

**УТВЪРЖДАВАМ:**

**ЗА КМЕТ НА ОБЩИНА  
ВЕЛИКО ТЪРНОВО**

**СНЕЖАНА ДАНЕВА - ИВАНОВА**

*Заместник-кмет „ Финанси и стопански дейности“,*

*/съгласно Заповед № РД 22-1900/29.08.2024 г. на*

*Кмета на Община Велико Търново/*

Дата... 02.09.2024 г.

## **ПРАВИЛА**

### **ЗА ОСЪЩЕСТВЯВАНЕ НА ВЪТРЕШЕН ПЕРИОДИЧЕН И ГОДИШЕН КОНТРОЛ, МОНИТОРИНГ И ОЦЕНКА НА КАЧЕСТВОТО И ЕФЕКТИВНОСТТА В ПРЕДОСТАВЯНИТЕ ОТ ОБЩИНА ВЕЛИКО ТЪРНОВО СОЦИАЛНИ УСЛУГИ - ДЪРЖАВНО ДЕЛЕГИРАНИ И МЕСТНИ ДЕЙНОСТИ ОТ ТЕХНИТЕ ДОСТАВЧИЦИ (РЪКОВОДИТЕЛИ)**

#### **ГЛАВА I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ**

**Чл. 1. (1).** С настоящите правила се уреждат условията и реда за осъществяване на вътрешен периодичен и годишен контрол, мониторинг и оценка на качеството и ефективността в предоставяните от Община Велико Търново социални услуги - държавно делегирани и местни дейности.

**(2).** Контролът, мониторингът и оценката по ал. 1 се осъществяват от Ръководителя на съответната социална услуга, или определени с негова Заповед служители.

**(3).** Ръководителите на социалните услуги имат право да наемат и външни експерти за извършване на вътрешния контрол и мониторинг.

**Чл. 2. (1).** Периодичният и годишен вътрешен контрол и мониторинг на качеството на предоставяните социални услуги, по чл. 1 включва дейности по:

1. оценка на съответствието на предоставяните социални услуги със стандартите за качество и критериите за тяхното изпълнение, приложими за тях;
2. събиране, обработване, анализиране и съхраняване на информацията за всички социални услуги по чл. 15 от ЗСУ в които ще се трансформират действащите социални услуги;
3. провеждане на системно наблюдение на ефективността на предоставяните социални услуги с оглед на постигнатите резултати за лицата, които ги ползват;
4. идентифициране на силни и слаби страни, възможности и рискове в дейността по предоставяне на социалните услуги;
5. идентифициране на проблеми, пропуски, грешки и нарушения при предоставянето на социалните услуги;

6. осъществяване на информационен обмен с лицата, които ползват социалните услуги

7. извършване на текущи проверки, за резултатите от които се изготвят протоколи.

(2). Дейностите по ал. 1 следва да осигурят:

1. законосъобразно осъществяване на дейностите по управление и предоставяне на социалните услуги от техните ръководители, които са назначени от Кмета на Община Велико Търново и които са работодатели на служителите, осъществяващи дейността по предоставянето на услугите;

2. законосъобразно и ефективно разходване на предоставените средства от държавния и/или общинския бюджет за предоставянето на социалните услуги;

3. спазване на правата на лицата, ползващи социалните услуги;

4. удовлетвореност на лицата, ползващи социалните услуги, съобразно постигнатите ефект и ползи за тях.

## **ГЛАВА II.**

### **ПЕРИОДИЧЕН ВЪТРЕШЕН КОНТРОЛ И МОНИТОРИНГ НА КАЧЕСТВОТО И ЕФЕКТИВНОСТТА В ПРЕДОСТАВЯНИТЕ ОТ ОБЩИНА ВЕЛИКО ТЪРНОВО СОЦИАЛНИ УСЛУГИ - ДЪРЖАВНО ДЕЛЕГИРАНИ И МЕСТНИ ДЕЙНОСТИ ПРЕЗ СЛЕДВАЩАТА КАЛЕНДАРНА ГОДИНА. ИЗГОТВЯНЕ И СЪДЪРЖАНИЕ НА ГОДИШЕН ПЛАН – ГРАФИК ЗА КОНТРОЛ. КОНТРОЛНИ ДЕЙНОСТИ. КРИТЕРИИ ЗА КОНТРОЛ. ДОКУМЕНТАЛНА ОТЧЕТНОСТ.**

**Чл. 3. (1).** Ежегодно, до края на м. октомври, на текущата календарна година, Ръководителите на социалните услуги разработват Годишен план-график за провеждане на вътрешен контрол и мониторинг на качеството на предоставяните от тях социални услуги за следващата календарна година.

(2). План - графикът по ал. 1 се съгласува от Главен експерт в Дирекция „Социални политики, здравеопазване, транспорт“, Главен счетоводител на „Център за социални услуги“ в Община Велико Търново и Директор на Дирекция „Социални политики, здравеопазване, транспорт“ в Община Велико Търново, след което се утвърждава от Ръководителя на съответната социална услуга.

(3). Екземпляр от утвърдения план - график по ал. 2 се предоставя от ръководителя на социалната услуга в Дирекция „Социални политики, здравеопазване, транспорт“ и Център за социални услуги в Община Велико Търново за сведение *в срок до края на текущата календарна година в която е изготвен.*

**Чл. 4. (1).** При изработването на годишния план - график за осъществяване на вътрешен контрол и мониторинг на качеството и ефективността по чл. 3, Ръководителите на социалните услуги задължително планират:

1. минимален брой на тематични проверки, които да бъдат извършени на място в социалната услуга през следващата календарна година и периоди за тяхното провеждане,
2. брой и тематичен обхват на контролните дейности, които ще бъдат включени във всяка една планирана проверка по т. 1 през годината,
3. времева продължителност за осъществяване на всяка една контролна дейност в рамките на периода за провеждане на съответната проверка през годината,

4. критерии които да дават индикация за степента на съответствие на резултатите от контролната дейност с приложимите стандарти за качество и критериите за тяхното изпълнение за съответната социална услуга.

(2). За резултатите от всяка планирана тематична проверка през календарната година се изготвя самостоятелна документална отчетност.

**Чл. 5. (1).** Минималният брой на планираните тематични проверки през годината е четири (поне веднъж на всеки три месеца, съгласно чл. 23, ал. 3 от Наредбата за качество на социалните услуги).

(2). По преценка на Ръководителите на социалните услуги, броят на планираните проверки по ал. 1 може да бъде и повече.

**Чл. 6. (1).** Тематичният обхват на всяка отделна контролна дейност, включена в годишна проверка се определя при съблюдаване на всяка дейност по чл. 24 от Наредбата за качество на социалните услуги и всеки стандарт за качество и критериите за неговото изпълнение, отнасящи се за съответната социална услуга.

(2). В план-графика по чл. 3 задължително се включват и контролни дейности, определени въз основа на резултатите от проведения контрол и мониторинг в социалната услуга за предходната година.

(3). В зависимост от характера на контролна дейност се допуска същата да бъде включена по преценка на ръководителя на социалната услуга в периода на извършване на всяка една тематична проверка през следващата календарна година или в периода на извършване само на една или на няколко от тематичните проверки.

**Чл. 7. (1).** С цел получаване на системна обратна връзка от лицата, ползващи социални услуги и от членовете на техните семейства/настойници/попечители, относно тяхната удовлетвореност, съобразно постигнатите ефект и ползи за тях се провеждат периодични анкетни проучвания от Ръководителите на социалните услуги или определени с тяхна Заповед служители. Анкетните проучвания са част от контролните дейности по чл. 4, ал. 1, т. 2.

(2). За анкетните проучвания по ал. 1, Ръководителите на социалните услуги, разработват и утвърждават анкетни карти по образец, които са ясни и разбираеми за потребителите в социалните услуги и за членовете на техните семейства /настойници/попечители.

(3). За резултатите от проведените анкетни проучвания Ръководителите на социалните услуги, или определени с тяхна Заповед служители, изготвят обобщена писмена информация.

**Чл. 8.** Времето продължителност на контролна дейност по чл. 4, ал. 1, т. 3, включена в планирана за следващата година тематична проверка, се определя по преценка на Ръководителите на социалните услуги.

**Чл. 9.** Критериите даващи индикация за степента на съответствие на резултатите от контролната дейност с приложимите стандарти за качество и критериите за тяхното изпълнение за социалните услуги по чл. 4, ал. 1, т. 4 се определят по преценка на ръководителите на социалните услуги, при пълно съответствие със стандартите за качество и критериите за изпълнението им, приложими за действащите социални услуги

и всички законови и подзаконови нормативни актове, регламентиращи специфични изисквания за изпълнението на социалните услуги (дейностите).

**Чл. 10. (1).** За всяка отделна тематична проверка се изготвя самостоятелен Писмен доклад с приложения към него копия на: Работни графици, Списъци с щатна численост на персонала, Заповеди за налагане на дисциплинарни наказания при наличие на такива, Обобщена информация от анкетни проучвания за удовлетвореността на потребителите от ползването на социалната услуга, Протоколи от провеждане на екипни срещи, Протокол от провеждане срещи за преразглеждане на Програма за развитие на качеството в социалната услуга, Актуализирана програма за развитие на качество на социалната услуга при необходимост, Протоколи от системни проверки на специализираната среда, и др. в зависимост от тематиката на проверката и установените констатации).

(2). Докладите, изготвени в изпълнение на ал. 1 следва да бъдат заверени и подписани както от Ръководителите на социалните услуги, така и от служителите, определени с тяхна Заповед за осъществяване на контролна дейност /при приложимост/.

(3). Ръководителите на социалните услуги събират, обобщават и анализират информацията, получена от докладите по ал. 2.

(4). В случай, че Ръководител на социална услуга установи несъответствие на дейността си с нормативните изисквания за предоставяне на социалната услуга и със стандартите за нейното качество и критериите за тяхното изпълнение, той предприема незабавни действия за отстраняване на нарушенията и подобряване на качеството на услугата. За всяко несъответствие и всяко предприето действие по отстраняването му, Ръководителят на социалната услуга е задължен да уведоми писмено Директор на Дирекция „Социални политики, здравеопазване, транспорт“ в Община Велико Търново.

**Чл. 11.** При установена необходимост Ръководителите на социалните услуги могат да издават задължителни предписания на служителите си за отстраняване на констатирани слабости и за подобряване на работата им, включително да планират провеждането на допълнителни специализирани/тематични и надграждащи обучения и супервизии.

### ГЛАВА Ш.

#### **ГОДИШЕН КОНТРОЛ И МОНИТРОИНГ НА КАЧЕСТВОТО НА ПРЕДОСТАВЯНИТЕ ОТ ОБЩИНА ВЕЛИКО ТЪРНОВО СОЦИАЛНИ УСЛУГИ - ДЪРЖАВНО ДЕЛЕГИРАНИ И МЕСТНИ ДЕЙНОСТИ**

**Чл. 12. (1).** Годишен контрол и мониторинг на качеството на предоставяните от Община Велико Търново социални услуги се извършва чрез изготвяне на обобщен писмен отчет от Ръководителите на социалните услуги, който включва обобщена информация за:

1. резултатите от Докладите и анализите по чл. 10, ал. 1 – 3;
2. постигнатите за календарната година резултати от прилагането на Програмите за развитие на качеството на предоставяните социални услуги.

(2). В случай на идентифицирани при годишния контрол и мониторинг несъответствия или нарушения, ръководителят актуализира програмата за развитие на



качеството на предоставяната от него социална услуга, инструментите и методите на работа.

(3). За всяко несъответствие и всяко предприето действие по отстраняването му, Ръководителят на социалната услуга е задължен да уведоми писмено Директор на Дирекция „Социални политики, здравеопазване, транспорт“ в Община Велико Търново.

(4). След всяко актуализиране на Програмата за развитие на качеството на социалната услуга Ръководителят на социалната услуга е длъжен да представи в срок до три работни дни екземпляр от нея за сведение в Дирекция „Социални политики, здравеопазване, транспорт“ в Община Велико Търново.

#### **ГЛАВА IV.** **ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ**

§1. Настоящите Правила са разработени и приети на основание чл. 25, ал. 2, т. 5, чл. 29, ал. 2 и ал. 3, т. 1, чл. 113, ал. 1, т. 1 от Закона за социалните услуги, във връзка с чл. 22, ал. 3 и ал. 1 от Наредба за качеството на социалните услуги, и § 1, т. 32 от Допълнителните разпоредби на Закона за социалните услуги.

§ 2. Неразделна част от Настоящите правила е Образец на формуляр за изготвяне на годишен план-график за провеждане на периодичен и годишен вътрешен контрол и мониторинг за качеството и ефективността в предоставяните от Община Велико Търново социални услуги, осъществяван от ръководителите им или определени чрез тяхна Заповед служители (*Приложение № 1*).

§ 3. Правилата влизат в сила от датата на утвърждаването им.

Съгласували:

**РОСИЦА ДИМИТРОВА**

*Директор Дирекция „Социални политики, здравеопазване, транспорт“*

**ТАНЯ ПЕТРОВА**

*Главен счетоводител на „Център за социални услуги“*

Изготвил:

Пламен Нинџов - гл. експерт в Дирекция СПЗТ

УТВЪРЖДАВАМ:

.....  
Управител на СУ/ КСУ

Дата.....

**ОБРАЗЕЦ НА ФОРМУЛЯР ЗА ИЗГОТВЯНЕ НА ГОДИШЕН ПЛАН - ГРАФИК ЗА ПРОВЕЖДАНЕ НА ПЕРИОДИЧЕН И ГОДИШЕН ВЪТРЕШЕН КОНТРОЛ И МОНИТОРИНГ ЗА КАЧЕСТВОТО И ЕФЕКТИВНОСТТА В ПРЕДОСТАВЯНАТА ОТ ОБЩИНА ВЕЛИКО ТЪРНОВО СОЦИАЛНА УСЛУГА „.....“ , ОСЪЩЕСТВЯВАН ОТ НЕЙНИЯ РЪКОВОДИТЕЛ ИЛИ ОПРЕДЕЛЕНИ ЧРЕЗ НЕГОВА ЗАПОВЕД СЛУЖИТЕЛИ**

1. Съдържание на тематична Проверка № 1 - Организация и управление на социалната услуга (съгласно приложимите стандарти за качество).

ТЕМАТИЧНА ПРОВЕРКА № 1 – ПЕРИОД НА ИЗПЪЛНЕНИЕ 01.01.....г. – 31.03....г.					
Вид соц. услуга по ППЗ СП	Приложим и стандарти за качество за СУ-а по чл. 15 от ЗСУ	Тематичен обхват, брой и вид на контролните дейности, извършвани на място в социалната услуга	Продължителност на осъществяване на дейностите за контрол в рамките на периода на изпълнение на проверката	Констатации (резултати)	Критерии които да дават индикация за степента на съответствие на резултатите от контролната дейност с приложимите стандарти за качество и критериите за тяхното изпълнение за съответната социална услуга.
		<p>I. Организация и управление на социалната услуга.</p> <p><i>Контролни дейности</i></p> <p style="text-align: center;">↓</p>	<p>3 месеца</p> <p><i>Времева продължителност за осъществяване на всяка контролна дейност</i></p> <p style="text-align: center;">↓</p>	<p>Констатации към отделните контролни дейности</p> <p style="text-align: center;">↓</p>	<p>Всички изброени по – долу</p> <p style="text-align: center;">↓</p>
		1.			

		2.			
		3.			
		4.			

При необходимост могат да се добавят още редове, като по преценка на Ръководителя на социалната услуга могат да се включат и контролни дейности в направлението „Квалификация и професионално развитие на служителите, които осъществяват дейността по предоставянето на услугата“ и „Ефективност на услугата с оглед на постигнатите резултати за лицата, които я ползват, в отговор на потребностите им.“

**2. Съдържание на тематична проверка № 2 - Организация и управление на социалната услуга (съгласно приложимите стандарти за качество).**

ТЕМАТИЧНА ПРОВЕРКА № 2 – ПЕРИОД НА ИЗПЪЛНЕНИЕ 01.04.....г. – 31.06.....г.					
Вид соц. услуга по ППЗ СП	Приложими стандарти за качество за СУ-а по чл. 15 от ЗСУ	Тематичен обхват, брой и вид на контролните дейности, извършвани на място в социалната услуга	Продължителността на осъществяване на дейностите за контрол в рамките на периода изпълнение на проверката	Констатации (резултати)	Критерии които да дават индикация за степента на съответствие на резултатите от контролната дейност с приложимите стандарти за качество и критериите за тяхното изпълнение за съответната социална услуга.
		<b>I. Организация и управление на социалната услуга.</b>  <i>Контролни дейности</i>	<b>3 месеца</b>  <i>Времева продължителност за осъществяване на всяка контролна дейност</i>	<b>Констатации към отделните контролни дейности.</b>	<b>Всички изброени по – долу</b>
		↓	↓	↓	↓
		1.			
		2.			
		3.			
		4.			

При необходимост могат да се добавят още редове, като по преценка на Ръководителя на социалната услуга могат да се включат и контролни дейности в направления „Квалификация и професионално развитие на служителите, които осъществяват дейността по предоставянето на услугата“ и „Ефективност на услугата с оглед на постигнатите резултати за лицата, които я ползват, в отговор на потребностите им.“

3. Съдържание на тематична проверка № 3 - Организация и управление на социалната услуга. Квалификация и професионално развитие на служителите, които осъществяват дейността по предоставянето на услугата. Ефективност на услугата с оглед на постигнатите резултати за лицата, които я ползват, в отговор на потребностите им (съгласно приложимите стандарти за качество)

ТЕМАТИЧНА ПРОВЕРКА № 3 – ПЕРИОД НА ИЗПЪЛНЕНИЕ 01.07.....г. – 31.09.....г.					
Вид соц. услуга по ППЗ СП	Приложими стандарти за качество за СУ-а по чл. 15 от ЗСУ	Тематичен обхват, брой и вид на контролните дейности, извършвани на място в социалната услуга	Продължителност на осъществяване на дейностите за контрол в рамките на периода на изпълнение на проверката	Констатации (резултати)	Критерии които да дават индикация за степента на съответствие на резултатите от контролната дейност с приложимите стандарти за качество и критериите за тяхното изпълнение за съответната социална услуга.



I. Организация и управление на социалната услуга.	3 месеца	Констатации и към отделните контролни дейности.	Всички изброени по долу
<i>Контролни дейности</i>	<i>Времева продължителност за осъществяване на всяка контролна дейност</i>		
↓	↓	↓	↓
1.			
2.			
<i>При необходимост могат да се добавят още редове....</i>			
II. Квалификация и професионално развитие на служителите, които осъществяват дейността по предоставянето на услугата:	3 месеца	Констатации и към отделните контролни дейности	Всички изброени по долу
<i>Контролни дейности</i>	<i>Времева продължителност за осъществяване на всяка контролна дейност</i>		
↓	↓	↓	↓

1.			
2.			
3.			
<i>При необходимост могат да се добавят още редове...</i>			
<b>III. Ефективност на услугата с оглед на постигнатите резултати за лицата, които я ползват, в отговор на потребностите им.</b>  <i>Контролни дейности</i>	<b>3 месеца</b>  <i>Времева продължителност за осъществяване на всяка контролна дейност</i>	<b>Констатации към отделните контролни дейности</b>	<b>Всички изброени по долу</b>
↓	↓	↓	↓
1.			
2.			
3.			
<i>При необходимост могат да се добавят още редове...</i>			

*По преценка на Ръководителя на социалната услуга посочената хронологична последователност може да бъде променяна.*

- 4. Съдържание на тематична проверка № 4 - Организация и управление на социалната услуга. Ефективност на услугата с оглед на постигнатите резултати за лицата, които я ползват, в отговор на потребностите им (съгласно приложимите стандарти за качество).**

ТЕМАТИЧНА ПРОВЕРКА № 4 – ПЕРИОД НА ИЗПЪЛНЕНИЕ 01.10.....г. – 31.12.....г.

Вид соц. услуга по ППЗ СП	Приложими стандарти за качество за СУ-а по чл. 15 от ЗСУ	Тематичен обхват, брой и вид на контролните дейности, извършвани на място в социалната услуга	Продължителност на осъществяване на дейностите за контрол в рамките на периода на изпълнение на проверката	Констатации (резултати)	Критерии които да дават индикация за степента на съответствие на резултатите от контролната дейност с приложимите стандарти за качество и критериите за тяхното изпълнение за съответната социална услуга.
		<p>I. Организация и управление на социалната услуга.</p> <p><i>Контролни дейности</i></p> <p style="text-align: center;">↓</p>	<p>3 месеца</p> <p><i>Времева продължителност за осъществяване на всяка контролна дейност</i></p> <p style="text-align: center;">↓</p>	<p>Констатации към отделните контролни дейности</p> <p style="text-align: center;">↓</p>	<p>Всички изброени по - долу</p> <p style="text-align: center;">↓</p>
1.					
2.					
<i>При необходимост могат да се добавят още редове...</i>					

III. Ефективност на услугата с оглед на постигнатите резултати за лицата, които я ползват, в отговор на потребностите им.	3 месеца	Констатации и към отделните контролни дейности	Всички изброени по долу
<i>Контролни дейности</i>	<i>Времева продължителност за осъществяване на всяка контролна дейност</i>		
↓	↓	↓	↓
1.			
2.			
3.			
<i>При необходимост могат да се добавят още редове...</i>			

**\* По преценка на Ръководителя на социалната услуга посочената хронологична последователност може да бъде променяна.**

Съгласували:

.....  
 Директор на Дирекция „Социални политики, здравеопазване, транспорт“  
 в Община Велико Търново

.....  
 Главен счетоводител на „Център за социални услуги“  
 в Община Велико Търново

.....  
 Главен експерт в Дирекция „Социални политики, здравеопазване, транспорт“  
 в Община Велико Търново

Изготвил:.....  
 Управител на СУ/ КСУ