



## Столична община

София 1000 ул. "Московска" 33, телефонен номератор 9377xxx, факс 9810653, [www.sofia.bg](http://www.sofia.bg)

### ЗАПОВЕД

№ СОА18-РД09-717/18.07...... 2018 г.

На основание чл.44, ал.1, т.1, т.7 и ал.2 от Закона за местното самоуправление и местната администрация и чл.7, ал.2, т.7 от Устройствения правилник за организацията и дейността на Столичната общинска администрация, във връзка с чл.18а, ал.3 от Закона за социалното подпомагане, чл.37, ал.2 от Правилника за прилагане на Закона за социално подпомагане и в изпълнение на Решение №292/08.06.2017 г. на Столичния общински съвет, чл. 19.6. от сключеното Споразумение №СОА17-ДГ56-714/22.08.2017 г. за сътрудничество между Столична община и граждански организации за постигане на социална закрила и включване чрез социални услуги и Заповед № СОА17-РД91-424/22.11.2017 г.

### НАРЕЖДАМ:

1. Утвърждавам разработената от Работната група по Заповед № СОА17-РД91-424/22.11.2017 г. **Рамка за качеството на социалните услуги, предоставяни от външни доставчици в Столична община – Приложение към настоящата заповед.**
2. **Рамка за качеството на социалните услуги, предоставяни от външни доставчици в Столична община да се прилага във всички конкурси и пряко договаряне с лица по чл. 18, ал. 2 и 3 от Закона за социално подпомагане.**

Препис от настоящата заповед да се връчи на членовете на работната група, посочена по-горе за сведение, а на г-жа М. Йовчева, директор на Дирекция „Социални услуги за деца и възрастни“ – за изпълнение и контрол.

**ЙОРДАНКА ФАНДЪКОВА**  
**КМЕТ НА СТОЛИЧНА ОБЩИНА**



**РАМКА ЗА КАЧЕСТВОТО  
НА СОЦИАЛНИТЕ УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ ВЪНШНИ ДОСТАВЧИЦИ  
В СТОЛИЧНА ОБЩИНА**

**СЪДЪРЖАНИЕ**

- I. Въведение
- II. Цели, съдържание и приложение на Рамката за качество на социалните услуги
- III. Основни дефиниции в Рамката за качество на социалните услуги
- IV. Приложимост на Рамката за качество на социалните услуги
- V. Съдържание на Системата и програмата за развитие на качеството
- VI. Приложение на Рамката за качество от доставчиците на социални услуги
- VII. Принципи на качеството
- VIII. Области на качеството
- IX. Съдържателни елементи на качеството по области

**I. ВЪВЕДЕНИЕ**

*Рамката за качеството на социалните услуги, определя основните принципи, цели, нива и индикатори за мониторинг на качеството, съгласно Споразумение за сътрудничество между Столична община и граждански организации за постигане на социална закрила и включване, чрез социални услуги.*

*Рамката за качество е приложение към Правилата за Провеждане на процедура за кандидатстване и одобрение на изпълнители за възлагане на социални услуги и управление на договорите.*

**II. ЦЕЛИ, СЪДЪРЖАНИЕ И ПРИЛОЖЕНИЕ НА РАМКАТА ЗА КАЧЕСТВО НА СОЦИАЛНИТЕ УСЛУГИ**

- 1) Целта на *Рамката за качество* е да осигури възможност предоставяните социални услуги на територията на Общината да се развиват и да постигат максимално добри резултати за потребителите на услугите.
- 2) *Рамката за качеството на социалните услуги* отразява съдържателно, развива и надгражда дефинициите за социални услуги, качеството на социалните услуги и принципите на социалната политика, заложен в актуалното законодателство и подзаконовите нормативни актове, както и в Споразумението.
- 3) *Рамката за качество* съдържа основните принципи, цели, области, стандарти и дава насока за връзката с тях на критериите и индикатори за мониторинг на качеството на социалните услуги.
- 4) *Рамката за качеството* има задължителен характер за външните доставчици на социални услуги в Столична община, които разработват, въз основа на нея, *Система и програма за развитие на качеството*.
- 5) *Рамката за качество* се прилага от Столична община при провеждане на конкурс за делегиране на социални услуги и за провеждане на текущ мониторинг, съгласно Споразумението, както на услугите държавно делегирана

- дейност, така и тези, финансирани от общината.
- 6) Рамката за качеството на социалните услуги е разработена съвместно от Столична община и гражданските организации, подписали Споразумението.
  - 7) Общественият съвет за социална политика към Столична община разработва ежегодно тематична програма за развитие на качеството на социалните услуги.

### **III. ОСНОВНИ ДЕФИНИЦИИ В РАМКАТА ЗА КАЧЕСТВО НА СОЦИАЛНИТЕ УСЛУГИ**

#### **1. Дефиниция за социална услуга, съгласно чл. 5 от Споразумението**

- (1) Социалните услуги са тези услуги, които изпълняват превантивна роля и спомагат за социалното сближаване, изразяват се в предоставяне на персонализирано съдействие в помощ на социалното приобщаване и защита на основните права. Социалните услуги са дейности в подкрепа на лицата за социално включване и самостоятелен начин на живот, които се основават на социална работа и се предоставят в общността и в специализирани институции. Социалните услуги включват дейности, чрез които на засегнатите лица се дава възможност за пълно реинтегриране в обществото. Тези услуги имат допълваща и помощна функция по-специално спрямо ролята на семействата в грижите им за най-младите и най-възрастните членове на обществото. Услугите включват и дейности за интегриране на лицата с дълготрайни здравословни проблеми или увреждания.
- (2) Социалните услуги, предоставяни от външни доставчици на територията на Столична община са социални услуги по реда на Закона за социално подпомагане, възложени с конкурс за предоставяне от частен доставчик.

#### **2. Дефиниране на качество на социалните услуги**

- (1) Качеството на социалните услуги се разбира, като желанието дейността и резултатите от услугата да се развиват непрестанно в отговор на потребностите на хората, в подкрепа на които съществуват.
- (2) Качеството на социалните услуги е обвързано с постигане на стратегическите цели и политики на общинско и национално ниво.
- (3) Качеството на социалните услуги не се изчерпва само с нормативните изисквания. То се съотнася към принципите на Европейската доброволната рамка за качеството и добрите практики и постижения в сферата на социалната работа, които доразвиват нормативните изисквания към социалните услуги в страната.
- (4) Постигането на качеството е в зависимост от системните условия, които могат да бъдат както възможност за развитие, така и ограничение.

### **IV. ПРИЛОЖИМОСТ НА РАМКАТА ЗА КАЧЕСТВО НА СОЦИАЛНИТЕ УСЛУГИ**

#### **1. Система и програма за развитие на качеството**

- (1) Всеки доставчик на социални услуги на територията на Столична община разработва и прилага *Система и програма за развитие на качеството*,

която се основава на Рамката за качество на социалните услуги на Столична община. Прилагането на Рамката за качество на социалните услуги се съобразява с вида на подкрепата, която предоставя социалната услуга и целевата група, към която е насочена.

- (2) Програмата е част от изискванията при кандидатстване за управление на социални услуги, делегирани от държавата дейности, местни дейности или проекти на Столична община.
- (3) Доставчик, който предоставя повече от една социална услуга може да има единна Система и програма за развитие на качеството.

## **2. Мониторинг на качеството и отчетност на външните доставчици на социални услуги**

- (1) Всяка организация доставчик провежда ежегодно вътрешен мониторинг на качеството на предоставяните от нея услуги, съгласно разработената от нея Система и програма за развитие на качеството.
- (2) Организацията изготвя доклад за качеството, който представя на Столична община до 31 март на следващата календарна година.
- (3) Еднократно в рамките на три години, организацията доставчик провежда външен мониторинг на качеството на социалната услуга (цялостна или частична оценка, като доставчикът определя въпросите, на които търси отговор чрез оценката, съгласно вътрешната програма за развитие на качеството), като предоставя на общината доклада и препоръките от него.
- (4) Външният мониторинг се организира по преценка на организацията-доставчик, като гарантира принципите на безпристрастност и обективност, добронамереност и съдържателна компетентност на проведения мониторинг. При съмнения за неспазване на тези принципи Столична община може да не признае доклада и да поиска повторно провеждане на мониторинг от посочена от нея външна на доставчика организация.

## **3. Мониторинг на Столична община**

- (1) Столична община провежда мониторинг на качеството на социалните услуги в рамките на годишната тематична програма.
- (2) При мониторинг общината прилага Рамката за качество.
- (3) Общината провежда най-малко веднъж в рамките на срока на договора за възлагане, мониторинг на качеството на възложената социална услуга. Докладът от проведения мониторинг и препоръките за повишаване на качеството се изпращат на доставчика за мнение. При спор по Доклада, случаят се представя за обсъждане в Обществения съвет за социална политика към Столична община.

## **4. Форум за развитие на качеството**

Ежегодно Столична община, съвместно с Обществения съвет за социална политика и/или доставчиците провежда форум за развитие на качеството, на който се представят и дискутират принципи и критерии за качество, добри практики и подходи за мониторинг, връчват се награди по предварително разработени

критерии.

## **5. Рамката на качеството като развиващ се документ**

Рамката за качество е развиващ се документ, който стъпва върху практиката и приложението и рефлексията върху тях. Рамката на качеството се преразглежда на всеки 3 години и се доразвива въз основа на опита и практиката от нейното прилагане.

## **V. СЪДЪРЖАНИЕ НА СИСТЕМАТА И ПРОГРАМАТА ЗА РАЗВИТИЕ НА КАЧЕСТВОТО**

1. *Системата и програмата за развитие на качеството* включва следните елементи, но не се ограничава до тях:
  - а) Описание на целите на системата на качеството в рамките на услугата / услугите.
  - б) Информация за начина на прилагане в социалната услуга на нормативните изисквания за дейността по предоставяне, съобразно спецификите на дейността, вида подкрепа и целева група.
  - в) Всяка Система за качество, съобразно спецификата на социалната услуга, включва стандарти, критерии, индикатори, дейности и източници за проверка, организирани в три области:
    - 1) Организация и управление на услугата;
    - 2) Организация и управление на екипа и професионалната дейност;
    - 3) Потребители на услугата.
  - г) Информация за допълнителни принципи и критерии за качество, прилагани от доставчика в конкретната услуга.
  - д) Планиране на мониторинга на качеството на социалната услуга, програма за развитие на качеството на ниво услуга и организация-доставчик.
2. Всеки доставчик прилага принципите на качество, елементите по области, стандартите и критериите за социални услуги, като развива специфични индикатори за дейността си. При разработването на критериите и стандартите се търси смислова връзка с принципите и елементите.
3. Всеки доставчик прилага разнообразни инструменти за проверка на качеството (критериите и стандартите), като обвързва индикаторите с документация и налични факти, наблюдение на дейността и обратна връзка от потребителите и други заинтересовани страни.

## **VI. ПРИНЦИПИ НА КАЧЕСТВОТО**

Социалните услуги, следва чрез своята дейност и предоставяната подкрепа за своите целеви групи да съблюдают прилагането на **Принципите за качество на социалните услуги, залегнали в социалната политика на Столична община, както и Принципите за качество на отношенията между доставчиците на социални услуги и потребителите от Доброволната европейска рамка за качество на**

социалните услуги:

## ПРИНЦИПИТЕ ЗА КАЧЕСТВО НА СОЦИАЛНАТА ПОЛИТИКА

- 1. Наличност:** осигуряване на възможно най-бърз достъп до широка гама от социални услуги, така че на потребителите да се предоставят съответни на техните потребности решения, когато това е възможно, като им се даде възможност за избор сред набор от услуги в рамките на общността, на място, което е възможно най-благоприятно за потребителите и, когато това е целесъобразно – за техните семейства.
- 2. Достъпност:** социалните услуги следва да бъдат организирани по лесно достъпен начин за всички, които биха имали нужда от тях. За всички потребители следва да се осигури достъп до информация и безпристрастни съвети относно гамата налични услуги и доставчици на услуги.
- 3. Индивидуален подход:** Социалните услуги следва да отговарят навременно и по гъвкав начин на променящите се потребности на всяко отделно лице, с цел да се подобри качеството му на живот, както и да се осигурят равни възможности.
- 4. Всеобхватност:** Социалните услуги следва да бъдат замислени и предоставени по всеобхватен начин, отразяващ многостранните потребности, способности и предпочитания на потребителите и, когато това е целесъобразно – на техните семейства и на лицата, полагащи грижи за тях, и целящ да подобри тяхното благосъстояние.
- 5. Непрекъснатост:** Социалните услуги следва да бъдат организирани така, че да се гарантира непрекъснато предоставяне на услугите през целия период на съществуване на потребностите и по-специално, когато се цели да се отговори на потребности, свързани с развитието, или дългосрочни потребности, съгласно подход, основан на жизнения цикъл, който дава на потребителите възможност да разчитат на набор от постоянни и непрекъснати услуги, като се започне от ранна намеса, до подкрепа и проследяване, като същевременно се избягват възможните отрицателни въздействия от прекратяването на предоставянето на услугата.
- 6. Ориентираност към резултата:** социалните услуги следва да бъдат съсредоточени предимно върху ползите за потребителите, като се вземат предвид, когато е целесъобразно, ползите и за техните семейства, непрофесионални болногледачи и общността. Крайният резултат е постигната автономност на клиента на социални услуги така, че той/тя успешно да реализират своя пълен потенциал без помощта на системата за закрила.
- 7. Превенция на институционализацията и прекратяване на институционалната грижа като практика:** преимуществено се развиват социални услуги в общността, и само при изключителни нужди, които не могат да бъдат удовлетворени по друг алтернативен начин, се развиват резидентни форми на услуги. В тези случаи резидентните услуги са приоритетно за кратък престой

или функционират за времеви период, за който Общинската администрация има време да подготви и разкрие съответните семейно-базирани форми на грижа.

## **ПРИНЦИПИ ЗА КАЧЕСТВО НА ОТНОШЕНИЯТА МЕЖДУ ДОСТАВЧИЦИТЕ НА СОЦИАЛНИ УСЛУГИ И ПОТРЕБИТЕЛИТЕ**

**1. Индивидуални и интегрирани:** за да отговарят на многобройните индивидуални потребности на населението, и във възможна степен са всеобхватни и персонализирани, обмислени и предоставяни чрез интегриран подход; за да постигнат тези принципи доставчиците на услуги често имат нужда от висока степен на автономност, за да се справят с разнообразието и променливия характер на социалните потребности.

**2. Зачитане на правата на потребителите:** доставчиците на услуги следва винаги да зачитат основните права и свободи, така както те са определени в националните, европейските и международните правни инструменти в областта на правата на човека, както и достойнството на потребителите. Всички доставчици следва да насърчават и прилагат правата на потребителите по отношение на равните възможности, равностойното третиране, свободата на избора, правото на самоопределяне, контрол върху собствения живот и зачитане на личния живот. Социалните услуги следва да се предоставят без дискриминация въз основа на пол, раса, етнически произход, религия или убеждения, увреждане, възраст или сексуална ориентация. Физическите, психологическите и финансовите злоупотреби с уязвими лица следва да се предотвратяват и санкционират по подходящ начин.

**3. Участие и предоставяне на права:** Доставчиците на услуги следва да насърчават активното участие на потребителите и, когато това е целесъобразно – на техните семейства или доверени лица във вземането на решения относно планирането, предоставянето и оценката на услугите. Предоставянето на услуги следва да предоставя право на потребителите да определят личните си потребности и да укрепват или поддържат своите способности, като същевременно запазват висока степен на контрол върху живота си.

**4. Предоставяне на услугите като процес:** социалните услуги се характеризират с асиметрична връзка между доставчиците и потребителите, която е различна от отношението между търговски доставчик и потребител, тъй като тези услуги често са вкоренени в културните (местни) традиции, често се избират индивидуални решения, гарантиращи близост между доставчика на услуги и ползвателя, като така се осигурява равен достъп до услугите в рамките на територията; Това налага постигането и на определена степен на гъвкавост в управленската политика на доставчика при спазване на законодателните изисквания.

**5. Интегриране на ресурсите:** Доставчиците мобилизират както ресурса на местната общност, така и ресурса на широката общественост и корпоративния сектор, с което запълват ресурсните дефицити на държавния и местния бюджет.

## **VII. ОБЛАСТИ НА КАЧЕСТВОТО**

Рамката на качеството обхваща три области на качество, към всяка от които са изброени съдържателни елементи, с които доставчиците обвързват смислово

разработените от тях специфични критерии и стандарти за качество. Елементите към всяка област подлежат на доразвиване.

Областите на качество са:

- 1) Качество в резултат на добро управление;
- 2) Качество в резултат на професионализъм и професионална работа и
- 3) Качество в резултат на ориентираност към резултатите.

## **VIII. СЪДЪРЖАТЕЛНИ ЕЛЕМЕНТИ НА КАЧЕСТВОТО ПО ОБЛАСТИ**

### **СЪДЪРЖАТЕЛНИ ЕЛЕМЕНТИ НА КАЧЕСТВОТО КЪМ ОБЛАСТ 1: УПРАВЛЕНИЕ НА СОЦИАЛНАТА УСЛУГА**

1. Ясни са мисията, визията и ценностите на доставчика.
2. Ясна е целта на социалната услуга.
3. Ясно структурирани и обособени са дейностите за подкрепа.
4. Дейностите за подкрепа са обвързани с очакван резултат за потребителите и за общността.
5. Дейността на социалната услуга е планирана.
6. Структурираност на управлението на социалната услуга/ структура на екипа.
7. Управлението търси обратна връзка от потребители, партньори и общността, както по отношение на съдържанието на самата услуга, така и за удовлетвореността от получената подкрепа или качество на взаимодействието.
8. Зачитане на правата на човека и недискриминация при предоставянето на услугата.
9. Координираност на дейността на екипа с други организации и институции.
10. Екипно взаимодействие в социалната услуга и дейността на доставчика.
11. Осигуряване на достатъчно ресурси за обезпечаване на дейностите.
12. Партньорство с общността.
13. Прозрачност, публичност на дейността и отчетност.
14. Ангажираност за развитие на политиката на социалните услуги на местно и национално ниво и подобряване на системните условия.

### **СЪДЪРЖАТЕЛНИ ЕЛЕМЕНТИ НА КАЧЕСТВОТО КЪМ ОБЛАСТ 2: ОРГАНИЗАЦИЯ И УПРАВЛЕНИЕ НА ЕКИПА И ПРОФЕСИОНАЛНАТА ДЕЙНОСТ**

1. Методическа обосновааност на подкрепата, прилагане на научно обосновани подходи на работа.
2. Доразвиване на дейността, основано на доказателства от практиката.
3. Прилагане на адекватни численост и структура на персонала.
4. Осигуряване на подбор на персонала, съобразно вида на услугата и дейностите за подкрепа.
5. Квалификация и развитие на персонала в областта на действие на социалната услуга.
6. Осигуряване на професионална подкрепа на персонала и превенция на прегаряне.
7. Осигуряване на условия на труд с грижа към персонала.



8. Индивидуализиране на подкрепата за потребителите.
9. Прилагане на иновации.

**СЪДЪРЖАТЕЛНИ ЕЛЕМЕНТИ НА КАЧЕСТВОТО  
КЪМ ОБЛАСТ 3: ПОТРЕБИТЕЛИ НА УСЛУГАТА**

1. Предоставяне на информация на потребителите за техните права.
2. Участие на потребителите при предоставяне на услугата.
3. Стимулиране на избора на потребителите при ползване на услугата.
4. Ориентиране на услугата към най-добрия интерес на потребителите.
5. Постигане на промяна за потребители от ползването на услугата.
6. Постигане на удовлетвореност от услугата за клиента, за неговите близки и за общността.
7. Застъпничество за правата на потребителите.
8. Очакваните резултати са съобразени с потребностите на целевата група и индивидуалните потребности на потребителите на услугата.
9. Развиване на независимостта на потребителите – като ползватели на услугите и като граждани.