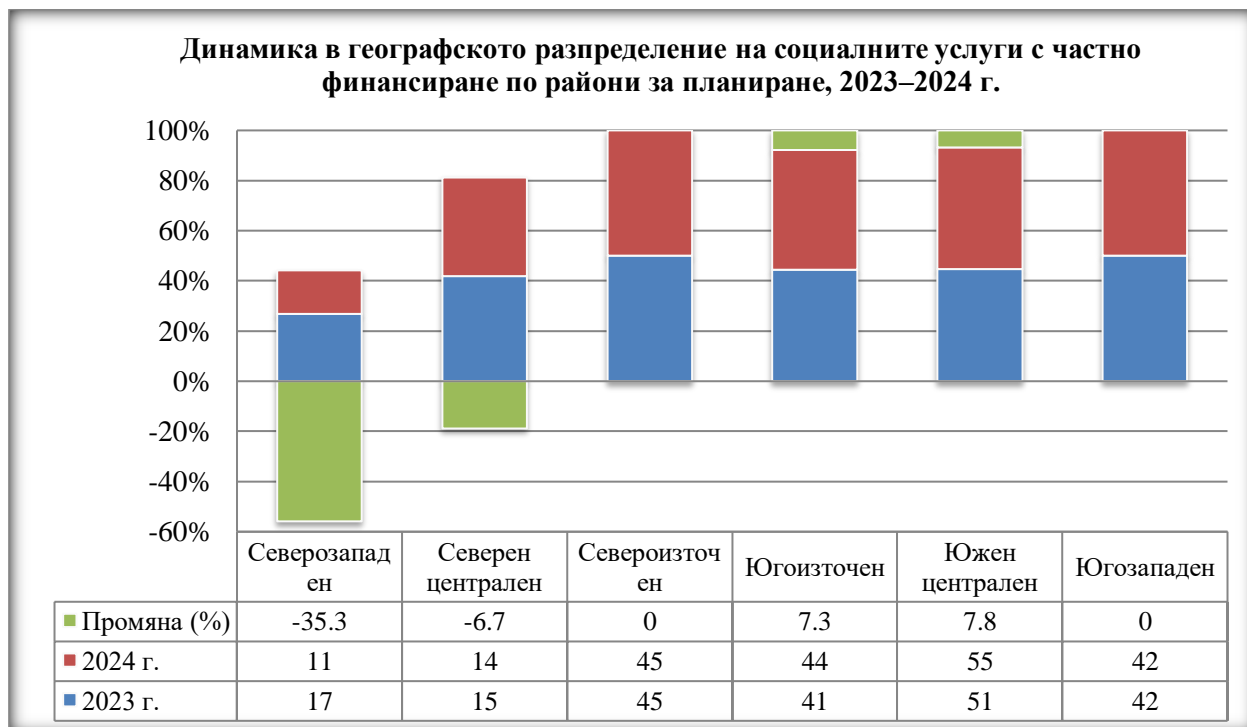
За да се проследи динамиката в развитието на социалните услуги с изцяло частно финансиране по области, е извършено сравнение между отчетените данни за 2023 и 2024 г., представено в таблицата по-долу:

Таблица 40. Динамика в развитието на социалните услуги с изцяло частно финансиране по области

Териториално разпределение на социалните услуги предоставяни от частни доставчици през 2023 г. и 2024 г.		
	2024 г.	2023 г.
Благоевград	8	9
Бургас	17	18
Варна	38	39
Велико Търново	5	6
Видин	2	2
Враца	1	5
Габрово	7	7
Добрич	4	4
Кърджали	2	2
Кюстендил	3	3
Ловеч	4	4
Монтана	1	3
Пазарджик	7	5
Перник	11	11
Плевен	3	3
Пловдив	42	37
Разград	2	2
Русе	4	5
Силистра	1	3
Сливен	2	1
Смолян	1	0
Софийска	20	19
София (град)	138	113
Стара Загора	20	18

Търговище	0	0
Хасково	4	7
Шумен	3	2
Ямбол	5	4

В следващата графика е изобразено сравнение на броя на социалните услуги с частно финансиране по райони, 2023–2024 г.



Диаграма 44. Сравнение на броя на социалните услуги с частно финансиране по райони за периода 2023 г. – 2024 г.

3.4. Служители

Човешките ресурси представляват съществен елемент за осигуряване на устойчивост, ефективност и съответствие с утвърдените стандарти за качество при предоставянето на социални услуги. Професионалната подготовка, функционалният капацитет и стабилността на екипите са от ключово значение за постигане на заложените резултати и удовлетвореност на потребителите.

През 2024 г. средногодишният брой на заетите щатни служители в социалните услуги, предоставяни от частни доставчици, възлиза на 2 650,29. Освен тях, са отчетени и 1 231 извънщатни длъжности, включващи лица, работещи по граждански договори и доброволци, което позволява да бъде разширен основния капацитет на служителите и демонстрира разнообразието от форми на ангажираност.

Въпреки това, отчетените 334 свободни длъжности сигнализират за съществуващи предизвикателства по отношение на привличането и задържането на квалифициран персонал. Това се отнася особено за услуги с денонощен режим или предоставяни в отдалечени населени места, където трудовите ресурси са ограничени.

Таблица 41. Брой на служителите в социалните услуги с изцяло частно финансиране

Показател	Общо
Брой на специалистите (основни и препоръчителни) отговорни за предоставянето на социалната услуга към месец декември 2024 г. (общо брой по щат)	1 151,25
Брой на специалистите (основни и препоръчителни) отговорни за предоставянето на социалната услуга към месец декември 2024 г. (общ брой назначени)	1 154
Брой на служителите, пряко ангажирани с обслужването на потребителите (неспециализирани служители) към месец декември 2024 г. (общ брой по щат)	1 431,65
Брой на служителите, пряко ангажирани с обслужването на потребителите (неспециализирани служители) към месец декември 2024 г. (общ брой назначени)	1 385
Брой на служителите, подпомагащи функционирането на социалната услуга (неспециализирани служители) към месец декември 2024 г. (общ брой по щат)	451,85
Брой на служителите, подпомагащи функционирането на социалната услуга (неспециализирани служители) към месец декември 2024 г. (общ брой назначени)	457

Анализът на служителите, назначени в социалните услуги с изцяло частно финансиране, включва и връзката между кадровия състав и броя на потребителите. Това позволява по-задълбочена оценка на ефективността и устойчивостта на предоставяната подкрепа. Данните са представени в зависимост от начина на ползване на услугите – денонощно, почасово, полудневно или целодневно:

Таблица 42. Брой на служителите в социалните услуги с изцяло частно финансиране, в зависимост от начина на ползване на социалната услуга

Показател	Без заетост	Денонощно	Полудневно	Почасово	Целодневно
Брой услуги	25	185	6	131	8
Брой потребители към 12.2024 г.	0	5 264	185	9 534	103
Средногодишен брой заети щатни бройки през 2024 г.	21	1873,88	33	695,41	27
Брой специалисти по щат	21	760,05	23	325,7	21,5
Брой назначени специалисти	21	747	23	339	24
Брой служители пряко ангажирани с обслужването по щат	2	1 067,65	14	342	6
Брой назначени служители пряко ангажирани с обслужването	2	985	14	378	6

Брой служители с подпомагачи функции по щат	2	369,3	2	76,3	2,25
Брой назначени служители с подпомагачи функции	2	371	2	78	4
Свободни длъжности	0	0	0	13	0
Извънщатни длъжности	39	265,5	3	905,5	18

На база на обобщените данни по начин на ползване на социалните услуги се очертават ясно изразени разлики в броя на предоставяните услуги, броя на потребителите и съответното кадрово обезпечаване. Най-голям е делът на денонощните услуги, както по брой структури, така и по персонал, въпреки че те обслужват по-малък общ брой потребители в сравнение с почасовите. Почасовите услуги заемат второ място по брой, но се характеризират с най-голям брой потребители спрямо щатния състав. При ограничен кадрови ресурс се наблюдава интензивно използване на извънщатни длъжности, които дори надвишават броя на реално назначените по щат. Единствено в тази група са отчетени и свободни щатни позиции, което може да се тълкува като индикатор за недостиг на персонал и по-динамична кадрова среда.

При денонощните услуги кадровата обезпеченост е най-пълна, без свободни длъжности и със сравнително балансирано разпределение на служителите по функции – специалисти, пряко обслужващи и подпомагачи. Извънщатната заетост е по-ограничена и по-скоро допълва основния състав. Полудневните и целодневните услуги са с най-малък обхват, като предоставят подкрепа на ограничен брой потребители и разполагат със съответно по-малък персонал. При тях почти не се наблюдават колебания в заетостта, а извънщатните длъжности са използвани умерено.

Сред включените в анализа има 25 услуги, при които към месец декември 2024 г. не са отчетени потребители, но са посочени назначени щатни и извънщатни служители. Вероятно става въпрос за структури, които не са функционирали активно в отчетния период или временно не са предоставяли подкрепа, но продължават да поддържат служители.

Данните показват, че начинът на ползване на социалните услуги е пряко свързан със структурата на персонала. Докато денонощните услуги разчитат на стабилен и напълно запълнен щат, почасовите залагат на по-гъвкави модели с активно включване на извънщатни длъжности. Така се очертава различен подход към осигуряването на подкрепа според интензивността и спецификата на предоставяната услуга.

За да се онагледят различията между отделните видове услуги, е извършено допълнително изчисление на съотношението между броя на потребителите, щатните бройки и реално назначените служители. Това позволява по-ясно да се проследи натовареността на персонала, степента на заетост и делът на извънщатната заетост спрямо щатния капацитет. Следва да се има предвид, че тези стойности са средни и не отразяват конкретните разлики между отделните услуги, където се наблюдава значителен диапазон както в броя на потребителите, така и в кадровото обезпечаване.

Най-високо натоварване на персонала се наблюдава при почасовите услуги, където средно на една услуга се падат близо 73 потребители, а на един щат – над 12 потребители. Това е значително по-високо в сравнение с денонощните услуги, при които на един служител се падат около 2.4 потребители. Така се очертава контраст между числеността

на персонала и интензивността на натоварване: денонощните услуги разполагат със значителен щат (средно почти 12 души на услуга), докато почасовите работят с по-компактни екипи (средно 5.7), обслужвайки по-голям брой потребители.

Заетостта на щатните позиции също показва съществени различия. При денонощните услуги е постигнато 95.7% запълване на щата, което подсказва за малък, но реален недостиг. При полудневните и услугите без заетост е отчетено пълно съвпадение между щат и реално назначени, докато при целодневните и особено при почасовите услуги броят на назначените лица надвишава щатния – съответно със 114% и 107%. Това вероятно е резултат от заетост на непълно работно време, при която една щатна бройка се разпределя между няколко служители.

Извънщатните длъжности са най-много при почасовите услуги, където техният брой надвишава щатните с 120%. При денонощните услуги този дял е значително по-нисък – около 12%, а при полудневните и целодневните варира между 7% и 60%. При услугите без отчетени потребители извънщатните длъжности също превишават щатните – с 56%, което може да се тълкува като поддържане на кадрови ресурс, въпреки че към момента на наблюдение не е предоставяна подкрепа.

В обобщение, съотношенията показват значителни различия в модела на организация между отделните типове услуги. Докато денонощните поддържат по-големи екипи със стабилна заетост, почасовите компенсират по-малкия щат с висока извънщатна активност и значително по-висока интензивност на работа спрямо броя потребители. Тези разлики имат пряко значение при планиране на ресурси, проследяване на ефективността и адаптиране на практиките по управление на човешките ресурси в частния сектор.

На този фон особено значение придобиват тенденциите в развитието на човешките ресурси, свързани с обучението, повишаването на квалификацията и устойчивостта на заетостта в услугите. Професионалното развитие на екипите в социалните услуги е от съществено значение за поддържане на високо ниво на компетентност, отговарящо на утвърдените стандарти за качество. Данните от годишните отчети показват различна степен на ангажираност с обучителни и супервизионни дейности.

Общият брой на проведените обучения за всички 355 социални услуги е 6 540, разделени по следните направления:

Таблица 43. Брой на проведени обучения от доставчици на социални услуги с изцяло частно финансиране

Вид обучителна дейност	Брой проведени обучения
Обучения на ръководител	558
Въвеждащи обучения	776
Надграждащи обучения	1 409
Индивидуални супервизии	2 591
Групови супервизии	1 206
Общо	6 540

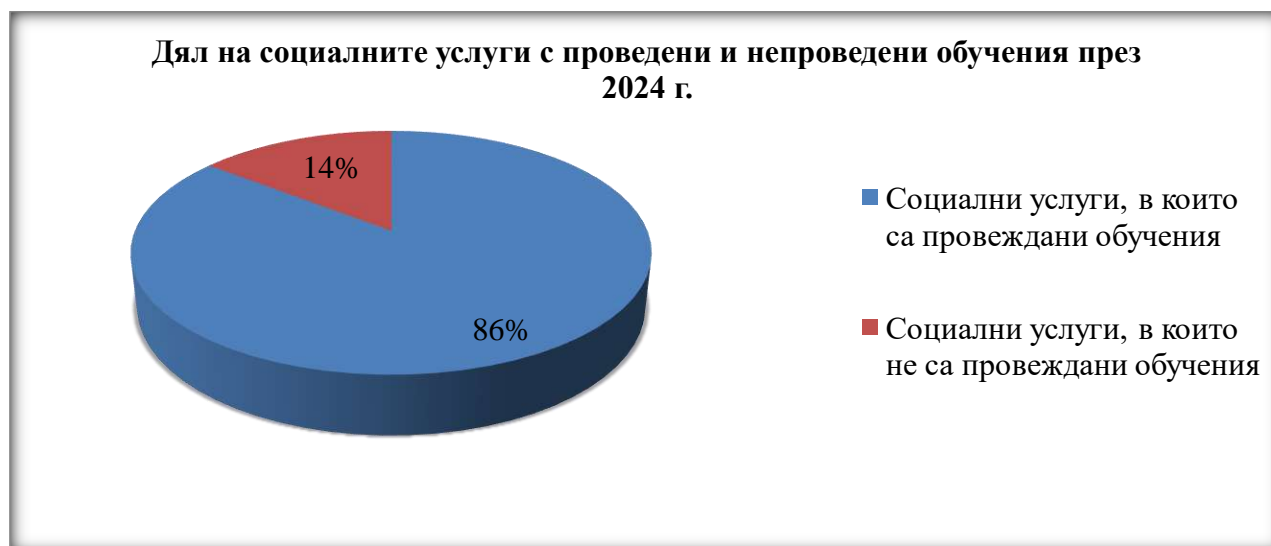
През 2024 г. са отчетени следните резултати по отношение на дейностите за развитие на служителите:

- *Обучения на ръководителя на услугата:* от 342 услуги, за които има отчетени данни, 216 (63,2%) са посочили участие на ръководителя в поне едно обучение. 126 услуги (36,8%) не са провели такова обучение;

- *Въвеждащи обучения на служителите*: от 333 услуги с налични данни, 190 (57,1%) са провели поне едно въвеждащо обучение, докато 143 (42,9%) не са реализирали такава дейност;
- *Надграждащи обучения*: от 342 услуги, 227 (66,4%) са посочили участие на служители в надграждащи обучения, а 115 услуги (33,6%) не са провели такива;
- *Индивидуални супервизии*: от 342 услуги, 179 (52,3%) са осигурили индивидуална супервизия на служителите си. 163 услуги (47,7%) не са отчетели такава практика;
- *Групови супервизии*: от 342 услуги, 194 (56,7%) са провели групови супервизии, а 148 услуги (43,3%) не са реализирали тази форма на подкрепа.

Важно е да се отбележи, че 60 социални услуги (14%) не са реализирали нито една от петте разглеждани форми на обучение и супервизия. Това подчертава необходимостта от допълнителни усилия за изграждане на устойчиви механизми за подкрепа и развитие на служителите, особено в контекста на изискванията за качество и професионализъм в сектора.

Отговорност на доставчиците е да обезпечат предоставянето на социалните услуги в съответствие с действащата нормативна рамка, като осигурят необходимия брой квалифицирани служители. Наличието на достатъчен и подготвен персонал е не само нормативно изискване, но и ключова предпоставка за устойчивост, ефективност и реално качество на подкрепата, предоставяна на потребителите. От капацитета, компетентността и професионалната подкрепа на служителите в пряка зависимост е способността на услугата да отговори адекватно на комплексните потребности на хората.



Диаграма 45. Дял на социалните услуги с проведени и непроведени обучения през 2024 г.

Наблюдаваните пропуски в предоставянето на възможности за професионално развитие и супервизия в определен процент от социалните услуги, макар и незначителни на фона на общия брой, показват необходимост от засилване на политиките за подкрепа на служителите в сектора. Това е особено важно в контекста на високите изисквания към качеството на предоставяната грижа и нарастващата потребност от професионално устойчиви и мотивирани екипи.

3.5. Вътрешен контрол и мониторинг / Програма за развитие на качеството

В контекста на регламентираното изискване за поддържане и периодично актуализиране на Програмата за развитие на качеството, доставчиците на социални услуги са предоставили информацията относно направените промени в документа през 2024 г.

В 180 услуги програмата е била актуализирана след вътрешен преглед и преценка за необходимост от изменения, което отразява ангажираност за самооценка и поддържане на ефективна система за управление на качеството. При 68 услуги актуализацията е извършена по повод направени препоръки и/или задължителни предписания от страна на Агенцията за качеството на социалните услуги. В 11 случая са отчетени други причини за промяна на документа, което показва наличието на индивидуален подход и адаптиране спрямо конкретния контекст на предоставяне на услугата.

Актуализациите на програмите за развитие на качеството в най-голяма степен са инициирани от самите доставчици, което е показател за наличие на устойчиви вътрешни механизми за изградени вътрешни механизми за наблюдение, преглед и подобрене на качеството.

В отчета е включена и самооценка на постигнатите резултати от изпълнението на Програмата, съсредоточена върху четири основни направления. Сред тях, с най-широко отразен напредък, е ефективността на услугата спрямо индивидуалните потребности – при 283 от общо 355 услуги е отчетено подобрене. Това е показател за засилена ориентация към персонализирана подкрепа и отчитане на реалните потребности на потребителите.

141 услуги са посочили подобрения в специализираната среда, което е особено значимо при резидентните и дневни форми, където физическата и материална база пряко влияят на качеството на грижата.

129 услуги отчитат осигуряване на квалифицирани специалисти, като тази насока остава предизвикателство в контекста на регионалните различия и недостига на кадри в някои професионални направления.

В 169 услуги се съобщава за осигурено професионално развитие чрез обучения и супервизии – показател за усилията на доставчиците да повишават капацитета на персонала в съответствие със стандартите за качество и добрите практики в сектора.

Тези данни отразяват целенасоченост и ангажираност за развитие на ключови аспекти от предоставянето на услугата, независимо от различията в ресурсната обезпеченост и организационните възможности на отделните доставчици.

Вътрешният контрол и мониторинг са основни механизми за поддържане и повишаване на качеството при предоставянето на социални услуги. Съгласно нормативната уредба, доставчиците са задължени да прилагат вътрешна система за проследяване и оценка на дейността, с цел навременното идентифициране на дефицити и въвеждане на мерки за подобрене.

За отчетната 2024 г. 311 социални услуги, управлявани от частни доставчици, са декларирали, че е проведен вътрешен контрол и мониторинг. Това представлява 87,6% от всички отчетени услуги, като данните показват силно ангажиране на доставчиците в процесите на самооценка и вътрешна регулация.

В останалите случаи, в които липсва информация за проведен контрол, причините могат да бъдат свързани с обстоятелства като стартиране на услугата след средата на отчетния период, временна липса на потребители или друг административен или организационен контекст. Тези фактори следва да бъдат отчитани при тълкуване на

резултатите, без това непременно да означава пропуск в изпълнението на задълженията от страна на доставчика.

Отчита се, че при голяма част от услугите вътрешният контрол е използван като инструмент за оптимизиране на дейността и за подобряване на съответствието с изискванията за качество, включително чрез въвеждане на корективни действия в отговор на идентифицирани проблеми или рискове.

4. Социални услуги предоставяни като делегирана от държавата дейност

4.1. Основна информация

Социалните услуги, финансирани като делегирани от държавата дейности, представляват основен компонент в системата за публична подкрепа, насочена към уязвими групи в обществото. Тези услуги се осигуряват със средства от държавния бюджет, чрез бюджетите на общините, въз основа на ежегодно утвърждавани с решение на Министерския съвет стандарти с натурални и стойностни показатели. В рамките на тези стандарти се определят средствата за издръжка на потребителите, както и за възнагражденията и осигуровките на персонала, ангажиран в предоставянето на социални услуги.

Съгласно разпоредбите на ЗСУ, отговорността за организиране и предоставяне на тези дейности е възложена на общините, които могат да ги реализират пряко, чрез специално създадени от тях юридически лица, или чрез възлагане на изпълнението им на частни доставчици. Лицата, ангажирани с предоставянето на тези услуги, подлежат на лицензиране от Агенцията за качеството на социалните услуги, в съответствие с нормативно установените изисквания.

В този раздел се представят резултатите от обработката и анализа на годишните отчети за социалните услуги, финансирани като делегирана от държавата дейност през 2024 г., подадени както от общините, така и от частните доставчици, на които е възложено управлението на съответните услуги. Данните предоставят основа за обективна оценка на обхвата, ресурсното обезпечаване и постиженията в изпълнението на дейностите, регламентирани и подкрепяни чрез публично финансиране.

4.2. Потребители

Финансираните от държавния бюджет социални услуги на национално ниво осигуряват покритие на всички целеви групи и предвидените в нормативната уредба форми на предоставяне. Важно е да се отбележи, че представената по-долу информация не включва данни за домовете за пълнолетни лица с увреждания, които са обобщени в отделен раздел от анализа.

Таблица 44. Съпоставка на общия брой потребители ползвали социални услуги за 2023г. – 2024 г. по вид на услугата

Вид център/услуга държавно делегирана дейност	Брой центрове/услуги		Брой места		Реален брой потребители		Брой потребители започнали да ползват услугата през отчетния период		Брой потребители в края на годината	
	2023 г.	2024 г.	2023 г.	2024 г.	2023 г.	2024 г.	2023 г.	2024 г.	2023 г.	2024 г.
ДЦ	283	289	7 601	7 878	8 853	9 884	3 061	2 998	7 332	7 981
ДСХ	82	82	5 736	5 580	5 680	5 630	1 716	1 665	4 472	4 335
ЗЖ	131	129	1 087	1 031	1 011	1 013	314	240	979	985
ЗМБ	12	12	93	93	199	248	106	192	92	100
КЦ	31	32	348	363	798	928	538	754	231	193
НЖ	23	24	118	116	100	118	62	49	73	67
ОЦДС	6	11	336	609	343	945	179	649	241	536
ПЖ	30	32	247	263	262	293	97	95	192	210
Приют	5	7	130	150	364	368	253	236	121	122
ЦВ	14	16	734	735	964	1392	840	868	564	694
ЦНСТ	501	511	6 567	6 685	6 694	6 991	2 324	1716	5 863	6 018
ЦОП	164	176	7 869	8 398	19 385	24 406	12 110	14 305	9 338	11 336
ЦСРИ	195	199	6 426	6 586	12382	12 939	5 142	4 829	9 194	9 688
ЦРДУ	29	28	589	619	1336	1629	811	827	880	852
АП	263	266	19538	19820	21676	24300	6 950	7 873	17362	18627
Общо	1 769	1 814	57 419	58 926	80 047	91 084	34 503	37 296	56 934	61 744

В следващата таблица е представена съпоставка на реалния брой потребители на социални услуги по вид услуга за двете отчетни години – 2023 и 2024. Изведени са както абсолютните разлики, така и процентните изменения, които позволяват проследяване на нарастване или намаляване на обхвата на потребителите по всяка от услугите.

Таблица 45. Съпоставка на реалния брой потребители ползвали социални услуги за 2023 г. – 2024 г. - по вид на услугата

Вид център/услуга	Реален брой потребители 2023 г.	Реален брой потребители 2024 г.	Разлика (брой)	Промяна (%)
ДЦ	8 853	9 884	1 031	11.65
ДСХ	5 680	5 630	-50	-0.88
ЗЖ	1 011	1 013	2	0.2
ЗМБ	199	248	49	24.62

КЦ	798	928	130	16.29
НЖ	100	118	18	18
ОЦДС	343	945	602	175.51
ПЖ	262	293	31	11.83
Приют	364	368	4	1.1
ЦВН	964	1392	428	44.4
ЦНСТ	6 694	6 991	297	4.44
ЦОП	19 385	24 406	5 021	25.9
ЦСРИ	12 382	12 939	557	4.5
ЦРДУ	1336	1629	293	21.93
АП	21 676	24 300	2 624	12.11
Общо	80 047	91 084	11 037	13.79

През 2024 г. реалният брой на потребителите на социални услуги, финансирани като държавно делегирана дейност, достига 91 084 души, което представлява увеличение с над 11 000 души или 13.8% спрямо предходния отчетен период. Най-значително увеличение на броя потребители се наблюдава при общностните центрове за деца и семейства – с 602 потребители повече спрямо 2023 г., което представлява ръст от 175.5%.

Значително увеличение на броя потребители (+ 20% на годишна база) се наблюдава също в ЦВН – 44%, ЦОП – 26%, ЦРДУ – 22%, звено „Майка и бебе“ с +131 потребители (+24.6%). При дневните центрове се отчита нарастване от 1 062 души (+11.7%).

Намаление на броя потребители се наблюдава единствено при домовете за стари хора, където е регистриран спад от 30 потребители (- 0.9%).

Като отражение на анализирания данни за реалния брой на потребителите, подобна тенденция се наблюдава и при броя и капацитета на почти всички видове центрове за комплексно предоставяне на социални услуги, както и на самостоятелно предоставяната „асистентска подкрепа“. Най-голям е финансиранят брой места в социалната услуга „Асистентска подкрепа“, следват местата в ЦОП, дневните центрове и ЦНСТ. Най-малко са местата в Звено „Майка и бебе“, наблюдаваните жилища и приютите.

Общият ръст на новоразкритите места за една година е 2,6%, като стойността отразява относително слаби изменения при повечето видове социални услуги. Най-високо процентно увеличение се отчита при общностните центрове за деца и семейства (ОЦДС) – с 81%, което се дължи на преминаването на създадените по проект центрове към държавно делегирана дейност. Въпреки значителния относителен ръст, влиянието върху общия процент е ограничено, тъй като ОЦДС заемат малък дял от общия капацитет на системата.

По-осезаемо нарастване на броя места се отчита и при приютите (с 15%), Центровете за обществена подкрепа и преходните жилища – с по 7%. В някои услуги се наблюдава леко намаление на капацитета, включително в защитените жилища (с 5%), домовете за стари хора (с 3%) и наблюдаваните жилища (с 2%).

а) Нови потребители през годината:

Съгласно данните от годишните отчети на доставчиците, през 2024 г. нови 37 296 лица са започнали да ползват една или повече социални услуги, финансирани като

държавно делегирана дейност. Това представлява увеличение с 2 793 души или 8% спрямо предходната отчетна година.

Най-висок относителен дял на нови потребители спрямо общия брой обслужени през годината се наблюдава в:

- Кризисните центрове (81%);
- Звената „Майка и бебе“ (77%);
- Общностните центрове за деца и семейства (69%);
- Приютите (64%);
- Центровете за временно настаняване (62%).

Високите стойности при част от тези услуги се обясняват със създаването на нови структури (напр. при ОЦДС и приютите), както и с краткосрочния характер на предоставяната подкрепа, която често е с продължителност от няколко дни (например в кризисни центрове).

От друга страна, най-нисък дял на потребителите започнали да ползват услугата през отчетната година, се наблюдава в услугите с дългосрочна или резидентна форма на предоставяне, включително:

- Защитени жилища (24%);
- Центрове за настаняване от семеен тип (25%);
- Домове за стари хора (30%);
- Дневни центрове (30%);
- Преходни жилища (32%);
- Асистентска подкрепа (32%).

През 2024 г. най-съществено нарастване на дела на новите потребители спрямо 2023 г. се наблюдава при новоразкритите общностни центрове за деца и семейства – над 2.5 пъти, звената „Майка и бебе“ (+81%), кризисните центрове (+40%) и центровете за обществена подкрепа (+18%).

Особено показателен е случаят със звената „Майка и бебе“, при които, въпреки запазения капацитет и непроменения брой функциониращи структури, се отчита както по-висок реален брой потребители, така и нарастващ дял на новопостъпилите. Това може да се свърже с подобрена информираност сред целевите групи, както и с повишено доверие в ефективността на предлаганата подкрепа.

Не се наблюдават основания увеличението да се свързва с демографски фактори, тъй като коефициентът на раждаемост продължава да намалява – от 8.9‰ през 2023 г. на 8.3‰ през 2024 г., по данни на НСИ.

б) Активни потребители към декември 2024 г.:

Към края на 2024 г. броят на активните потребители на социални услуги, финансирани като държавно делегирана дейност, възлиза на 61 744 души. Това представлява увеличение с 4 810 души или 8.4% спрямо декември 2023 г.

В абсолютни стойности най-значимо е нарастването при потребителите на:

- Центрове за обществена подкрепа – ↑ 998 потребители;
- Асистентска подкрепа – ↑ 1 265 потребители;
- Дневни центрове – ↑ 649 потребители.

Намаление се наблюдава основно при:

- Домовете за стари хора – ↓ 137 потребители,
- Кризисните центрове – ↓ 38 потребители,
- Центровете за работа с деца на улицата – ↓ 28 потребители,
- Наблюдаваните жилища – ↓ 6 потребители.

В относителни стойности най-висок ръст се отчита при:

- Общностните центрове за деца и семейства – ↑122%,
- Центровете за временно настаняване – ↑23%,
- Центровете за обществена подкрепа – ↑21%.

Обобщените данни показват, че повишаването на броя на ползващите социални услуги държавно делегирана дейност в най-голяма степен се дължи на увеличения брой потребители на услуги в общността, които не включват резидентна грижа. Данните отразяват изпълняваната политика в сферата на социалните услуги, насочена към развитие на услуги в общността и в домашна среда, които да заменят институционалния модел на грижа.

в) Потребители по видове услуги по чл.15 от ЗСУ:

Следващата таблица представя данни от годишните отчети на доставчиците за броя на потребителите на социални услуги, финансирани като държавно делегирана дейност по чл. 15 от ЗСУ, към края на 2024 г. Следва да се има предвид, че едно лице може да бъде едновременно потребител на повече от една услуга.

Таблица 46. Брой на потребителите на социални услуги, финансирани като държавно делегирана дейност по чл. 15 от ЗСУ, към края на 2024 г.

Вид център/услуга държавно делегирана дейност	Вид социална услуга по чл. 15 от ЗСУ									
	Информирание и консултиране	Застъпничество и посредничество	Общност на работа	Терапия и рехабилитация	Обучение за придобиване на умения	Подкрепа за придобиване на трудови умения	Дневна грижа	Резидент на грижа	Осигуряване на подслон	Асистентска подкрепа
ДЦ	6 363	4 396	478	6 693	6 059	1 818	5 662	53	0	0
ДСХ	3 311	86	0	162	0	0	0	4 335	0	0
ЗЖ	850	837	12	198	815	117	0	985	0	0
ЗМБ	71	79	16	47	64	0	0	0	96	0
КЦ	183	183	1	170	167	15	0	0	189	0
НЖ	63	59	3	3	7	5	0	69	0	0
ОЦДС	217	67	283	256	138	0	0	0	0	0
ПЖ	150	141	0	13	137	22	0	210	0	0
Приют	85	30	0	0	0	0	0	0	122	0
ЦВН	520	399	0	0	30	53	0	0	680	0
ЦНСТ	4 909	4 573	63	2 720	4 246	290	0	6 018	0	0
ЦОП	8 447	3 885	3 218	5 164	4 874	104	0	0	67	0
ЦСРИ	7 528	4 266	2 669	8 617	5 420	2 021	0	0	0	0
ЦРДУ	596	464	402	470	598	0	0	0	323	0
АП (комплекс)	50	0	0	0	0	0	0	0	0	18 627

сно и самостоятелно)										
Общо	33 343	19 465	7 145	24 513	22 555	4 445	5 662	11 670	1 477	18 627

При интерпретиране на данните трябва да се има предвид, че броят потребители на „общностна работа“ е възможно да е занижен, тъй като спецификата на предоставянето ѝ затруднява отчетността – услугата се предоставя често на терен директно на лица от уязвими групи и без да се сключва договор за ползването ѝ.

Изнесените данни показват, че трите най-често ползвани социални услуги по чл. 15 от ЗСУ към края на 2024 г. са:

- Информирание и консултиране – с общо 33 343 потребители, отчетени във всички видове центрове за предоставяне на социални услуги. В един случай услугата се предоставя комплексно заедно с „асистентска подкрепа“. Най-голям брой потребители са регистрирани в централните за обществена подкрепа, централните за социална рехабилитация и интеграция и дневните центрове;
- Терапия и рехабилитация – с общо 24 513 потребители, основно в ЦСРИ, дневните центрове и ЦОП;
- Обучение за придобиване на умения – с общо 22 555 потребители, като най-много от тях са обслужвани в дневните центрове, ЦСРИ и ЦОП.

Трите услуги по чл. 15 от ЗСУ, които се ползват най-рядко са:

- Осигуряване на подслон – с общо 1 477 потребители към м. декември 2024 г. като най-често се предоставя в ЦВН, ЦРДУ и кризисните центрове;
- Подкрепа за придобиване на трудови умения – с общо 4 445 потребители, на по-голямата част от които (3 839 бр.) е предоставена в ЦСРИ и дневни центрове;
- Дневна грижа – с 5 662 потребители, които са я ползвали само в дневни центрове.



Диаграма 46. Процентно разпределение на потребителите спрямо вида на социалната услуга (държавно делегирана дейност) по чл. 15 от ЗСУ

Сравнението с данните за всички социални услуги за 2024 г. (раздел II), показва значително сходство и минимални различия в рамките на 3%. Налага се изводът, че към момента общата картина на социалните услуги в страната се определя до голяма степен от услугите държавно делегирана дейност.

г) *Потребители в зависимост от начина на предоставяне на социалните услуги по чл. 18, ал. 3 от ЗСУ – самостоятелно и като комплекс от социални услуги:*

„Асистентска подкрепа“ е единствената социална услуга по чл. 15 от ЗСУ, държавно делегирана дейност, която се предоставя самостоятелно. В 262 общини се предоставя по този начин и само в една – комплексно с „информирание и консултиране“. В Столична община управлението се осъществява от четири звена на териториален принцип като всяко от тях подава отделен отчет. В две общини е възложена за предоставяне на частни доставчици. С цел коректно представяне броя на потребителите ползвали асистентска подкрепа самостоятелно, данните в таблицата по-долу не включват онези от тях от упоменатата община с комплексно предоставяне.

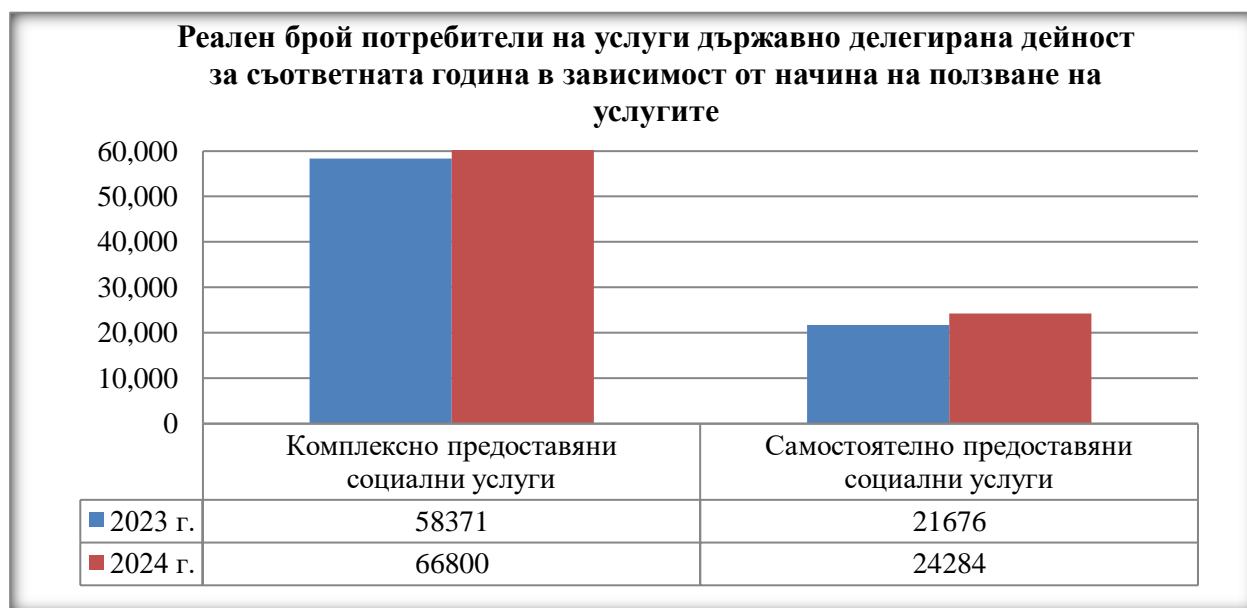
Таблица 47. Потребители на самостоятелно предоставяна социална услуга държавно делегирана дейност през 2024 г.

Услуга по чл.15	Брой места	Реален брой потребители	Брой потребители започнали да ползват услугата през 2024 г.	Брой потребители към 31.12.2024 г.
Асистентска подкрепа	19 803	24 284	7 864	18 656

Всички останали социални услуги по чл. 15 от ЗСУ се предоставят само комплексно в рамките на описаните по-горе центрове.

Таблица 48. Потребители ползвали комплексно предоставяни социални услуги държавно делегирана дейност през 2024 г.

Центрове за комплексно предоставяне	Брой места	Реален брой потребители	Брой потребители започнали да ползват услугата през 2024 г.	Брой потребители към 31.12.2024 г.
1 549	39 143	66 800	29 432	43 088



Диаграма 47. Реален брой потребители на услуги държавно делегирана дейност за съответната година в зависимост от начина на ползване на услугите

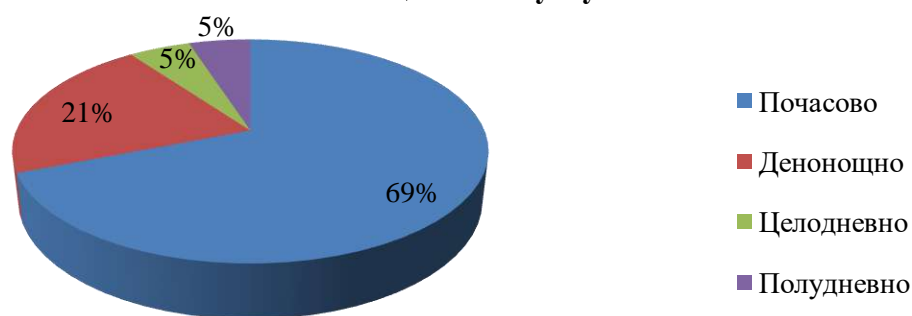
Потребителите на комплексно предоставяните услуги, държавно делегирана дейност, са се увеличили с 14% на годишна база, а на самостоятелно предоставяната – с 12%. На практика няма изменение в дела на потребителите в зависимост от начина на ползване на услугите – ползвалите комплексно предоставяни услуги през 2024 г. са 73.3% (72.9% за 2023 г.), съответно самостоятелно предоставяните – 26.7% (27.1% за 2023 г.).

д) *Потребители на социални услуги, държавно делегирана дейност, в зависимост от начина на ползване по чл. 16, ал. 3 от ЗСУ:*

Броят на активните потребители в края на 2024 г. в зависимост от продължителността на ползване на социалните услуги в рамките на денонощието е следният:

- Почасово – 42 455;
- Денонощно – 12 823;
- Целодневно – 3 527;
- Полудневно – 2 939.

Процентно разпределение на потребителите според начина на ползване на социалните услуги

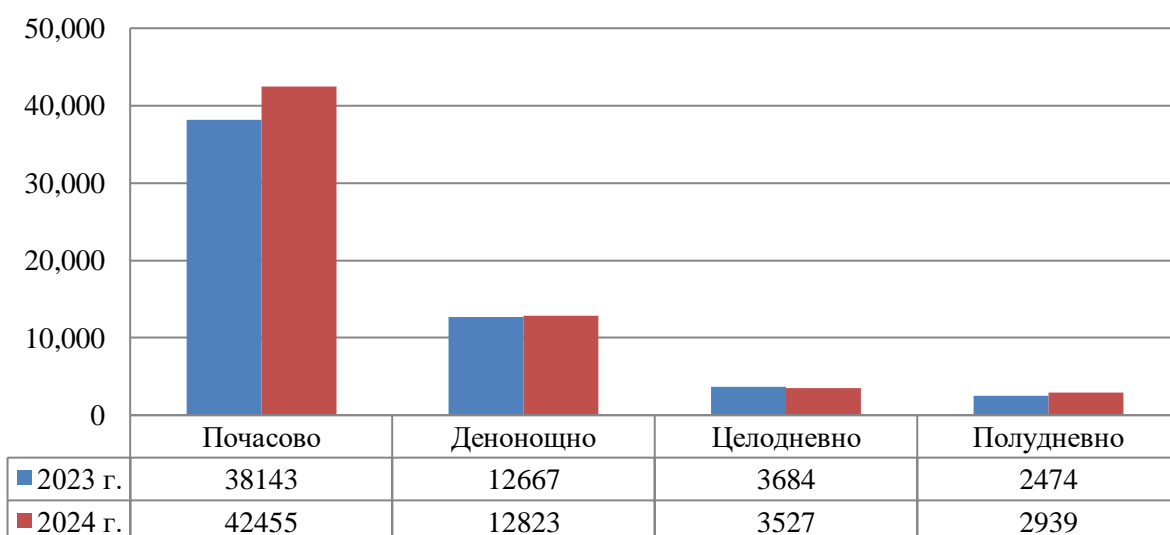


Диаграма 48. Процентно съотношение на потребителите, ползвали социални услуги ДДД, според начина на ползване по чл.16 от ЗСУ

Най-голям е дялът на потребителите ползвали услуги почасово – 69%. От тях 44% са лицата ползвали „асистентска подкрепа, 26% – на услуги, предоставяни в ЦОП, 23% – в ЦСРИ. 47% от всички потребители на 24-часова грижа я ползват в рамките на ЦНСТ, а още 34% – в ДСХ. Целодневна и полудневна подкрепа най-често получават потребителите в дневните центрове.

Най-голям е дялът на потребителите, ползвали услуги почасово – 69%. От тях 44% са лицата, ползвали „асистентска подкрепа“, 26% – услуги, предоставяни в ЦОП, и 23% – в ЦСРИ. 47% от всички потребители на 24-часова грижа я получават в рамките на ЦНСТ, а още 34% – в домовете за стари хора. Целодневна и полудневна подкрепа най-често получават потребителите в дневните центрове.

Сравнителна диаграма на потребителите според начина на ползване на социалните услуги държавно делегирана дейност през 2023 г. и 2024 г.



Диаграма 49. Сравнителна диаграма на потребителите според начина на ползване на социалните услуги държавно делегирана дейност през 2023 г. и 2024 г.

През 2024 г. се отчита ръст на потребителите, ползвали почасова подкрепа – с 11%, денонощна подкрепа – с 1%, и полудневна подкрепа – с 19%. Единствено при целодневно

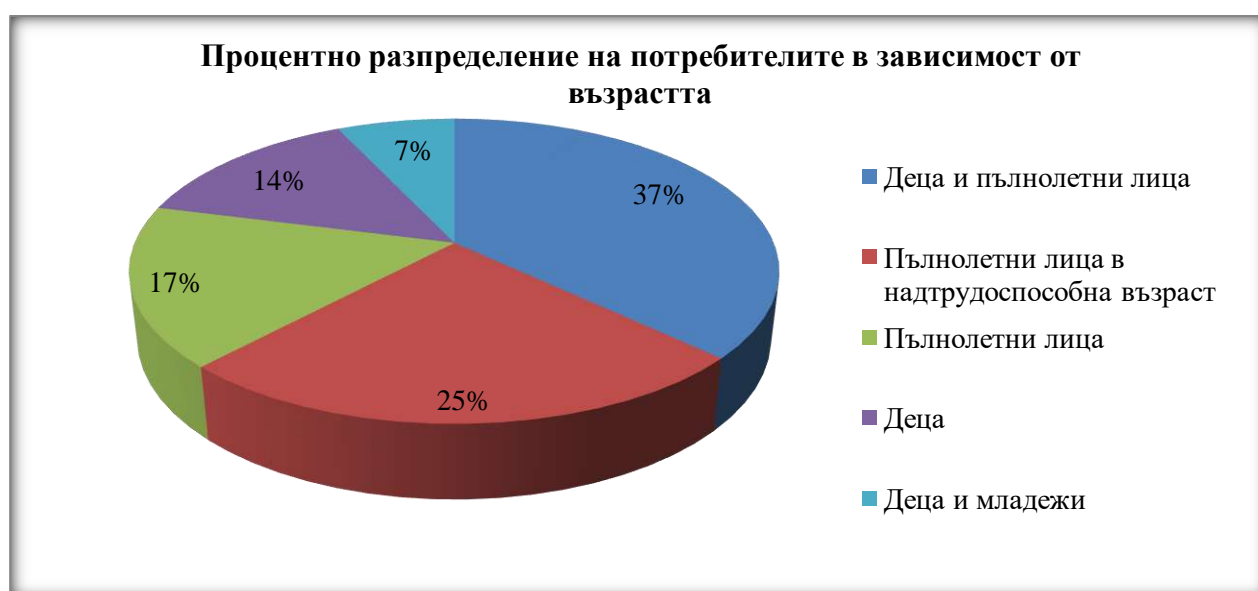
предоставяните социални услуги се наблюдава спад – с 4%, което в абсолютен брой представлява едва 157 потребители.

е) Профилиране на потребителите в зависимост от възрастта по чл. 14 от ЗСУ:

В анализа на данните, предоставени от доставчиците на услуги, финансирани като държавно делегирана дейност, е приложен същият подход за окрупняване на възрастовите групи, използван при обобщението за всички социални услуги. Причина за това са отчетените конфигурации от комбинирани целеви групи (напр. „деца и пълнолетни лица“, „деца и младежи“), съответстващи на чл. 14 от ЗСУ.

По тези причини в настоящия раздел групите са обобщени по аналогичен начин, а данните не следва да се интерпретират като напълно прецизни по отношение на възрастовото разпределение на потребителите.

В следващата диаграма са представени данни за потребителите на социални услуги държавно делегирана дейност обобщени в пет възрастови групи:



Диаграма 50. Процентно разпределение на потребителите в зависимост от възрастта

Диаграмата е изготвена на база реалния брой потребители (91 084), ползвали социални услуги, финансирани като държавно делегирана дейност през 2024 г.

Най-голям е дялът на потребителите, ползвали услуги за деца и пълнолетни лица – общо 33 521 потребители, което представлява 37% от всички. Над половината от тях са обхванати от услугите в Центрове за обществена подкрепа – 18 202 потребители. Други 8 058 са получили асистентска подкрепа, а 4 836 – услуги в Центрове за социална рехабилитация и интеграция.

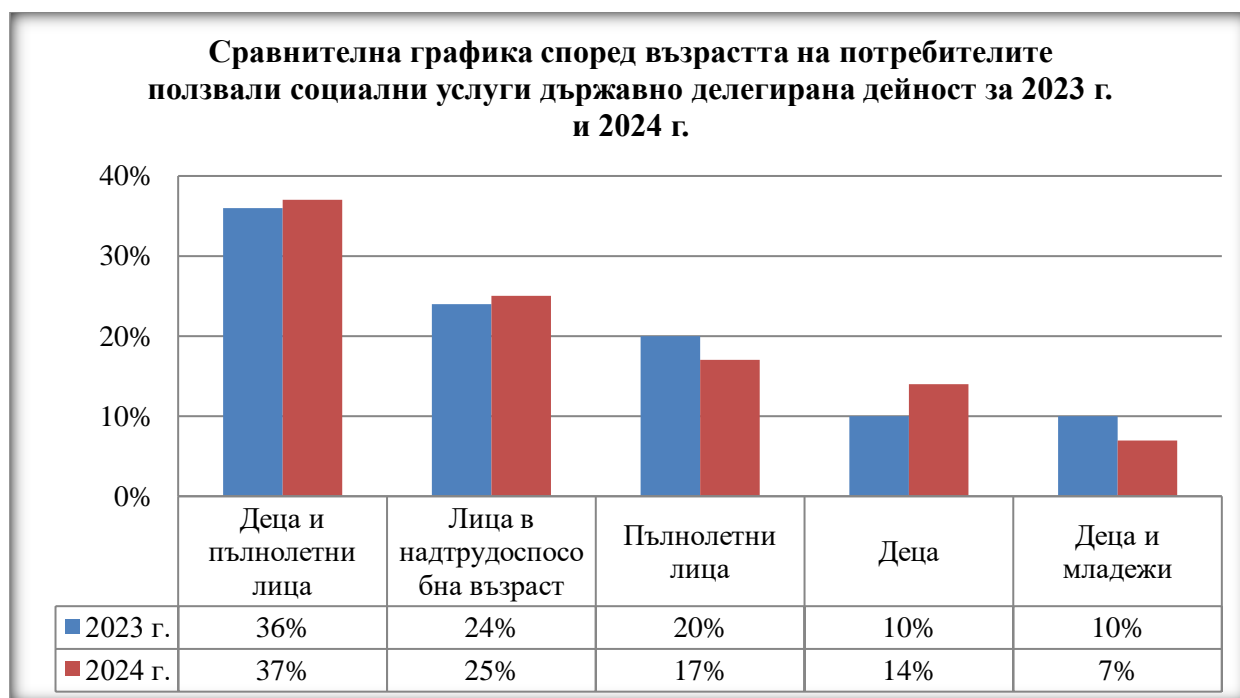
Сред 22 422 потребители в надтрудоспособна възраст, най-много са ползвали асистентска подкрепа (15 155 души) и услугите в Домове за стари хора – 5 630 лица.

От потребителите на услуги само за пълнолетни лица (общо 15 770 души), най-често се предоставя подкрепа в ЦСРИ – 4 527 лица, в дневни центрове – 3 918, в Центрове за настаняване от семеен тип – 3 267, както и в защитени, наблюдавани и преходни жилища – 1 081 лица.

Ползвателите услуги предназначени за деца (общо 12 580 потребители) основно са получили подкрепа чрез ЦОП – 4 683 бр., ЦСРИ – 1 953 бр., дневните центрове – 1 888 бр., ЦНСТ – 1 773 бр.

Възрастовата категория комбинираща деца и младежи е с най-малко потребители – общо 6 791 бр. Те използват най-често услугите предоставяни в дневни центрове – 2 288 бр., в ЦНСТ – 1 648 бр., в ЦОП – 1 521 бр., в ЦСРИ – 892 бр.

При обработването на информацията от отчетите прави впечатление, че в някои случаи се вписват възрастовите групи според документа за разкриването на съответния център/услуга, а в други – според реалните потребители за годината. Това следва да се вземе предвид особено при направеното по-долу сравнение с предходен отчетен период.



Диаграма 51. Сравнителна графика според възрастта на потребителите ползвали социални услуги държавно делегирана дейност за 2023 г. и 2024 г.

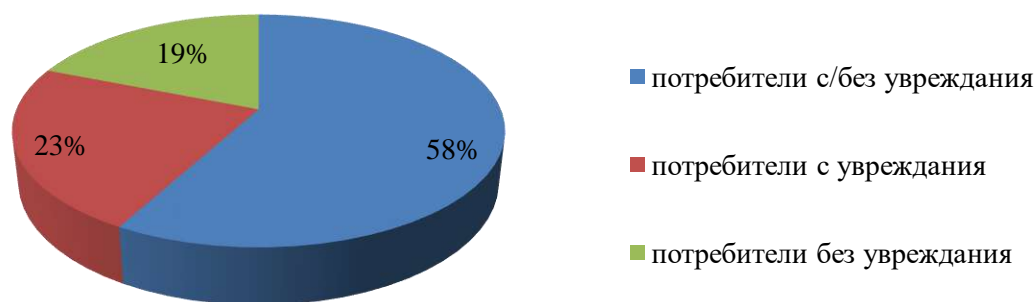
По-значителният ръст на потребителите в най-ниската възрастова група се обяснява с разкриването на нови ОЦДС, чиято дейност е насочена към деца от 0 до 7 години и техните семейства, както и с увеличения брой потребители в звената „Майка и бебе“, кризисните центрове и дневните центрове за деца.

ж) Потребители, ползващи социални услуги, в зависимост от специфичните им потребности:

С оглед на здравословния статус на потребителите, за които са предназначени, социалните услуги, финансирани като държавно делегирана дейност, се структурират в три основни направления: насочени изцяло към лица с увреждания; предназначени само за лица без увреждания; и услуги с комбиниран профил – за лица както с, така и без увреждания.

Диаграмата по-долу илюстрира разпределението на потребителите, получили подкрепа през 2024 г., в рамките на тези три групи. Данните обхващат реален брой потребители – 91 084 лица, ползвали услуги, предоставяни като държавно делегирана дейност в рамките на календарната година.

Процентно съотношение на потребителите спрямо наличие на увреждания



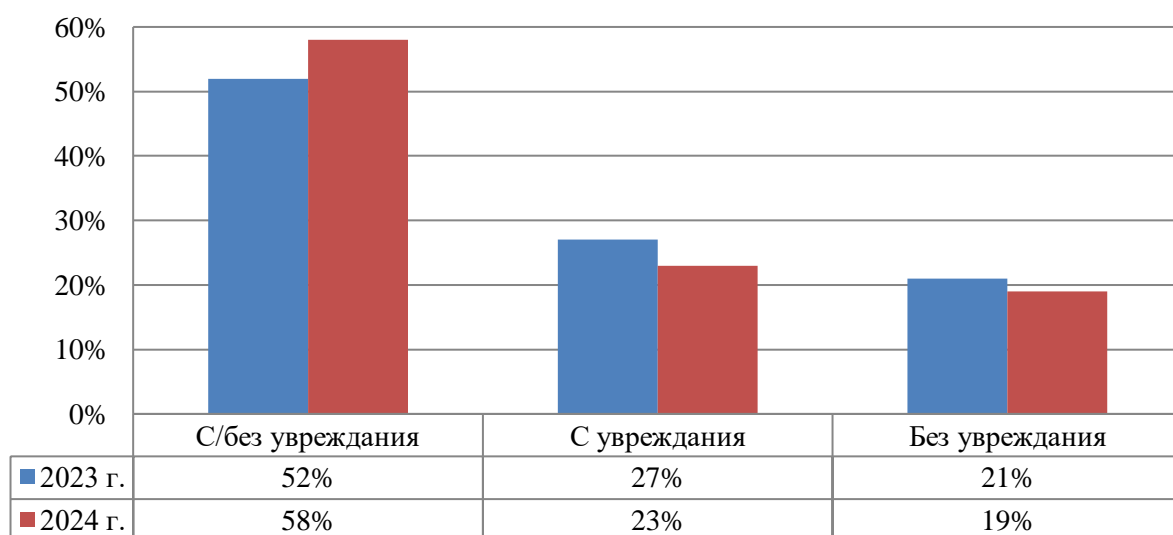
Диаграма 52. Процентно съотношение на потребителите на услуги ДДД спрямо наличие на увреждания

Най-голям е дялът на потребителите на социални услуги, достъпни както за лица с увреждания, така и без увреждания – 58%. Общият брой в тази целева група е 52 712 потребители. Най-често подкрепата е получена чрез асистентска подкрепа (24 300 потребители), в Центрове за обществена подкрепа – 17 512, както и в Центрове за социална рехабилитация и интеграция – 6 602.

Общият брой на потребителите с увреждания е 20 793. Те най-често ползват услуги в дневни центрове (8 766 потребители), ЦСРИ (5 941) и ЦНСТ – 5 017.

През 2024 г. социални услуги, предназначени изцяло за лица без увреждания, са използвани от 17 579 потребители. От тях най-много са обхванати от ЦОП – 6 894 потребители, следвани от лицата в ДСХ – 4 961 и от настанените в ЦНСТ за деца и/или младежи без увреждания – 1 957.

Сравнителна графика спрямо наличие на увреждания на потребителите ползвали социални услуги държавно делегирана дейност за 2023 г. и 2024 г.



Диаграма 53. Сравнителна графика спрямо наличие на увреждания на потребителите ползвали социални услуги държавно делегирана дейност за 2023 г. и 2024 г.

В сравнение с предходния отчетен период се отчита нарастване с 6 % на дела на потребителите, ползвали услуги, предназначени за лица както с, така и без увреждания. В абсолютна стойност това представлява увеличение с 11 201 потребители. Основен принос

за тази промяна имат по-големият брой лица, включени в асистентска подкрепа (с 2 624) и в услугите на ЦОП (с 5 021).

Същевременно, делът на потребителите в останалите категории намалява, въпреки че броят на лицата, ползвали услуги, предназначени изцяло за лица без увреждания, се увеличава с 646 спрямо предходната година.

з) *Потребители според средата на предоставяне на социалните услуги по чл. 17 от ЗСУ:*

Според средата на предоставяне, социалните услуги могат да се предоставят в домашна среда, в специализирана среда и мобилно. Възможно е една и съща услуга да се реализира в повече от един тип среда.

Социалните услуги, финансирани като държавно делегирана дейност, не се предоставят мобилно. Диаграмата по-долу показва разпределението на реалния брой потребители през 2024 г. в зависимост от средата, в която са ползвали социалните услуги.



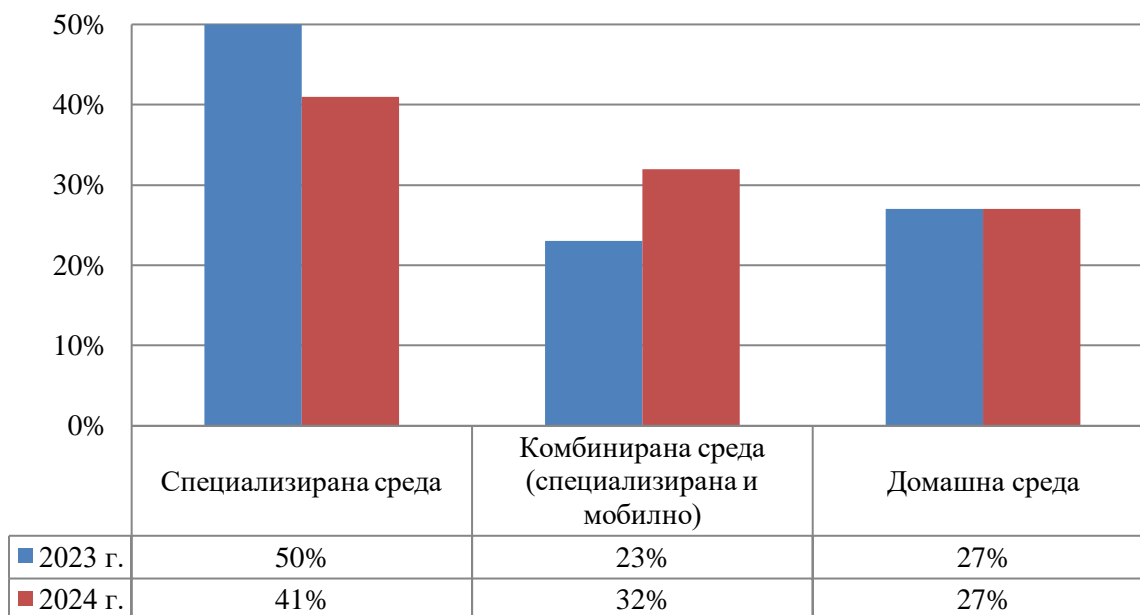
Диаграма 54. Процентно съотношение на потребителите на услуги ДДД спрямо средата на предоставяне

Най-висок е делът на потребителите, получили подкрепа в специализирана среда, като общият им брой е 37 394. Най-често това са потребители на услуги, предоставяни в дневни центрове – 8 270 бр., в ЦСРИ – 7 070 бр., в ЦНСТ – 6 991 бр. и всички настанени в ДСХ – 5 630 бр. В тази категория попадат потребители от всички видове центрове за комплексно предоставяне на услуги.

Втората по численост група (29 390 лица) е на ползвалите услуги от центрове, които ги предоставят комбинирано – в специализирана среда и мобилно. Най-често в тази категория попадат потребители на услуги в ЦОП – 20 230 бр., в ЦСРИ – 5 818 бр. и в дневни центрове – 1 614 бр. В няколко случая е отчетено и предоставяне на услугите комбинирано освен в специализирана среда, и онлайн, по телефона или в домашна среда.

Броят на потребителите на услуги, предоставяни изцяло в домашна среда съвпада с потребителите на социалната услуга „Асистентска подкрепа“ – 24 300 лица. Това е единствената услуга държавно делегирана дейност, която се предоставя само в домашна среда.

Сравнителна графика спрямо среда на предоставяне на потребителите ползвали социални услуги държавно делегирана дейност за 2023 г. и 2024 г.



Диаграма 55. Сравнителна графика спрямо среда на предоставяне на потребителите ползвали социални услуги държавно делегирана дейност за 2023 г. и 2024 г.

През 2024 г. се отчита значително увеличение на дела на потребителите, ползвали услуги в комбинирана среда. В абсолютен израз ръстът е още по-отчетлив – от 18 400 потребители през 2023 г. на 29 390 през 2024 г., което представлява увеличение от 60% на годишна база.

Тази динамика отразява усилията за по-голяма адаптивност на услугите спрямо потребностите на потребителите и съответно – за подобряване на достъпността в рамките на социалните услуги, предоставяни като държавно делегирана дейност.

и) Откази за ползване на социални услуги:

Съгласно законовите разпоредби, доставчиците на социални услуги, финансирани от държавния бюджет, са задължени да поддържат информация за отказите по чл. 78, ал. 5 от ЗСУ, съгласно изискванията на чл. 22, ал. 1 и ал. 2. Анализът на тази информация е част от дейностите по мониторинг върху достъпа до социални услуги, осъществяван от кмета на съответната община.

С цел по-прецизно обобщаване на данните на ниво конкретна услуга или комплекс от услуги, чрез утвърдения образец на годишен отчет за 2024 г. бе събрана информация за издадените откази.

Таблицата по-долу представя броя на услугите, в рамките на които са отчетени откази, общия брой откази и посочените причини. Първите две причини съответстват на чл. 78, ал. 5 от ЗСУ, а останалите отразяват най-често срещаните основания, посочени от доставчиците в свободна форма.

Таблица 49. Брой на получените откази за ползване на социални услуги според вида на услугата.

Вид център/услуга държавно делегирана дейност	Брой центрове/услуги с откази	Брой откази поради съответната причина				Общ брой откази в центъра/услуги
		Доставчикът не предоставя исканите от лицето СУ	Според ИОП предлаганите СУ не отговарят на нуждите на лицето	Лицето не отговаря на целевите групи	Запълнен капацитет	
ДЦ	6	3	6	4	0	13
ДСХ	44	69	168	8	5	250
ЗЖ	14	29	47	0	31	107
КЦ	5	0	16	0	0	16
НЖ	2	1	5	0	0	6
Приют	5	1	15	3	0	19
ЦВН	6	16	22	0	0	38
ЦНСТ	39	25	100	46	43	214
ЦОП	12	19	37	2	0	58
ЦСРИ	6	4	13	1	0	18
АП	43	55	47	196	0	298
Общо	182	222	476	260	79	1 037

В част от отчетите са описани и случаи на отказ от страна на кандидатите (43 случая), които остават извън обхвата на настоящия анализ, тъй като темата се отнася до официално издадени откази от страна на доставчика. Поради това тези случаи не са включени при анализиране на данните.

Шест отказа не са отразени в таблицата, тъй като се отнасят до случаи със специфични обстоятелства – пет в ЦСРИ и един в ЦОП, при които не е било възможно да се изготви план за подкрепа поради отсъствие на кандидата или настойника, както и един случай на отказ с цел избягване на дублиране на дейности между дневен център и ЦНСТ.

През 2024 г. са издадени общо 1 044 отказа на кандидат-потребители в 182 центъра или услуги, финансирани като държавно делегирана дейност, което представлява 10% от общия брой. Най-голям е броят на отказите при асистентската подкрепа, в Домовете за стари хора и в Центровете за настаняване от семеен тип. Най-нисък е броят на отказите за настаняване в наблюдавано жилище, както и за достъп до дневни центрове и кризисни центрове. За звено „Майка и бебе“, ОЦДС, преходни жилища и ЦРДУ не са отчетени откази към кандидат-потребители.



Диаграма 56. Процентно съотношение на отказите до услуги ДДД според причините за издаването им

Най-често посочваната причина за издаване на отказ е липсата на услуги, съответстващи на индивидуалната оценка на потребностите на лицето, в центъра, към който е подадено заявлението. Тази причина е отчетена във всички видове центрове и навсякъде е най-често срещаното основание за отказ.

Втората основна причина е свързана с установяване на обстоятелства, които показват, че лицето не попада в целевата група на съответната услуга. Откази на това основание представляват 75% (196 случая) от всички в категорията и се отнасят основно до кандидат-потребители на асистентска подкрепа. Още 18% (46 случая) се отнасят до заявления за настаняване в ЦНСТ.

Като трета отчетена причина се посочва липсата на предоставяне на желаната от заявителя услуга от страна на конкретния доставчик. Тази причина се среща най-често в отчетите, подадени за асистентска подкрепа, ДСХ и защитени жилища.

Прави впечатление, че в част от отчетите запълненият капацитет на конкретна услуга е посочван като причина за отказ. В подобни случаи обаче кандидатът следва да бъде включен в списък на чакащи, а не да получи официален отказ, тъй като това не отговаря на законовото определение. Натрупването на подобни случаи налага при осъществяване на контролната дейност на АКСУ да се обръща внимание на нормативната обосноваване на издадените откази, особено по отношение на услугите в ЦНСТ, защитени жилища и ДСХ.

На база обобщените данни могат да се открият следните наблюдения:

- Отказите за достъп до социални услуги са относително малко – 1 044 случая, при общ брой от 37 296 нови потребители на услуги, предоставяни като държавно делегирана дейност;
- Налице е потребност от повишаване на информираността сред кандидат-потребителите, тъй като близо половината (46%) от отказите се дължат на липса на информация относно целевите групи или предлаганите услуги от съответния доставчик.

й) *Постигнати резултати при потребителите спрямо индивидуалния план за подкрепа при предоставянето на социални услуги:*

Предоставянето на социални услуги се осъществява въз основа на индивидуална оценка на потребностите и изготвен индивидуален план за подкрепа или грижа, съобразени с желанията и предпочитанията на потребителя. Доставчиците целят постигането на заложените резултати, като осигуряват активно участие както на потребителя, така и на други заинтересовани страни.

В таблицата по-долу е представено процентното разпределение на потребителите според постигнатите резултати от индивидуалната работа през 2023 г. и 2024 г. в рамките на социалните услуги, финансирани като държавно делегирана дейност. Сравнението е направено на база общия брой потребители за съответната година, включително лицата с активни договори от предходен период.

Таблица 50. Постигнати резултати при предоставянето на социални услуги държавно делегирана дейност

Вид център/услуга държавно делегирана дейност	Дял потребители при които са постигнати всички планирани резултати (90% и над 90%)		Дял потребители при които са постигнати повечето планирани резултати (от 50% и до 90%)		Дял потребители при които са постигнати малка част от планираните резултати (от 10% и до 50%)		Дял потребители при които не са постигнати никакви резултати (10% и под 10%)	
	2023 г.	2024 г.	2023 г.	2024 г.	2023 г.	2024 г.	2023 г.	2024 г.
ДЦ	25%	27%	41%	39%	28%	28%	6%	6%
ДСХ	50%	50%	33%	29%	14%	16%	3%	5%
ЗЖ	23%	23%	54%	47%	19%	24%	4%	6%
ЗМБ	65%	71%	19%	14%	7%	9%	9%	6%
КЦ	66%	55%	21%	25%	11%	15%	2%	5%
НЖ	47%	48%	40%	32%	12%	17%	1%	3%
ОЦДС	13%	48%	24%	21%	61%	14%	2%	17%
ПЖ	42%	45%	39%	38%	16%	15%	3%	2%
Приют	39%	56%	33%	19%	20%	13%	8%	12%
ЦВН	42%	45%	43%	30%	9%	14%	6%	11%
ЦНСТ	35%	33%	36%	37%	24%	21%	5%	9%
ЦОП	52%	56%	31%	27%	13%	12%	4%	5%
ЦСРИ	34%	32%	37%	37%	24%	25%	5%	6%
ЦРДУ	36%	27%	34%	44%	24%	22%	6%	7%
АП	48%	51%	32%	27%	15%	17%	5%	5%
Общо	42%	45%	35%	31%	18%	18%	5%	6%

Данните показват устойчивост в разпределението на потребителите според степента на постигнатите резултати, без съществени колебания между 2023 г. и 2024 г. в услугите, финансирани като държавно делегирана дейност.

Както и през предходния отчетен период, най-голям остава дялът на потребителите, при които са постигнати всички планирани резултати в рамките на предоставяната подкрепа, следвани от тези с изпълнение между 50% и 90% от заложеното. Напълно реализираните цели нарастват с 3 процентни пункта, а случаите с изпълнение под 50% остават без промяна.

През 2024 г. в 62% от услугите (1 117 центъра) не са отчетени потребители, при които не е постигнат нито един от заложените резултати. Съотношението между случаите с изцяло реализирани и с напълно нереализирани цели трайно се задържа около 9:1. Следва да се отчете, че при част от потребителите работата по изпълнение на плана продължава, поради което реалният дял на напълно непостигнатите резултати е дори по-нисък.

Най-висок дял на потребители, при които са постигнати всички планирани резултати, се наблюдава в звената „Майка и бебе“ – 65% през 2023 г. и 71% през 2024 г. Над половината от лицата, ползвали подкрепа в ЦОП, приюти, кризисни центрове и в рамките на асистентска подкрепа, също са с резултати, надвишаващи 90% от заложените цели.

Най-голям е дялът на потребителите с напълно или почти непостигнати резултати (до 10%) в ОЦДС – 17%. Това до голяма степен се обяснява със скорошното създаване на част от тези центрове и съответно с ограниченото време за реална работа с повечето потребители.

Случаят с ОЦДС подчертава необходимостта от по-цялостен преглед на факторите, които водят до непостигане на планираните резултати.

Причини довели до частично постигане или непостигане на резултатите, заложените в ИПП/ИПГ на потребителите:

Отчетите на 78% от центровете и услугите съдържат различни и често комбинирани причини, довели до невъзможност за постигане на планираните резултати в ИПП/ИПГ на потребителите. Повечето от тях са характерни за широк кръг услуги, но тяхната значимост и честота на поява варират според профила на конкретната услуга – основно във връзка с възрастта и здравословното състояние на потребителите.

Сред най-често посочваните и относими към всички видове услуги причини се открояват:

- Влошено физическо или психическо състояние на потребителя;
- Липса на мотивация за участие в планираните дейности;
- Недостиг на достатъчно квалифициран персонал;
- Отпадане от съответната целева група;
- Необходимост от по-продължителен период за постигане на напредък;
- Липса на подкрепа от страна на семейството.

Една от най-често посочваните причини – „спецификата на уврежданията“ – се среща не само в отчетите на услуги за лица с увреждания, а и в други видове услуги, което я поставя сред по-общовалидните фактори, затрудняващи постигането на резултати.

В отчетите на ДСХ, „асистентска подкрепа“, някои ЦНСТ и дневни центрове често се открояват следните затруднения: напреднала възраст и съпътстващи възрастови изменения, смърт на потребител, както и отново – спецификата на увреждането.

За услугите, предлагани почасово, особено в ЦОП, ЦСРИ и дневни центрове, са характерни причини като: нисък родителски капацитет, финансови затруднения при заплащане на такси, откази по желание поради липса на мотивация или преместване, затруднен достъп до услугата поради липса на транспорт, както и езикова бариера, затрудняваща ефективната комуникация.

Въпреки увеличения брой центрове, предоставящи социални услуги през последната година, дялът на тези, които са посочили причини за непостигане на заложените цели, остава практически непроменен – 78.7% през 2023 г. и 78.3% през 2024 г.

Наблюдава се разширяване на спектъра от отчетени затруднения, включително чрез поява на нови основания като „влизане в сила на мярка за неотклонение“, „противообществени прояви“ и други специфични обстоятелства, отразяващи индивидуалния контекст на потребителите.

4.3. Географско разпределение на отчетените социални услуги, финансирани със средства от държавния бюджет

Социалните услуги, финансирани като държавно делегирана дейност, се предоставят на територията на всички 28 административни области в страната. Най-голям брой услуги са отчетени в област Пловдив (124), следвана от София (град) и Благоевград (по 113), както и Бургас (93). С най-нисък брой функциониращи услуги са областите Търговище и Сливен (по 35), както и Смолян и Ямбол (по 36).

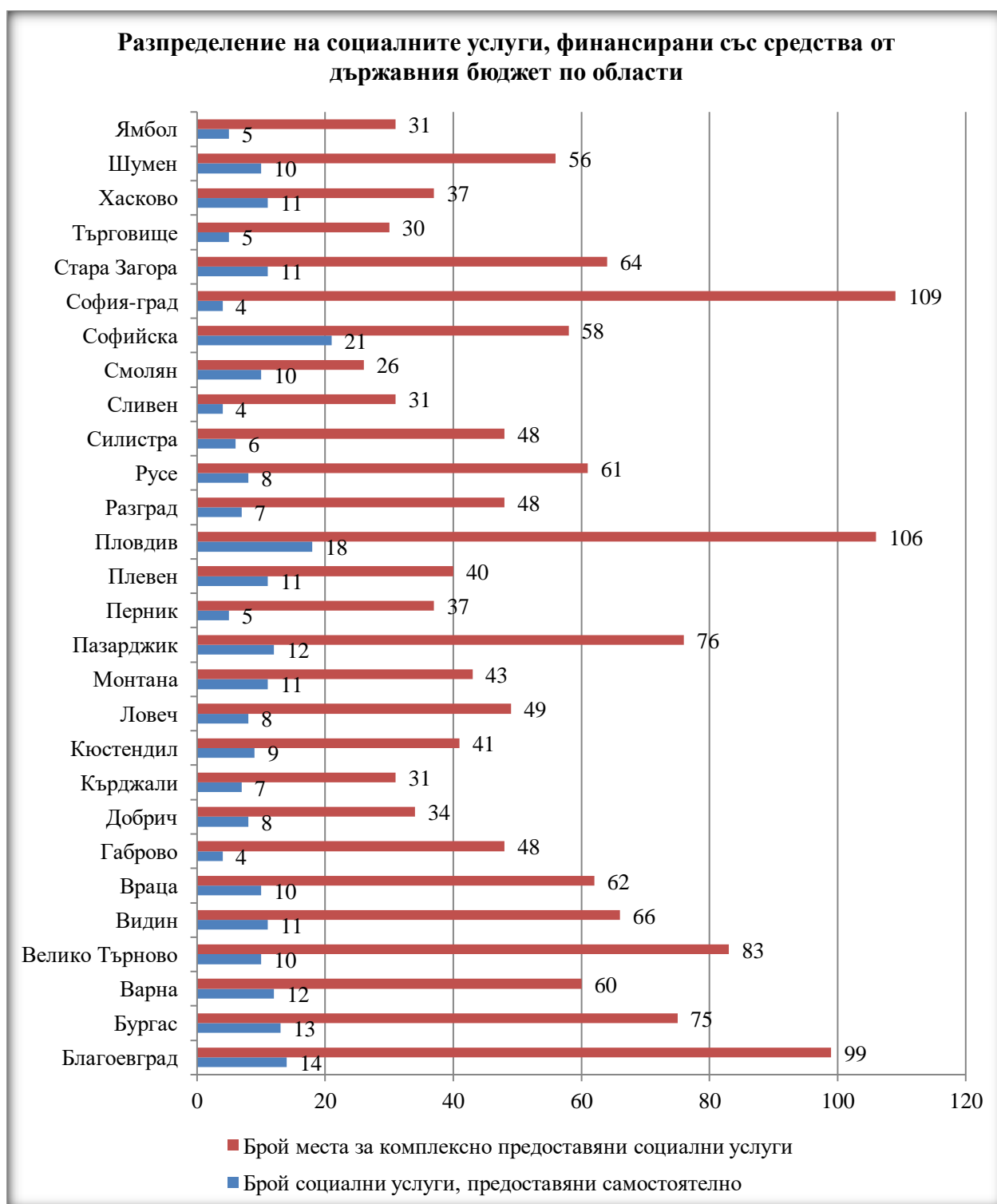
По отношение на областните центрове, най-голяма концентрация се наблюдава в София (град) – 111 услуги, както и в Пловдив и Русе – по 42. С най-малък брой услуги са градовете Смолян (7), Ямбол (12) и Силистра (13).

Разпределението на услугите по местоположение (град/село) при държавно финансираните социални услуги съвпада с общото за всички услуги в страната – 82% от тях се предоставят в градски райони, а 18% – в малки населени места.

Таблица 51. Обобщена таблица за социалните услуги, финансирани със средства от държавния бюджет по области

Област	Социални услуги, предоставяни самостоятелно			Места за комплексно предоставяни социални услуги			Общ брой услуги, предоставяни самостоятелно и комплексно по области		
	Общ брой	Град	Село	Общ брой	Град	Село	Общ брой	Град	Село
Благоевград	14	11	3	99	74	25	113	85	28
Бургас	13	12	1	75	67	8	88	79	9
Варна	12	10	2	60	50	10	72	60	12
Велико Търново	10	10	0	83	65	18	93	75	18
Видин	11	6	5	66	36	30	77	42	35
Враца	10	8	2	62	47	15	72	55	17

Габрово	4	4	0	48	39	9	52	43	9
Добрич	8	7	1	34	29	5	42	36	6
Кърджали	7	5	2	31	28	3	38	33	5
Кюстендил	9	7	2	41	33	8	50	40	10
Ловеч	8	8	0	49	42	7	57	50	7
Монтана	11	8	3	43	36	7	54	44	10
Пазарджик	12	11	1	76	64	12	88	75	13
Перник	5	5	0	37	32	5	42	37	5
Плевен	11	11	0	40	36	4	51	47	4
Пловдив	18	17	1	106	96	10	124	113	11
Разград	7	6	1	48	30	18	55	36	19
Русе	8	5	3	61	52	9	69	57	12
Силистра	6	5	1	48	34	14	54	39	15
Сливен	4	4	0	31	28	3	35	32	3
Смолян	10	8	2	26	22	4	36	30	6
Софийска	21	16	5	58	50	8	79	66	13
София-град	4	4	0	109	107	2	113	111	2
Стара Загора	11	9	2	64	55	9	75	64	11
Търговище	5	5	0	30	21	9	35	26	9
Хасково	11	9	2	37	36	1	48	45	3
Шумен	10	7	3	56	45	11	66	52	14
Ямбол	5	5	0	31	19	12	36	24	12
Общо	265	223	42	1 549	1 273	276	1 814	1 496	318



Диаграма 57. Разпределение на социалните услуги, финансирани със средства от държавния бюджет по области

Макар да се наблюдава известен дисбаланс в разпределението на социалните услуги по области, той отразява различията в броя на населението, демографските характеристики и социалните потребности на отделните региони.

В таблицата по-долу е представено разпределението на социалните услуги, финансирани от държавния бюджет, по райони за планиране.

Таблица 52. Разпределение на социалните услуги, финансирани от държавния бюджет по райони на планиране

Район на планиране	Брой социални услуги, предоставяни самостоятелно	Брой места за комплексно предоставяни социални услуги	Общ брой
Северен централен	35	288	323
Северозападен	51	260	311
Североизточен	35	180	215
Югозападен	53	344	397
Югоизточен	33	201	234
Южен централен	58	276	334

Данните показват, че във всички райони за планиране доминира комплексното предоставяне на социални услуги. Най-висок брой услуги са отчетени в Югозападния район (397), следван от Южен централен (334) и Северен централен (323). С най-нисък брой са Североизточният (215) и Югоизточният район (234).

Въпреки различията в общия обем на услугите, съотношението между комплексно и самостоятелно предоставяне остава сходно – средно около 80% от услугите се реализират комплексно. Най-висок дял на самостоятелно предоставяне се отчита в Южен централен район (58 услуги), а най-нисък – в Югоизточен (33 услуги). Тези разлики могат да бъдат свързани както с различен капацитет на доставчиците, така и със структурата на потребностите в отделните райони.

Следва да се подчертае, че доминиращото комплексно предоставяне на социални услуги, финансирани като държавно делегирана дейност, е пряко обусловено от нормативната уредба. С приемането на Наредбата за качеството на социалните услуги беше въведено задължително изискване определени специализирани услуги да се предоставят съвместно в рамките на едно място на предоставяне.

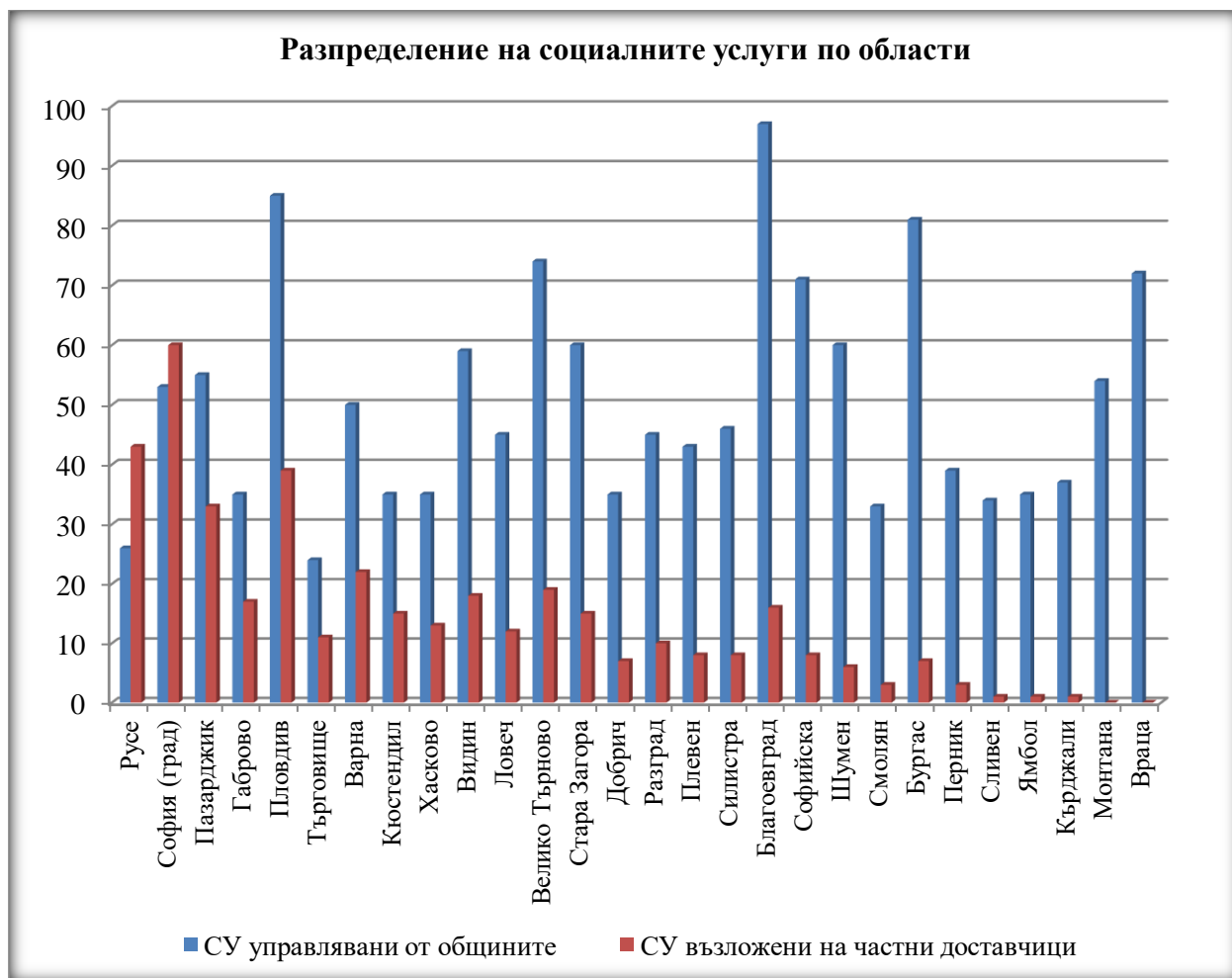
В този контекст високият дял на комплексно предоставяне на услуги отразява не само организационна логика, но и нормативно изискване. Изключение прави единствено социалната услуга „Асистентска подкрепа“, която продължава да се предоставя като самостоятелна услуга.

Разпределението на социалните услуги, финансирани като държавно делегирана дейност, между общините като доставчици на социални услуги и частни доставчици варира съществено в различните области. В някои региони се наблюдава по-силно участие на частния сектор, което предполага утвърдена практика на възлагане, а в други доминира предоставянето от страна на общините.

Таблица 53. Разпределение на социалните услуги, по области и източник на финансиране

Област	СУ управлявани от общините	СУ възложени на частни доставчици	Общо СУ	Дял на възложените СУ на частни доставчици в (%)
Русе	26	43	69	62.3
София (град)	53	60	113	53.6
Пазарджик	55	33	88	36.7
Габрово	35	17	52	32.7

Пловдив	85	39	124	31.5
Търговище	24	11	35	31.4
Варна	50	22	72	30.6
Кюстендил	35	15	50	30
Хасково	35	13	48	27.1
Видин	59	18	77	23.4
Ловеч	45	12	57	21.1
Велико Търново	74	19	93	20.2
Стара Загора	60	15	75	20
Добрич	35	7	42	19.4
Разград	45	10	55	18.2
Плевен	43	8	51	15.7
Силистра	46	8	54	14.8
Благоевград	97	16	113	14.2
Софийска	71	8	79	10.1
Шумен	60	6	66	9.2
Смолян	33	3	36	8.3
Бургас	81	7	88	8
Перник	39	3	42	7.1
Сливен	34	1	35	2.9
Ямбол	35	1	36	2.8
Кърджали	37	1	38	2.6
Монтана	54	0	54	0
Враца	72	0	72	0

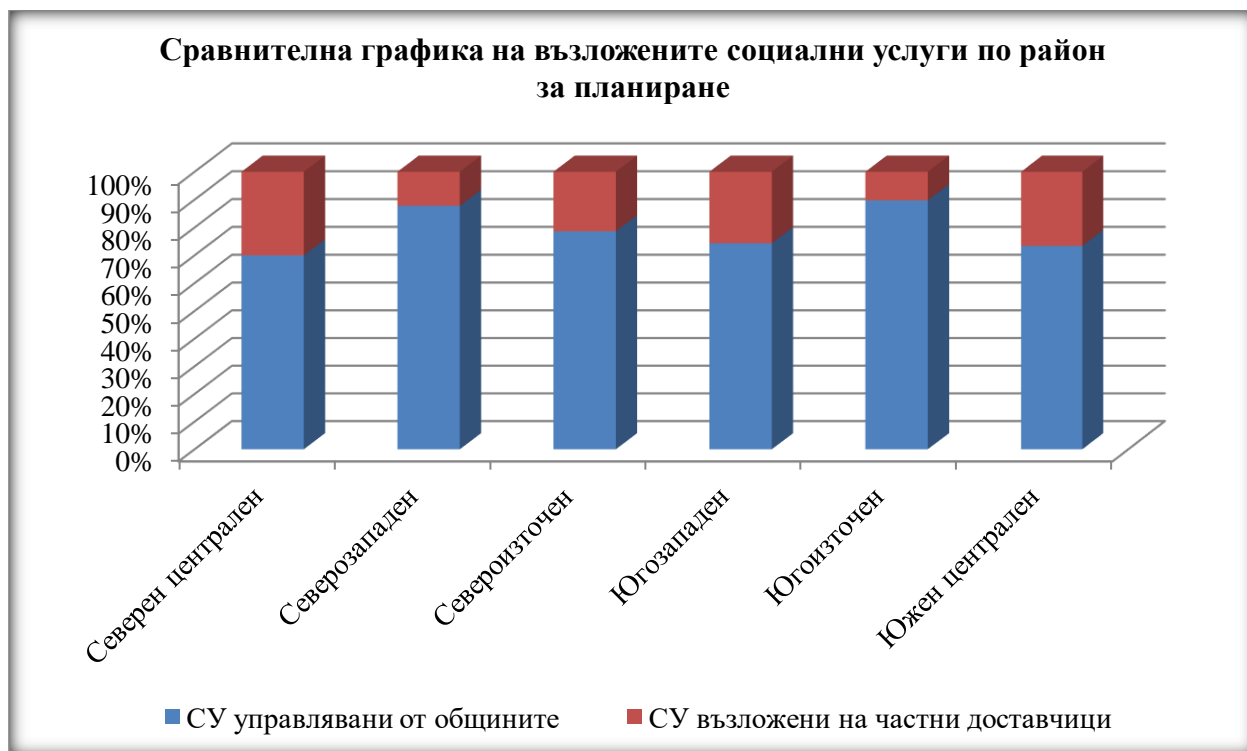


Диаграма 58. Разпределение на социалните услуги по области

Най-висок дял на социални услуги, възложени на частни доставчици, се отчита в област Русе (62,3%), следвана от София (град) (53,6%) и Пазарджик (36,7%). Тези стойности сочат утвърдена практика на възлагане, както и наличие на активен частен сектор в предоставянето на услуги.

Значително по-нисък дял се наблюдава в области като Шумен (9,2%), Смолян (8,3%), Бургас (8%), Перник (7,1%), Сливен (2,9%), Ямбол (2,8%) и Кърджали (2,6%). В областите Монтана и Враца не са отчетени социални услуги, възложени на частни доставчици.

По райони за планиране възлагането на услугите има следното разпределение:



Диаграма 59. Сравнителна графика на възложените социални услуги по район за планиране

Разпределението на социалните услуги – държавно делегирана дейност – по вид на доставчика и тип населено място показва отчетливи различия в териториалния обхват между общините и частните доставчици.

Таблица 54. Разпределение на социалните услуги според управлението и вида на населеното място

Тип доставчик	Град	Село	Общо	Дял в градове (%)	Дял в села (%)
Държавно делегирана дейност	725	688	1 413	51.3	48.7
Възложено управление на частен доставчик	304	87	391	77.5	22.5

Общините предоставят социални услуги относително равномерно в градска и селска среда – съответно 51% в градове и 49% в села. Разпределението отразява ангажимента на държавата в лицето на общините да осигури географска достъпност до социални услуги в рамките на цялата територия, включително в по-слабо урбанизирани райони.

От друга страна, частните доставчици концентрират своята дейност основно в градовете – близо 78% от възложените им услуги се реализират в урбанизирана среда. Макар и с по-нисък обем, предоставянето на услуги от частни доставчици в селата остава значимо, но по-ограничено.

Разликата в географския профил на дейността между двата типа доставчици подчертава необходимостта от целенасочени политики за насърчване на възможностите за възлагане и в по-слабо населени райони, с оглед гарантиране на по-равномерно покритие и достъп до услуги на национално ниво.

4.4. Служители

а) *Квалификация и професионално развитие на служителите, които осъществяват дейността по предоставянето на услугите:*

Качеството и ефективността на социалните услуги са пряко свързани с професионалните умения, компетентности и условията на труд на служителите. Осигуряването на достатъчен брой квалифициран персонал е не само нормативно изискване, но и ключов фактор за ефективното предоставяне на подкрепа, съобразена с индивидуалните потребности на потребителите.

Данните, представени в таблицата по-долу, обхващат броя на служителите по утвърдените щатни разписания, реалната заетост, разпределението по категории съгласно НКСУ, броя на извънщатните длъжности, както и свободните щатни позиции.

Таблица 55. Брой на служителите в социални услуги, финансирани със средства от държавния бюджет

Вид център/услуга държавно делегирана дейност	Брой центровете/услуги	Средно годишен брой заети щатни бройки през 2024 г.	Специалисти (основни и препоръчителни) отговорни за предоставянето на социалната услуга към месец декември 2024 г.		Служители, пряко ангажирани с обслужването на потребителите към месец декември 2024 г.		Служители подпомагащи функционирането на социалната услуга към месец декември 2024 г.		Общ брой служители		Брой на извънщатни длъжности към месец декември 2024 г.	Брой свободни и длъжности към месец декември 2024 г.
			Брой служители по щатно разписание	Брой назначени служители	Брой служители по щатно разписание	Брой назначени служители	Брой служители по щатно разписание	Брой назначени служители	Брой служители по щатно разписание	Брой назначени служители		
ДЦ	289	2 999	2 030	2 097	516	511	615	730	3 161	3 338	304	214
ДСХ	82	2 164	799	793	825	770	725	744	2 349	2 307	94	165
ЗЖ	129	719	473	549	206	210	61	112	740	871	77	32
ЗМБ	12	53	42	53	12	13	4	3	57	69	2	4
КЦ	32	262	165	163	79	74	65	47	308	284	65	36
НЖ	24	32	24	42	3	3	2	8	29	53	8	3
ОЦДС	11	123	97	92	19	24	27	30	142	146	12	23
ПЖ	32	164	111	121	54	55	19	31	184	207	11	12
Приют	7	44	16	19	11	11	17	15	44	45	3	3
ЦВН	16	108	37	39	35	29	54	45	126	113	7	26
ЦНСТ	511	5 798	1 981	2 239	3 245	3 269	766	1 164	5 993	6 672	512	332
ЦОП	176	1 608	1 319	1 344	130	122	292	348	1 740	1 814	240	142
ЦСРИ	199	1 492	1 263	1 306	66	69	273	315	1 602	1 690	277	184
ЦРДУ	28	249	149	170	77	40	65	69	291	279	35	34
АП	266	7 730	343	345	7 511	9 526	191	206	8 045	10 077	226	302
Общо	1 814	23 545	8 849	9 372	12 788	14 726	3 174	3 867	24 811	27 965	1 873	1 514

Данните показват, че в социалните услуги са назначени общо 27 965 служители при утвърдени 24 811 щатни бройки. Най-голям е дялът на служителите, пряко ангажирани с предоставянето на подкрепа на потребителите – 53% от всички назначени. Основен принос за това има социалната услуга „Асистентска подкрепа“, в която са заети 9 413 асистенти, представляващи 34% от всички служители в услугите, финансирани със средства от държавния бюджет.

Най-малък е броят на назначените лица в звената „Майка и бебе“, наблюдаваните жилища и центровете за временно настаняване, което е в съответствие с по-ниския брой на самите услуги от тези видове. Аналогично, при ЦНСТ и дневните центрове високият брой служители отразява и по-големия брой функциониращи услуги. Освен броя на услугите, числеността на персонала зависи и от вида на предоставяната подкрепа, капацитета на услугата и характеристиките на целевата група.



Диаграма 60. Процентно разпределение на категориите служители, назначени в социалните услуги

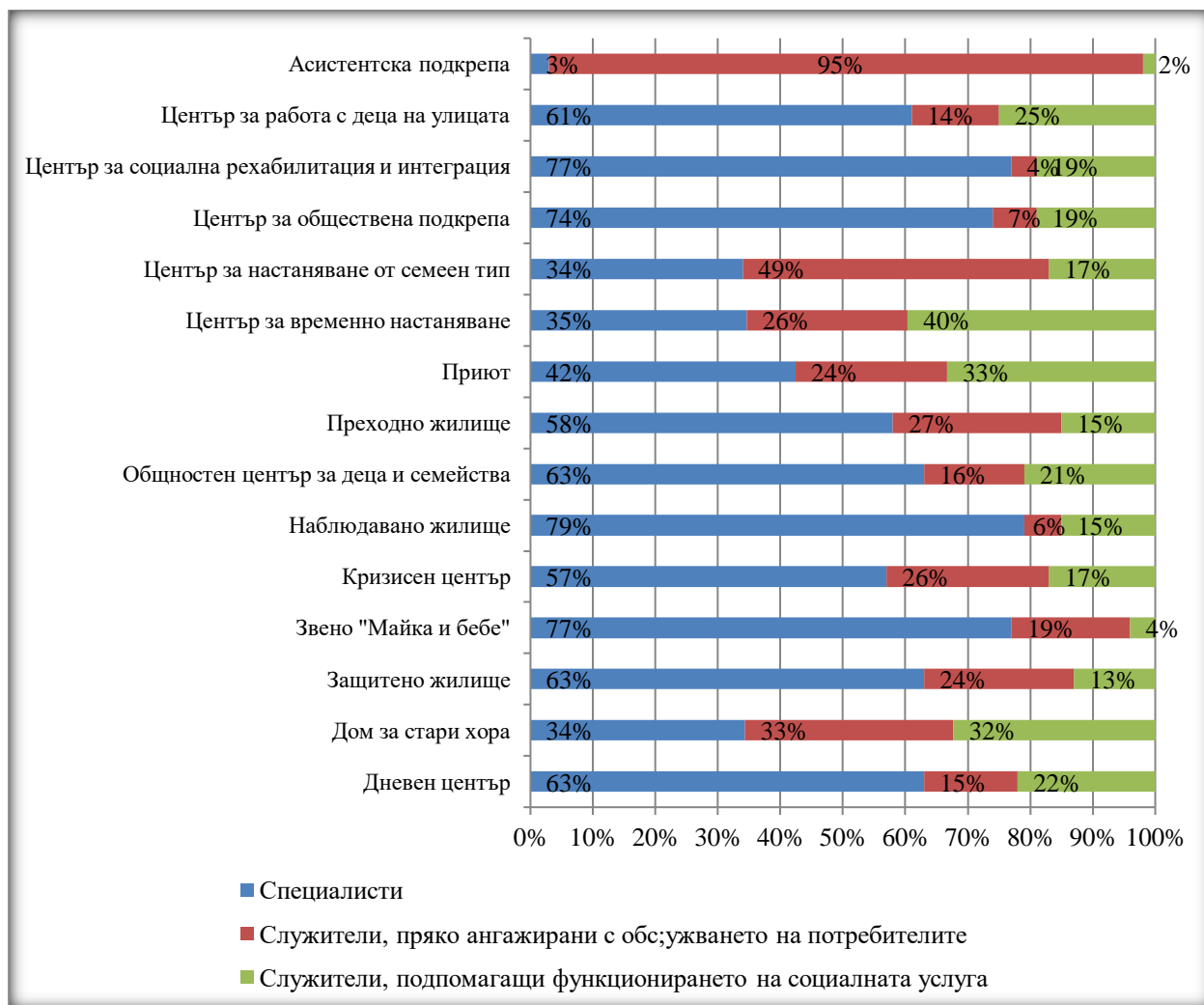
В по-голямата част от социалните услуги (10 вида) дялът на специализирания персонал надвишава 50%, като стойностите варират между 57% и 79%. Най-висок относителен дял на специалисти спрямо останалите служители е отчетен в наблюдаваните жилища – 79%, въпреки че броят на назначените в този вид услуга е едва 0,19% от общия брой служители. В случая подкрепата от специалисти се осигурява основно извън самата услуга – чрез психологически, социални, правни и трудови консултации, като сред назначените са само ръководител и социален работник. Сходна е ситуацията в звената „Майка и бебе“, където дялът на специалистите достига 77%, но общият брой на служителите представлява едва 0,24% от всички в системата.

В пет от наблюдаваните видове услуги дялът на специализирания персонал е под 50%. Най-ниска стойност е отчетена при социалната услуга „Асистентска подкрепа“ – едва 3%. Това обаче не е индикация за понижено качество, тъй като по-голямата част от назначения персонал са асистенти – служители от категорията, която пряко предоставя грижа на потребителите. Освен това, според информацията от годишните отчети, част от специалистите, ангажирани с администрирането на услугата, са назначени в структурите на общините, а не в самата услуга – на основание заповед от кмета в качеството му на доставчик.

По-ниски стойности на специализиран персонал са характерни и за услугите с резидентна грижа: ЦНСТ и ДСХ – по 34%, ЦВН – 35% и приютите – 42%. Това се дължи на потребността от по-голям брой служители, ангажирани с ежедневната грижа и поддръжка, включително неспециалисти и персонал с обслужващи функции.

Таблица 56. Процентно съотношение на служителите в зависимост от категорията им

Вид център/услуга държавно делегирана дейност	Процент на специалистите от общия брой служители	Процент на служителите, пряко ангажирани на потребителите от общия брой служители	Процент на служителите, подпомагащи функционирането на социалната услуга от общия брой служители
ДЦ	63%	15%	22%
ДСХ	34%	33%	32%
ЗЖ	63%	24%	13%
ЗМБ	77%	19%	4%
КЦ	57%	26%	17%
НЖ	79%	6%	15%
ОЦДС	63%	16%	21%
ПЖ	58%	27%	15%
Приют	42%	24%	33%
ЦВН	35%	26%	40%
ЦНСТ	34%	49%	17%
ЦОП	74%	7%	19%
ЦСРИ	77%	4%	19%
ЦРДУ	61%	14%	25%
АП	3%	95%	2%
Общо	33%	53%	14%



Диаграма 61. Процентно съотношение на служителите в зависимост от категорията им

В 7% от услугите (119 броя) липсват специалисти, назначени на трудов договор. Както вече беше посочено, в значителна част от социалната услуга „Асистентска подкрепа“ (110 услуги) специалистите не са назначени директно в самата услуга, а са служители на общинската администрация, които я администрират.

Останалите 9 услуги (0,5% от всички разглеждани, финансирани със средства от държавния бюджет), които също не отчитат наличие на специализиран персонал, не са назначили такива служители нито по трудово, нито по друг вид правоотношение (напр. граждански договор, доброволен труд и др.). Това се отнася до 4 защитени жилища, 2 дневни центъра за пълнолетни лица с увреждания, 1 дом за стари хора, 1 наблюдавано жилище и 1 ЦНСТ за деца/младежи с увреждания.

При използване на посочените по-долу данни следва да се има предвид, че информацията е подадена към месец декември 2024 г.

Прегледът на свободните длъжности показва, че в значителен брой услуги (286) са отчетени незаети щатни позиции за специалисти. Най-съществени са липсите на:

- 160 медицински сестри в 46 услуги;
- 183 социални работници в 44 услуги;
- 114,5 психолози в 42 услуги;
- 52 трудотерапевти в 22 услуги;
- 62,1 логопеди в 21 услуги;

– 46,45 рехабилитатори в 20 услуги.

По-малък е броят на услугите (159), в които няма назначени на щат неспециализирани служители. Най-чести са липсите на:

- 33,2 щатни бройки за общ работник/работник поддръжка в 32 услуги;
- 37 хигиенисти в 21 услуги;
- 26 счетоводители в 20 услуги;
- 27 шофьори в 17 услуги.

За компенсиране на недостига доставчиците разчитат на наемане на служители на извънщатни длъжности. Данните показват, че делът на извънщатните длъжности спрямо всички назначени служители съпада с дела на свободните щатни позиции спрямо утвърдените щатове – 6%.

Въпреки това, най-съществените дефицити не могат да бъдат компенсирани напълно чрез наемане на служители извънщатни длъжности. За ключови позиции съотношенията между липсващи и наети лица по граждански договори са следните:

- Медицински сестри – 36 назначени при недостиг на 160;
- Социални работници – 30 при липса на 183;
- Психолози – 70 при недостиг на 114,5;
- Трудотерапевти – 21 при нужда от 52;
- Асистенти – 22 при недостиг на 262.

Наблюдават се и обратни тенденции – при някои длъжности броят на назначените служители на извънщатни позиции значително надвишава броя на свободните щатни бройки. Най-отчетливи са разминаванията при:

- Общ работник – 87 назначени при 33,2 незаети щатни бройки;
- Счетоводител – 145 назначени при 26 свободни щата;
- Лекар – 128 наети по граждански договори при 9 незаети щатни длъжности.

Това се обяснява с факта, че повечето граждански договори са за почасова заетост и не се приравняват на една пълна щатна бройка. В някои случаи това е и предпочитан начин за осигуряване на специализирана подкрепа без дългосрочен ангажимент.

Отчетени са и дефицити в щатните ръководни позиции: в 359 услуги (20%) не фигурира длъжност с управленски функции (директор, управител, ръководител). В 41 от тях (11%) тази функция се изпълнява чрез назначение на извънщатна длъжност. Най-голям принос за това има социалната услуга „Асистентска подкрепа“, където в 175 звена липсва щатна ръководна позиция.

Подобна практика се наблюдава и при част от ЦНСТ, където 62 услуги не разполагат със самостоятелно назначен директор. Причината често е в обединено управление на повече от една услуга на един адрес – обичайно един ръководител управлява няколко ЦНСТ, като тази отговорност е вменена в длъжностната му характеристика.

Сравнителни данни за периода 2023 г. - 2024 г.

Таблица 57. Сравнение на броя на служителите за 2023 г. и 2024 г.

Вид център/услуга държавно делегирана дейност	Брой центрове/услуги		Процентно намаление/увеличение през 2024 г.	Брой служители по щатно разписание		Процентно намаление/увеличение през 2024 г.	Брой назначени служители		Процентно намаление/увеличение през 2024 г.	Брой извънщатни длъжности към месец декември		Процентно намаление/увеличение през 2024 г.	Брой свободни длъжности и към месец декември		Процентно намаление/увеличение през 2024 г.
	2023 г.	2024 г.		2023 г.	2024 г.		2023 г.	2024 г.		2023 г.	2024 г.		2023 г.	2024 г.	
ДЦ	283	289	2%	2 946	3 161	7%	2 939	3 338	14%	227	304	34%	230	214	-7%
ДСХ	82	82	0%	2 466	2 349	-5%	2 328	2 307	-1%	74	94	27%	147	165	12%
ЗЖ	131	129	-2%	719	740	3%	797	871	9%	82	77	-6%	33	32	-4%
ЗМБ	12	12	0%	47	57	22%	58	69	19%	3	2	-33%	4	4	14%
КЦ	31	32	3%	239	308	29%	238	284	19%	71	65	-8%	22	36	60%
НЖ	23	24	4%	22	29	31%	40	53	33%	4	8	100%	1	3	112%
ОЦДС	6	11	83%	94	142	51%	77	146	90%	6	12	100%	25	23	-10%
ПЖ	30	32	7%	178	184	3%	189	207	10%	7	11	57%	17	12	-29%
Приют	5	7	40%	32	44	36%	33	45	36%	2	3	50%	2	3	25%
ЦВН	14	16	14%	117	126	7%	105	113	8%	10	7	-30%	26	26	2%
ЦНСТ	501	511	2%	6 317	5 993	-5%	5 956	6 672	12%	269	512	91%	332	332	0%
ЦОП	164	176	7%	1 518	1 740	15%	1 524	1 814	19%	188	240	28%	111	142	29%
ЦСРИ	195	199	2%	1 532	1 602	5%	1 569	1 690	8%	317	277	-13%	175	184	5%
ЦРДУ	29	28	-3%	278	291	5%	277	279	1%	29	35	21%	28	38	35%
АП	263	266	1%	7 457	8 045	8%	6 714	10 077	50%	281	226	-19%	410	302	-26%
Общо	1 769	1 814	3%	23 963	24 811	4%	22 844	27 965	22%	1 569	1 873	19%	1 562	1 514	-3%

Както беше посочено в раздела за потребителите, през 2024 г. се отчита нарастване в броя на почти всички видове центрове за комплексно предоставяне на социални услуги, както и на самостоятелно предоставяната социална услуга „Асистентска подкрепа“. Съответно се наблюдава и увеличение в числеността на персонала. Щатните бройки нарастват с 4%, а броят на реално назначените лица – с 22%, което е показателно, че все повече служители се наемат на непълнен работен ден (почасово). Значителен ръст (19%) има и при служителите, заемащи извънщатни длъжности. Положителна тенденция се наблюдава по отношение на вакантните позиции – общият им брой намалява с 3%.

По отношение на отделните услуги и центрове, най-значителен ръст се отчита при ОЦДС – с 90% увеличение на назначените по трудов договор и 100% при служителите на граждански договори. Този ръст съответства на увеличения брой центрове от този тип (81%). Съществено нарастване се наблюдава и при социалната услуга „Асистентска

подкрепа“ (50%) и приютите (36%), като в тези случаи се отчита и ръст на броя потребители.

Единствено при Домовете за стари хора се наблюдава намаление – с 5% при щатните бройки и 1% при реално назначените служители, което съответства на понижения капацитет и намаления брой потребители.

ЦНСТ е другият вид комплексно предоставяна услуга, при която се отчита неблагоприятен показател, свързан с кадровото обезпечаване – броят на служителите по щатно разписание намалява с 5%. В същото време се наблюдава увеличение както на броя на потребителите (с 4%), така и на самите центрове (с 2% – от 501 на 511 през 2024 г.). Недостигът на персонал е частично компенсирал чрез увеличение на извънщатните длъжности, като делът на служителите на граждански договори нараства с 91%.

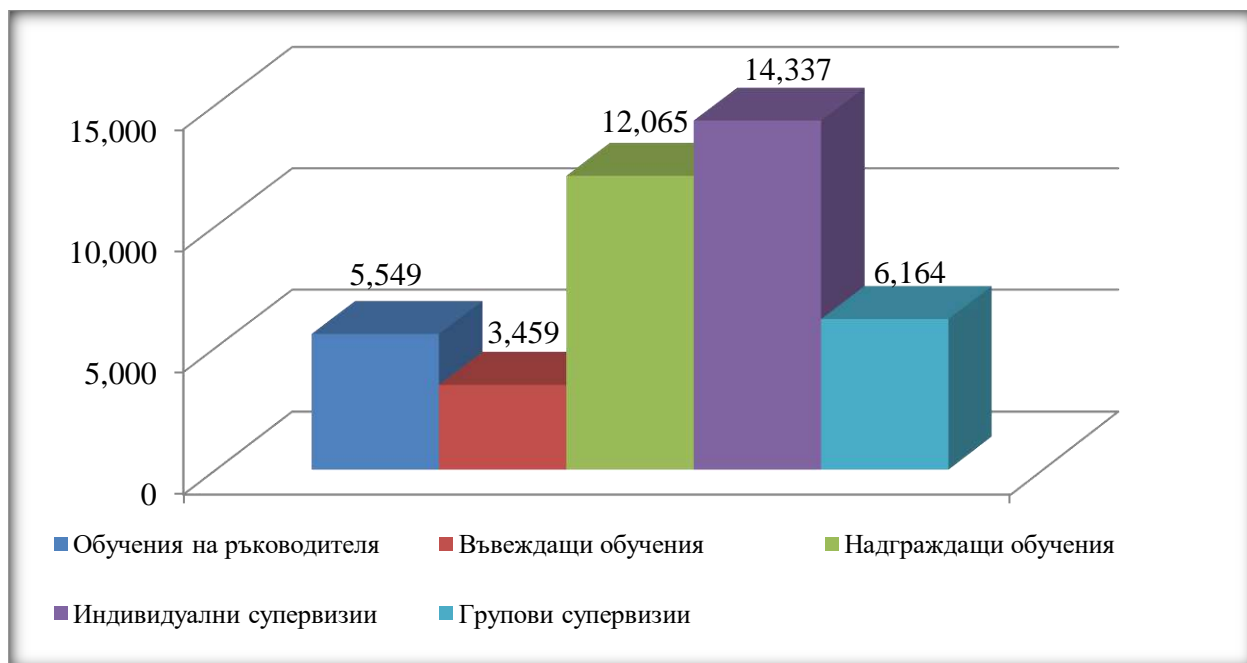
б) Развитие на служителите:

Повишаването на квалификацията на служителите чрез подходящо обучение и супервизия е ключов фактор за подобряване на качеството и ефективността на социалните услуги. Усъвършенстването на знанията, уменията и компетентностите трябва да бъде съобразено със спецификата на потребностите на различните целеви групи.

Планирането на обученията следва да се основава на вътрешна оценка на потребностите за всяка конкретна длъжност. То трябва да бъде интегрирано в системата за мотивация и професионално развитие на персонала, като надгражда постигнатите резултати в работата с потребителите.

Същите принципи се отнасят и до провеждането на супервизии – необходимо е те да се организират на база индивидуални и професионални нужди, с участието на квалифицирани специалисти и с ясно поставени цели. Супервизията следва да се разглежда не само като поддържаща мярка, а като инструмент за устойчиво развитие на служителите.

Предоставените данни от доставчиците за вида и броя на проведените през 2024 г. обучения и супервизии в услугите, финансирани със средства от държавния бюджет са обобщени в следващите графика и таблица:



Диаграма 62. Вид и брой на проведените през 2024 г. обучения и супервизии в услугите, финансирани със средства от държавния бюджет

Таблица 58. Вид и брой на проведените през 2024 г. обучения и супервизии в услугите, финансирани със средства от държавния бюджет

Вид център/услуга държавно делегирана дейност	Обучения на ръководителя	Проведени в брой услуги	Въвеждащи обучения	Проведени в брой услуги	Надграждащи обучения	Проведени в брой услуги	Индивидуални супервизии	Проведени в брой услуги	Групови супервизии	Проведени в брой услуги
ДЦ	953	262	521	177	2 395	261	2342	225	971	245
ДСХ	250	71	193	54	601	68	668	55	315	62
ЗЖ	313	102	102	60	717	106	511	91	256	100
ЗМБ	71	11	10	7	75	12	102	9	141	12
КЦ	160	29	71	20	255	28	339	27	240	28
НЖ	80	17	7	4	109	20	57	16	58	16
ОЦДС	20	6	11	6	37	7	125	6	26	6
ПЖ	81	28	27	10	122	27	140	23	75	23
Приют	5	4	7	4	5	3	9	2	7	2
ЦВН	19	11	16	7	55	10	28	6	27	6
ЦНСТ	1 657	437	926	294	2 781	458	3 484	402	1 408	425
ЦОП	691	173	351	107	1 602	168	2 151	157	841	166
ЦСРИ	786	179	278	103	1 547	184	1 661	159	661	176
ЦРДУ	137	27	32	17	239	27	216	24	149	27
АП	326	155	907	140	1 525	190	2 504	165	989	198
Общо	5 549	1 512	3 459	1 010	12 065	1 569	14 337	1 367	6 164	1 492

През 2024 г. са проведени общо 5 549 обучения за ръководители на социални услуги в 1 512 центъра/услуги. Най-голям е броят им в Центровете за настаняване от семеен тип – 1 657 обучения в 437 центъра, или средно по 3,8 на услуга. Следват дневните центрове – 953 обучения в 262 услуги (средно 3,6), ЦСРИ – 786 обучения в 179 услуги (средно 4,4) и ЦОП – 691 обучения в 173 услуги (средно 4,0).

Най-висока концентрация на обучения е отчетена в звената „Майка и бебе“ – 71 обучения, проведени в 11 от общо 12 услуги, което представлява средно 6,5 обучения на услуга.

Най-нисък е броят на обученията и тяхната плътност в приютите – 5 обучения в 4 услуги (средно 1,3) и в ЦВН – 19 обучения в 11 услуги (средно 1,7).

Въвеждащи обучения се провеждат при назначаване на нови служители. През 2024 г. най-много такива обучения са отчетени в ЦНСТ, което е индикатор за високо текучество на служители в този вид услуга. Сред услугите от резидентен тип, висока концентрация на въвеждащи обучения се наблюдава и в ДСХ и КЦ – средно по 3,6 на услуга.

Значителен брой обучения е регистриран и в социалната услуга „Асистентска подкрепа“ – 907 въвеждащи обучения в 140 услуги, или средно по 6,5 на услуга. Това не се разглежда като негативна тенденция, тъй като е свързано с ръст от 50% в броя на назначените служители спрямо 2023 г.

Най-малко въвеждащи обучения са проведени в приютите и наблюдаваните жилища – по 4 обучения, а с най-ниска плътност са звената „Майка и бебе“ – средно по 1,4 на услуга.

При надграждащите обучения се отчита по-висока интензивност спрямо въвеждащите – проведени са 12 065 обучения в 1 569 услуги, или средно по 7,7 на услуга. Най-голям е абсолютният брой на обученията в ЦНСТ, което съответства на най-големия им дял сред всички социални услуги, финансирани от държавния бюджет.

Най-висока средна концентрация се наблюдава в Центровете за обществена подкрепа – по 9,5 обучения на услуга, следвани от дневните центрове (9,2) и кризисните центрове (9,1). С най-ниска плътност остават приютите – средно по 1,7 обучения на услуга.

Обезпокоително е, че в 14% от всички услуги изобщо не са проведени надграждащи обучения, което поставя под въпрос системността на професионалното развитие в значителна част от сектора.

През 2024 г. са осъществени общо 14 337 индивидуални супервизии в 1 367 социални услуги. Съпоставено с общия брой на назначените служители (29 838), това означава, че поне 15 501 лица, или 52%, не са преминали индивидуална супервизия. Реалният дял вероятно е по-висок, тъй като част от служителите са участвали в повече от една супервизия в рамките на отчетната година. В 25% от услугите изобщо не са провеждани индивидуални супервизии.

Най-голям брой индивидуални супервизии е отчетен в ЦНСТ – 3 484 броя, но спрямо общия брой служители в този вид услуга това покрива едва 52%. Осигуряването на супервизия е осъществено в 79% от всички ЦНСТ. Значително по-висок е дялът на служителите, преминали супервизия в:

- ЦОП – 89% от служителите;
- ЦРДУ – 86%;

– КЦ – 84%.

В долния край на спектъра попадат приютите и ЦВН, където индивидуална супервизия са преминали съответно 28,6% и 37,5% от служителите.

В останалите видове услуги е осигурена индивидуална супервизия за над 50% от персонала.

През 2024 г. групови супервизии са провеждани в 1 492 услуги (82% от всички), като общият им брой възлиза на 6 614. Най-висок брой е отчетен в звената „Майка и бебе“, където са реализирани средно по 12 групови супервизии на услуга, а обхватът е 100%. Висок дял на обхванатите услуги е налице и при:

- ЦРДУ – 96,4%;
- ЦОП – 94,3%;
- ЦСРИ – 88,4%.

В другия край на спектъра отново попадат услугите „Приют“ и ЦВН, с реализирани групови супервизии съответно в 29% и 38% от случаите. При останалите видове услуги делът на услугите с проведени групови супервизии надвишава 50%.

Данните показват трайна липса на системност в осигуряването на супервизия във всички форми, въпреки нормативните изисквания. Съгласно НКСУ, за значителна част от услугите е заложено минимално изискване за индивидуална супервизия на всеки 4 месеца и групов супервизия на всеки 3 месеца за последните 12 месеца.

В таблицата по-долу са представени данни за броя и дела на услугите, в които не са провеждани обучения и/или супервизии.

Таблица 59. Брой и процент на услугите, в които не са провеждани обучения и/или супервизии

Вид център/услуга държавно делегирана дейност	Брой на услугите, в които не са проведени обучения	Процент на услугите, в които не са проведени обучения	Брой на услугите, в които не са проведени супервизии	Процент на услугите, в които не са проведени супервизии	Брой на услугите, в които не са проведени обучения и супервизии	Процент на услугите, в които не са проведени обучения и супервизии
ДЦ	11	4%	35	12%	10	3%
ДСХ	6	7%	19	23%	5	6%
ЗЖ	11	9%	26	20%	10	8%
ЗМБ	0	0%	0	0%	0	0%
КЦ	2	6%	3	9%	1	3%
НЖ	3	13%	4	17%	2	8%
ОЦДС	2	18%	5	45%	2	18%
ПЖ	2	6%	7	22%	1	3%
Приют	2	29%	5	71%	2	29%
ЦВН	3	19%	9	56%	2	13%
ЦНСТ	18	4%	74	14%	15	3%
ЦОП	0	0%	7	4%	0	0%

ЦСРИ	3	2%	21	11%	2	1%
ЦРДУ	0	0%	0	0%	0	0%
АП	51	19%	62	23%	39	15%
Общо	114	6%	277	15%	91	5%

Данните показват, че в значителна част от услугите липсват достатъчен брой служители по щат, което налага наемането на външни специалисти на граждански договори, за да бъдат посрещнати основните потребности на потребителите. Недостигът на кадри е особено видим в резидентните услуги и продължава да бъде едно от основните предизвикателства в системата на социалните услуги. Сред водещите фактори за текучеството са условията на труд, нивото на заплащане, възможностите за кариерно развитие и общата мотивация на служителите.

Подобряването на качеството на социалните услуги изисква системен ангажимент към развитието на човешкия ресурс. Това включва както провеждането на обучения и надграждащи форми за квалификация, така и осигуряването на регулярна и професионално обезпечена супервизия. Към момента обаче, броят на предоставените супервизии остава ограничен и далеч от препоръчителните нива, заложи в Националния класификатор на социалните услуги. По-активната роля на ръководителите на услугите в организирането на обучения и супервизии, както и в прилагането на мерки за задържане и подкрепа на персонала, е от съществено значение за устойчивостта и ефективността на предоставяната подкрепа.

4.5. Финансиране

а) Финансови параметри на услугите:

През 2024 г., в рамките на реформата в областта на социалните услуги, беше приета Националната карта на социалните услуги. Документът въвежда планиране на национално ниво, като годишният бюджет за социални услуги ще се формира на база общинските годишни планове. Финансирането ще се извършва по стандарти, определени спрямо наименованията на услугите съгласно чл. 15 от Закона за социалните услуги.

За отчетния период обаче финансирането се осъществява по утвърдените с РМС №847/28.11.2023 г. стандарти за делегираните от държавата дейности, които включват както натурални, така и стойностни показатели. В тях фигурират наименованията на центровете за комплексно предоставяне на услуги в общността, специализираните институции (ДПЛУ и ДСХ), както и асистентска подкрепа.

Поради комплексния характер на предоставянето не могат да бъдат извлечени данни за бюджетите на отделните услуги по чл. 15 от ЗСУ. Поради това анализът в настоящата секция обхваща само упоменатите типове центрове и „асистентска подкрепа“. Бюджетите на ДПЛУ не са включени в този раздел, тъй като са разгледани отделно.

Следващата таблица представя обобщени данни за основните параметри на финансирането според вида на услугите, финансирани като държавно делегирана дейност.

Таблица 60. Обобщени данни за основните параметри на финансирането според вида на услугите, финансирани като държавно делегирана дейност

Вид център/услуга	Преходен остатък от 2023 г. в лв.	Средства по стандарт за 2024 г.	Дофинансиран е в лв.	Утвърден бюджет за 2024 г. в лв.
ДЦ	15 792 658	125 611 937	702 169	144 470 661
ДСХ	14 388 895	111 708 090	356 899	123 979 477
ЗЖ	3 313 361	28 415 564	409 347	31 323 182
ЗМБ	282 712	1 510 575	76 350	1 884 998
КЦ	1 185 695	9 400 991	105 096	10 001 731
НЖ	225 259	1 612 706	24 354	1 731 517
ОЦДС	445 356	3 482 037	0	3 927 384
ПЖ	435 204	4 393 134	540 664	5 695 263
Приют	88 501	895 570	109 432	1 199 802
ЦВН	387 820	4 472 180	308 326	5 357 146
ЦНСТ	25 384 502	226 268 650	2 465 744	252 756 310
ЦОП	8 058 488	59 537 062	564 359	71 129 346
ЦСРИ	4 858 858	47 841 369	1 222 768	53 451 970
ЦРДУ	1 410 453	11 357 424	266 312	12 844 090
АП	25 472 763	128 514 773	158 656	151 968 560
Общо	101 730 525	765 022 062	7 310 476	871 721 437

Най-много средства, заложи в държавния бюджет за 2024 г., са насочени към социалните услуги, предоставяни в Центровете за настаняване от семеен тип, асистентска подкрепа и в дневните центрове. При ЦНСТ и ДСХ това се дължи основно на високата стойност на стандарта за едно място. В случая с асистентска подкрепа и дневните центрове, водещ фактор е значителният субсидиран брой места – общо над 29 000.

Приютите, звената „Майка и бебе“ и наблюдаваните жилища формират най-малък дял от общия бюджет, поради ограничения си капацитет. Увеличението на бюджетните средства за социални услуги е ежегодна тенденция, обоснована както от разширяването на броя субсидирани места, така и от нарастването на стойността на стандарта за едно място.

б) Неусвоени средства (преходни остатъци) в социални услуги, делегирана от държавата дейност:

Бюджетите за социални услуги се формират основно чрез средствата, осигурени по утвърдените финансови стандарти за съответната календарна година. Допълнителни източници на финансиране включват преходни остатъци от предходни години, дофинансиране от общински бюджети, дарения и други.

Преходните остатъци представляват неизразходвани средства, които могат да бъдат пренасочени за използване през следващата бюджетна година. По решение на общинските съвети, тези средства често се реинвестират в услугите, от чиито бюджети произхождат.

По обем преходният остатък е вторият по значимост източник на финансиране след основното бюджетиране по стандарти, изпреварвайки дофинансирането, даренията и останалите източници. Таблицата по-долу съдържа информация за размера на преходния остатък и броя на комплексите/услугите, които го отчитат.

Таблица 61. Размер на преходния остатък и броя на комплексите/услугите, които го отчитат

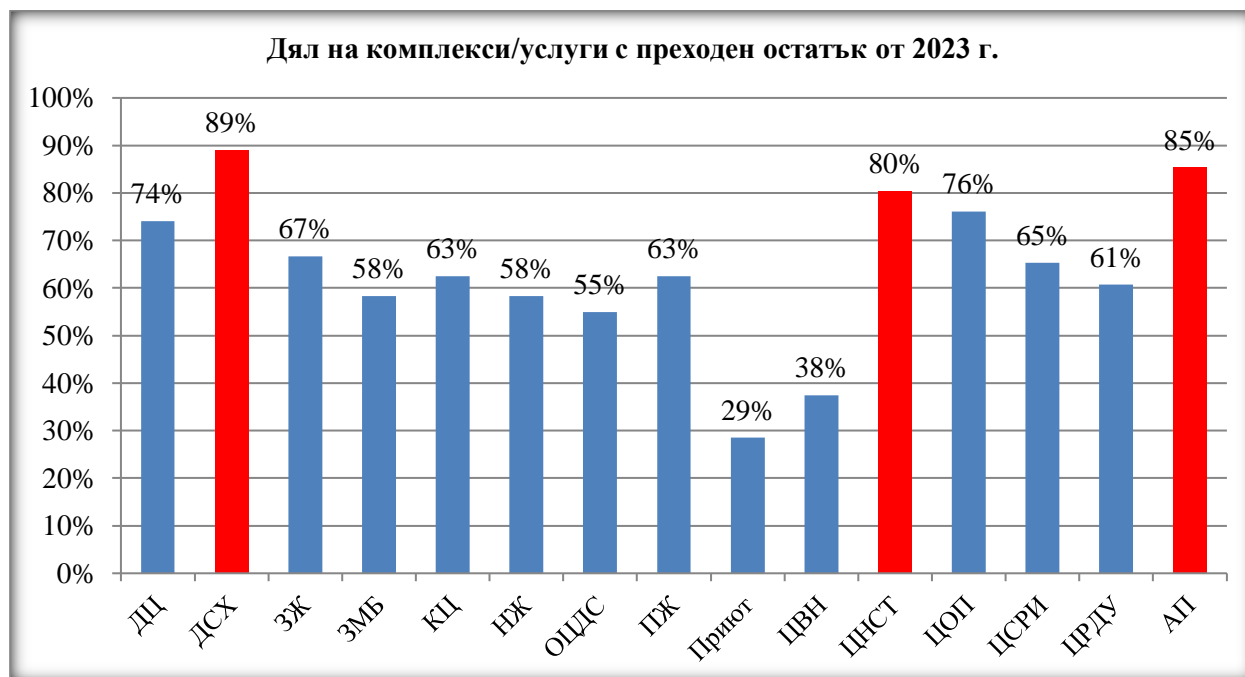
Видове центрове/услуги	Преходен остатък от 2023 г. в лв.		Брой центрове/услуги с преходен остатък	
	за 2022 г. в лв.	за 2023 г. в лв.	2022 г.	2023 г.
ДЦ	8 336 688	15 792 658	172	214
ДСХ	9 753 764	14 388 895	73	73
ЗЖ	2 258 948	3 313 361	75	86
ЗМБ	229 225	282 712	7	7
КЦ	725 932	1 185 695	15	20
НЖ	173 912	225 259	12	14
ОЦДС	132 000	445 356	1	6
ПЖ	317 942	435 204	20	20
Приют	0	88 501	0	2
ЦВН	40 484	387 820	5	6
ЦНСТ	16 052 219	25 384 502	367	411
ЦОП	5 139 380	8 058 488	117	134
ЦСРИ	3 753 561	4 858 858	121	130
ЦРДУ	607 820	1 410 453	13	17
АП	30 268 245	25 472 763	216	227
Общо	77 790 120	101 730 525	1 215	1 367

Делът на центровете и услугите с неизразходвани средства нараства от 69% (1 215 броя) през 2022 г. до 75% (1 367 броя) през 2023 г. Изключение правят звената „Майка и бебе“, домовете за стари хора и преходните жилища, при които броят на структурите с преходен остатък остава без промяна.

Сумарно за всички услуги е отчетено увеличение на натрупаните преходни остатъци с 31% спрямо предходния отчетен период. При всички комплекси се наблюдава ръст на неизразходваните средства, с изключение на асистентска подкрепа, където е регистрирано намаление с близо 5 млн. лв. Най-съществен относителен ръст е отчетен при ЦВН, ОЦДС и ЦРДУ, но общата стойност на остатъка при тях остава сравнително ниска (2 243 629 лв.).

Най-големи по размер преходни остатъци се наблюдават в структурите с най-високо финансиране – „Асистентска подкрепа“, ЦНСТ, дневните центрове и ДСХ. Това съответствие показва правопрпорционална зависимост между обема на финансиране и натрупания остатък.

Основна причина за формирането на остатъци е незаеетостта на предвидените щатни бройки. Данните за персонала показват, че именно в ЦНСТ, дневните центрове, ЦСРИ и ДСХ има най-много свободни работни места. Друг възможен фактор е непълната заетост на капацитета за потребители, което води до по-ниски разходи за издръжка – обстоятелство, особено валидно за центровете за резидентна грижа и услугите за осигуряване на подслон.



Диаграма 63. Дял на комплекси/услуги с преходен остатък от 2023 г.

Наличието на преходен остатък е индикатор за степента на усвояемост на предвидените средства. Този аспект се разглежда подробно в раздел III, където е представен анализ на разходването на бюджета от общините в качеството им на доставчици на всички социални услуги – държавно делегирана дейност на тяхна територия за 2024 г. Изследването на причините за натрупване на преходни остатъци би позволило да се идентифицират слабости в управлението на ресурсите и да се набележат мерки за по-ефективно и целесъобразно използване на публичните средства.

в) Дофинансиране:

В контекста на ежегодния анализ понятието „дофинансиране“ се отнася до осигуряването на допълнителни средства от общинския бюджет за подпомагане на социалните услуги. Причините за това могат да бъдат различни – по-високи оперативни разходи от предвидените (например за персонал, материали и др.), необходимост от основен ремонт или закупуване на дълготрайно оборудване, както и финансиране на допълнителни места за потребители или служители с цел оптимизиране на предоставяната подкрепа.

В годишните анализи на общините личи разнородно отношение към дофинансирането. В много случаи то се интерпретира като отклонение от финансовата дисциплина, а липсата му се изтъква като положителен резултат. По-рядко се срещат примери, при които дофинансирането е насочено към разширяване на обхвата на услугите и е представено в положителна светлина.

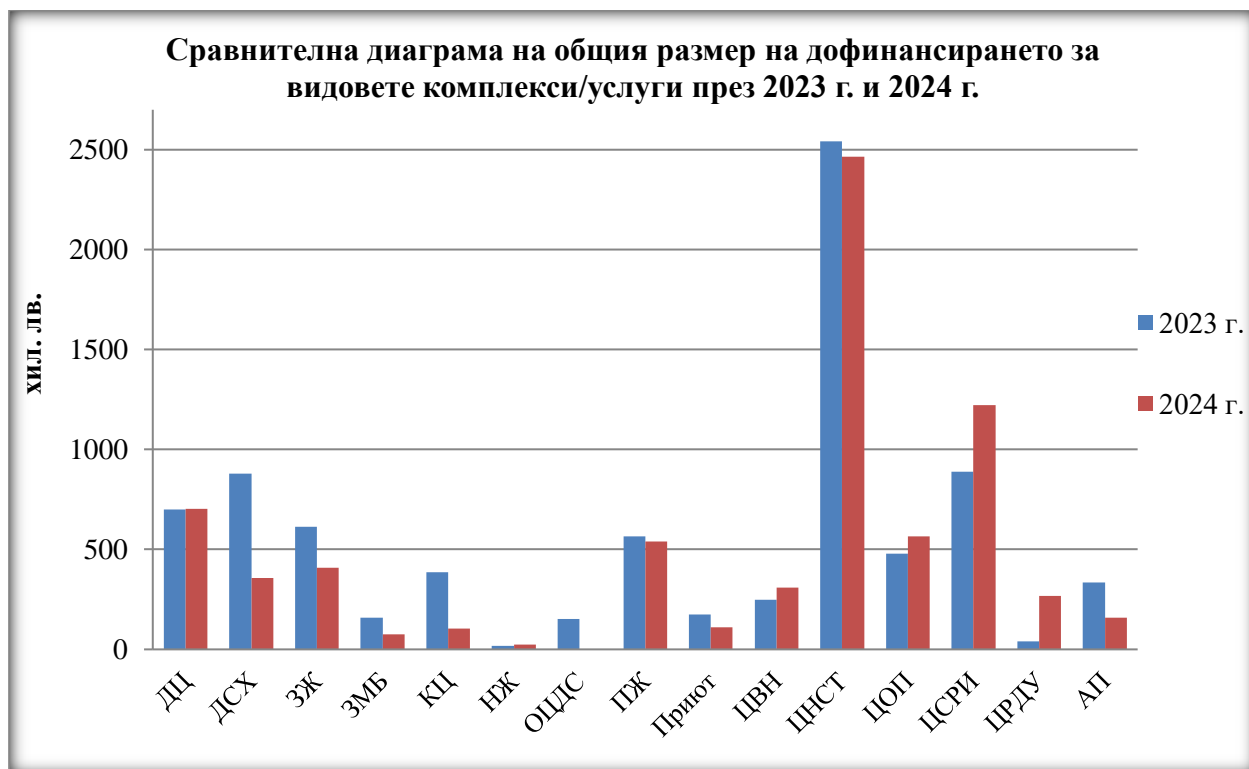
В таблицата по-долу са обобщени данни за дофинансирането на социалните услуги съгласно годишните отчети на доставчиците за 2023 г. и 2024 г.

Таблица 62. Обобщени данни за дофинансирането на социалните услуги съгласно годишните отчети на доставчиците за 2023 г. и 2024 г.

Видове центрове/услуги	Дофинансиране в лв.		Брой дофинансирани центрове/услуги	
	2023 г.	2024 г.	2023 г.	2024 г.
ДЦ	699 560	702 169	32	28
ДСХ	878 252	356 899	25	15
ЗЖ	612 728	409 347	23	19
ЗМБ	159 325	76 350	4	4
КЦ	385 853	105 096	12	7
НЖ	17 505	24 354	2	2
ОЦДС	151 403	0	1	0
ПЖ	564 829	540 664	18	18
Приют	173 876	109 432	2	3
ЦВН	248 744	308 326	8	8
ЦНСТ	2 542 499	2 465 744	70	77
ЦОП	479 031	564 359	13	19
ЦСРИ	889 556	1 222 768	27	29
ЦРДУ	40 771	266 312	4	6
АП	336 189	158 656	18	9
Общо	8 180 121	7 310 476	259	244

Размерът на отчетеното дофинансиране за 2024 г. представлява под 1% от общата стойност на финансовите стандарти, което подчертава неговата ограничена роля в осигуряването на социалните услуги. Спрямо предходната година е отчетено намаление от 12% (близо 870 хил. лв.) в общия обем на дофинансирането, както и с 1% по-малко на броя на комплексите/услугите, които са го получили.

Най-съществено е понижението при домовете за стари хора, кризисните центрове, защитените жилища и услугата „асистентска подкрепа“. Тази тенденция обаче не е еднозначна – при част от комплексите се наблюдава увеличение, като най-значим ръст е регистриран при ЦСРИ, следвани от ЦРДУ, ЦОП, ЦВН, наблюдаваните жилища и дневните центрове.



Диаграма 64. Сравнителна диаграма на общия размер на дофинансирането за видовете комплекси/услуги през 2023 г. и 2024 г.

Най-голяма част от допълнителните средства са насочени към ЦНСТ, ЦСРИ и дневните центрове – към бюджетите им е добавено общо 60% от цялото дофинансиране за отчетния период. Това се отнася до приблизително 15% от всички ЦНСТ и ЦСРИ и 10% от дневните центрове.

За сравнение, 56% от преходните жилища, всеки втори Център за временно настаняване и около една трета от звената „Майка и бебе“ също са получили дофинансиране, но в значително по-нисък общ размер.

За първата група (ЦНСТ, ЦСРИ и дневни центрове) вероятната причина е временен или локален недостиг на средства. При втората група по-вероятно става дума за структурен недостиг, свързан с недостатъчно финансиране по действащия стандарт.



Диаграма 65. Сравнителна диаграма на процентното съотношение на комплекси/услуги получили дофинансиране през 2023 г. и 2024 г.

г) Утвърден бюджет на социалните услуги държавно делегирана дейност:

Утвърденият от Общинския съвет бюджет на даден комплекс или услуга обхваща средствата по финансовия стандарт за делегирана от държавата дейност, преходния остатък (когато е наличен и включен) и евентуално дофинансиране от общинския бюджет. В рамките на бюджетната година е възможна и последваща актуализация.

В таблицата по-долу са представени данни за утвърдените бюджети на центрoвете за комплексно предоставяне на социални услуги за 2023 и 2024 г., съгласно подадената информация в годишните отчети.

Таблица 63. Процентен дял на средствата за издръжка на комплексно предоставяните социални услуги спрямо 2023 г.

Видове центрове/услуги	Утвърден бюджет в лв.		% на увеличение
	2023 г.	2024 г.	
ДЦ	90 764 400	144 470 661	59%
ДСХ	97 630 733	123 979 477	27%
ЗЖ	24 037 936	31 323 182	30%
ЗМБ	1 510 678	1 884 998	25%
КЦ	7 367 284	10 001 731	36%
НЖ	1 153 723	1 731 517	50%
ОЦДС	1 210 790	3 927 384	224%
ПЖ	4 239 937	5 695 263	34%
Приют	500 239	1 199 802	140%

ЦВН	3 498 893	5 357 146	53%
ЦНСТ	185 206 275	252 756 310	36%
ЦОП	44 359 629	71 129 346	60%
ЦСРИ	38 610 855	53 451 970	38%
ЦРДУ	7 673 663	12 844 090	67%
АП	87 284 723	151 968 560	74%
Общо	595 049 758	871 721 437	46%

Отчетено е увеличение на средствата за всички центрове и услуги, финансирани като държавно делегирана дейност. Това нарастване се обуславя основно от три фактора. Първо, общото увеличение на стандартите за финансиране на едно място, което засяга всички услуги. Типични примери са домовете за стари хора, защитените и наблюдаваните жилища, при които е налице ръст на бюджета въпреки намаления брой субсидирани места. Второ, при някои услуги се наблюдава увеличение на натуралния показател – т.е. броят на финансираните места. Най-ясно това се откроява при ОЦДС и приютите, които отчитат най-висок ръст на средствата в рамките на една година, съчетан със значителен дял на новоразкрити места – съответно 81% и 15%. Третият фактор е размерът на преходния остатък, включен в бюджета за 2024 г. Най-силно влияние се отчита при асистентската подкрепа, където преходният остатък представлява 20% от средствата по стандарт, както и при звената „Майка и бебе“ – със съответен дял от 19%.

Дофинансирането от общинския бюджет (под 1% от общата стойност на определените средства от държавния бюджет) и даренията (приблизително 2 млн. лв. или 0.3%, по данни от общинските анализи) имат слабо влияние върху общия бюджет. В повечето случаи отчетеното увеличение се дължи на съвкупност от горепосочените фактори.

д) *Съотношение на средствата за възнаграждения на служителите спрямо средствата за издръжка:*

Показателят отразява относителната тежест на разходите за човешки ресурс спрямо разходите за материална издръжка в рамките на функционирането на конкретна услуга или комплекс. В таблицата са представени данни, предоставени от доставчиците на социални услуги – държавно делегирана дейност, относно дела на средствата за възнаграждения от общо изразходваните средства за 2023 и 2024 г.

Таблица 64. Процентно съотношение на изразходените средства спрямо средствата за възнаграждения за 2023г. и 2024 г.

Вид център/услуга	Среден дял на средствата за възнаграждения от всички разходвани средства		Дял на средствата за възнаграждения на служителите от всички разходвани средства	Брой услуги в зависимост от дела на средствата за възнаграждения през 2024 г.
	2023 г.	2024 г.		
ДЦ	71%	71%	до 70%	139

			71%-80%	85
			над 80%	65
ДСХ	65%	67%	до 70%	50
			71%-80%	31
			над 80%	1
ЗЖ	70%	71%	до 70%	64
			71%-80%	46
			над 80%	19
ЗМБ	76%	75%	до 70%	3
			71%-80%	5
			над 80%	4
КЦ	74%	75%	до 70%	7
			71%-80%	15
			над 80%	10
НЖ	69%	66%	до 70%	16
			71%-80%	6
			над 80%	2
ОЦДС	63%	74%	до 70%	6
			71%-80%	0
			над 80%	5
ПЖ	75%	76%	до 70%	10
			71%-80%	10
			над 80%	12
Приют	69%	74%	до 70%	3
			71%-80%	2
			над 80%	2
ЦВН	74%	73%	до 70%	7
			71%-80%	4
			над 80%	5
ЦНСТ	70%	71%	до 70%	246
			71%-80%	192
			над 80%	73
ЦОП	75%	75%	до 70%	62
			71%-80%	53
			над 80%	61
ЦСРИ	76%	77%	до 70%	59
			71%-80%	52
			над 80%	88
ЦРДУ	74%	72%	до 70%	10
			71%-80%	9
			над 80%	9

АП	91%	91%	до 70%	11
			71%-80%	31
			над 80%	224
Общо	73%	75%		1814

За трета поредна година се наблюдава нарастване на дела на средствата за възнаграждения спрямо разходите за издръжка. Тази устойчива тенденция може да се обясни с повишаването на минималната работна заплата, както и с привеждането на възнагражденията в съответствие с Наредбата за стандартите за заплащане на труда на служителите в социалните услуги, финансирани от държавния бюджет. Допълнително влияние оказва и практиката на изплащане на възнаграждения над минималния нормативно определен размер с цел задържане и привличане на специалисти – фактор, който се отразява в по-високата относителна тежест на разходите за труд.

Данните сочат плавно увеличение, като отклоненията се движат в рамките на 3%. Изключения от тази динамика са отчетени при приютите (ръст от 5%) и ОЦДС (ръст от 10%). В първия случай увеличението е резултат от разкриване на нови приюти с назначен персонал, но с по-ниски текущи разходи, поради незапълнен капацитет. При ОЦДС повишението се дължи на преминаването от проектно към държавно финансиране, което води до изравняване на съотношението с ЦОП – сходни по предмет на дейност центрове, предоставящи почасово идентични социални услуги по чл. 15 от ЗСУ за близки целеви групи.



Диаграма 66. Процентно съотношение на комплекси/услуги ДДД спрямо дял на средствата за възнаграждения от всички разходвани средства

Най-висок дял на разходите за възнаграждения се отчита при наблюдаваните жилища (67%) и домовете за стари хора (61%), където до 70% от бюджета е насочен към персонал. Във втората група – с дял, близък до средния за страната (между 70% и 80%) – попадат 47% от кризисните центрове и 42% от звената „Майка и бебе“. Третата категория, с най-високи дялове на средствата за възнаграждения, включва 84% от звената за „асистентска подкрепа“, 46% от ОЦДС и 44% от ЦСРИ.

Данните ясно показват връзка между характера на предлаганите услуги и относителния дял на разходите за персонал. При услугите, осигуряващи „резидентна

грижа“ – като ЦНСТ, ДСХ и наблюдаваните жилища, където се предоставя 24-часово обслужване – делът на възнагражденията обичайно остава под 71%. В тези случаи относителната тежест на разходите за издръжка и поддръжка на материалната база е по-висока.

При услугите с почасово предоставяне на подкрепа, в които основен ресурс е човешкият фактор, делът на възнагражденията е по-висок, тъй като ефективността е пряко обвързана с наличието на достатъчен брой квалифицирани специалисти в различни направления.

Комплексите предоставящи „осигуряване на подслон“, като кризисни центрове, звена „Майка и бебе“, приюти и Центрове за временно настаняване, поддържат съотношение между възнаграждения и издръжка, близко до средното за всички услуги. Това може да се обясни с по-ниските изисквания към специализираната среда, предвид краткосрочния характер на ползване, в сравнение с резидентната грижа.

Най-висок дял на възнагражденията от бюджета – средно 91% – е отчетен при асистентската подкрепа, която се предоставя в домашна среда и изисква минимални разходи за издръжка. Само 11 звена, предоставящи тази услуга, отчитат дял на възнагражденията под 70%, което вероятно е резултат от еднократни разходи за скъпо оборудване – като моторни превозни средства или компютърни конфигурации.

е) Вътрешен контрол и мониторинг / Програма за развитие на качеството:

Според данните от годишните отчети, вътрешен контрол и мониторинг е осъществен в 94,8% от социалните услуги, финансирани от държавния бюджет (1720 услуги). Останалите 5,2% (94 услуги) са декларирали, че не са извършвали такава дейност.

Детайлното разпределение по видове социални услуги е представено в следващата таблица, като са включени както абсолютните стойности, така и относителният дял на извършения вътрешен контрол и мониторинг.

Таблица 65. Брой на услугите с осъществен вътрешен контрол и мониторинг с включени абсолютни стойности и относителен дял

Вид център/услуга	Общ брой центрове/услуги	Извършен вътрешен контрол и мониторинг	Не е извършван вътрешен контрол и мониторинг	Процент на услугите с извършен контрол и мониторинг
АП	266	251	15	94,36%
ДЦ	289	273	16	94,46%
ДСХ	82	76	6	92,68%
ЗЖ	129	124	5	96,12%
ЗМБ	12	12	0	100%
КЦ	32	30	2	93,75%
НЖ	24	21	3	87,50%
ОЦДС	11	6	5	54,55%
ПЖ	32	30	2	93,75%
Приют	7	6	1	85,71%

ЦВН	16	14	2	87,50%
ЦНСТ	511	493	18	96,48%
ЦОП	176	161	15	91,48%
ЦРДУ	28	28	0	100%
ЦСРИ	199	195	4	97,99%
Общо	1 814	1 720	94	94,82%

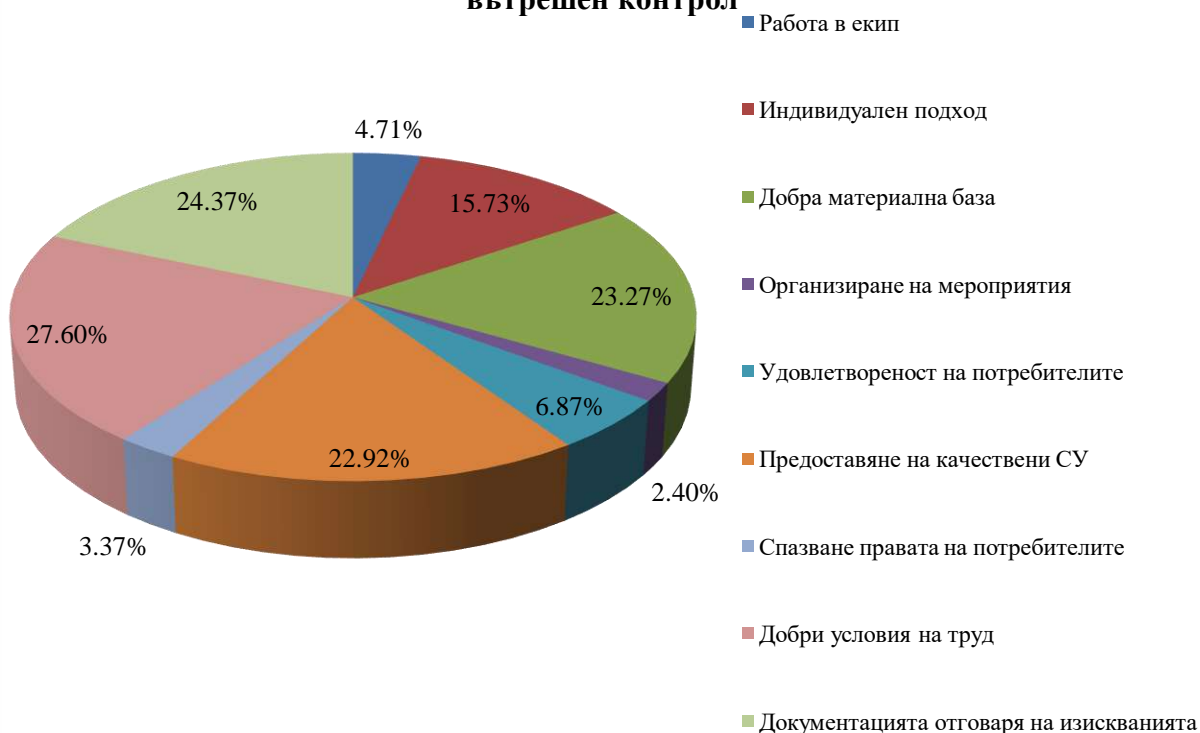
От данните в таблицата се наблюдава, че само при услугите „Звено „Майка и бебе“ и „Център за работа с деца на улицата“ е отчетено 100% изпълнение на изискванията за провеждане на вътрешен контрол и мониторинг. В противоположния край на спектъра е услугата „Общностен център за деца и семейства“, където едва 54,6% от доставчиците са декларирали извършване на такава дейност.

Въз основа на извършения периодичен и годишен вътрешен контрол, доставчиците са посочили идентифицирани силни и слаби страни в предоставяните услуги.

По отношение на силните страни, 98,2% от доставчиците (1 781 от общо 1 814) са предоставили отговор, като общият брой посочени примери възлиза на 2 168. Доставчиците са имали възможност да посочат повече от един елемент. Отговорите са обобщени в девет основни категории. Най-често се посочват:

- Ефективност и качество на предоставяната услуга – 497 отговора, свързани със спазване на стандартите за качество, системен вътрешен контрол и добра управленска организация;
- Индивидуален подход спрямо потребителите – 341 отговора, акцентиращи върху съобразяване на подкрепата с конкретните потребности;
- Добри условия на труд – 350 отговора, включващи наличието на квалифициран персонал, дългогодишен опит, обучения и супервизия;
- Добра материална база – 295 отговора, отбелязващи безопасна, оборудвана и подкрепяща среда, близка до семейната;
- Коректна и пълна документация – 309 отговора, удостоверяващи съответствие с нормативните изисквания;
- Удовлетвореност на потребителите – 149 отговора, свързани с липса на оплаквания, добра комуникация и положителна обратна връзка;
- Спазване на правата на потребителите – 73 отговора;
- Добра екипна работа и организация – 102 отговора;
- Организиране на съпътстващи дейности (екскурзии, празници и др.) – 52 отговора.

Процентно съотношение на идентифицираните от доставчиците силни страни в услугите, след извършения периодичен и годишен вътрешен контрол

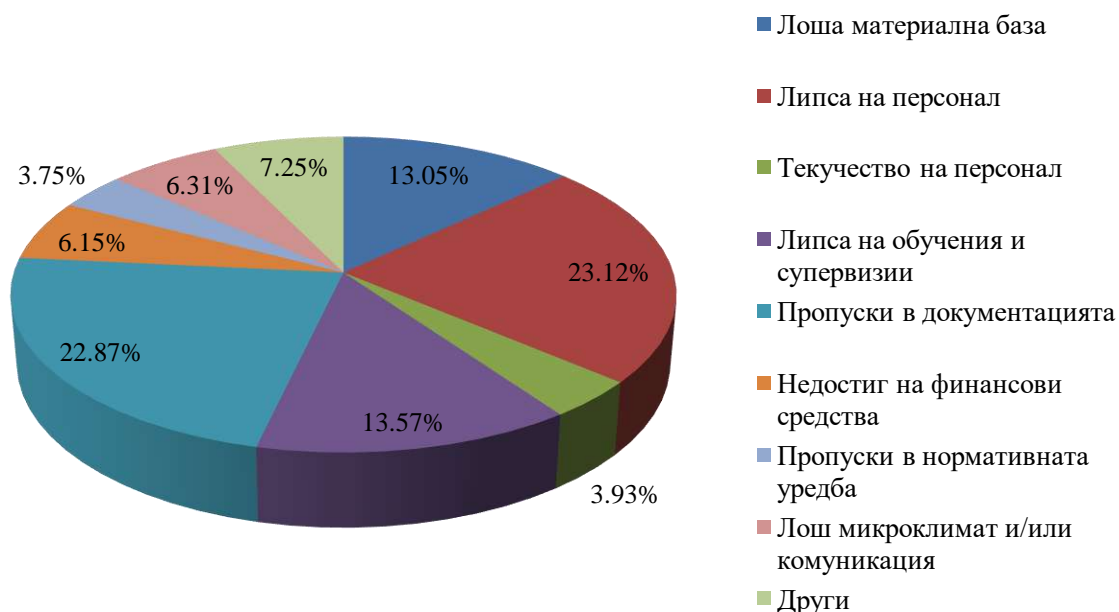


Диаграма 67. Процентно съотношение на идентифицираните от доставчиците силни страни в услугите, след извършения периодичен и годишен вътрешен контрол

Отговори относно идентифицирани проблеми, пропуски и слабости в предоставяните социални услуги са подадени от 97,9% от доставчиците (1 776 от общо 1 814). Половината от тях (896 доставчици или 50,5%) са посочили, че не установяват слаби страни в дейността си. Останалите 880 доставчици (49,6%) са отбелязали един или повече конкретни дефицити, като общият брой на получените отговори възлиза на 1 172. Те са обобщени в девет основни категории:

- Липса на персонал, доброволци и стажанти – 271 отговора;
- Проблеми или пропуски в документацията – 268 отговора;
- Недостатъчна материална база и/или неподходяща инфраструктура (вкл. липса на достъпна среда) – 153 отговора;
- Липса на обучения и супервизии – 159 отговора;
- Недостиг на финансови средства – 72 отговора;
- Лош микроклимат и/или недостатъчна координация с други институции – 74 отговора;
- Високо текучество на персонала – 46 отговора, основно поради натоварване и ниско заплащане;
- Пропуски в нормативната уредба – 44 отговора;
- Други – 85 отговора, включително незапълнен капацитет, тежко състояние на потребителите, организационни затруднения, неспазване на работен график и др.

Процентно съотношение на идентифицираните от доставчиците слаби страни в услугите, след извършения периодичен и годишен вътрешен контрол



Диаграма 68. Процентно съотношение на идентифицираните от доставчиците слаби страни в услугите, след извършения периодичен и годишен вътрешен контрол

Обратната връзка представлява ключов инструмент за оценка на удовлетвореността на потребителите и техните близки от предоставяните социални услуги. Такава форма на проучване е реализирана от 96,5% от доставчиците (1 751 услуги), финансирани със средства от държавния бюджет. Едва 3,5% (63 услуги) не са провеждали подобно проучване.

Таблица 66. Обратна връзка с потребителите и техните близки

Вид център/услуга	Общ брой центрове/услуги	Извършвана обратна връзка с потребителите и/или близките (брой услуги)	Не е извършвана обратна връзка (брой услуги)	Процент на услугите с извършвана обратна връзка с потребителите и/или близките
АП	266	265	1	99,62%
ДЦ	289	285	4	98,62%
ДСХ	82	81	1	98,78%
ЗЖ	129	125	4	96,90%
ЗМБ	12	11	1	91,67%
КЦ	32	31	1	96,88%
НЖ	24	22	2	91,67%
ОЦДС	11	9	2	81,82%
ПЖ	32	27	5	84,38%
Приют	7	7	0	100%
ЦВН	16	16	0	100%
ЦНСТ	511	475	36	92,95%

ЦОП	176	171	5	97,16%
ЦРДУ	28	28	0	100%
ЦСРИ	199	198	1	99,50%
Общо	1 814	1 751	63	96,53%

Данните показват висока степен на ангажираност на доставчиците към провеждането на обратна връзка с потребителите и/или техните близки. В 96,5% от всички социални услуги, финансирани със средства от държавния бюджет, е отчетено прилагане на тази практика. Особено висок е дялът при услугите „Асистентска подкрепа“, „Дневен център“ и „Дом за стари хора“, където над 98% от звената са събирали мнение от потребителите. Макар и с по-ниски стойности, дялът остава значителен и при останалите видове услуги – между 90% и 97%. Това е ясен индикатор за усилията на доставчиците да следят удовлетвореността на потребителите и за потенциала на тази практика да служи като основа за вътрешно усъвършенстване на предлаганата подкрепа.

IV. ГОДИШНИ АНАЛИЗИ НА ОБЩИНИТЕ

1. Отчетна кампания – 2025 г.

Годишните анализи, предоставяни от общините, представляват един от трите основни източника на информация, използвани при изготвяне на ежегодния анализ на състоянието и ефективността на социалните услуги. Те се предоставят в изпълнение на чл. 113, ал. 2 от ЗСУ и включват обобщена оценка за всички социални услуги – делегирана от държавата дейност, които се реализират на съответната територия. Анализите съдържат обобщена оценка за обхват на дейностите, ефективност и въздействие върху местната общност, прилагани механизми за контрол и мониторинг, възлагане на управлението на частни доставчици, събираемост на потребителски такси и други.

Получената информация е важна, тъй като съдържа оценката и анализа на всяка община за локалното състояние на социалните услуги и тяхното функциониране. Анализите предоставят данни за идентифициране на общото и специфичното в различните райони, като по този начин се подпомага формулирането на целенасочени и ефективни политики и стратегии за подобряване на социалните услуги. Чрез получената информация може да се оцени текущото състояние, да се очертае положителното, да се разкрият проблемни области, както и да се разработят препоръки за повишаване на качеството и достъпността на социалните услуги в цялата страна.

Постъпването на годишните анализи от общините по месеци и години е показано в следващата таблица:

Таблица 67. Брой на постъпилите годишни анализи от общините по месеци за периода 2023 г. – 2025 г.

Месец / Година	2023 г.	2024 г.	2025 г.
Февруари	1	2	5
Март	3	29	32
Април	158	192	198
Май	103	42	30

През 2025 г., в рамките на регламентирания срок – до 30 април, бяха получени 235 от очакваните 265 анализа от общините.

2. Общ преглед на социалните услуги на местно ниво

2.1. Постигнати резултати при предоставянето на социалните услуги от общините

Съществен елемент от анализа на състоянието и ефективността на социалните услуги във всяка община представлява обобщената информация относно постигнатите резултати при предоставянето им. С цел да се осигури възможност за по-обхватна и достоверна картина, в утвърдения образец на годишния анализ не са включени предварително зададени отговори или ограничени формулировки, което дава свобода на общините да опишат своя подход и наблюдения.

Във всички 265 постъпили анализа е включена информация по тази точка, като три от общините не предоставят отговор по същество, а се ограничават с формално описание на вид, брой и адрес на социалните услуги. Разнообразието на съдържанието и стиловете

на представяне в останалите анализи е показателно за проявен ангажимент и сериозен подход от страна на доставчиците.

Най-общо предоставената информация може да бъде структурирана в две основни направления:

- Резултати, свързани с управлението и администрирането на социалните услуги;
- Резултати, постигнати в работата с потребителите.

Към първата категория се отнасят:

- Актуализация на вътрешната документация на услугите и общината – фигурира в 66% от анализите;
- Постигнато професионално развитие на персонала чрез провеждане на обучения и супервизии – среща се в 46% от анализите;
- Общо повишаване на качеството на предоставяните социални услуги – отбелязано от 44% от общините;
- Подобряване на специализираната среда чрез ремонти и/или обновяване на оборудването – описано в 26% от анализите;
- Реализирани партньорства с други социални услуги, със социални, образователни, здравни и др. институции и организации – 16% от общините го извеждат като резултат;
- Прилагане на нови подходи и практики – присъства в 9% от анализите;
- Осигурена медицинска грижа, улесняване достъпа до медицинска помощ – в 8% от анализите;
- Реализирани дейности по проекти – споменава се в 5% от анализите.

Към втората категория се отнасят:

- Подобрени умения (30%) и качество на живот на потребителите (37%) или общо 67% от общините акцентират на този резултат;
- Отчетена удовлетвореност сред потребителите – отчита се от 59% от общините, като 10% са описали изградената система за обратна връзка с потребителите;
- Превенция на институционализацията и/или преодоляване на социалната изолация на потребителите – присъства в 50% от анализите.

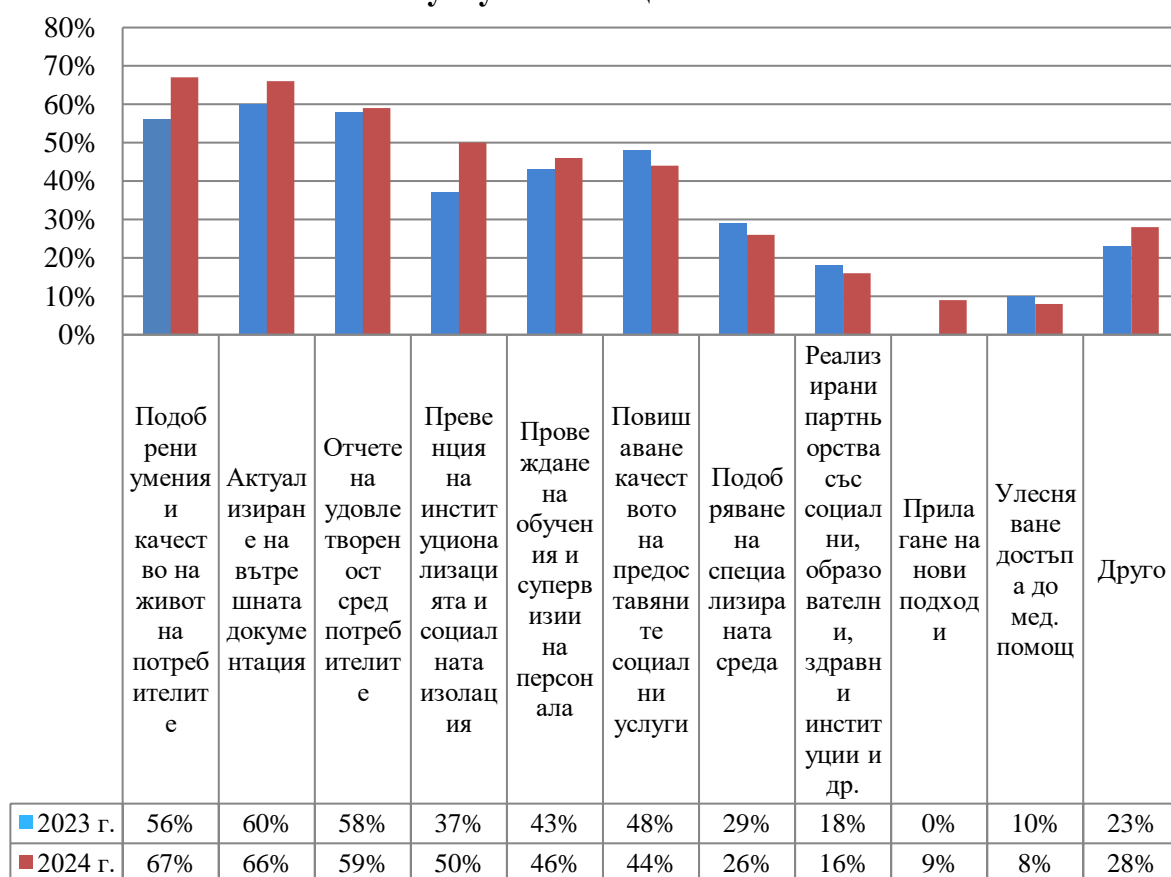
Извън тези категории са дадени сравнително по-рядко и следните отговори:

- Обслужени потребители над определения максимален брой в някои социални
- услуги (асистентска подкрепа, ЦСРИ, ЦОП, дневни центрове), предвид почасовото им ползване – в 8% от анализите;
- Разкрити са нови услуги или е увеличен капацитетът на съществуващите – в 6% от анализите;
- Създаване на заетост на уязвими групи от населението като ефект от разкрити нови работни места в услугите – в 4% от анализите и др.

Таблица 68. Обобщена информация относно постигнатите резултати при предоставянето на социалните услуги от общината – проценти от общините за съответния район (сборът от процентите надхвърля 100%, тъй като е даван повече от един отговор)

Отговор:	Район за планиране						За стра нат а
	Северозападен	Северен централен	Североизточен	Югоизточен	Южен централен	Югозападен	
Подобрени умения и качество на живот на потребителите	75%	56%	74%	55%	76%	63%	67%
Актуализиране на вътрешната документация, спазване на нормативната уредба	59%	81%	83%	64%	67%	52%	66%
Отчетена удовлетвореност сред потребителите	49%	67%	83%	55%	60%	50%	59%
Превенция на институционализацията и/или преодоляване на социалната изолация на потребителите	59%	39%	31%	52%	59%	50%	50%
Постигнато професионално развитие на персонала чрез провеждане на обучения и супервизии	45%	47%	26%	52%	53%	46%	46%
Повишаване качеството на предоставяните социални услуги	29%	56%	40%	64%	41%	44%	44%
Подобряване на специализираната среда (ремонт, оборудване)	29%	47%	9%	33%	24%	17%	26%
Реализирани партньорства с други соц. услуги, със социални, образователни, здравни институции и др.	10%	25%	11%	18%	19%	15%	16%
Прилагане на нови подходи и практики	12%	8%	6%	15%	5%	10%	9%
Осигурена медицинска грижа, улеснен достъп до мед. помощ	12%	0%	14%	6%	9%	8%	8%
Друго (повишаване търсенето на услугите, разкрити нови услуги, заетост, проекти)	27%	25%	34%	24%	31%	23%	28%

Постигнати резултати при предоставянето на социални услуги от общината



Диаграма 69. Сравнителна графика на постигнатите резултати при предоставянето на социалните услуги от общините през 2023 г. и 2024 г. – процент от общините дали съответния отговор

В анализите за 2024 г. общините по-често, в сравнение с 2023 г., акцентират върху подобрените умения и качеството на живота на потребителите, превенцията на институционализацията и привеждането на документацията в съответствие с нормативните изисквания. В 24 анализа се откроява насоченост към развитие на услугите чрез прилагане на нови подходи, дейности и практики. Отчита се нарастващ брой общини, които предоставят по-изчерпателна информация и разглеждат по-широк кръг от аспекти, свързани с предоставянето на социални услуги. Същевременно се наблюдава намаление в броя на анализите, съдържащи еднословни или ограничени по обхват отговори – от 16 през 2023 г. на 9 през 2024 г.

2.2. Резултати от осъществения контрол и мониторинг на качеството и ефективността

Неразделен елемент от цялостната картина на състоянието на социалните услуги са резултатите от контрола и мониторинга, осъществявани от общините по отношение на качеството и ефективността. Анализът на отчетените резултати в тази област се базира на данни от годишните анализи на 263 общини, като две от тях не са предоставили информация по това направление.

Предоставените отговори, събрани чрез открит въпрос, са разнообразни по съдържание и формулировка, но могат да бъдат обобщени в две основни групи: механизми за осъществяване на контрол и мониторинг и резултати от проведените

дейности. В по-голямата част от анализите общините описват формите, честотата и процедурите, чрез които извършват контрол и мониторинг на социалните услуги:

- Чрез проверки на място и приемане на отчети (83%) – включително вътрешен контрол от ръководителя на услугата или комплекса (26%);
- Чрез редовни срещи между общински служители и ръководителите на услугите и методическата подкрепа, която оказва общината – 55% от общините;
- Чрез обратна връзка от потребителите (48%) като 7% подчертават, че няма регистрирани жалби и сигнали от потребители или техните близки.

Втората насока, в която могат да се обобщят голяма част от отговорите са конкретните резултати следствие на осъществения контрол и мониторинг:

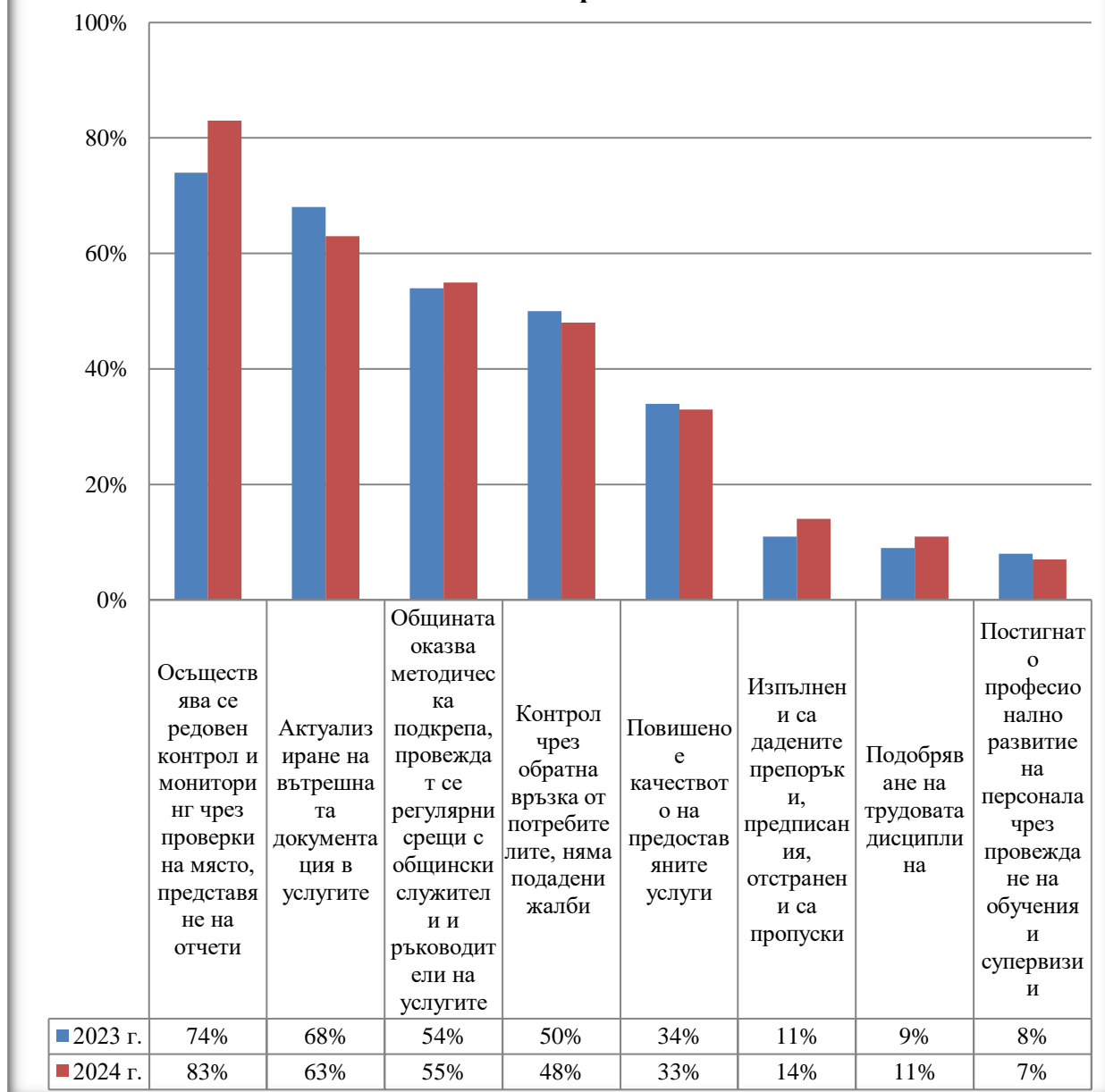
- Актуализация на вътрешната документация на услугите – описана в 63% от анализите на общините, като 23% са заявили, че са „спазени всички действащи критерии и стандарти“ при предоставянето на услугите;
- Повишаване на качеството на предоставяните социални услуги като резултат от контролната дейност – отчита се в 33% от анализите;
- Изпълнение на дадените препоръки, предписания, отстраняване на пропуски – среща се в 14% от анализите;
- Подобряване на трудовата дисциплина – в 11%;
- Постигнато професионално развитие на персонала чрез провеждане на обучения и супервизии – посочено в 7% от анализите.

Таблица 69. Обобщена информация относно постигнатите резултати при предоставянето на социалните услуги от общината – проценти от общините за съответния район (сборът от процентите надхвърля 100%, тъй като е даван повече от един отговор)

Отговор:	Район за планиране						За страната
	Северо западен	Северен централен	Северозточен	Югоизточен	Южен централен	Югозападен	
Осъществява се редовен контрол и мониторинг чрез проверки на място, представяне на отчети	96%	75%	83%	52%	98%	77%	83%
Актуализиране на вътрешната документация в услугите, спазени са всички действащи критерии и стандарти	57%	78%	71%	85%	59%	44%	63%
Общината оказва методическа подкрепа, провеждат се регулярни срещи с общински служители и	47%	47%	43%	64%	57%	67%	55%

ръководители на услугите							
Контрол чрез обратна връзка от потребителите, няма подадени жалби	55%	53%	49%	30%	52%	44%	48%
Повишено е качеството на предоставяните услуги	27%	31%	31%	45%	31%	35%	33%
Изпълнени са дадените препоръки, предписания, отстранени са пропуски	10%	14%	20%	24%	12%	12%	14%
Подобряване на трудовата дисциплина	8%	14%	9%	21%	9%	8%	11%
Постигнато професионално развитие на персонала чрез провеждане на обучения и супервизии	2%	17%	6%	9%	5%	6%	7%

Резултати от осъществения от общината контрол и мониторинг на качеството и ефективността



Диаграма 70. Сравнителна графика на резултатите от осъществения контрол и мониторинг на качеството и ефективността – проценти от общините за 2023 г. и 2024 г.

Сравнителният преглед на данните показва, че не се наблюдават съществени промени нито във вариациите на предоставените отговори, нито в тяхната честота, с която фигурират в анализите. В по-голямата част от случаите фокусът остава върху периодичността, процеса и формите на осъществяване на контролната и мониторингова дейност. Делът на тези отговори бележи нарастване с 9% спрямо предходната година.

Освен възможността за отговори в свободна форма от общините се изисква и представяне на количествени данни, свързани с броя на извършените проверки, констатираните пропуски, дадените предписания и степента на тяхното изпълнение.

Таблица 70. Информация за брой извършени проверки, констатирани пропуски, дадени и изпълнени препоръки за 2023 г. и 2024 г.

Година	Брой извършени проверки	Брой констатирани пропуски/нарушения	Брой издадени препоръки/предписания	Брой изпълнени препоръки/предписания
2023 г.	3 528	977	1 169	1 099
2024 г.	3 405	1 052	1 274	1 181

Обобщените данни в таблицата за 2024 г. са предоставени от 228 общини, като 37 не посочват конкретни количествени стойности. В 69 от анализите е отчетено, че при осъществяване на контрола и мониторинга са констатирани пропуски или нарушения. Най-висок е техният брой в Северозападен район за планиране – 225 случая.

Общо 83 общини са издали препоръки или предписания за отстраняване на установените пропуски, като при 15 от тях липсва информация за точния брой на нарушенията, но е отчетен броят на дадените предписания. Само 95 от препоръките, предоставени от 17 общини (7%), остават неизпълнени към момента на отчитане, като следва да се има предвид, че част от сроковете за изпълнение могат да излизат извън рамките на отчетната 2024 година.

Сравнението с данните от 2023 г. показва, че въпреки по-ниския брой осъществени проверки, се отчита нарастване в броя на констатираните пропуски, както и в обема на издадените и изпълнени препоръки и предписания.

3. Достъпност на социалните услуги на общинско ниво

Според информацията от годишните анализи, 264 общини са предприели действия за осигуряване и подобряване на достъпа до социалните услуги на своята територия. Най-често предприетите мерки са насочени към повишаване на информираността сред потенциалните потребители, като за целта се използват различни информационни канали, основно в онлайн пространството и чрез медиите.

Публикуване на информация на интернет страницата на общината или на съответния доставчик е отчетено в 78% от анализите. Профилите на социалните услуги в социалните мрежи се посочват като използван канал в 48% от случаите, а разпространение на информация чрез медии (включително местни уебсайтове, радиа, телевизии и печатни издания) е отбелязано в 18% от анализите.

Близо 71% от общините акцентират върху активната роля на своите служители при осигуряването на достъп до социалните услуги. Сред посочените дейности са: предоставяне на информация на място в сградите на общините, провеждане на изнесени приемни в по-малките населени места, участие в мобилни групи съвместно със служители на социални услуги, както и разкриване на фронт-офиси по проекти, финансирани от европейски програми. Кметовете и кметските заместници също често изпълняват посредническа роля, особено в по-отдалечени и слабо населени райони.

Традиционните канали за популяризиране също остават широко използвани – близо всяка втора община посочва разпространение на информационни материали на хартиен носител (брошури, флаери, листовки, календари). Някои общини допълнително отбелязват и използването на брандирани артикули – тениски, химикалки, както и визуална идентификация върху транспортните средства на услугите.

Физическият достъп до социалните услуги се коментира в 43% от анализите. Посочени са примери за наличие на обществен транспорт с добра достъпност, изградени помощни съоръжения за хора с увреждания и организиране на специализиран превоз до мястото на предоставяне на услугата.

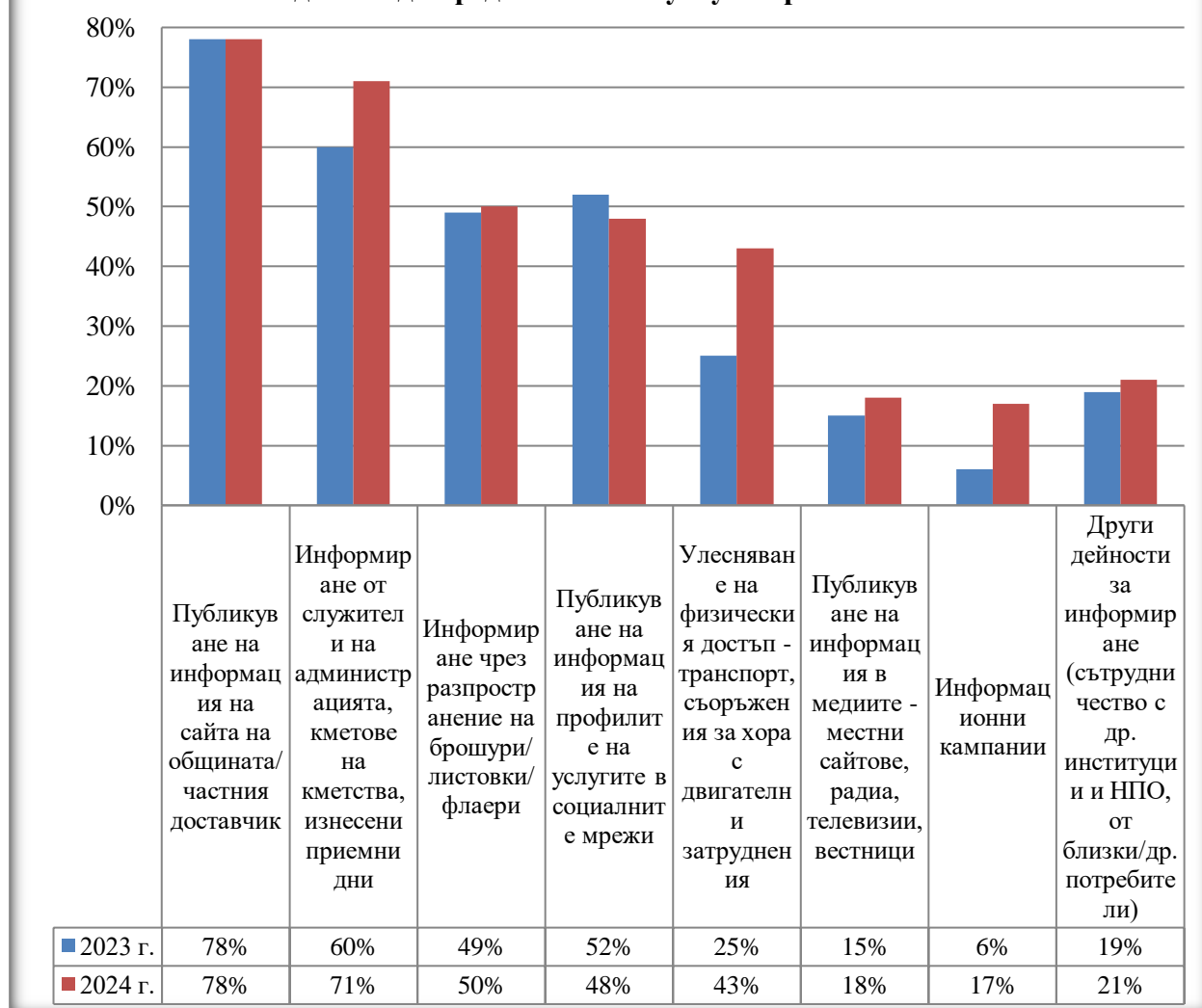
Допълнителни дейности, насочени към улесняване на достъпа, включват провеждане на информационни кампании (17%), партньорства с институции като болници, читалища, училища и неправителствени организации (12%), както и използване на мрежата от настоящи потребители и техните близки за разпространение на информация.

3.1. Осъществени дейности за осигуряване на достъп до предоставяните услуги

Таблица 71. Отговори по райони за планиране - проценти от общините за съответния район (сборът от процентите надхвърля 100%, тъй като са давани повече от един отговор)

Отговор:	Район за планиране						За страната
	Северозападен	Северен централен	Североизточен	Югоизточен	Южен централен	Югозападен	
Публикуване на информация на сайта на общината/частния доставчик	75%	83%	80%	82%	84%	67%	78%
Информирание от служители на администрацията, кметове на кметства, изнесени приемни дни	82%	61%	86%	91%	74%	40%	71%
Информирание чрез разпространение на брошури/листовки/флаери	41%	56%	51%	58%	53%	46%	50%
Публикуване на информация на профилите на услугите в социалните мрежи	49%	50%	46%	58%	45%	46%	48%
Улесняване на физическия достъп - транспорт, съоръжения за хора с двигателни затруднения	35%	36%	34%	52%	48%	48%	43%
Публикуване на информация в медиите - местни сайтове, радиа, телевизии, вестници	18%	28%	23%	21%	9%	17%	18%
Провеждане на информационни кампании	18%	22%	11%	24%	17%	12%	17%
Други дейности за информирание (сътрудничество с други институции и НПО, от близки/други потребители)	16%	25%	17%	21%	26%	21%	21%

Сравнителна графика на осъществените дейности за осигуряване на достъп до предоставяните услуги през 2023 г. и 2024 г.



Диаграма 71. Сравнителна графика на осъществените дейности за осигуряване на достъп до предоставяните услуги през 2023 г. и 2024 г.

Би могла да се очертае положителна тенденция към разширяване на активните действия от страна на общините по отношение на информирането и предлагането на социални услуги на нуждаещите се лица, спрямо предходната година. По-често се отбелязват усилия за улесняване на физическия достъп до услугите, както и за повишаване на информираността на населението чрез активната ангажираност на общинските служители и организирането на информационни кампании. Тези подходи отразяват стремежа социалните услуги да достигнат до потенциалния потребител, а не обратното – той да търси достъп до тях.

4. Финансова отчетност и контрол при управлението на социалните услуги на общинско ниво

4.1. Механизми за осъществяване на контрол върху разходването на средства

В контекста на финансовото управление на социалните услуги общините акцентират основно върху прилаганите механизми за контрол и отговорните структури и длъжностни лица, ангажирани с процеса. Задължението за осъществяване на контрол върху разходването на средства от социалните услуги с държавно финансиране се

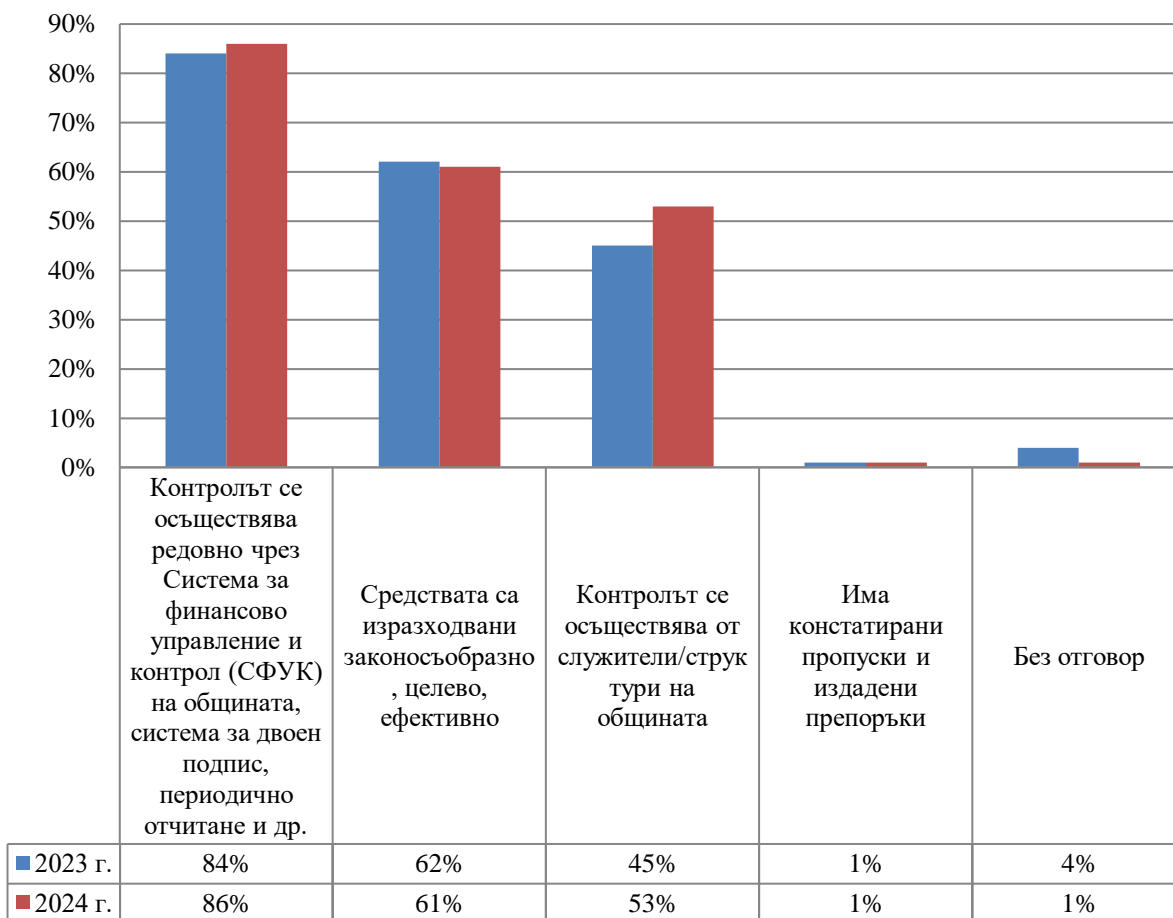
изпълнява най-често чрез действащата в съответната администрация Система за финансово управление и контрол (СФУК), система за двоен подпис и периодично финансово отчитане.

От посочената информация става ясно, че се прилагат всички нормативно установени форми на финансов контрол, а изпълнението на функциите е разпределено между различни звена и длъжности в рамките на общинските администрации. Значително по-рядко се акцентира върху крайните резултати от контролната дейност – като липса на установени пропуски или нарушения (20% от общините), или върху тяхното последващо отстраняване (1%).

Таблица 72. Резултати от осъществения контрол на разходването на средствата за финансиране на социалните услуги

Отговор:	Район за планиране						За страната
	Северо западен	Северен централен	Северозточен	Югоизточен	Южен централен	Югозападен	
Контролът се осъществява редовно чрез Система за финансово управление и контрол (СФУК) на общината, система за двоен подпис, периодично отчитане и др.	92%	89%	74%	100%	78%	87%	86%
Средствата са изразходвани законосъобразно, целево, ефективно; няма нарушения	73%	67%	60%	58%	66%	44%	61%
Контролът се осъществява от служители/структури на общината (финансов контрольор, счетоводител, н-к отдел, звено Вътрешен одит, зам.-кмет, отдел, дирекция и др.)	55%	53%	77%	55%	45%	42%	53%
Има констатирани пропуски и издадени препоръки	2%	0	0	0	0	2%	1%
Неотговорили/не по същество	0	3%	0	0	2%	2%	1%

Сравнителна графика на резултатите от осъществения контрол на разходването на средствата за финансиране на социалните услуги през 2023 г. и 2024 г.



Диаграма 72. Сравнителна графика на резултатите от осъществения контрол на разходването на средствата за финансиране на социалните услуги през 2023 г. и 2024 г.

Сравнението с предходната година не показва съществени различия в съдържанието и дяловото разпределение на получените отговори. По-често в анализите се описват конкретните звена и длъжностни лица, които осъществяват контрола върху разходването на средства за социални услуги. Като индикатори за законосъобразно финансово управление се посочват липсата на установени пропуски (в 20% от случаите), отсъствие на преразход (6%) и съответствие на възнаграденията с изискванията на Наредбата за стандартите за заплащане (2%). Общо за отговорите на повечето открити въпроси е по-голямата изчерпателност, в случая – при описване на финансовия контрол и мониторинг от страна общината.

4.2. Контрол върху събирането на такси за ползване на социални услуги

Социални услуги, за които се събират такси от потребителите, функционират в 198 общини, което представлява 75% от всички.

Таблица 73. Разпределение на общините, които събират такси за предоставяни услуги по райони за планиране – общо 198 общини

Район за планиране						За страната
Северозападен	Северен централен	Североизточен	Югоизточен	Южен централен	Югозападен	
73%	86%	63%	88%	71%	73%	75%

Всяка година се наблюдава устойчиво увеличение на броя общини, които събират такси за поне една социална услуга, предоставяна на тяхната територия – от 192 през 2022 г. до 198 през 2024 г. Тази тенденция е свързана с разкриването на нови услуги, за които нормативната уредба предвижда задължение за потребителите да заплащат такса.

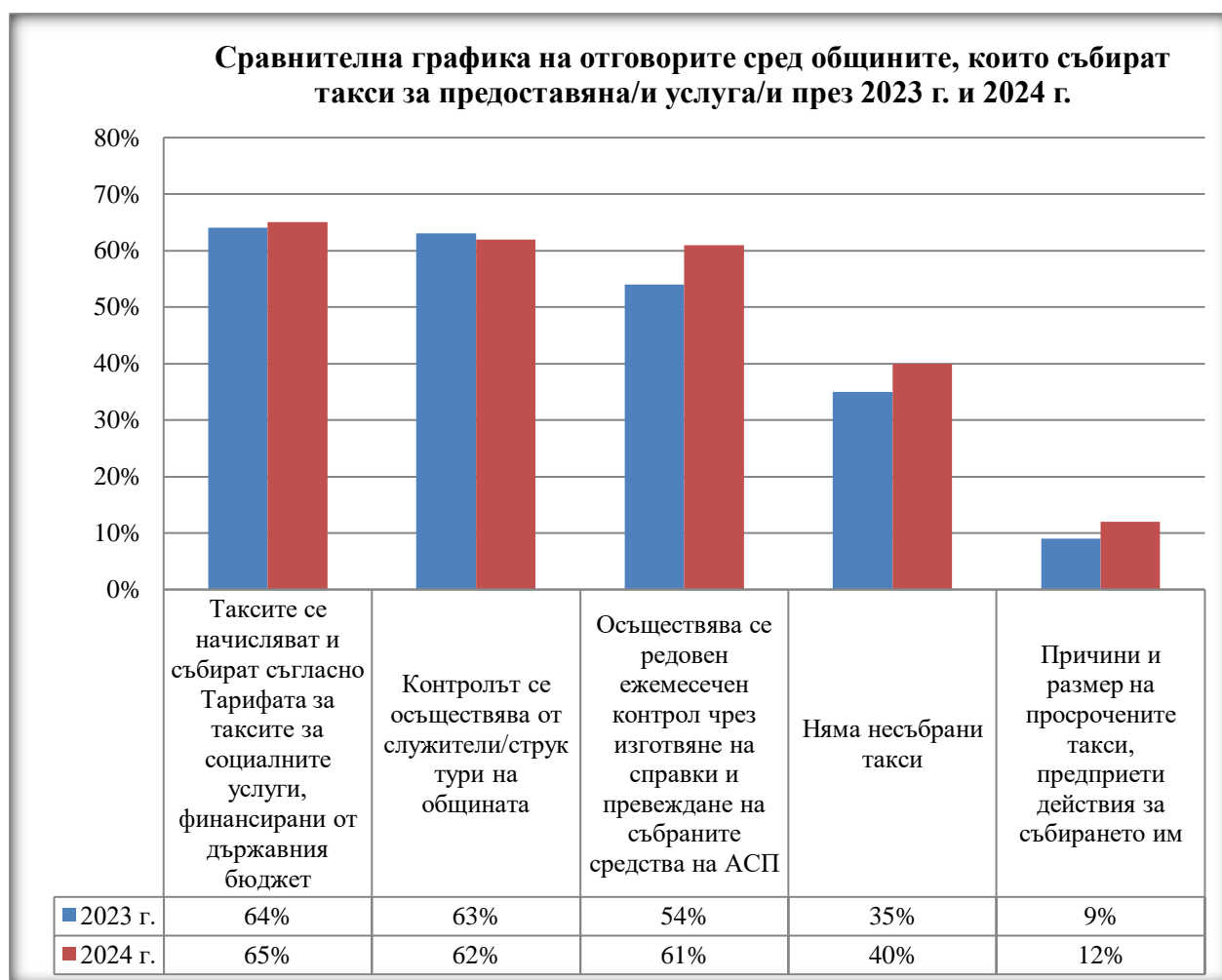
Контролната дейност по събирането на таксите най-често се описва чрез изброяване на звената и длъжностните лица, които я осъществяват, както и чрез позоваване на нормативни документи – Тарифата за таксите за социалните услуги, финансирани от държавния бюджет, Закона за социалните услуги, вътрешни правила и др. В 12% от общините, предоставящи социални услуги срещу заплащане, се съобщава конкретен размер на несъбраните такси, както и посочени причини или предприети действия по тяхното събиране.

В преобладаващата част от тези случаи размерът на несъбраните суми е относително нисък (най-често до 1000 лв.), което се интерпретира като индикатор за висока събираемост. В резултат, проблемите, свързани с постъпленията от такси, не се определят като значимо затруднение в дейността на общините в качеството им на доставчици на социални услуги. Този извод намира потвърждение и в данните от други въпроси, свързани с предизвикателствата при предоставянето на услугите.

Таблица 74. Разпределение на отговорите сред общините (198 бр.), които събират такси за предоставяна/и услуга/и

Отговор	Район за планиране						Среден процент за общините, събиращи такси
	Северозападен	Северен централен	Североизточен	Югоизточен	Южен централен	Югозападен	
Таксите се начисляват и събират съгласно „Тарифата за таксите за социалните услуги, финансирани от държавния бюджет“	62%	52%	68%	66%	95%	45%	65%
Контролът се осъществява от служители/структури на общината (финансов контролор,	59%	58%	82%	62%	66%	53%	62%

счетоводител, н-к отдел, звено Вътрешен одит, зам.- кмет, отдел, дирекция и др.)							
Осъществява се редовен ежемесечен контрол чрез изготвяне на справки и превеждане на събраните средства на АСП	59%	65%	50%	59%	51%	76%	61%
Няма несъбрани такси	46%	42%	36%	45%	37%	34%	40%
Причини и размер на просрочените такси, предприети действия за събирането им	8%	16%	9%	17%	7%	16%	12%



Диаграма 73. Сравнителна графика на отговорите сред общините, които събират такси за предоставяна/и услуга/и през 2023 г. и 2024 г.

Сравнението с предходния период показва засилен акцент от страна на общините върху регулярността на контролната дейност и постигането на висока събираемост на таксите за ползване на социални услуги.

4.3. Контрол върху социалните услуги, възложени за управление на частни доставчици

Контролът, осъществяван върху частните доставчици, на които е възложено предоставянето на социални услуги, има за цел да гарантира както качеството на предоставяната подкрепа, така и законосъобразното разходване на средствата, съгласно утвърдените стандарти за финансиране на делегираните от държавата дейности.

За периода 2022–2024 г. се наблюдава значителна степен на сходство между прилаганите механизми за контрол върху частните доставчици и общите форми на финансов надзор, упражняван от общините. В 84% от анализите се описва механизмът на осъществяване на контролната дейност, а в 21% – посочени са отговорните служители и структурни звена. В 55% от отчетите се посочва, че контролът се реализира чрез задължително представяните от частните доставчици месечни отчети, което представлява специфичен и често прилаган инструмент за наблюдение.

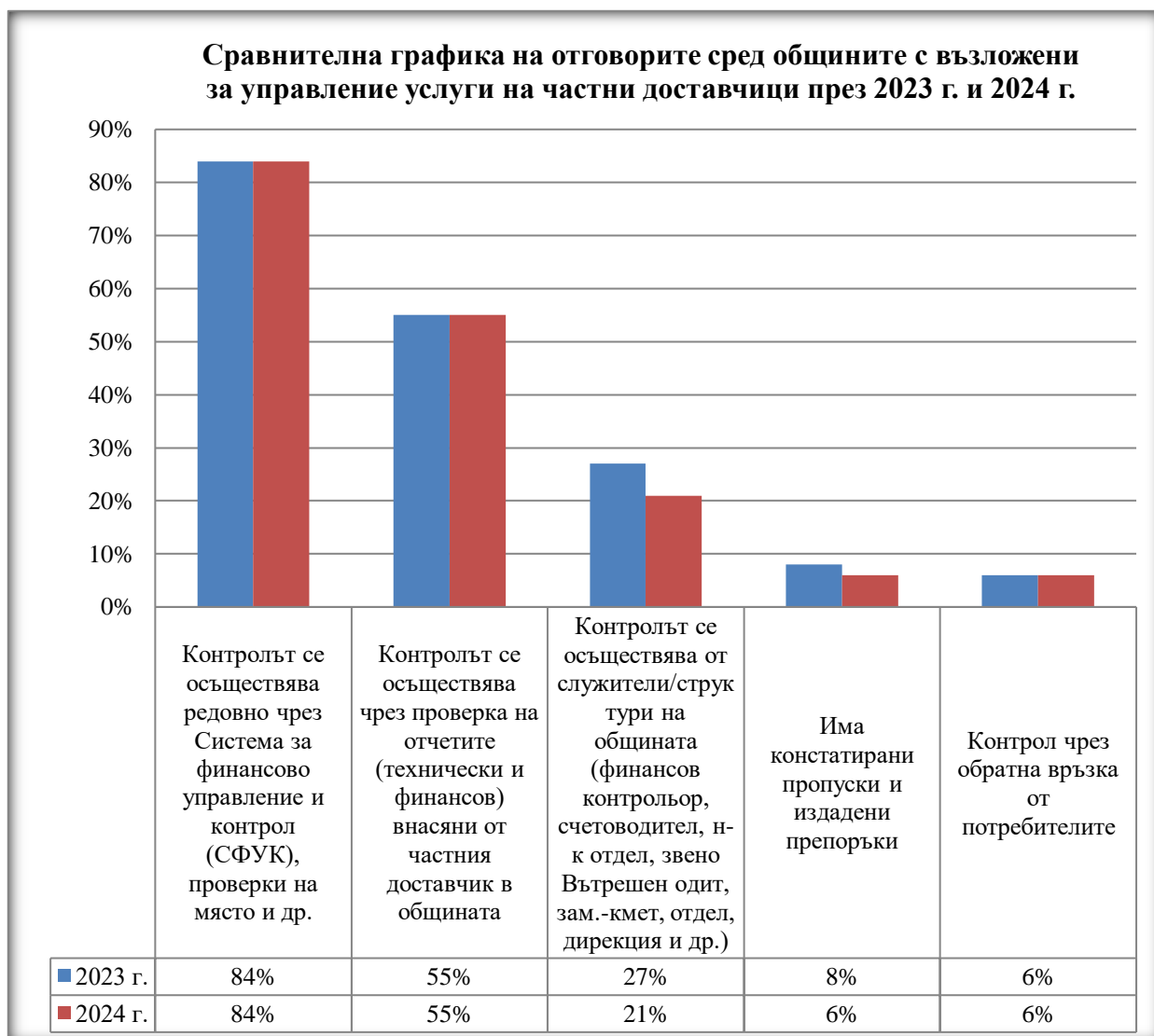
В резултат от извършения контрол, в 6% от общините, възложили управление на социални услуги на частни доставчици (4 общини), са констатирани пропуски, за които са издадени съответни препоръки.

Получената информация позволява да се направи извод, че през разглеждания тригодишен период контролът е бил насочен предимно към финансовата отчетност и законосъобразното използване на средствата, докато проследяването на качеството на предоставяните услуги остава по-слабо застъпен акцент.

Таблица 75. Разпределение на отговорите сред общините (67 бр.) с възложени услуги на частни доставчици

Отговор:	Район за планиране						Среден процент за общините с частни ДСУ
	Северозападен	Северен централен	Североисточен	Югоизточен	Южен централен	Югозападен	
Контролът се осъществява редовно чрез Система за финансово управление и контрол (СФУК), проверки на място и др.	100%	72%	29%	100%	92%	100%	84%
Контролът се осъществява чрез проверка на отчетите (технически и финансов) внасяни от частния доставчик в общината	60%	44%	71%	57%	69%	47%	55%
Контролът се осъществява от служители/структури на общината (финансов контролор,	40%	28%	29%	43%	0%	12%	21%

счетоводител, н-к отдел, звено Вътрешен одит, зам.-кмет, отдел, дирекция и др.)							
Има констатирани пропуски и издадени препоръки	0%	17%	14%	0%	0%	0%	6%
Контрол чрез обратна връзка от потребителите	0%	0%	0%	0%	23%	6%	6%



Диаграма 74. Сравнителна графика на отговорите сред общините с възложени за управление услуги на частни доставчици през 2023 г. и 2024 г.

Сравнението между данните за двете отчетни години показва значително сходство. В настоящия период по-рядко се посочват конкретни длъжности или структурни звена, отговорни за осъществяването на контрола. Формата на контрол чрез обратна връзка от потребителите е отчетена в анализите на четири общини, като и в двата периода тя е представена винаги в комбинация с други механизми и не се използва като самостоятелен инструмент за наблюдение.

4.4. Отчет на разходваните средства от държавния бюджет

Годишните анализи на общините отразяват ясно тенденцията към ежегодно увеличаване на средствата от държавния бюджет, предназначени за финансиране на социални услуги. Макар по-големият обем финансиране да не води автоматично до повишаване на качеството на предоставяната грижа, той представлява важна предпоставка за справяне с ключови предизвикателства в управлението и изпълнението на социалните услуги на местно ниво.

Таблица 76. Разпределение на средствата по райони за планиране

Район за планиране	Общ бюджет (вкл. преходен остатък от 2023 г. и дофинансиране) в лв.	Разходвани средства за 2024 г. в лв.	Преходен остатък от 2024 г. в лв.	Дарения в лв.
Северозападен	147 448 799	112 778 228	34 670 571	235 192
Северен централен	186 029 049	145 284 969	40 744 080	367 626
Североизточен	123 415 380	97 522 977	25 892 403	257 334
Югоизточен	147 331 169	115 072 031	32 259 138	478 872
Южен централен	194 850 881	154 539 240	40 311 641	312 172
Югозападен	198 377 702	159 671 407	38 706 295	515 963
Общо	997 452 980	784 868 852	212 584 128	2 167 159

През 2024 г. са разходвани приблизително 79% от общия бюджет, предвиден за социални услуги, докато през 2023 г. този дял е достигал 81%. Наблюдава се леко увеличение на неизразходваните средства както в абсолютен размер, така и като процент от бюджета.

Според отчетената информация, най-висока степен на усвояване е регистрирана в общините от Югозападния район за планиране, където е отчетено усвояване на около 80% от предоставените средства.

Таблица 77. Процент на изразходваните средства по райони за планиране през 2023 г. и 2024 г.

Година	Северозападен	Северен централен	Североизточен	Югоизточен	Южен централен	Югозападен	Общо за страната
2023 г.	77%	80%	82%	83%	81%	83%	81%
2024 г.	76%	78%	79%	78%	79%	80%	79%

Сравнението с 2023 г. показва намаляване на разликите в усвояемостта на средствата по райони за планиране.

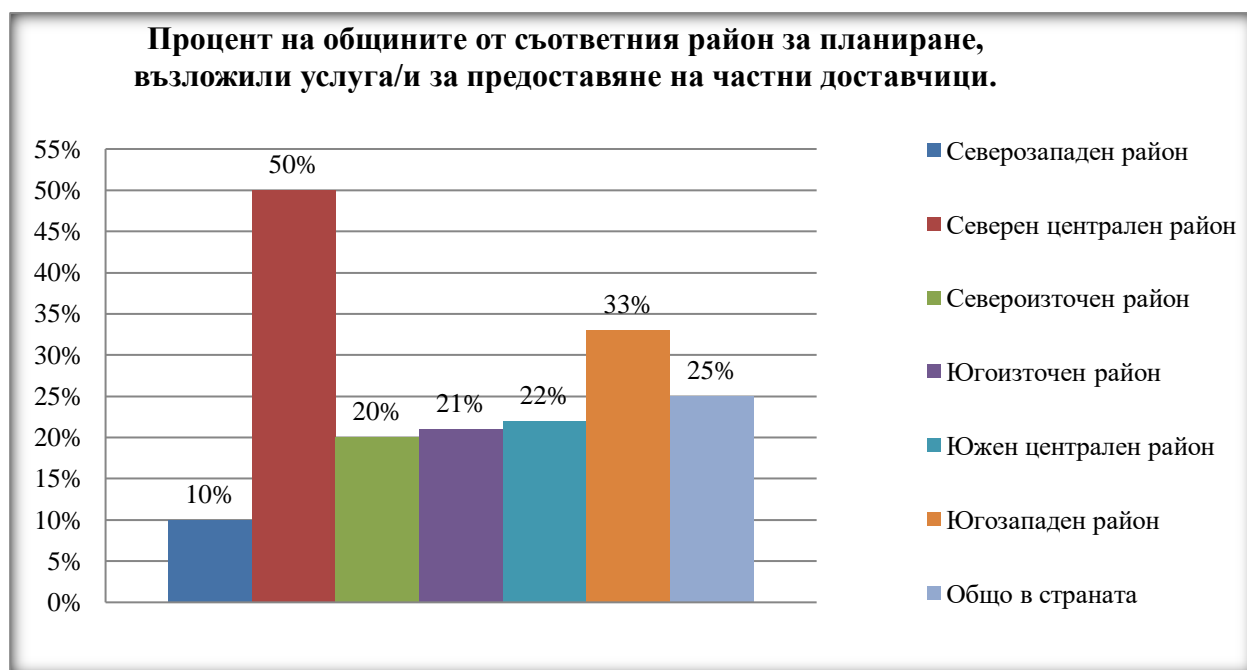
4.5. Разпределение на средствата между самостоятелно предоставяне и възлагане на услуги на частни доставчици

При тълкуване на данните следва да се има предвид, че 67 общини (25%) са декларирали, че през 2024 г. са възложили предоставянето на една или повече социални услуги на частни доставчици. Най-висок дял на такива общини е отчетен в Северен централен район за планиране (50%), а най-нисък – в Северозападен район (10%).

Данните за периода 2022–2024 г. очертават устойчива тенденция на постепенно нарастване на броя на общините, възлагащи управлението на социални услуги на частни доставчици: 61 общини през 2022 г., 64 през 2023 г. и 67 през 2024 г.

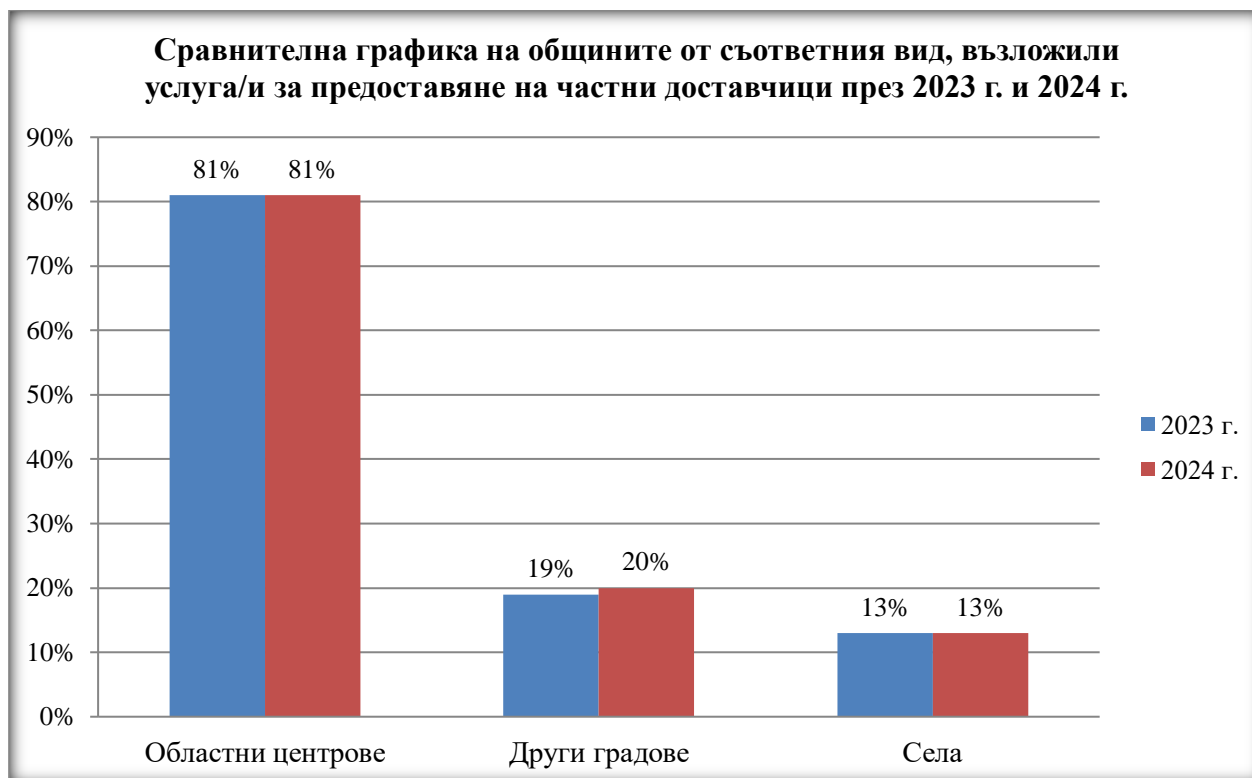
Таблица 78. Процент на общините от съответния район за планиране, възложили услуга/и за предоставяне на частни доставчици

Район за планиране						Общо в страната
Северозападен	Северен централен	Североизточен	Югоизточен	Южен централен	Югозападен	
10%	50%	20%	21%	22%	33%	25%



Диаграма 75. Процент на общините от съответния район за планиране, възложили услуга/и за предоставяне на частни доставчици

Възлагането на управлението на социални услуги на частни доставчици е най-разпространено в общини, чийто административен център е областен град. Само в пет от общините – областни центрове, не е отчетено възлагане на социална услуга на частен доставчик. Най-рядко такива практики се наблюдават в общини, съставени изцяло от населени места от селски тип.



Диаграма 76. Сравнителна графика на общините от съответния вид, възложили услуга/и за предоставяне на частни доставчици през 2023 г. и 2024 г.

Най-често общините възлагат на частни доставчици предоставянето на социални услуги, чийто общ бюджет не надвишава 25% от всички средства, отпуснати от държавния бюджет за социални услуги в съответната община. Единственият случай, в който 100% от средствата са насочени към частен доставчик, е в община Божурище, където обаче се предоставя само една социална услуга като делегирана от държавата дейност. В противоположния край на спектъра са 12 общини, в които под 10% от държавното финансиране за социални услуги е възложено за управление от частни доставчици.

Таблица 79. Процент от средствата за социални услуги, възложени на частни доставчици (на база 67 общини възложили услуга/и)

	От 1% до 25% от средствата	От 26 до 50% от средствата	От 51% до 75% от средствата	Над 75% от средствата
Дял от общините с възложени услуги	48%	20%	21%	11%
Дял от всички общини	12%	5%	5%	3%



Диаграма 77. Сравнителна графика за процент от средствата за социални услуги, възложени на частни доставчици (на база общини възложили услуга/и) през 2023 г. и 2024 г.

Отчетено е нарастване на дела на общините, в които над 50% от средствата за социални услуги се управляват от частни доставчици. Увеличава се и броят на общините, при които до 25% от бюджета за социални услуги е възложен за управление от частни доставчици. Това разширяване на обхвата се дължи основно на включването на нови общини, които за първи път възлагат предоставянето на услуга на частен доставчик, като вероятно се подхожда с предпазливост при определяне на обема на възложените дейности.

Общият дял на средствата, управлявани от частни доставчици, възлиза на приблизително 16,4% от всички отпуснати по държавния бюджет средства за социални услуги (при 16,2% през 2023 г.). Въпреки слабото процентно увеличение, в абсолютна стойност сумата нараства значително – от 118 051 242 лв. през 2023 г. до 164 037 812 лв. през 2024 г., според данните от годишните анализи на общините.

5. Качество и ефективност на предоставяните социални услуги на общинско ниво

5.1. Обща оценка на ефективността на социалните услуги, предоставяни от общините

С цел формиране на обобщена представа за ефективността на предоставяните от общините социални услуги се анализират както самооценките на самите общини, така и отчетените резултати от работата с потребителите.

В утвърдения образец на анализа за 2024 г. е включена петстепенна скала за самооценка на ефективността, с което се цели унифициране и стандартизиране на отговорите. Тази промяна е продиктувана от практиката в предходни отчетни периоди, когато общините използваха разнообразни и често субективни формулировки на положителни оценки – като „максимална ефективност“, „много добра“ или „отлична“ – в

отговор на открит въпрос. Освен това, се наблюдаваше и значителна повтораемост на твърденията относно постигнатите резултати, което затрудняваше обективният анализ на данните.



Диаграма 78. Обща оценка на общината за ефективността на социалните услуги, които предоставя

Като цяло, самооценката на общините за ефективността на предоставяните социални услуги остава висока. Нито една община не е посочила „незадоволителна“ оценка, а едва три са се самоопределили с оценка „задоволителна“. Най-високата оценка – „отлична“ – е отбелязана в 46 общини.

Таблица 80. Обща оценка на общината на ефективността на социалните услуги, които предоставя – разпределение на отговорите по райони за планиране

Отговор:	Район за планиране						За страна та
	Северо западен	Северен централ ен	Северои зточен	Югоиз точен	Южен централ ен	Югоза паден	
Отлична	14%	19%	17%	12%	16%	25%	18%
Много добра	63%	67%	69%	67%	76%	69%	69%
Добра	20%	11%	11%	21%	5%	6%	12%
Задоволителна	2%	0%	3%	0%	2%	0%	1%
Незадоволителна	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%



Диаграма 79. Сравнителна графика на оценката за ефективността на предоставяните услуги според общините от съответния вид

По-често оценка „отлична“ е посочена от общини, съставени изцяло от населени места от селски тип – 24% (11 на брой) от тях са се самооценили с тази най-висока степен. Сред градовете – областни центрове, само един е дал оценка „добра“ за постигнатата ефективност, докато останалите са се определили с по-високи оценки.

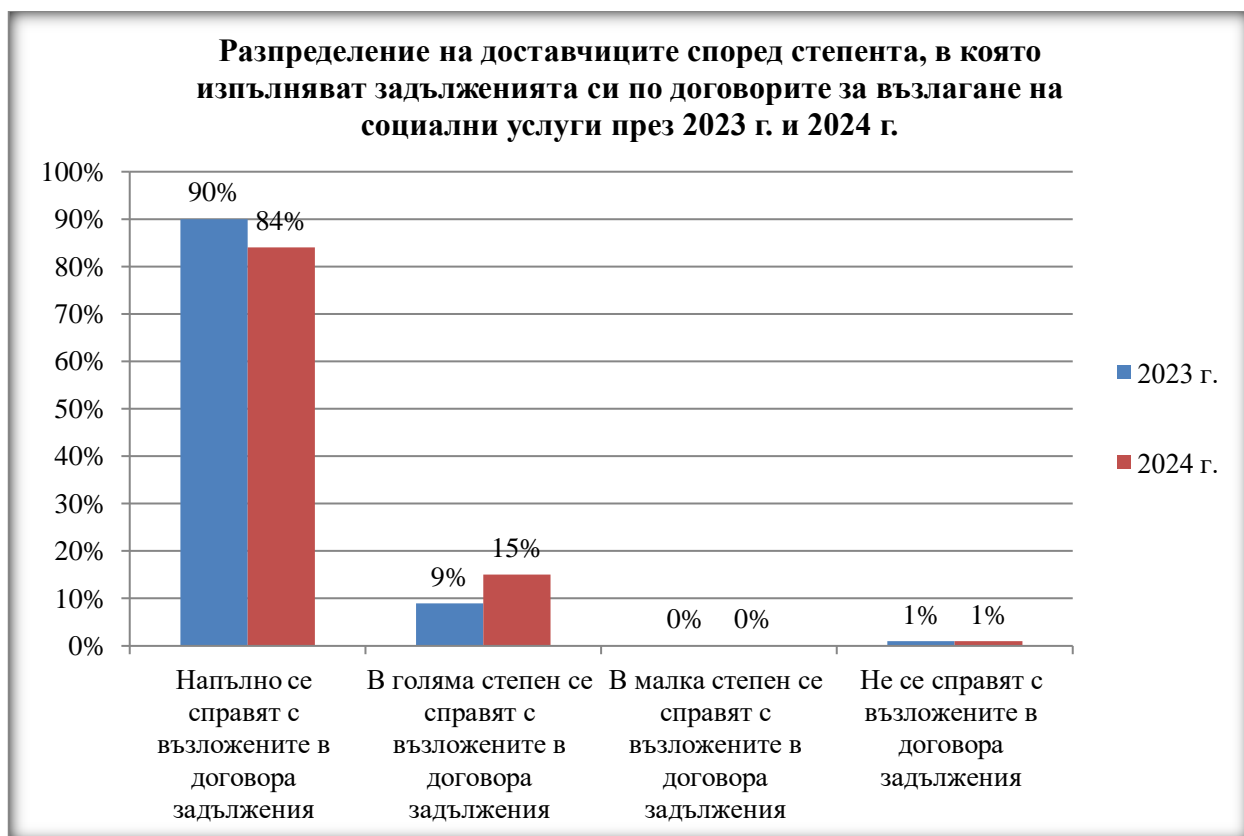
5.2. Годишна оценка на изпълнението на договорите за възлагане на всяка услуга

Изпълнението на договорите за възлагане на социални услуги може да се разглежда като допълнителен индикатор за постигнатото качество и ефективност. Според информацията от годишните анализи на общините, частните доставчици, на които е възложено предоставянето на социални услуги, в преобладаващата си част изпълняват успешно възложените функции. Единствено в един случай е отчетено сериозно неизпълнение на задълженията, в резултат на което е прекратен договорът за възлагане на управлението на услугата.

Таблица 81. Разпределение на частните доставчици според степента, в която изпълняват задълженията си по договорите за възлагане на социални услуги

	Район за планиране						За страната
	Северозападен	Северен централен	Североизточен	Югоизточен	Южен централен	Югозападен	
Напълно се справят с възложените в договора задължения - % от доставчиците	100%	65%	86%	93%	94%	88%	84%
В голяма степен се	0%	33%	14%	7%	6%	13%	15%

справят с възложените в договора задължения - % от доставчиците							
В малка степен се справят с възложените в договора задължения - % от доставчиците	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Не се справят с възложените в договора задължения - % от доставчиците	0%	2%	0%	0%	0%	0%	1%



Диаграма 80. Разпределение на доставчиците според степента, в която изпълняват задълженията си по договорите за възлагане на социални услуги през 2023 г. и 2024 г.

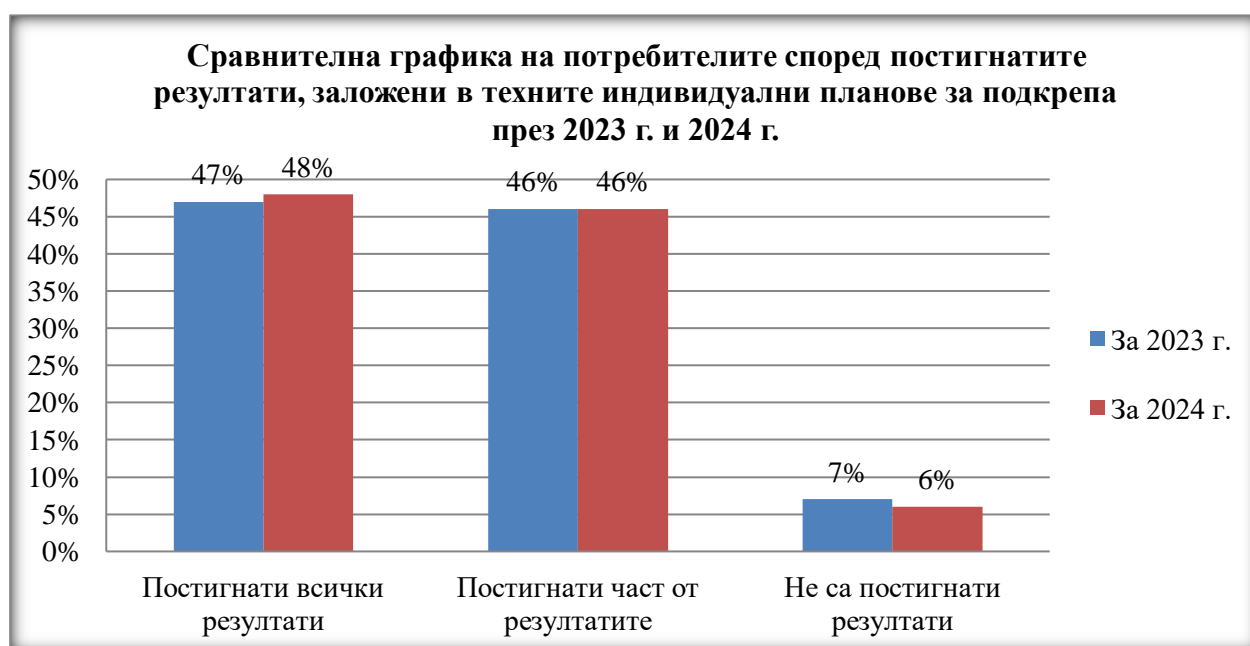
Сравнителният анализ показва, че делът на частните доставчици, които изцяло отговарят на договорните изисквания, намалява до нивото от 2022 г., когато 83% са били оценени като напълно изпълняващи задълженията си. Следва да се отчете, че тази оценка се базира единствено на отговорите от 67 общини, в които има възложени социални услуги. На база на данните за тригодишен период може да се направи извод, че случаите на сериозно неизпълнение на договорните ангажименти от страна на частните доставчици остават по-скоро изолирани и са по-скоро изключение, отколкото тенденция.

5.3. Резултати от работата с потребителите

Освен самооценката, съществен индикатор за ефективността и качеството на предоставяните социални услуги са резултатите, постигнати в работата с потребителите. Данните сочат, че при 46% от потребителите са реализирани всички цели, заложиени в индивидуалните планове за подкрепа, докато при 6% не е отчетен напредък по нито една от поставените цели. От общо 85 704 потребители, този дял е показателен за значим напредък при голяма част от потребителите. В седем общини (3%) няма нито един потребител, при когото да са постигнати всички заложиени резултати, докато в 93 общини (35%) няма потребители, при които да липсва какъвто и да е напредък. Тази картина очертава положителна тенденция в изпълнението на индивидуалните цели и ефективността на предоставяната подкрепа.

Таблица 82. Разпределение на потребителите според постигнатите резултати, заложиени в техните ИПП, по райони за планиране

Район за планиране	Постигнати са всички резултати, спрямо заложиените цели в ИПП		Постигнати са част от резултатите, спрямо заложиените цели в ИПП		Не са постигнати резултатите, спрямо заложиените цели в ИПП		Общо	
	бр.	%	бр.	%	бр.	%	бр.	%
Северозападен	4 903	43%	5 687	50%	799	7%	11 389	100%
Северен централен	5 073	36%	8 163	57%	1 052	7%	14 288	100%
Североизточен	4 667	47%	4 575	46%	641	7%	9 883	100%
Югоизточен	4 705	37%	6 891	55%	1 039	8%	12 635	100%
Южен централен	8 137	51%	6 557	41%	1 173	8%	15 867	100%
Югозападен	11 619	54%	9 071	42%	952	4%	21 642	100%
Общо	39 104	46%	40 944	48%	5 656	6%	85 704	100%



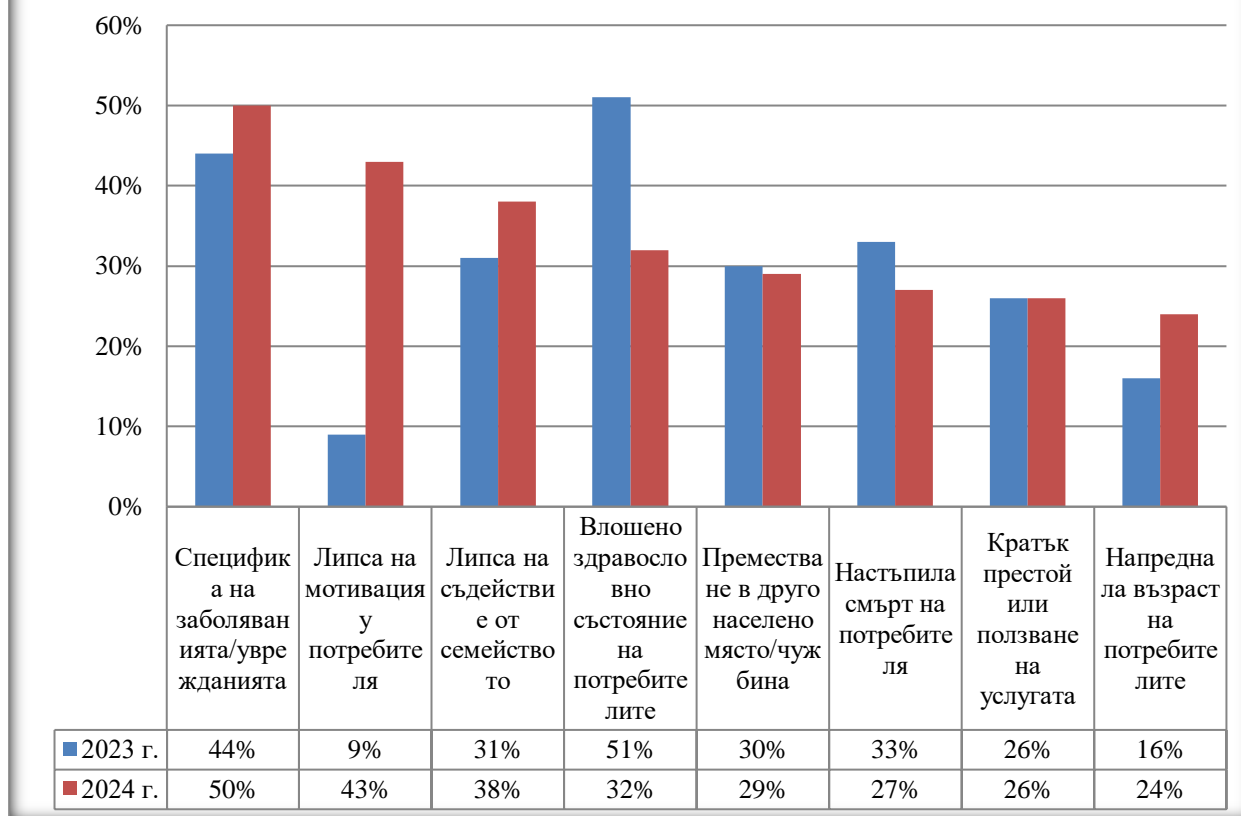
Диаграма 81. Сравнителна графика на потребителите според постигнатите резултати, заложиени в техните индивидуални планове за подкрепа през 2023 г. и 2024 г.

Сравнителната графика показва, че през последните две години не се наблюдава съществена промяна в отчетените резултати. При интерпретацията на данните следва да се отчете факта, че в категориите с частично постигнати или непостигнати резултати попадат и потребители, започнали да ползват социалната услуга в края на 2024 г., за които реално изпълнение на целите ще бъде възможно след отчетния период. Именно краткият срок на включване в услугите е посочен като основна причина за непостигане на резултати от 26% от всички 204 общини, предоставили пояснение по въпроса.

Таблица 83. Разпределение на отговорите сред общините (204 бр.), които описват причини, довели до неизпълнение на заложените цели

Отговор:	Район за планиране						За стра нат а
	Североз ападен	Севере н центра лен	Северо източен	Югоиз точен	Южен центра лен	Югоза паден	
Специфика на заболяванията/уврежданията	64%	60%	48%	41%	46%	44%	50%
Липса на мотивация у потребителя	44%	40%	40%	48%	40%	44%	43%
Липса на съдействие от семейството	42%	50%	32%	30%	34%	42%	38%
Влошено здравословно състояние на потребителите	17%	40%	52%	30%	36%	22%	32%
Преместване в друго населено място/чужбина	28%	23%	32%	33%	30%	28%	29%
Настъпила смърт на потребителя	19%	27%	32%	48%	22%	25%	27%
Кратък престой или ползване на услугата	17%	47%	8%	22%	24%	36%	26%
Напреднала възраст на потребителите	19%	30%	32%	37%	20%	14%	24%
Отказ по желание от социалната услуга	17%	33%	20%	30%	14%	17%	21%
Липса на персонал	6%	7%	0%	11%	4%	6%	5%
Финансови затруднения на потребители	6%	7%	0%	15%	4%	3%	5%
Други (мярка за неотклонение на п-л, отпадане от целевата група, пренасочване към друга услуга, езикова бариера)	11%	20%	12%	26%	16%	17%	16%

Сравнителна графика на най-често срещаните причини за непостигане на заложените резултати през 2023 г. и 2024 г.



Диаграма 82. Сравнителна графика на най-често срещаните причини за непостигане на заложените резултати през 2023 г. и 2024 г.

Сред причините за непостигане на резултати най-съществен ръст се отчита при липсата на мотивация у потребителите, напредналата възраст, спецификата на заболяванията или уврежданията, липсата на съдействие от страна на семейството и краткия период на ползване на услугата. За разлика от това, влошеното здравословно състояние като причина бележи значителен спад – от 51% през предходния период до 32% през 2024 г. Важно е да се отбележи, че се увеличава броят на описаните причини от отделните общини, макар разнообразието им да остава в сходни рамки.

6. Идентифицирани проблеми и затруднения при предоставяне на социални услуги на общинско ниво

С цел установяване на основните предизвикателства, пред които се изправят общините в ролята им на доставчици на социални услуги, в утвърдения образец на анализа за 2024 г. е включен открит въпрос, насочен към описанието на конкретни затруднения при предоставянето им. Отговори са предоставени от 196 общини, което представлява 74% от всички.

Описаните трудности могат да бъдат обобщени в четири основни категории:

- Проблеми, свързани с персонала на социалните услуги;
- Проблеми, произтичащи от характеристиките и потребностите на потребителите;
- Проблеми, свързани със средата, материалната база и инфраструктурата;
- Проблеми, свързани с обхвата, обема и управлението на социалните услуги.

Към първата категория спадат:

- Недостиг на персонал – отчетено от 51% от общините като 40% уточняват, че изпитват недостиг на квалифицирани специалисти;
- Ниско заплащане – 4%;
- Недостатъчно проведени обучения/супервизии – 3%;
- Стрес, голямо натоварване на служителите – 2%.

Във втората категория са изброени:

- Проблемно поведение на потребителите (агресия и автоагресия, противообществени прояви, липса на мотивация) – 9%;
- Липса на потребители със съответния профил – 3%;
- Затруднения при заплащане на таксите – 2%;
- Затруднена комуникация поради езикова бариера – 1%.

Към третата категория може да се причислят:

- Липса на транспорт до общинския център, отдалеченост – 15%;
- Амортизирана специализирана среда, липса на оборудване – 6%;
- Липса или неподходящ сграден фонд – 4%;
- Липса на инфраструктура (здравни заведения, училища и др.) – 2%;

В четвъртата категория попадат:

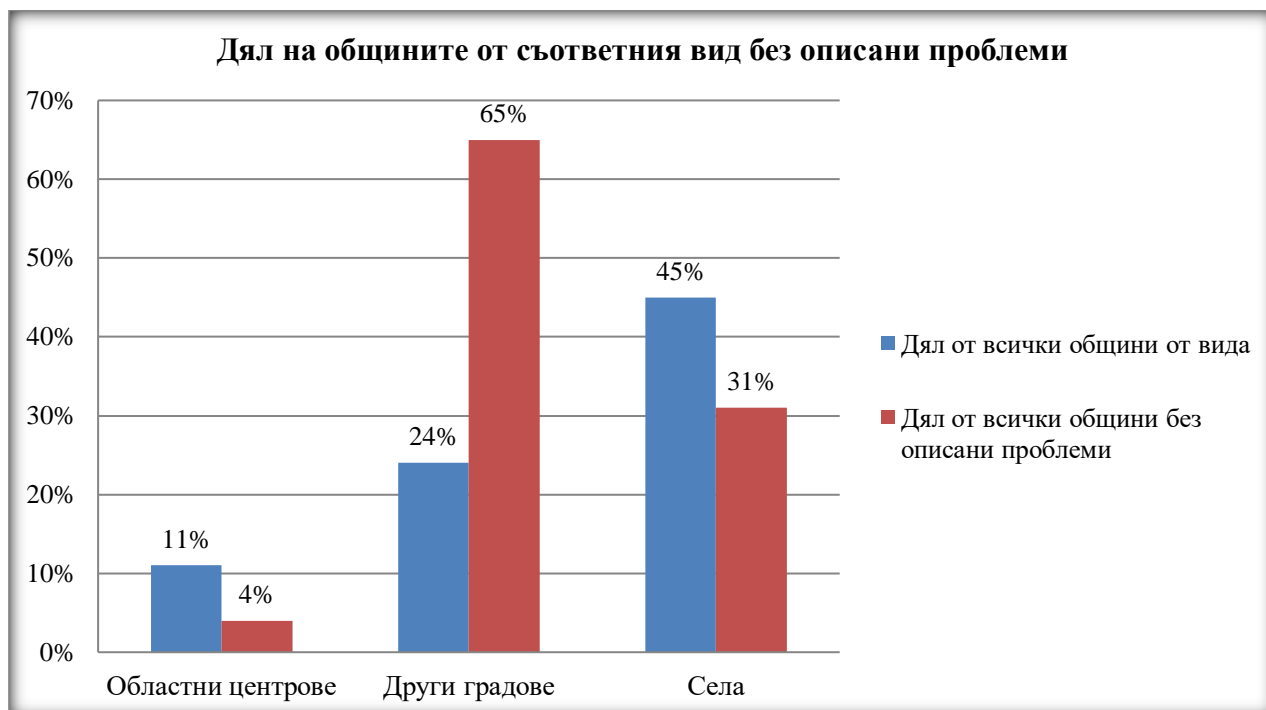
- Липса на услуги за някои целеви групи – 16% като в 9% е конкретизирана липсата на услуга в домашна среда за деца/лица с трайни увреждания и определена степен на трайно намалена работоспособност без чужда помощ;
- Недостатъчен капацитет на някоя услуга – 15% като в половината случаи се споменава асистентска подкрепа;
- Забавяне на реформирането съгласно Националната карта на социалните услуги; липса на информация за реформата – 8%;
- Недостатъчно финансиране по стандартите – 7%;
- Голям обем и сложност на задължителната документация съгласно НКСУ – 5%;
- Недостатъчно популяризиране на услугата – 4%.



Диаграма 83. Проблеми при предоставянето на социалните услуги на територията на общината - процент от общините дали съответния отговор

Основните затруднения – като недостиг на персонал, липса или недостатъчен капацитет на определени социални услуги на общинско ниво – не представляват изненада. Те се потвърждават както от данните в годишните отчети на доставчиците, така и от резултатите от осъществената контролна дейност. Още в Ежегодния анализ на състоянието и ефективността на социалните услуги за 2023 г. именно тези три проблема бяха сред най-често посочваните, въпреки че тогавашният образец не съдържаше отделен въпрос, насочен конкретно към идентифициране на затруднения.

Най-осезаеми различия при отчитането на проблеми се наблюдават в зависимост от типа на населеното място, като липса на посочени трудности преобладава сред определени групи общини.



Диаграма 84. Сравнителна графика на общините от съответния вид без описани проблеми – на база 69 отговора

Близо половината (45%) от най-малките общини, съставени изцяло от села, не посочват проблеми при предоставянето на социалните услуги. Вероятно причината за това се крие в ограниченото предлагане – в 9 от общо 21 случая предоставяната услуга се свежда единствено до асистентска подкрепа. В другата крайност се намират общините с областни центрове, сред които едва три не отбелязват нито един затруднение.

Получените данни отразяват висока степен на ангажираност на общините по отношение на оценката, контрола и развитието на предоставяните услуги. През 2024 г. се наблюдава трайна тенденция към по-голяма изчерпателност и аналитичност в отговорите, както и засилено внимание към измерването на ефективността, достъпа и финансовото управление на услугите.

Отчетено е по-широко прилагане на вътрешен контрол, по-добра проследимост на резултатите от работата с потребителите и по-ясна самооценка на постигнатите резултати. Данните показват и положително развитие по отношение на осигуряването на достъп до услугите и повишаването на информираността сред населението. Финансовите аспекти – включително контролът върху разходването на средства, събираемостта на таксите и възлагането на услуги на частни доставчици – също са предмет на редовно наблюдение и отчетност.

Същевременно, общините идентифицират и трудности, сред които най-често се открояват недостигът на персонал, ограниченото предлагане на специализирани услуги и предизвикателствата, свързани с управлението в малки и отдалечени населени места. Това потвърждава необходимостта от целенасочени действия на национално и местно ниво за устойчиво подобряване на качеството, ефективността и достъпността на социалните услуги в страната.

V. ГОДИШНИ СПРАВКИ НА ДОМОВЕТЕ ЗА ПЪЛНОЛЕТНИ ЛИЦА С УВРЕЖДЕНИЯ

1. Обобщена информация от получените годишни справки

Институционалната грижа в България се осъществява основно чрез домове за пълнолетни лица с увреждания и домове за стари хора. Насърчаването на процеса на деинституционализация на настанените в специализирани институции лица с увреждания е определено като ключова мярка за постигане на целите в областта на дългосрочната грижа. Процесът е нормативно уреден в Закона за социалните услуги, който предвижда закриване на всички специализирани институции за лица с увреждания до 1 януари 2035 г. В Плана за действие за периода 2022–2027 г. към Националната стратегия за дългосрочна грижа¹ са включени конкретни мерки, сред които закриване на 41 дома за пълнолетни лица с увреждания с неприемливи условия на живот до края на 2027 г.

До закриването на всички домове за пълнолетни лица с увреждания², с цел извършване на мониторинг на качеството на предоставяните грижи в тях, Агенция за качеството на социалните услуги ежегодно утвърждава образец на годишна справка за състоянието им. В нея доставчиците, предоставящи този тип дейности, попълват информация за условията на живот на потребителите, финансирането, сътрудничеството с външни социални услуги, структурата и развитието на служителите, социалната работа – резултати от предоставяне на грижи за потребителите и други аспекти, чрез която се отчита състоянието, качеството и ефективността на услугите. Данните за 2024 г. са обработени, обобщени и анализирани въз основа на подадени 69 годишни справки, като броят им съвпада с функциониращите през 2024 г. домове на територията на страната.

2. Брой и видове домове

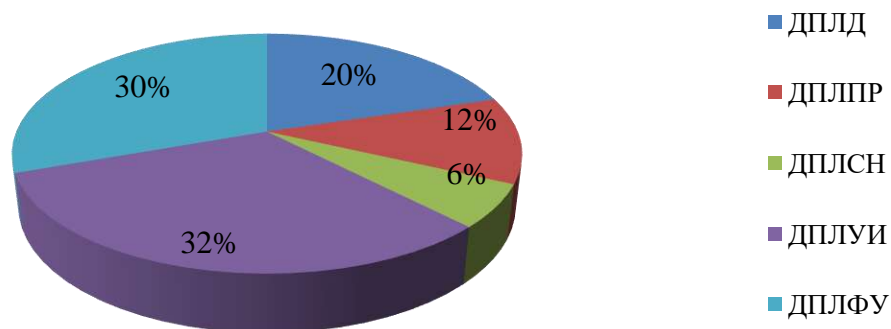
През 2024 г. броят на домовете за пълнолетни лица с увреждания на територията на страната е 69. Разпределението им според целевата група на настанените потребители е следното:

- Дом за пълнолетни лица с деменция (ДПЛД) – 14;
- Дом за пълнолетни лица с психични разстройства (ДПЛПР) – 8;
- Дом за пълнолетни лица със сетивни нарушения (ДПЛСН) – 4;
- Дом за пълнолетни лица с умствена изостаналост (ДПЛУИ) – 22;
- Дом за пълнолетни лица с физически увреждания (ДПЛФУ) – 21.

¹ Приет с РМС № 509 от 21.07.2022 г.

² Гарантирано законово в § 34, ал.1 от ЗСУ

Процентно разпределение на домовете според целевата група на потребителите

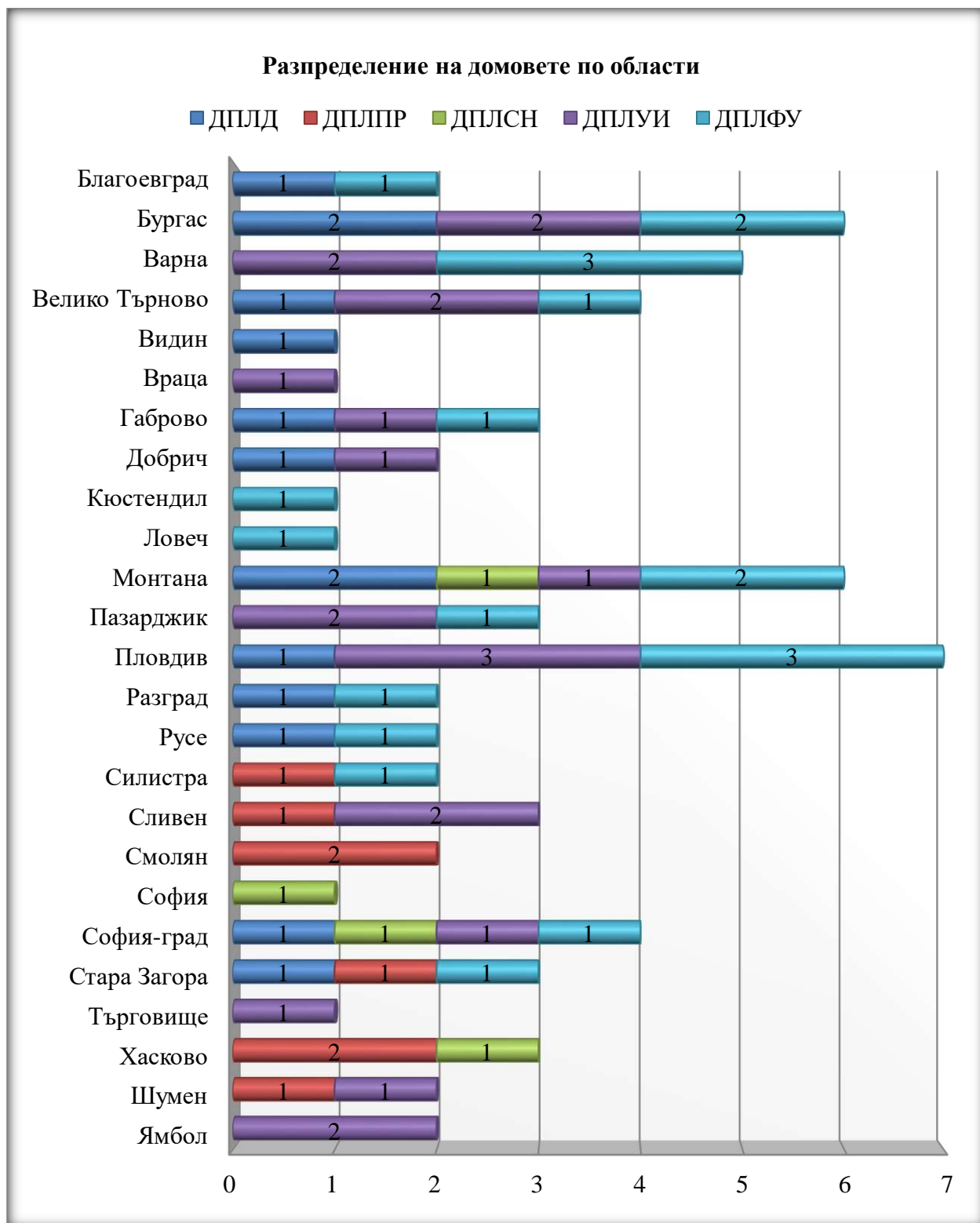


Диаграма 85. Процентно разпределение на домовете според целевата група на потребителите

3. Местоположение и географски обхват на специализираните институции

Домовете за хора с увреждания са разположени в 58 общини, намиращи се в 25 административни области на страната (изключение правят областите Кърджали, Перник и Плевен).

По-голямата част от домовете, 43 (62%), са разположени в малки населени места (села). Останалите 26 дома са в градове.

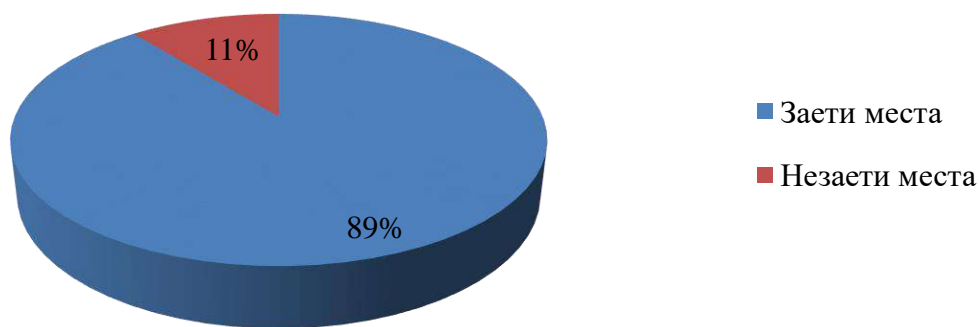


Диаграма 86. Разпределение на домовете по области

4. Потребители

По данни от годишните справки за 2024 г., броят на потребителите настанени в домовете за пълнолетни лица с увреждания, са общо 4 498. Към месец декември настанените лица са 3 919 при общ капацитет от 4 395, което съответства на 89% заетост.

Процентно съотношение на заети и незаети места в домовете през 2024 г.



Диаграма 87. Процентно съотношение на заети и незаети места в домовете към м. декември 2024 г.

От отчетените данни за 2024 г. се установява намаляване в заетостта на местата в домовете спрямо техния капацитет. Докато през 2023 и 2022 г. е регистрирана 93% заетост, през 2024 г. тя намалява до 89%. Една от причините за това е, че в четири дома настаняването е преустановено още преди години, но капацитетът им не е актуализиран, което води до несъответствие между реалния и отчетения капацитет. Справката включва следните случаи:

- ДПЛД, с. Горско Косово – преустановено настаняване през 2020 г. Капацитета на дома е 60, настанените потребители са 14;
- ДПЛФУ, гр. Провадия – преустановено настаняване през 2015 г. Капацитета на дома е 47, настанените потребители са 13;
- ДПЛУИ, с. Подгумер – преустановено настаняване през 2018 г. Капацитета на дома е 66, настанените потребители са 63;
- ДПЛПР, с. Радовец – преустановено настаняване през 2018 г. Капацитета на дома е 67, настанените потребители са 53.

4.1. Информация за настанените потребители според целевата група на дома

- ДПЛД: Ползвали услугите за 2024 г. – 993 потребители. Настанени към декември 2024 г. – 716 потребители (при капацитет 832). Реалната заетост спрямо капацитета е 86%;
- ДПЛПР – Ползвали услугите за 2024 г. – 606 потребители. Настанени към декември 2024 г. – 585 потребители (при капацитет 602). Реалната заетост спрямо капацитета е 97%;
- ДПЛСН – Ползвали услугите за 2024 г. – 114 потребители. Настанени към декември 2024 г. – 101 потребители (при капацитет 133). Реалната заетост спрямо капацитета е 76%;
- ДПЛУИ – Ползвали услугите за 2024 г. – 1 533 потребители. Настанени към декември 2024 г. – 1 496 потребители (при капацитет 1 550). Реалната заетост спрямо капацитета е 97%;
- ДПЛФУ – Ползвали услугите за 2024 г. – 1 252 потребители. Настанени към декември 2024 г. – 1 021 потребители (при капацитет 1 278). Реалната заетост спрямо капацитета е 80%.



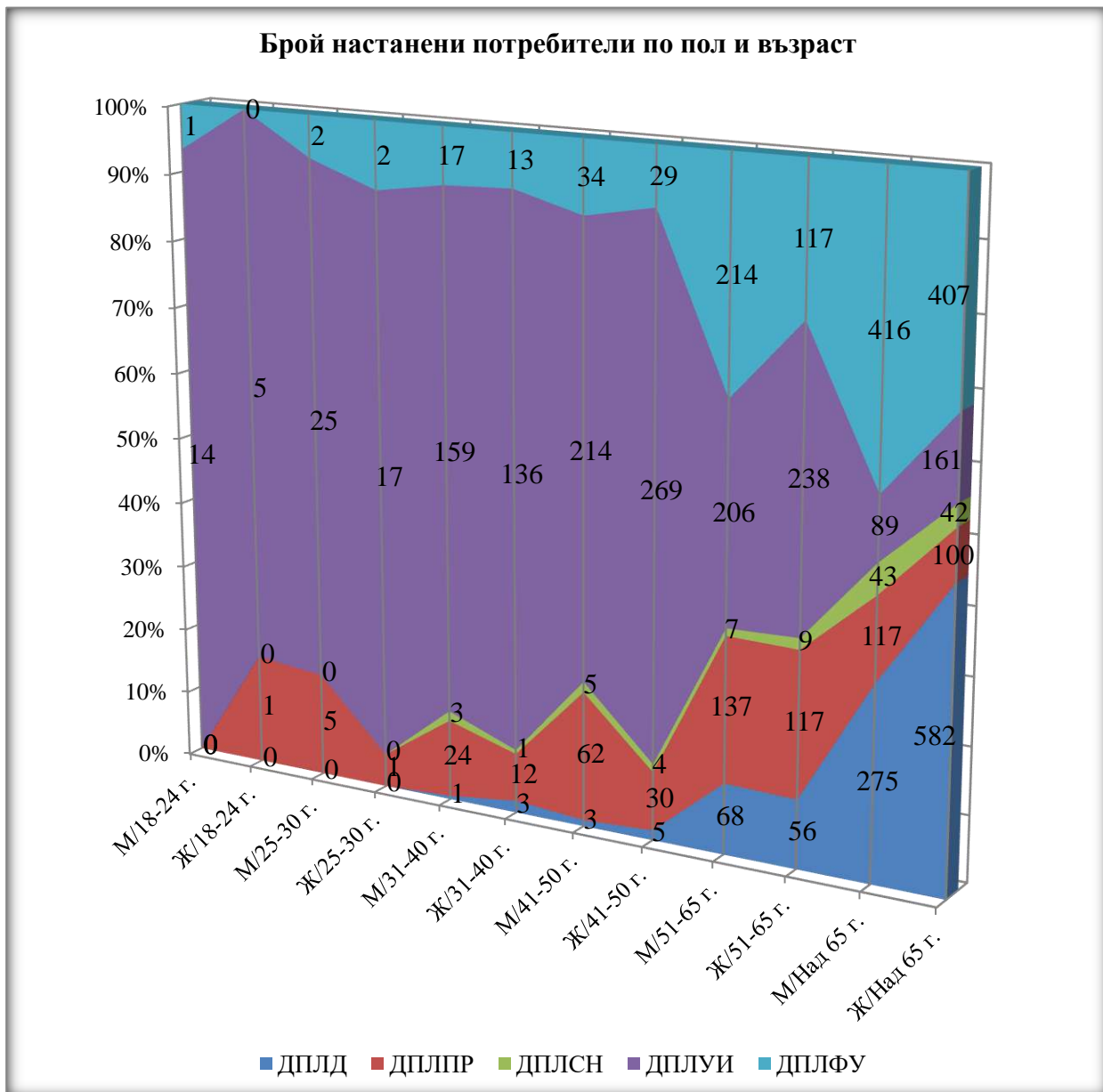
Диаграма 88. Сравнение между реалния брой настанени лица и капацитета на домовете

4.2. Информация за настанените потребители според възрастта и пола им

В таблицата и графиките по-долу е представена информация за настанените потребители по пол и възраст.

Таблица 84. Брой настанени потребители по пол и възраст

Вид специализира на институция	Брой потребители по възраст и пол													
	18-24 г.		25-30 г.		31-40 г.		41-50 г.		51-65 г.		Над 65 г.		ОБЩО	
	М	Ж	М	Ж	М	Ж	М	Ж	М	Ж	М	Ж	М	Ж
ДПЛД	0	0	0	0	1	3	3	5	68	56	275	582	347	646
ДПЛПР	0	1	5	1	24	12	62	30	137	117	117	100	345	261
ДПЛСН	0	0	0	0	3	1	5	4	7	9	43	42	58	56
ДПЛУИ	14	5	25	17	159	136	214	269	206	238	89	161	707	826
ДПЛФУ	1	0	2	2	17	13	34	29	214	117	416	407	684	568
Общо	15	6	32	20	204	165	318	337	632	537	940	1 292	2 141	2 357



Диаграма 89. Брой настанени потребители по пол и възраст



Диаграма 90. Процентно съотношение на настанените потребители в зависимост от пола

Спрямо отчетените данни се наблюдава почти равномерно разпределение по пол във всички видове специализирани институции, като с лек превес преобладават жените – 52% от всички настанени. В домовете за пълнолетни лица с деменция, делът на жените е значително по-висок – 65%. В домовете за лица с умствена изостаналост също се отчита превес на жените – 54%. В останалите видове институции броят на мъжете е по-висок, но разликата е по-малка: в ДПЛПР – 57%, в ДПЛФУ – 55% и в ДПЛСН – 51%.



Диаграма 91. Брой настанени потребители в зависимост от възрастта

Както през предходните години, така и през 2024 г., основната част от настанените в домовете потребители, попадат във възрастовите групи 51–65 години и 65+ години. Най-висок е делът на лицата над 65 години – 50% от всички настанени в специализирани институции, следвани от потребителите на възраст между 51 и 65 години – 26%. Общо тези две възрастови групи обхващат 76% от всички потребители на институционална грижа.

5. Достъп до външни социални услуги

Интегрираното предоставяне на подкрепа чрез подходящи социални услуги създава възможности за подобряване на качеството на живот, осигуряване на адекватна грижа и преодоляване на социалната изолация на настанените в домовете лица.

През 2024 г. достъп до външни социални услуги е осигурен в 19 дома (12 ДПЛУИ, 5 ДПЛФУ, 1 ДПЛД и 1 ДПЛПР), като от тях са се възползвали общо 281 потребители, или едва 6% от всички настанени. спрямо предходната година се отчита намаление – през 2023 г. делът на потребителите, ползвали външни услуги, е бил 8%.



Диаграма 92. Процентно разпределение на броя на потребителите, посещаващи и непосещаващи външни социални услуги

Доставчиците са отчетели, че потребителите ползват консултативни социални услуги, предоставяни в дневни центрове (потребители от 12 дома) и центрове за социална рехабилитация и интеграция (потребители от 15 дома). В пет от домовете част от потребителите посещават дневни центрове, а друга част ЦСРИ.

6. Хранене на потребителите

Организацията на храненето в специализираните институции е съществен елемент от ежедневната грижа за настанените лица. Съгласно данните от годишните справки, организацията на храненето в специализираните институции се осъществява чрез приготвяне на храна в кухненските блокове на домовете или чрез доставка от външни фирми (кетъринг), въз основа на предварително изготвено седмично меню.

На потребителите, които са на обща диета, се осигурява трикратен режим на хранене. За лицата, нуждаещи се от диетично хранене, се предвиждат междинни закуски, съобразени със здравословното им състояние. При необходимост специализиран режим се назначава от личен лекар или медицински специалист.

Диетично хранене се предоставя в 57 дома (19 ДПЛФУ, 15 ДПЛУИ, 12 ДПЛД, 8 ДПЛПР и 4 ДПЛСН), като общият брой на потребителите с такъв режим е 426, или около 9% от всички настанени.

В почти всички домове – с изключение на един – потребителите участват по различни начини в изготвянето на седмичното меню, например чрез съвети на потребителите, избор между алтернативни менюта, анкетни проучвания и др.

Според данните от годишните справки стойността на един храноден (разходът за храна на един потребител за денонощие) варира от 2,26 лв. в ДПЛУИ до 14 лв. в ДПЛФУ. Разликата е съществена и отразява значителни различия в осигурените ресурси за хранене между отделните институции. Следва обаче да се има предвид, че част от домовете произвеждат част от необходимите хранителни продукти или получават дарения, което намалява отчетната стойност на храноден.

В таблицата по-долу е отразена и средната стойност на един храноден в различните видове домове.

Таблица 85. Потребители на диетично хранене и средна стойност на един храноден

Вид дом	Брой потребители на диетично хранене	Средна стойност на един храноден в лв.
ДПЛД	108	6,57
ДПЛПР	40	5,78
ДПЛСН	36	7,29
ДПЛУИ	59	5,46
ДПЛФУ	183	6,72
Общо	426	6,36

Стойностите за 2024 г. не се различават съществено спрямо 2023 г., когато общият брой на потребителите на диетично хранене е 459, а средната стойност на един храноден възлиза на 6,05 лв.

7. Условия на специализираната среда

Осигуряването на подходящи условия за живот е основен критерий за предоставяне на качествени социални услуги. Въпреки че част от домовете ще бъдат закрити, материалната среда следва да отговаря на изискванията на НКСУ и да се поддържа достъпна, адаптирана и съобразена с потребностите на потребителите, включително с възможности за ефективна подкрепа в ежедневието и личностното им развитие.

Както и през 2023 г., така и през отчетната 2024 г., за подобряване на материалните условия са извършвани различни ремонтни дейности (включително вътрешни преустройства, текущи и основни ремонти), както и доставки на оборудване и обзавеждане, съобразени с конкретните условия и потребности във всеки дом.

Предприети действия за подобряване на специализираната среда през 2024 г.:

- Сгради:

Таблица 86. Предприети действия за подобряване на сградите в домовете

Вид дом	Брой домове с извършени основни ремонти на сградите	Брой домове с извършени частични ремонти на сградите
ДПЛД	2	6
ДПЛПР	2	5
ДПЛСН	0	1
ДПЛУИ	3	14
ДПЛФУ	3	12
Общо	10	38

През 2024 г. основен ремонт на сградите е извършен в 10 дома – 3 ДПЛФУ, 3 ДПЛУИ, 2 ДПЛД и 2 ДПЛПР. Сред основните дейности се открояват: ремонт на покрив в 4 дома, саниране на сградата в 3 дома, изграждане на соларна система, пожароизвестителна инсталация, топла връзка между сградите и основен ремонт на парокотелно отделение – по една от дейностите в по един дом.

За 15 дома е отчетено, че не съществува необходимост от основен ремонт. В останалите 45 дома не са извършвани основни ремонти на сградите, но за два от тях доставчиците са споделили, че имат спешна необходимост от извършването на тези действия.

Частични ремонти са извършени в 38 дома: 14 ДПЛУИ, 12 ДПЛФУ, 6 ДПЛД, 5 ДПЛПР и 1 ДПЛСН. Най-често посочваните дейности включват частичен ремонт на покрив, подмяна на прозорци и/или врати, шпакловка и боядисване на стълби и коридори, подмяна на осветителни тела и други подобрения. В 17 дома не са извършвани частични ремонти, а в 14 от тях е отбелязано, че такава необходимост липсва.

Сравнението с 2023 г. показва, че броят на домовете с основен ремонт е почти непроменен (9 през 2024 г. спрямо 10 през 2023 г.), докато при частичните ремонти се отчита увеличение – от 23 на 32 дома, или ръст от 39%.

– Спални помещения за потребителите:

Таблица 87. Предприети действия за подобряване на спалните помещения за потребителите

Вид дом	Брой домове с извършени основни ремонти на спалните помещения	Брой домове с извършени частични ремонти на спалните помещения	Брой домове, в които е закупено оборудване/обзавеждане за спалните помещения
ДПЛД	1	9	8
ДПЛПР	1	6	7
ДПЛСН	0	2	2
ДПЛУИ	4	18	16
ДПЛФУ	5	11	12
Общо	11	46	45

Основен ремонт на спалните помещения на потребителите е извършен в 11 дома – 5 ДПЛФУ, 4 ДПЛУИ, 1 ДПЛД и 1 ДПЛПР. Дейностите включват подмяна на подова настилка, шпакловане, боядисване, подмяна на осветителни тела и други подобрения. Във всички посочени случаи ремонтът обхваща само част от спалните помещения, а не цялата налична база. За 7 дома е посочено, че не съществува необходимост от извършване на такъв тип ремонт.

Частичен ремонт на спалните помещения е извършван в 46 ДПЛУ – 18 ДПЛУИ, 11 ДПЛФУ, 9 ДПЛД, 6 ДПЛПР и 2 ДПЛСН. В по-голямата част от домовете са предприети действия по извършване на козметични ремонти за поддържане и освежаване на помещенията (пребоядисване на стените, подмяна на подова настилка, смяна на осветителни тела, пердета и щори и др.). В 5 дома не е отчетена необходимост от извършване на частични ремонти или освежаване на спалните помещения на потребителите.

В 45 дома (16 ДПЛУИ, 12 ДПЛФУ, 8 ДПЛД, 7 ДПЛПР и 2 ДПЛСН) има закупено ново обзавеждане и/или оборудване. В 24 дома са закупени нови легла за част от стаите, като в 5 от тях леглата са медицински; 14 дома са подменени част от матраците; в 15 дома са закупени гардероби; в 5 дома са закупени телевизори; в 11 дома са закупени климатици и др. В 3 дома не е отчетена необходимост от закупуване на ново обзавеждане и/или оборудване.

Наблюдава се положителна тенденция на увеличение със 175% в броя на домовете, извършили основен ремонт на спалните помещения – от 4 през 2023 г. на 11 през 2024 г. Също така е отчетен ръст от 29% при домовете, които са закупили ново обзавеждане или оборудване спрямо предходната година. Частични ремонти в спалните помещения са извършвани в 8 дома (15%) по-малко.

– Санитарно-хигиенни помещения (бани и тоалетни):

Таблица 88. Предприети действия за подобряване на санитарно-хигиенните помещения

Вид дом	Брой домове с извършени основни ремонти на санитарно-хигиенните помещения	Брой домове с извършени частични ремонти на санитарно-хигиенните помещения	Брой домове, в които е закупено оборудване/обзавеждане за санитарно-хигиенните помещения
ДПЛД	2	6	1
ДПЛПР	0	5	6
ДПЛСН	1	3	2
ДПЛУИ	6	15	11
ДПЛФУ	4	11	6
Общо	13	40	26

Основен ремонт на санитарно-хигиенните помещения е извършен в 13 дома – 6 ДПЛУИ, 4 ДПЛФУ, 2 ДПЛД и 1 ДПЛСН. Само в един от тях е извършен цялостен ремонт на всички бани и тоалетни, а в друг са изградени две нови санитарни помещения. В останалите 11 дома ремонтните дейности са обхванали част от наличните санитарни помещения. За 10 дома е посочено, че не съществува необходимост от този тип ремонт.

Частичен ремонт на санитарните възли е извършен в 40 дома – 15 ДПЛУИ, 11 ДПЛФУ, 6 ДПЛД, 5 ДПЛПР и 3 ДПЛСН. В по-голямата част от случаите дейностите са с освежаващ характер и включват боядисване на стени и тавани, подмяна на ступени плочки, ремонт или подмяна на батерии за мивки и душове, моноблокове и други елементи, в зависимост от конкретната необходимост. За 7 дома е отчетено, че няма нужда от извършване на частични ремонти в санитарните помещения.

Ново оборудване за санитарните помещения е закупено в 26 дома – 11 ДПЛУИ, 6 ДПЛФУ, 6 ДПЛПР, 2 ДПЛСН и 1 ДПЛД. За 9 дома доставчиците са отбелязали в справките, че не съществува необходимост от подобно оборудване.

Спрямо 2023 г. не се отчита съществена разлика в броя на домовете, в които са извършвани основни или частични ремонтни дейности в санитарните помещения. Увеличение се наблюдава единствено при домовете, закупили ново оборудване – с 6 повече спрямо предходната година, което представлява ръст от 30%.

- Общи помещения за ползване от потребителите:

Таблица 89. Предприети действия за подобряване на общите помещения

Вид дом	Брой домове с извършени основни ремонти на общите помещения	Брой домове с извършени частични ремонти на общите помещения	Брой домове, в които е закупено оборудване/обзавеждане за общите помещения
ДПЛД	2	6	9
ДПЛПР	1	6	8
ДПЛСН	0	1	2
ДПЛУИ	3	14	10
ДПЛФУ	1	7	7
Общо	7	34	36

Основен ремонт на общите помещения е извършен в 7 дома. Конкретните дейности включват ремонт на дневни помещения в 3 дома, столови – в 2, библиотека – в 1 и фойе – в 1. За 11 дома е посочено, че не съществува необходимост от извършване на такъв тип ремонт.

Частични ремонти са извършени в 34 дома – 14 ДПЛУИ, 7 ДПЛФУ, 6 ДПЛД, 6 ДПЛПР и 1 ДПЛСН. Най-често извършваните дейности включват шпакловане и/или боядисване на стени и тавани, подмяна на подови настилки, подмяна на врати и др. За 10 дома е отбелязано, че няма необходимост от частични ремонтни дейности в общите помещения.

Ново обзавеждане и/или оборудване е закупено в 36 дома – 10 ДПЛУИ, 7 ДПЛФУ, 9 ДПЛД, 8 ДПЛПР и 2 ДПЛСН. Сред доставените вещи са маси и столове за трапезарии, дивани, климатици, телевизори и други елементи за обзавеждане на дневни помещения. В 7 дома не е отчетена необходимост от обновяване на обзавеждането или оборудването в общите помещения.

Сравнението с 2023 г. показва увеличение в броя на домовете, в които е извършен основен ремонт на общите помещения – от 2 на 7 дома, както и при тези, закупили обзавеждане или оборудване – от 30 на 36 дома. В същото време се отчита спад в броя на домовете с частични ремонти – от 43 през 2023 г. на 34 през 2024 г.

- Помещения за работа с потребителите и служителите:

Таблица 90. Предприети действия за подобряване на помещенията за работа с потребителите и служителите

Вид дом	Брой домове с извършени основни ремонти на помещенията за работа с потребителите и служителите	Брой домове с извършени частични ремонти на помещенията за работа с потребителите и служителите	Брой домове, в които е закупено оборудване/обзавеждане за помещенията за работа с потребителите и служителите
ДПЛД	2	6	8
ДПЛПР	1	4	7
ДПЛСН	0	1	4
ДПЛУИ	4	10	14

ДПЛФУ	2	4	11
Общо	9	25	44

Основни ремонти на помещенията за работа с потребителите и служителите, са извършени в 9 дома – 4 ДПЛУИ, 2 ДПЛФУ, 2 ДПЛД и 1 ДПЛПР. За 10 дома доставчиците са отбелязали, че няма необходимост от извършване на такъв тип дейности.

Частични ремонти на същия тип помещения са реализирани в 25 дома – 10 ДПЛУИ, 6 ДПЛД, 4 ДПЛПР, 4 ДПЛФУ и 1 ДПЛСН. Най-често са освежавани зали за трудотерапия, раздвижване, арт терапия, както и помещенията, използвани от служителите. За 9 дома е посочено, че не е налице необходимост от подобни ремонтни дейности.

Ново обзавеждане е доставено в 44 дома – 14 ДПЛУИ, 11 ДПЛФУ, 8 ДПЛД, 7 ДПЛПР и 4 ДПЛСН. Закупени са климатици, дивани, компютърна техника, шкафове за съхраняване на документация, уреди и съоръжения за рехабилитация, перални машини, хладилници и др. Девет дома са заявили, че нямат необходимост от закупуване на оборудване и/или обзавеждане за помещенията за работа с потребителите и помещенията, ползвани от служителите.

В сравнение с 2023 г., когато не са извършвани основни ремонтни дейности в този тип помещения, през отчетната година такива действия са предприети в 9 дома. През 2024 г. с 10 дома повече са закупили оборудване и обзавеждане спрямо предходната година. Отчита се леко намаление в броя на домовете, извършили частични ремонти – от 29 през 2023 г. на 25 през 2024 г.

– Дворно пространство и поддръжка на двора:

Таблица 91. Предприети действия за подобряване на дворното пространство и поддръжка на двора

Вид дом	Брой домове с извършени основни ремонти на дворното пространство и поддръжка на двора	Брой домове с извършени частични ремонти на дворното пространство и поддръжка на двора	Брой домове, в които е закупено оборудване/обзавеждане за дворното пространство и поддръжка на двора
ДПЛД	4	5	4
ДПЛПР	1	4	3
ДПЛСН	0	1	0
ДПЛУИ	0	9	6
ДПЛФУ	0	6	5
Общо	5	25	18

В 5 дома – 4 ДПЛД и 1 ДПЛПР – са предприети действия за основно подобряване на дворното пространство. В 4 от тях са изградени и асфалтирани нови пътни алеи, а в 2 е извършена подмяна на ограда. За 17 дома доставчиците са посочили, че не съществува необходимост от основни ремонтни дейности в дворните пространства.

В 25 дома – 9 ДПЛУИ, 6 ДПЛФУ, 5 ДПЛД, 4 ДПЛПР и 1 ДПЛСН – са извършвани частични ремонти в дворните пространства. Сред посочените дейности са ремонт на огради, монтаж на навеси и сенници, поставяне на градинско осветление, както и

засаждане на плодни и декоративни дървета и храсти. За 17 дома е отчетено, че няма необходимост от извършване на частични ремонти в дворното пространство.

В 18 дома – 6 ДПЛУИ, 5 ДПЛФУ, 4 ДПЛД и 3 ДПЛПР – е закупено ново оборудване за дворните пространства, включително градински люлки, пейки, косачки, осветителни тела, беседки, фитнес уреди за открито и др. За 17 дома е посочено, че няма необходимост от закупуване на такъв тип оборудване.

И в трите направления – основни ремонти, частични ремонти и оборудване на дворните пространства – се отчита лек спад през 2024 г. спрямо предходната година.

- Предприети действия за подобряване на достъпността на средата (за хора със затруднения при придвижването):

Таблица 92. Предприети действия за подобряване на достъпността на средата

Вид дом	Предприети действия за подобряване на достъпността на средата	Брой домове, в които е закупено оборудване за подобряване на достъпността на средата
ДПЛД	0	4
ДПЛПР	1	3
ДПЛСН	0	0
ДПЛУИ	1	1
ДПЛФУ	1	3
Общо	3	11

В 3 дома – 1 ДПЛУИ, 1 ДПЛФУ и 1 ДПЛСН – са предприети действия за подобряване на достъпността на средата. В един от тях е изградена нова рампа, а в останалите два е извършен ремонт на съществуващи съоръжения. За 31 дома е посочено, че не е необходимо да се предприемат действия в това направление.

Оборудване за улесняване на достъпа за хора с увреждания е закупено в 11 дома – 4 ДПЛД, 3 ДПЛПР, 3 ДПЛФУ и 1 ДПЛУИ. Сред осигурените средства са инвалидни колички, проходилки, устройства за изкачване на стълби и частична подмяна на парапети. Тридесет и един дома са заявили, че нямат необходимост от закупуване на подобно оборудване.

Сравнението с 2023 г. показва намаление в броя на домовете, извършили ремонтни дейности, свързани с подобряване на достъпността – от 10 на 3. За сметка на това се наблюдава увеличение в броя на домовете, закупили оборудване – от 6 през 2023 г. на 11 през 2024 г.

Никакви ремонтни дейности – нито основни, нито частични – не са извършвани в 3 дома (2 ДПЛУИ и 1 ДПЛФУ). В тези домове не е закупено оборудване и обзавеждане, не са реализирани подобрения в дворните пространства или в достъпността на средата. За един от тях – ДПЛФУ, гр. Варна – доставчикът е отбелязал в справката, че през 2025 г. предстои основен ремонт на комплекса, в който се помещават както ДПЛФУ, така и ДСХ.

През 2023 г. общо 6 дома не са предприели никакви действия за подобряване на специализираната среда.

Положителен е фактът, че през 2024 г. се отчита увеличение в броя на домовете, извършили дейности за подобряване на условията. Най-голям брой ремонтни дейности се наблюдават в домовете за пълнолетни лица с умствена изостаналост, което се свързва със спецификата на целевата група. По информация от доставчиците, в тези институции често възниква необходимост от извънредни ремонти.

8. Финансиране на домовете

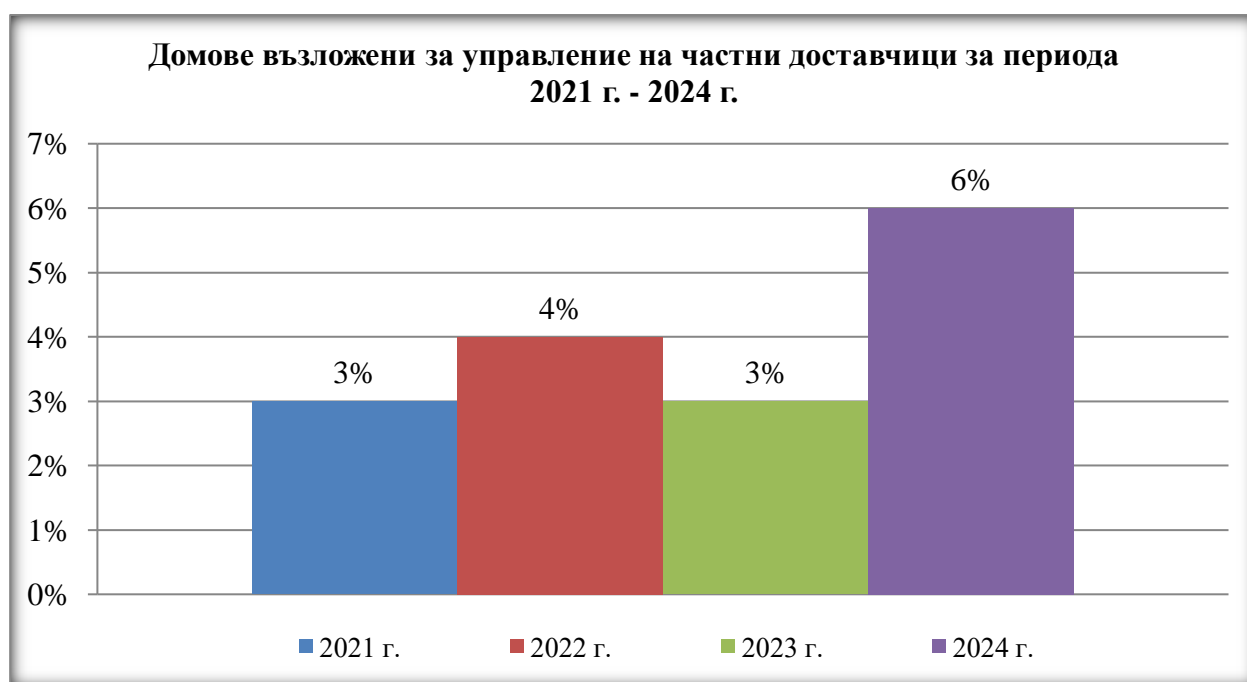
Всички домове се финансират от държавния бюджет по стандарт за делегирана от държавата дейност. Средствата се осигуряват на общините, които носят отговорност за предоставянето на съответните услуги. Размерът на финансирането за всеки дом се определя въз основа на максималния брой лица, които могат да бъдат настанени в него.

През 2024 г. 65 дома се управляват от общините на територията, на която се намират. Останалите 4 дома (6%) са възложени за управление на частни доставчици. Това са:

- ДПЛУИ, гр. Септември – възложен за управление на частния доставчик Фондация "НЕТ";
- ДПЛД, гр. София – възложен за управление на частния доставчик Сдружение „Информация и консултации“;
- ДПЛУИ, гр. Баня. – възложен за управление на частния доставчик СОНИК СТАРТ ООД;
- ДПЛФУ, с. Ловско – възложен за управление на частния доставчик Сдружение “За социална отговорност и регионални инициативи-Банско“.

За предходните години информацията относно домовете, възложени за управление на частни доставчици, е както следва:

- през 2023 г. – 2 от общо 70 дома (3%);
- през 2022 г. – 3 от общо 72 дома (4%);
- през 2021 г. – 2 от общо 78 дома (3%).



Диаграма 93. Домове възложени за управление на частни доставчици – сравнение за периода 2021 г.-2024 г.

През 2024 г. отчетеният от общините общ бюджет, отпуснат от държавата по финансов стандарт, възлиза на **107 370 781 лв.** Общият размер на преходния остатък от 2023 г. е **11 978 471 лв.**, формиран в 66 дома, със стойности в диапазон от **11 лв.** до **968 617 лв.**

По информация от доставчиците на 4 дома (3 ДПЛУИ и 1 ДПЛПР), преходни остатъци на обща стойност **698 980 лв.** не са върнати в услугите за следващата година. В 2 ДПЛУИ е отчетено частично връщане на средствата. В 3 дома (1 ДПЛД, 1 ДПЛСН и 1 ДПЛФУ) не е формиран преходен остатък.

Общините са дофинансирали 8 дома – 4 ДПЛУИ, 3 ДПЛФУ и 1 ДПЛСН – с обща сума от **501 170 лв.**, като стойностите варират между **1 363 лв.** и **321 332 лв.**

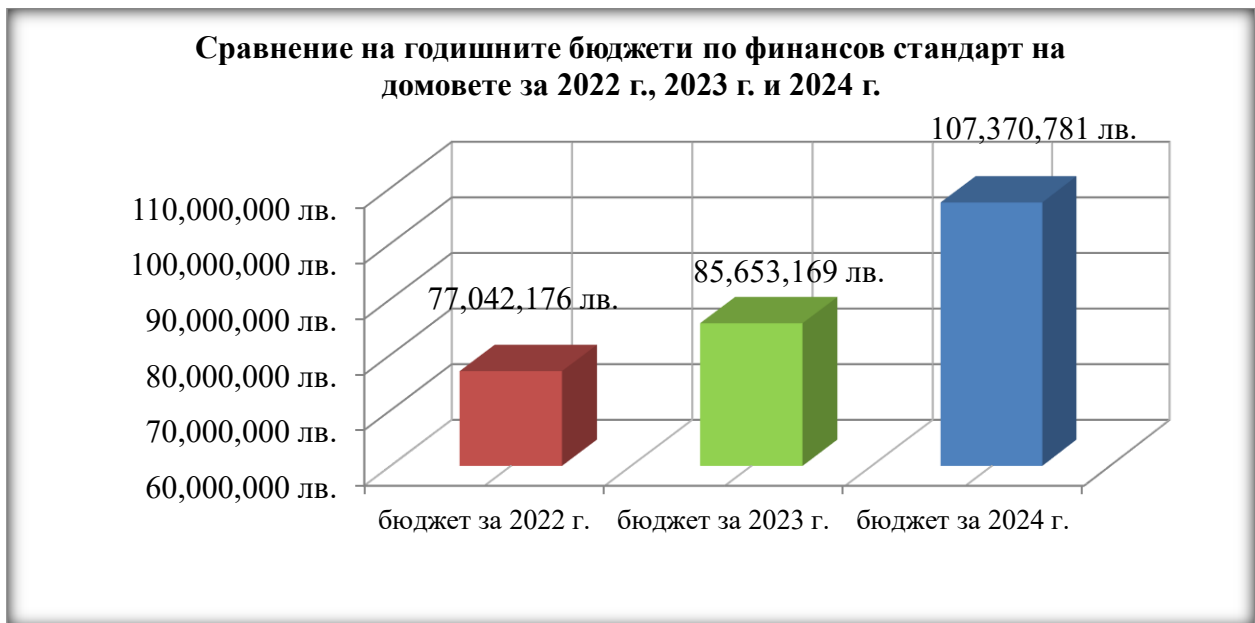
Изчислено на годишна база – като сбор от средствата по финансов стандарт, върнатите в услугите преходни остатъци и общинското дофинансиране – общият бюджет на домовете през 2024 г. възлиза на **118 743 925 лв.** От тях, по данни от подадените справки, са изразходвани **96 670 653 лв.**

Таблица 93. Финансиране на домовете през 2024 г.

Вид дом	Брой домове	Максимален брой потребители	Финансов стандарт 2024 г.	Годишен бюджет по финансов стандарт 2024 г.	Преходен остатък за 2023 г.	Дофинансиране от общината за 2024 г.	Общ бюджет 2024 г. (сума по финансов стандарт+преходен остатък 2023 г.+дофинансиране от общината)	Изразходени средства през 2024 г.
ДПЛД	14	832	25 163	20 935 616	2 604 340	0	23 539 956	19 725 831
ДПЛПР	8	602	25 162	15 147 524	1 148 519	0	15 735 633	14 341 640
ДПЛСН	4	133	19 707	2 621 031	77 250	80 935	2 779 213	2 499 374
ДПЛУИ	22	1 640	24 387	39 994 680	4 577 185	383 983	44 419 763	34 925 751
ДПЛФУ	21	1278	22 435	28 671 930	3 571 177	36 252	32 269 360	25 178 057
Общо	69	4 485	116 854	107 370 781	11 978 471	501 170	118 743 925	96 670 653

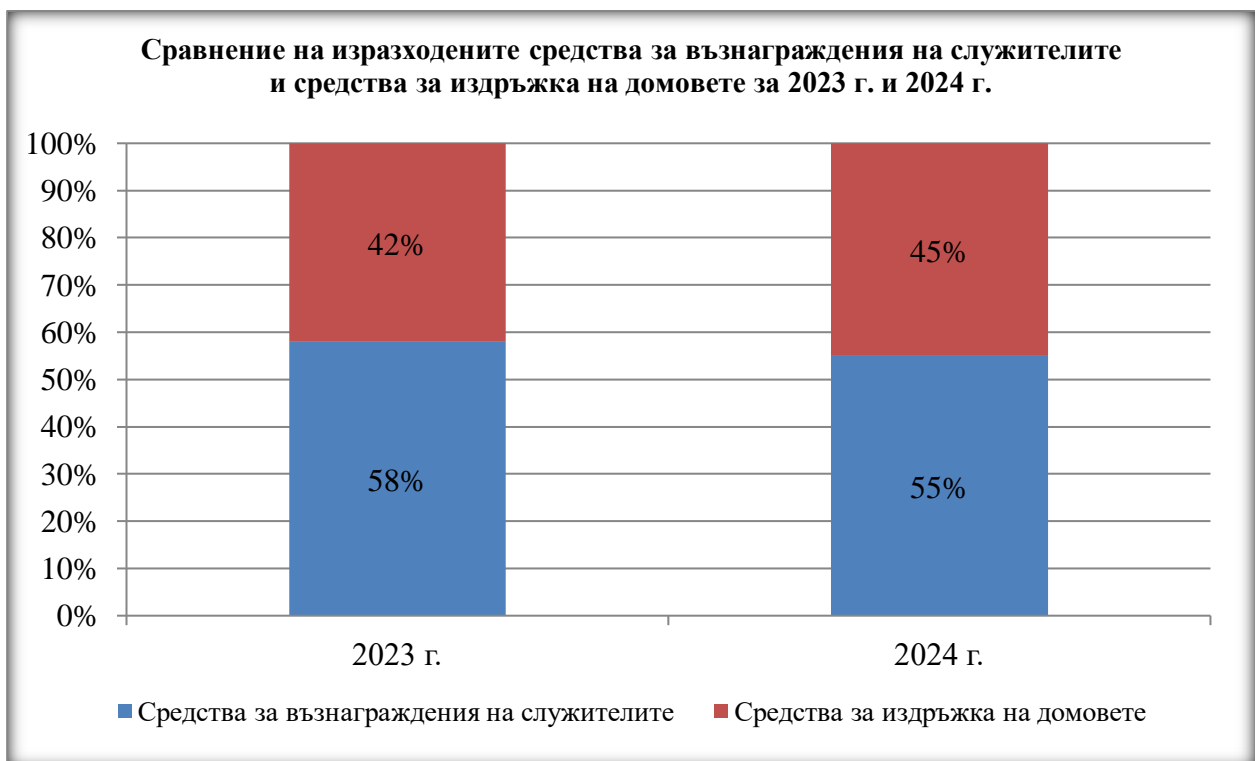
Сумарният бюджет на всички домове за пълнолетни лица с увреждания през 2023 г., когато броят на домовете е с един повече, възлиза на **85 653 169 лв.** През 2024 г. се отчита увеличение с **21 717 612 лв.**, което представлява **ръст от 25%** спрямо предходната година.

Сравнението между 2023 и 2022 г. също показва увеличение на бюджетите – с **11%** през 2023 г. спрямо 2022 г. Тези разлики се обясняват с ежегодното повишаване на стойностите на стандартите за финансиране на делегираните от държавата дейности.



Диаграма 94. Сравнение на годишните бюджети по финансов стандарт на домовете за 2022 г., 2023 г. и 2024 г.

По информация, подадена от доставчиците, общият размер на възнагражденията на служителите през 2024 г. възлиза на **65 008 499 лв.**, което представлява **55%** от общия бюджет за годината. За сравнение – през 2023 г. за възнаграждения са изразходвани **58%** от бюджета.



Диаграма 95. Сравнение на изразходените средства за възнаграждения на служителите и средства за издръжка на домовете за 2023 г. и 2024 г.

Съотношението между разходите за заплати и осигуровки на служителите и разходите за издръжка на потребителите през 2024 г. варира в диапазона от **45% до 83%** за възнаграждения и от **55% до 17%** за издръжка. Най-голям брой домове – **27 на брой** –

попадат в диапазона **70%–79%** за възнаграждения и **30%–21%** за издръжка. Разпределението за останалите домове е представено в таблицата по-долу.

Таблица 94. Съотношение между средствата за работна заплата и средствата за издръжка (в %-ти)

№	Средства за работна заплата	Средства за издръжка	Брой домове
1.	40–49%	60–51%	7
2.	50–59%	50–41%	9
3.	60–69%	40–31%	21
4.	70–79%	30–21%	27
5.	80–89%	20–11%	5

9. Деинституционализация – мерки за закриване на специализираните институции за лица с увреждания

С оглед реализирането на процеса на деинституционализация на грижата за хората с увреждания, в Плана за действие за периода 2022–2027 г. за изпълнение на Националната стратегия за дългосрочна грижа са включени мерки, предвиждащи закриването на около **60%** от съществуващите към 2022 г. специализирани институции за хора с увреждания, или общо **41 институции**.

В резултат на предприетите действия, насочени към изпълнение на този процес, през 2024 г. е закрит **1 дом**, което представлява едва **1%** от общия брой на действащите институции.

Таблица 95. Закрити специализирани институции през 2024 г.

№	Вид дом	Адрес	Капацитет	Дата на закриване
1.	Дом за пълнолетни лица с умствена изостаналост	с. Лозево, община Шумен, област Шумен	до 03.2024 г. – 90 потребители; от 04.2024 г. – 24 потребители 24-те потребители са изведени през 04 и 05.2024 г.	01.10.2024 г.

За сравнение:

- през 2022 г. са закрити общо 6 дома – 2 ДПЛУИ и 4 ДПЛПР, което представлява близо 8% от всички домове за пълнолетни лица с увреждания;
- през 2023 г. са закрити общо 4 дома – 3 ДПЛУИ и 1 ДПЛПР, или около 6% от всички ДПЛУ.

Общо за периода **от 2022 г. до момента** са закрити **11 специализирани институции** за хора с увреждания.

10. Качество и ефективност на грижите

10.1. Служители

Качеството на дългосрочната грижа зависи в значителна степен от условията на труд на служителите, които я предоставят.

Общият брой на служителите по утвърдените щатни разписания, действителната заетост на работните места, както и разпределението между специализирани и неспециализирани длъжности, са представени подробно в таблицата и графиката по-долу.

Таблица 96. Служители в домовете за пълнолетни лица с увреждания

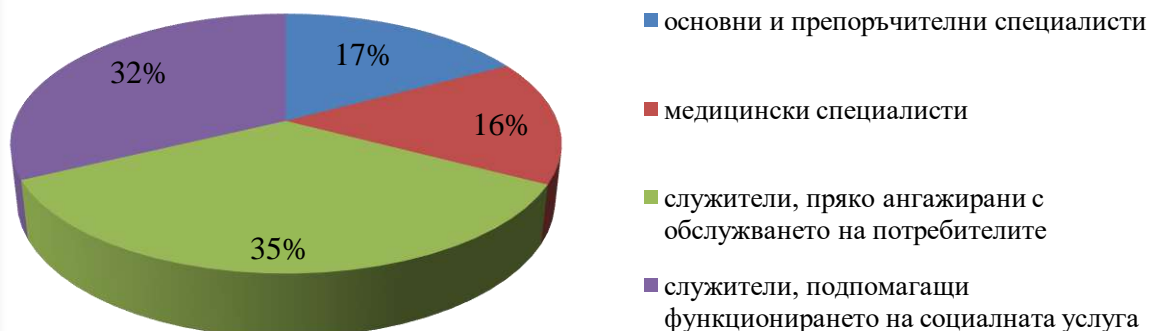
Вид дом	Щатни бройки по утвърденото щатно разписание	Общо заети щатни бройки	Заети щатни бройки на основни и препоръчителни специалисти	Заети щатни бройки на медицински специалисти	Заети щатни бройки на служителите, пряко ангажирани и с обслужването на потребителите	Заети щатни бройки на служителите подпомогащи функционирането на социалната услуга	Брой служител и на граждански договори	Брой на незаетите щатни бройки	Брой служители по поименно щатно разписание
ДПЛД	487	480,5	65	91,5	174	150	10	6,5	486
ДПЛПР	336	329,8	58,3	46,5	107,5	117,5	16	6,2	332
ДПЛСН	67	65	10	13,5	24,5	17	1	2	74
ДПЛУИ	879,625	842,125	172,5	107,75	287,5	274,375	16	37,5	854
ДПЛФУ	706,75	665	103,25	111,125	243,5	207,125	13	41,75	689
Общо	2 476	2 382	409	370	837	766	56	94	2 435

Заетите щатни бройки в домовете за пълнолетни лица с увреждания са **2 382**, което представлява **96%** от всички утвърдени щатни бройки. Броят на назначените служители на трудови договори е **2 435**, а общият брой на лицата, работещи в домовете на трудови и граждански договори, възлиза на **2 491**.

Разпределението на заетите щатни бройки по групи длъжности е следното:

- Основни и препоръчителни специалисти – 409 бройки (17% от всички заети щатни бройки);
- Медицински специалисти – 370 бройки (16%);
- Служители, пряко ангажирани с обслужването на потребителите – 837 бройки (35%);
- Служители, подпомагащи функционирането на социалната услуга – 766 бройки (32%).

Процентно съотношение на категориите служители в специализираните институции



Диаграма 96. Процентно съотношение на категориите служители в специализираните институции

Общият брой на заетите щатни бройки на специалистите (основни, препоръчителни и медицински) през 2024 г. е **779**, а на неспециализираните служители – **1 603**. Съотношението между специалисти и неспециалисти в специализираните институции е **33% : 67%**.

През 2022 г. и 2023 г. са отчетени съответно **2 549** и **2 409** заети щатни бройки. Отчита се плавен спад, който е свързан с поетапното закриване на част от домовете.

Съотношението между специалисти и неспециалисти в периода 2022–2024 г. се променя минимално:

- През 2022 г. – 33% : 67%,
- През 2023 г. – 35% : 65%,
- През 2024 г. – отново 33% : 67%.

През 2023 г. се наблюдава положителна промяна в полза на длъжностите за специалисти, които работят пряко с потребителите и изпълняват дейности, съобразени с техния профил и специфични потребности. През 2024 г. обаче делът на специалистите отново намалява с 2 процентни пункта за сметка на неспециализираните служители.

Служителите, назначени на граждански договори в домовете са 56 бр. или малко над 2% от всички назначени служители в специализираните институции. Най-често на този вид правоотношение се назначават:

- Медицинска сестра (назначени 12 бр., 21% от всички служители на граждански договори);
- Юрист/адвокат (назначени 6 бр., 11% от всички служители на граждански договори);
- Психолог (назначени 4 бр., 7% от всички служители на граждански договори);
- Психиатър (назначени 4 бр., 7% от всички служители на граждански договори);
- Лекар (назначени 3 бр., 5% от всички служители на граждански договори);
- Рехабилитатор (назначени 3 бр., 5% от всички служители на граждански договори);
- Фризьор/бръснар (назначени 3 бр., 5% от всички служители на граждански договори);

- Общ работник (назначени 2 бр., 4% от всички служители на граждански договори);
- Други длъжности – финансов контролър, здравен асистент, огняр, готвач, счетоводител, хигиенист, музикотерапевт, арт и йога терапевт, калкулант, поддръжка софтуер, специалист човешки ресурси и др.

Наблюдава се спад в броя на назначените служители на граждански договори за периода 2022–2024 г. По данни от доставчиците, техният брой е бил **84 през 2022 г., 61 през 2023 г. и 56 през 2024 г.** Този спад може да бъде обяснен с намаляване броя на специализираните институции, като той е пропорционален на броя на закритите домове за съответните години.

10.2. Обучение и квалификация на служителите

Осигуряването на качество и ефективност на услугите в специализираните институции е пряко свързано с подкрепата за специалистите и служителите, които полагат грижи за хората с увреждания, както и с възможностите за повишаване на тяхната квалификация – знания, умения и компетентности. В тази връзка е необходимо да се предприемат целенасочени мерки за провеждане на обучения и супервизии, съобразени със спецификата на потребностите на целевите групи.

През 2024 г. са отчетени общо **1 050 проведени обучения** (въвеждащи, надграждащи и за ръководители) и **980 проведени супервизии**.

Подробна информация за реализираните дейности по обучения и супервизии е представена в таблицата по-долу.

Таблица 97. Брой обучения и супервизии проведени през 2024 г. в домовете

Обучения на ръководителите		Въвеждащи обучения		Надграждащи обучения		Супервизии	
Брой домове с проведени обучения	Брой обучения	Брой домове с проведени обучения	Брой обучения	Брой домове с проведени обучения	Брой обучения	Брой домове, в които са проведени супервизии	Брой супервизии
62	199	54	252	62	599	56	980

- През 2024 г. обучения на ръководители не са провеждани в 7 дома (3 ДПЛУИ, 2 ДПЛД и 2 ДПЛФУ).
- Въвеждащи обучения не са проведени в 15 дома (6 ДПЛД, 6 ДПЛУИ, 2 ДПЛФУ и 1 ДПЛПР). Това може да се обясни с ниско текучество на персонала или с назначаване на служители, които вече са преминали такива обучения в други социални услуги.
- Надграждащи обучения (вътрешни и външни) не са отчетени в 7 дома (3 ДПЛД, 3 ДПЛУИ и 1 ДПЛПР).
- Супервизии не са провеждани в 13 дома (5 ДПЛД, 4 ДПЛУИ, 2 ДПЛФУ, 1 ДПЛПР и 1 ДПЛСН).
- Има 2 дома, в които не са провеждани нито обучения, нито супервизии – ДПЛД, с. Горско Косово и ДПЛД, с. Славянци.



Диаграма 97. Процентно съотношение на домовете за проведените и непроведени обучения и супервизии

Въпреки постепенното намаляване на броя на специализираните институции, се отчита положителна тенденция към нарастване както в броя на проведените обучения и супервизии, така и в броя на домовете, които осигуряват професионална подкрепа на своите служители.

Изключение правят въвеждащите обучения, при които се наблюдава спад. Тази динамика обаче също може да се тълкува положително, тъй като предполага по-ниско текучество на персонала и задържане на обучени кадри в системата.

Сравнителни данни за проведените обучения и супервизии през 2022 г. и 2023 г. са представени в следващата таблица.

Таблица 98. Сравнение на обученията и супервизиите проведени през 2023 г. и 2024 г.

	Обучения на ръководителите		Въвеждащи обучения		Надграждащи обучения		Супервизии	
	Брой домове с проведени обучения	Брой обучения	Брой домове с проведени обучения	Брой обучения	Брой домове с проведени обучения	Брой обучения	Брой СУ, в които са проведени супервизии	Брой супервизии
2023 г.	61	183	52	319	62	466	50	342
2024 г.	62	199	54	252	62	599	56	980
През 2024 г. се наблюдава:	↑ 2%	↑ 9%	↑ 3%	↓ 21%	без промяна	↑ 29%	↑ 12%	↑ 187%

10.3. Оценка на предоставяните грижи

Ефективността на предоставяните грижи, организацията на дейностите и прилаганите методи на работа с потребителите, съобразно техния профил и потребности, са от съществено значение за постигане на положителни резултати за лицата, настанени в специализираните институции.

В образеца на годишната справка, попълвана от доставчиците, е предвидено предоставяне на информация относно „Постигнати резултати с потребителите“ в процеса на предоставяната грижа. Отчетени са данни за изпълнени дейности, постигнати резултати, както и за причините, довели до частично или непълно изпълнение на заложеното.

Обобщената информация е представена в таблицата по-долу:

Таблица 99. Постигнати дейности и резултати с потребителите в домовете

Вид дом	Брой настанени потребители	Дейности с потребителите			Резултати от работата с потребителите		
		изпълнени ВСИЧКИ дейности	изпълнени ЧАСТ от дейностите	НЕ са изпълнени дейностите	постигнати ВСИЧКИ резултати	постигнати ЧАСТ от резултатите	НЕ са постигнати резултати
		за бр. потребители	за бр. потребители	за бр. потребители	за бр. потребители	за бр. потребители	за бр. потребители
ДПЛД	993	296	512	185	294	509	190
ДПЛПР	606	187	282	137	162	294	150
ДПЛСН	114	35	70	9	35	70	9
ДПЛУИ	1 533	469	596	468	233	820	480
ДПЛФУ	1 252	657	408	187	538	525	189
Общо	4 498	1 644	1 868	986	1 262	2 218	1 018

Един от домовете за пълнолетни лица с деменция е отчетел 100% изпълнение на планираните дейности и постигане на заложените резултати с потребителите.

При повечето доставчици са посочени повече от една причина за частично или пълно неизпълнение на индивидуалните планове. Посочените затруднения са пряко свързани със спецификата на целевите групи, настанени в домовете. Причините са разнообразни, в т.ч:

- Специфика на заболяванията – посочено, като причина в 32 справки;
- Тежки увреждания – посочено, като причина в 21 справки;
- Влошено здравословно състояние или промени в здравословното състояние – посочено, като причина в 21 справки;
- Напускане на институцията по собствено желание, преместване в друга СУ, реинтеграция в семейна среда или смърт – посочено, като причина в 19 справки;
- Напреднала възраст – посочено, като причина в 18 справки;

- Незаинтересованост от страна на потребителите или отказват да се включат в дейностите или особености на характера – посочено, като причина в 15 справки;
- Заболявания, които са установени след настаняване в социалната услуга или съпътстващи заболявания – посочено, като причина в 9 справки;
- Прогресивно напредване на болестта – посочено, като причина в 4 справки;
- Трудности по време на периода на адаптация в социалната услуга – посочено, като причина в 3 справки и др.

В сравнение с данните от предходните година прави впечатление, че причините се припокриват.

Сравнение на постигнатите резултати за 2023 г. и 2024 г. е представено в следващата таблица:

Таблица 100. Сравнение за постигнатите дейности и резултати за 2022 г. и 2023 г.

	Дейности с потребителите			Резултати от работата с потребителите		
	изпълнени ВСИЧКИ дейности	изпълнени ЧАСТ от дейностите	НЕ са изпълнени дейности	постигнати ВСИЧКИ резултати	постигнати ЧАСТ от резултатите	НЕ са постигнати резултати
	за бр. потребители	за бр. потребители	за бр. потребители	за бр. потребители	за бр. потребители	за бр. потребители
2023 г.	1 771	1 785	885	1 481	1 958	1 014
2024 г.	1 644	1 868	986	1 262	2 218	1 018
През 2024 г. се наблюдава:	↓ 7%	↑ 5%	↑ 11%	↓ 14%	↑ 13%	↑ 0,4%

Наблюдава се неблагоприятна тенденция – намалява дялът на потребителите с напълно изпълнени дейности по индивидуалните планове за подкрепа, като същевременно се увеличава броят на случаите с частично или напълно неизпълнени заложените дейности. Това може да се разглежда като индикатор за затруднения в прилагането на индивидуалния подход, свързани както с ресурсни ограничения, така и с особеностите на потребителските профили.

11. Осъществяване на вътрешен контрол и мониторинг

Съгласно чл. 21, ал. 1 от Наредбата за качеството на социалните услуги, всеки доставчик е задължен да осъществява периодичен и годишен вътрешен контрол и мониторинг върху качеството на предоставяните от него социални услуги.

След обобщаване на данните от подадените справки е установено, че 64 доставчици са извършвали вътрешен контрол през отчетната година. Констатираните силни и слаби страни са обобщени в таблицата по-долу.

Таблица 101. Идентифицирани силни страни в домовете, при осъществения контрол от страна на доставчиците

Идентифицирани силни страни	Брой домове
Осигурена безопасна и сигурна специализирана среда	12
Осигурен добър микроклимат	2
Въведени политики и процедури за организиране на дейностите по предоставяне на социални услуги	18
Осигурено е правилно функциониране на цялостната организация в дома	4
Финансовите средства се изразходват законосъобразно	4
Осигурен компетентен и мотивиран персонал	11
Пълноценно изпълнение на функционалните задължения от служителите	6
Осигурени са обучения и супервизии за служителите	1
Осигурена е добра работна атмосфера и екипност на персонала	4
Провеждат се ежеседмични/ежемесечни срещи на служителите и ръководителя на услугата, което води до добра екипна работа	5
Извършване на качествена социална работа с потребителите / Предоставяне на качествена грижа на потребителите	26
Осигурена е навременна консултация с медицински специалисти	2
Изградена добра доверителна връзка с потребителите на услугата и техните семейства	4
Спазване правата на лицата, ползващи услугата	3
Удовлетвореност на потребителите от предоставяните услуги	6

Таблица 102. Идентифицирани слаби страни в домовете, при осъществения контрол от страна на доставчиците

Идентифицирани слаби страни	Брой
Пропуски във водената документация	8
Занижен контрол от страна на Директора	2
Липса на достъпна среда за хора с увреждания / Необходимост от подобряване на материалната база и осигуряване на достъпна среда / Необходимост от ремонтни дейности и закупуване на ново оборудване	6
Отдалеченост на дома	2
Липса на индивидуално пространство за потребителите	1
Санитарни помещения - недостатъчен брой спрямо броя на потребителите.	1
Завишен брой на потребителите спрямо възможностите на сградата	1

Занижена хигиена	1
Риск от недостиг на финансови средства за осъществяване на дейностите, гарантиращи качеството на предоставяната услуга, както и осъществяване на текущи ремонти в сградния фонд	1
Необходимост от повече служители / Липса на достатъчно на брой обслужващ персонал / Липса на специалисти	9
Висока средна възраст на персонала	3
Необходимост от повече обучения и или супервизии	3
Възникване на личностни конфликти в екипа / Липса на мотивация за работа	3
Кандидатите за работно място не притежават необходимите знания и умения за работна среда с лица с увреждания	1
Различен подход и начин на работа от специалистите и персонала пряко ангажиран с обслужването на потребителите	2
Липса на социална работа с потребителите / Не добра организация за пряка работа с потребителите	3
Настаняване на потребители в силно увредено здравословно състояние	2

На база на обобщената информация за дейността на специализираните институции за пълнолетни лица с увреждания през 2024 г. могат да бъдат направени няколко основни извода.

Налице е ограничен достъп до други социални услуги за настанените лица – едва в 19 дома (около 6% от всички потребители) е осигурено ползване на подкрепа чрез външни услуги. Спрямо предходната година се очертава тенденция на намаляване на този дял (8% през 2023 г.), което поставя предизвикателства пред ефективността на интегрирания подход и възможностите за преодоляване на социалната изолация на потребителите.

Положителна динамика се наблюдава по отношение на осъществяването на вътрешен контрол от страна на доставчиците – в 64 дома са проведени вътрешни проверки, докато през 2023 г. е отчетена такава дейност само в един дом. Това свидетелства за повишена ангажираност по отношение на самонаблюдението и стремеж към подобряване качеството на услугите.

През 2024 г. е регистрирано нарастване на броя на домовете, в които са извършвани дейности, свързани с подобряване на специализираната среда, достъпността и условията на живот. Положителната промяна се изразява в по-голям брой реализирани основни и частични ремонти, както и в закупуване на ново оборудване и обзавеждане.

В обобщение, макар процесът на деинституционализация да напредва с умерени темпове, се наблюдават значими подобрения в контрола на качеството и в усилията за подобряване на специализираната среда в домовете. Същевременно, остава предизвикателството за постигане на по-широка достъпност до външни услуги и реализация на персонализиран подход в грижата, съобразен със специфичните потребности на всяко лице.

С оглед на очертаните тенденции, през следващите периоди е целесъобразно усилията да бъдат насочени към насърчаване на интегрираното предоставяне на услуги и повишаване на индивидуализираната подкрепа за настанените лица. Необходимо е също така да се гарантира устойчивост на постигнатите резултати чрез системно прилагане на

вътрешен контрол и поддържане на специализираната среда в съответствие със стандартите за качество. Последователното прилагане на мерки за професионално развитие на служителите, съчетано с целенасочена подкрепа към процеса на деинституционализация, ще допринесат за повишаване ефективността на предоставяната грижа и подобряване на качеството на живот на хората с увреждания, настанени в домовете.

VI. ИЗВОДИ

Нормативната уредба в областта на социалните услуги поставя особен акцент върху принципите на равен достъп, индивидуален подход и ефективност. Законодателната и подзаконова рамка отразяват стремеж към осигуряване на разнообразие в подкрепата, реална достъпност на услугите, устойчивост на предоставянето, участие на потребителите в процеса на вземане на решения, както и ефективно и прозрачно управление на ресурсите. В същото време се насърчава активното включване на местните общности и се избягват институционализиращи практики, като се цели подкрепата да бъде съобразена с реалните потребности и житейския контекст на всяко лице.

Социалните услуги не следва да се разглеждат единствено като административна дейност, а като цялостна система за подкрепа, насочена към повишаване на качеството на живот, социалното включване и защитата на правата на уязвимите групи. Те трябва да бъдат предоставяни в съответствие с високи стандарти за качество и да водят до конкретни, измерими резултати.

Като ключов елемент на публичната социална политика, насочена към гарантиране на подкрепа, равнопоставеност и качество на живот за уязвимите групи в обществото, целта на социалните услуги е да бъдат създадени условия за активна социална интеграция, превенция на изолацията и преодоляване на структурни бариери в достъпа до базисни права и ресурси. Предоставянето на социални услуги е не просто организационен или административен процес, а комплексна и динамична дейност, чието качество зависи от множество свързани фактори — от човешкия ресурс до средата и формата на предоставяне.

В тази връзка, системното проследяване, оценяване и анализ на данните от регламентирания в Закона източници на информация, е основен инструмент за пресъздаване на реална картина, за открояване на тенденции и идентифициране на потенциални затруднения в практическото прилагане на политиките. Провеждането на ежегоден мониторинг не само гарантира институционална отчетност, но и създава предпоставки за стратегическо планиране и оптимизиране на системата в съответствие с променящите се потребности на населението.

Получените данни от контролната дейност на Агенцията за качеството на социалните услуги, годишните анализи на общините и отчетите на доставчиците предоставят многопластова картина, очертаваща основните предизвикателства и динамики в системата. Ключовите направления, изведени въз основа на анализа, са свързани с качеството и ефективността на предоставянето, кадровото обезпечаване, достъпността на услугите, финансовата устойчивост и механизмите за мониторинг и отчетност.

– **Качество и ефективност**

Въпреки че нормативната уредба задава рамка за качество, данните показват, че прилагането ѝ не винаги води до реално подобрение на услугите. В редица случаи отсъстват устойчиви вътрешни механизми за контрол и оценка на напредъка на потребителите. Индивидуалните планове често се актуализират формално, без ясно проследяване на постигането на заложените цели. Липсата на регулярни супервизии и системни обучения на служителите също ограничава въздействието на самата услуга върху потребителите. Това подчертава необходимостта от засилване на капацитета на доставчиците за реална вътрешна регулация и прилагане на стандартите на практика.

– **Достъпност и териториално покритие**

Съществуват съществени различия в достъпа до социални услуги между населените места. В много общини липсват определени видове подкрепа, особено за уязвими групи. Анализът подчертава потенциала на мобилни екипи, комбинирани модели и дистанционни услуги (включително „Телекеър“) за преодоляване на териториалното неравенство. Насърчаването на такива решения би подобрило покритието и гъвкавостта на системата, особено в отдалечени и слабо населени райони.

– **Кадрово обезпечаване**

Недостигът на квалифициран персонал продължава да бъде структурен проблем, особено в малките населени места. Годишните отчети и резултатите от контролната дейност отчитат затруднения при наемането и задържането на специалисти, ограничени възможности за въвеждащо и надграждащо обучение, както и липса на системна супервизия. Това води до свръхнатоварване на наличния персонал и намалена ефективност при предоставянето на услугите. Налице е необходимост от целенасочени стимули и мерки за подкрепа на човешкия ресурс в сектора.

– **Финансова устойчивост**

Управлението на ресурсите продължава да поражда предизвикателства, особено по отношение на неравномерното разпределение на разходите и наличието на значителни преходни остатъци. При част от доставчиците се отчита висок дял на средствата за възнаграждения за сметка на инвестиции в обучения, инфраструктура и развитие. Това ограничава възможностите за модернизация и повишаване на качеството. Необходим е по-прецизен механизъм за планиране и използване на средствата, както и допълнителна подкрепа за доставчиците с ограничен административен или експертен ресурс.

– **Мониторинг и отчетност**

Наблюдава се разнопосочна практика по отношение на вътрешния мониторинг и отчетността. Въпреки че значителна част от доставчиците прилагат механизми за проследяване и събиране на обратна връзка, отчетите и анализите сочат случаи на формално изпълнение на тези дейности или липса на вътрешна оценка – особено при някои частни доставчици. Това затруднява обективната оценка на качеството и ограничава възможността за сравнимост между услугите. Необходимо е насърчаване на устойчиви подходи за вътрешен контрол, включително чрез използване на стандартизирани инструменти и методики, които биха допринесли за по-голяма прозрачност и ефективно управление.

Наред с очертаните направления, изводите от анализа поставят акцент върху три ключови аспекта с пряко значение за устойчивостта и ефективността на системата: *служители, финансиране и потребители.*

Служители:

Човешкият ресурс в социалните услуги е сред ключовите фактори, които определят тяхното качество и ефективност. Анализът на данните през отчетния период показва, че осигуряването на достатъчен брой квалифицирани специалисти остава предизвикателство в сектора. Мониторингът на кадровата осигуреност разкрива тенденции, свързани както с текучеството на персонала, така и с необходимостта от повишаване на квалификацията и професионалното развитие на служителите.

Сред основните предизвикателства, идентифицирани при анализа на кадровата осигуреност, се открояват трудностите при привличане и задържане на специалисти, особено в социални услуги, разположени в малки населени места. Наблюдава се необходимост от последователни усилия за подобряване на условията на труд, както и за предоставяне на възможности за надграждане на знанията и компетенциите на служителите.

Тези фактори подчертават значението на дългосрочната стратегия за управление на човешките ресурси в социалните услуги, която да включва не само адекватни механизми за подбор и обучение, но и мерки за мотивация и кариерно развитие. В този контекст мониторингът на работната среда и проследяването на възможностите за развитие на заетите в сектора ще бъдат от съществено значение за повишаване на ефективността и устойчивостта на системата. Допълнителен акцент следва да се постави върху насърчаването на ангажираността и задържането на специалисти, особено в малките населени места, както и върху изграждането на вътрешна подкрепяща среда чрез супервизия, обмен на добри практики и управление на натоварването.

Финансиране:

Финансирането на социалните услуги е ключов аспект, който определя както устойчивостта на сектора, така и възможността за осигуряване на качествена подкрепа за потребителите. Анализът на финансовите параметри на услугите показва разнопосочни тенденции, които изискват внимание както от страна на доставчиците, така и на компетентните органи, отговорни за планирането и разпределението на ресурсите.

Наблюдава се тенденция за формиране на все по-голям обем неуسوени средства и едновременно увеличение броя на комплексите, които отчитат наличието им. Преходният остатък на национално ниво (**над 200 млн. лв. за 2024 г.**) представлява сериозен резерв за системата на социалните услуги. В този контекст, особено значение има механизмът за неговото преразпределение, който следва да гарантира ефективно и целенасочено използване на наличните ресурси.

В определени случаи, в зависимост от решенията на съответните общински съвети, средствата могат да бъдат насочени към други социални дейности, което предоставя възможност за по-гъвкаво и ефективно управление на ресурсите. Оптимизацията на този процес би могла да допринесе за повишаване на ефективността на финансирането, особено в условия на динамични социални потребности и може би налага намеса на централно ниво.

Друг важен показател, който се отчита в рамките на анализа, е съотношението между разходите за заплати и средствата за издръжка на социалните услуги. В отделни случаи се наблюдава сериозен дисбаланс, при който възнагражденията представляват до

95% от общия бюджет на услугата. Подобен финансов профил ограничава възможностите за подобряване на материалната база, осигуряването на обучителни инициативи за служителите и разширяването на дейностите в услугата.

Посочените тенденции подчертават необходимостта от по-ясна регулация на финансовите параметри и възможна намеса на централно ниво за гарантиране на балансирано и ефективно разпределение на ресурсите в системата.

Потребители:

Потребителите са основен фокус на системата за социални услуги, а навременният достъп до адекватна подкрепа е ключов за нейната ефективност. Анализът на тенденциите през последните години очертава редица предизвикателства, свързани с териториалната осигуреност, демографските промени и необходимостта от индивидуализирани решения.

Достъпността на социалните услуги остава водещ фактор за тяхната ефективност, особено в по-малките населени места, където географската отдалеченост и ограничените ресурси често затрудняват навременното и пълноценно предоставяне на подкрепа на нуждаещите се лица. В този контекст иновативните подходи, включително мобилни социални услуги, дигитализирани консултации и нови форми на подкрепа, биха могли да допринесат за подобряване на достъпа и покритието на социалните услуги.

Нарастващият дял на възрастното население и повишеното търсене на дългосрочна грижа подчертават необходимостта от специализирани и устойчиви услуги – включително резидентна грижа, подкрепа в домашна среда и услуги за лица с хронични заболявания и увреждания. Ефективното осигуряване на такава подкрепа изисква както стратегическо планиране, така и стабилна финансова рамка.

Успоредно с това се засилва необходимостта от по-персонализирани и гъвкави подходи, които да отчитат разнообразните потребности на различните групи. Социалните услуги следва да надхвърлят рамките на стандартната грижа, като включват възможности за социално включване, рехабилитация и подкрепа за независим живот. За постигането на този подход е особено важно ефективното взаимодействие между социалния сектор, здравните структури и неправителствените организации, което да осигури комплексна и координирана подкрепа.

В тази връзка е необходимо усилията да се насочат не само към разширяване на обхвата на услугите, но и към създаване на условия за реална проследимост на резултатите за потребителите. Разработването на индикатори, свързани с постигнат напредък и удовлетвореност, би позволило по-обективна оценка на ефективността и би подпомогнало адаптирането на подкрепата спрямо конкретните потребности.

Очертаните тенденции акцентират върху необходимостта от адаптиране на системата на социалните услуги към променящия се демографски и социален контекст. Гъвкавото планиране, устойчивото финансиране и насърчаването на иновативни модели на подкрепа са от съществено значение за предоставяне на услуги, които отговарят пълноценно на реалните потребности на населението.