



Механизъм и инструментариум за обратна връзка и оценка на гражданите и бизнеса за взаимоотношенията им с администрацията по отношение на политиката за социалните услуги в България



Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление” 2014 - 2020 г., съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз



СЪДЪРЖАНИЕ

Увод.....	3
Ситуационен анализ.....	6
Документално проучване на гражданското участие в политиките по предоставяне на социалните услуги на ниво област	6
Изводи от проведеното документално проучване	26
Практики на областните администрации за взаимодействие с гражданския сектор в областта на социалната политика	34
Оценка на потребностите - определяне нуждите на гражданския сектор и администрациите при извършване на мониторинг и оценка на социалните услуги	36
Механизми за обратна връзка и оценка от страна на гражданите, НПО и бизнеса по отношение взаимодействието им с администрациите ...	42
Добри практики за насърчаване гражданското участие при мониторинг и оценка на социалните услуги.....	54
Насърчаване на нови модели за мониторинг на ефективността на политиките в областта на социалните услуги или за проследяване и мониторинг на напредъка на междусекторното партньорство	59
Заключение	64
Използвани източници на информация	66



1. УВОД

Настоящият документ „Механизъм и инструментариум за обратна връзка и оценка от страна на гражданите и бизнеса за взаимоотношенията им с администрацията по отношение на политиката за социалните услуги в България“ е разработен в рамките на проект „Решения за по-широко гражданско участие в политиката по предоставяне на социални услуги“, финансиран по ОП „Развитие на човешките ресурси“. Целта му е да представи анализ на настоящото състояние както и на възможностите за активно гражданско участие по отношение предоставянето на обратна връзка към администрациите относно ефективността на политиките, прилагани в социалната сфера. Възможността на гражданите да участват в обсъждането и вземането на решения по значими за живота им въпроси е сред основните им права, признато както на национално, така и на европейско ниво.

През септември 2017 г. Съветът на Европа прие Насоки за гражданското участие в процеса на вземане на политически решения. Насоките очертават основните принципи за насърчаване на диалога и сътрудничеството между гражданското общество и носителите на властта. Европейските насоки подчертават още, че ефективното и пълноценно гражданско участие може да бъде постигнато само когато е налице подходяща среда за това, включваща писмените нормативни правила и прилагането им на практика.

Предоставянето на социални услуги е политика, която има нужда от непрекъсната обратна връзка от страна на гражданите, НПО и бизнеса по отношение както на качеството на услугите, така и на взаимодействието на администрациите с гражданите. Ето защо, проектът, в който е създадена настоящата разработка предвижда разписване на механизъм и инструментариум за обратна връзка и оценка от страна на гражданите и бизнеса за взаимоотношенията им с администрацията по отношение на политиката за социалните услуги в

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“ 2014 - 2020 г.“, съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз



ПРОЕКТ BG05SFOP001-2.009-0160-C01
Решения за по-широко гражданско участие
в политиката по предоставяне на социални услуги



България. Чрез него ще се даде картина на възможностите за активно гражданско участие в сферата и обратна връзка към администрациите по отношение на ефективността на политиките, прилагани в социалната сфера.

При разработването на този механизъм и инструментариум за обратна връзка и оценка от страна на гражданите и бизнеса за взаимоотношенията им с администрацията по отношение на политиката за социалните услуги в България е използвана следната методологията на разписване:

- Провеждане на подробно изследване на сайтовете на областните администрации с цел ситуационен анализ
- Анализирани предимства и недостатъци, възможности и заплахи по отношение взаимодействието на администрации и граждани
- Проучване на нуждите на гражданския сектор и администрациите при извършване на мониторинг и оценка на социалните услуги
- Анализа на модели за мониторинг и оценка на гражданите относно действията на администрациите по отношение качеството на предоставяните социални услуги в общността
- Проучване на подходящи механизми за обратна връзка и оценка от страна на гражданите, НПО и бизнеса по отношение взаимодействието им с администрациите
- Проучване на добри практики за насърчаване гражданското участие при мониторинг и оценка на социалните услуги
- Проучване и предлагане на модели за мониторинг на ефективността на политиките в областта на социалните услуги или за проследяване и мониторинг на напредъка на междусекторното партньорство

Механизмът за обратна връзка се разработва с ясната представа, че реализирането на успешна политика с активно гражданско участие с цел подкрепа за уязвимите групи изисква координация в действията на институциите на различни нива. Той търси начините за осъществяване

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление” 2014 - 2020 г. “, съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз



Решения за по-широко гражданско участие в политиката по предоставяне на социални услуги



на необходимата координация на оперативно ниво между гражданите и институциите, които отговарят за планирането, предоставянето и оценката на услугите. Акцент на тази координация е мониторинга, оценката, обратната връзка, която е резултат от едно ясно и ефективно партньорство между институциите и гражданските организации, работещи в социалната сфера с ясно очертани възможности за заявяване на гражданската позиция.

За нуждите на изготвянето на ефективен механизъм и инструментариум за мониторинг и оценка от страна на гражданите на качеството на предоставяните социални услуги в общността, бе събрана и анализирана информация. Методите за събиране на информацията включват:

- Интернет проучване за нуждите на ситуационния анализ
- Документално проучване на съществуващи анализи, доклади, стратегически документи на областни и общински администрации (като стратегии, дългосрочни програми и планове за развитие, годишни доклади на Звената за мониторинг и оценка, протоколи от посещения на място в социални услуги и др.);
- Систематизиране и обобщаване на статистически и документални данни;
- Събиране на допълнителна информация – чрез допитване до представители на НПО, бизнес, граждани и администрации



Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“ 2014 - 2020 г., съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз



2. СИТУАЦИОНЕН АНАЛИЗ

Документално проучване на гражданското участие в политиките по предоставяне на социалните услуги на ниво област

Представеният по-долу анализ на ситуацията по отношение осигурени възможности за включване на гражданското общество в оценката и мониторинга на политиката за социалните услуги. Той е изготвен на база документално проучване в интернет на информация, предоставена от Областните администрации в България. Областните стратегии за развитие на социалните услуги са стратегически документ, който следва да бъде публичен. Действително всички областни администрации са качили своите стратегически документи, касаещи социалните услуги. Всяка администрация е разписала в него мерки по осъществяване на мониторинг и оценка на изпълнението. Най-често системата от мерки за мониторинг и оценка включва създаването на конкретно звено за мониторинг и оценка. Проучването се състоеше и в това да се изследва колко администрации са създали действащи звена и дали в състава им са включени граждани, НПО или бизнес. За целта бяха изследвани заповеди на Областните управители, протоколи от заседания, годишни мониторингови доклади и планове за дейността на ЗМО. Тук е нужно да направим уточнение, че всяка администрация е качила за публичен достъп в интернет различни документи. Постарахме се да проучим възможно най-много от тях с оглед систематизиране на информация, касаеща участието на гражданското общество в процесите по реализация на политиките, касаещи социалните услуги. Ето защо също така проучихме дали към областните администрации са структурирани консултативни органи, които да подпомагат Областния управител при провеждане на социалната политика на регионално ниво – като например областен съвет по социална политика или постоянна комисия към областните съвети за развитие. Изследвано бе участието на гражданското общество и в този вид структури. Настоящият документ е „отворен“ и при предоставяне на

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“ 2014 - 2020 г.“, съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз



ПРОЕКТ BG05SFOP001-2.009-0160-C01
Решения за по-широко гражданско участие
в политиката по предоставяне на социални услуги



допълнителна информация от страна на Областните администрации, би могъл да бъде допълнен. По-надолу са представени резултатите от проучването във всички 28 области, както и обобщения анализ на резултатите.

В Областна администрация - Ямбол Звено за мониторинг и оценка на социалните услуги е структурирано към Постоянната комисия по социална политика към Областен съвет за развитие. В Комисията могат да участват:

1. Областна администрация на област Ямбол;
2. Общините на територията на област Ямбол;
3. Регионална дирекция за социално подпомагане;
4. Дирекциите „Социално подпомагане” Ямбол и Елхово;
5. Отделите „Закрила на детето” към Дирекции „Социално подпомагане” Ямбол и Елхово;
6. Регионална здравна инспекция,
7. Регионален инспекторат по образованието,
8. Дирекция „Бюро по труда“ Ямбол;
9. Дирекция „Бюро по труда“ Елхово;
10. Ресурсен център за подпомагане интегрираното обучение и възпитание на деца и ученици със специални образователни потребности;
11. Областен съвет на Български червен кръст;
12. Регионална организация на инвалидите;
13. Юридически лица с нестопанска цел, работещи в областта на социалните услуги в област Ямбол;
14. Национално представени организации на работодателите и синдикатите.

Членове на основния екип са на ЗМО са представител на Областна администрация Ямбол, директор на Регионална дирекция за социално подпомагане Ямбол, представител на Регионална здравна инспекция,

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление” 2014 - 2020 г.“, съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз



ПРОЕКТ BG05SFOP001-2.009-0160-C01
Решения за по-широко гражданско участие
в политиката по предоставяне на социални услуги



представител на Регионален инспекторат по образованието, директор на дирекция „Социално подпомагане” - Ямбол, директор на дирекция „Социално подпомагане” – Елхово. Членове на разширения екип са: представители на общините на територията на област Ямбол, представители на дирекция „Социално подпомагане” - Ямбол, представител на дирекция „Социално подпомагане” – Елхово, представители на отделите „Закрила на детето”, представители на социални услуги.

В Софийска област има структурирано Звено за мониторинг и оценка на изпълнението на Областна стратегия за развитие на социалните услуги - Софийска област 2016-2020 г. В основния му състав има 1 член, представител на НПО - „Надежда и домове за децата –клон България“. В разширения екип са включени още 36 членове, които са представители на общините в областта. Няма представители на НПО. В сферата на социалната политика Софийска област е създала и Областен координационен механизъм по деинституционализация, в който отново членуват само представители на институции – общини, ОДМВР, РУО, РДСП и др. Няма представители от гражданската квота.

Звеното за мониторинг и оценка на Областната стратегия за развитие на социалните услуги на Област Враца е структурирано през 2016г. и негови членове са представители на областна администрация, общинските администрации, РЗИ, РУО, РДСП и ДСП. Подобен е съставът и на Областен координационен механизъм по деинституционализация.

Областна администрация – Русе има структурирана Постоянна комисия в областта на социалните дейности към Областния съвет за развитие. В състава ѝ са включени различни НПО, синдикати, университета и др:

Синдикален регионален съюз на КТ „Подкрепа” Русе;

Регионален съвет на КНСБ Русе;

Русенски университет „Ангел Кънчев”;

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление” 2014 - 2020 г.“, съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз



ПРОЕКТ BG05SFOP001-2.009-0160-C01
Решения за по-широко гражданско участие
в политиката по предоставяне на социални услуги



Областен обществен съвет за социално включване на хората с увреждания Русе;

Сдружение „Русенска католическа организация Каритас“;

Сдружение „РАЛИЗ-БАЛИЗ“;

Център за психично здраве Русе;

Фондация „Център Динамика“;

Фондация „Приятелска подкрепа“;

Сдружение „Еквилибриум“;

Сдружение „Дете и пространство“;

Фондация „Трета възраст“;

Сдружение „Център за консултиране и краткатерапия „Решения“;

Сдружение „Съюз на слепите в България“ Русе;

Секретариат на Областния съвет на Български червен кръст - Русе.

В Звеното за мониторинг и оценка Областна администрация – Русе включват единствено Областен обществен съвет за социално включване на хората с увреждания като представител на гражданската квота, който обаче обединява хора и организации на хора с увреждания и може да бъде представен като добра практика с устойчивост за взаимодействие на граждани и администрации.

Обществен съвет за социално включване на хората с увреждания е създаден през юни 2007 г., с подкрепата на Областна администрация Русе, в рамките на проекта „Мрежа за социално включване на хората с увреждания“ на Сдружение „Здраве за всички“, финансиран от Американската агенция за международно развитие.



ПРОЕКТ BG05SFOP001-2.009-0160-C01
Решения за по-широко гражданско участие
в политиката по предоставяне на социални услуги



При учредяването на съвета през 2007г. освен представители на различни администрации, в него вземат участие широк кръг НПО на хора с увреждания:

ЦСИХУ „Детелина” – Борово, ОС на БЧК – Русе, Съюза на глухите в България – РО, Сдружение „Смелост” – Русе, Сдружение „Свят за всички” – Русе, Обединен съюз на пенсионерите – Русе, Сдружение „Хуманист” – Русе, Дневен център към „Каритас”, „РАЛИЗ”, Сдружение „Воля” – с. Ряхово, ТСО към РСО на ССБ – Русе, СДХУ „Кураж”, ДХУ „Кураж” и др.

Целта на Обществения съвет за социално включване на хората с увреждания е да създава условия за пълноценно участие в икономическите, социалните и политическите процеси на хората с увреждания. Съветът осъществява обществен контрол върху услугите, предоставяни на тази група хора и защитава интересите им. Той стимулира партньорството между държавните и местни органи, и доставчиците на социални услуги на територията на региона.

Заседанията на Съвета са минимум два пъти годишно. Членовете са представители на общините в област Русе, Регионално управление на образованието – Русе, Регионална дирекция за социално подпомагане, дирекция „Инспекция по труда – Русе“, дирекция „Регионална служба по заетостта“ – Русе, Център за психично здраве и на други институции и организации, както и сдружения за хора с увреждания.

Разглеждат се актуални теми, които са в помощ на хората с увреждания като: иновативността в процеса на планиране и на предоставяне на социални услуги; създаване на гъвкави услуги, съобразени с конкретните нужди и потребности на потребителите и техните близки; активно използване на добрите практики на доказали се неправителствени организации; ред и условия за изплащане на целева помощ за придружител; развитие на социалното предприемачество и други.

Правят се анкетни проучвания, например на тема: „Хората с увреждания в съвременната работна и учебна среда“.



ПРОЕКТ BG05SFOP001-2.009-0160-C01
Решения за по-широко гражданско участие
в политиката по предоставяне на социални услуги



Съветът обединява Сдружения на и за хора с увреждания, които работят в партньорство и се подкрепят при разработване и изпълнение на проекти за превенция на социалното изключване, за провеждане на информационни кампании и конкретни събития по повод важни дати от календара. Такова събитие е ежегодното провеждане на детско утро „Коледа за всички“, в което се включват деца със специфични образователни и други потребности.

Ежегодно се провежда фестивал „Светът е за всички“, в който вземат участие хора с различни видове увреждания и от различни възрастови групи, а провеждането му се осъществява в 2 части. В първата част на обособени щандове е наредена изложба, където са показани картини, гоблени, пана, стихосбирки и предмети, ръчно изработени от членовете на сдруженията. Във втората част ООССВХУ организира концерт, в който представители на сдружения на хора с увреждания показват вокални, поетични и инструментални умения. Чрез провеждането на фестивала, хората с увреждания имат възможността да разгърнат своя потенциал, нарастване на социалния капитал на обществото чрез интеграцията им, промяна на общественото възприятие, преодоляване на социалната изолация, както и мотивацията им за активното им и пълноценно включване в обществения живот.

С оглед постигане на повече гласност и прозрачност в дейността на Съвета, всички документи са публикувани по начин, гарантиращ максимална достъпност за заинтересованите страни на електронната страница на Областна администрация Русе, Раздел „Комисии и съвети“, Областни обществени съвети:

<http://www.ruse.bg/index.php?cmd=showContent&page=14&subpage=83&subpage2=36>.

Това показва още веднъж доброто партньорство между Областна администрация – Русе, останалите държавни институции, членуващи в съвета и НПО-сектора, работещ в подкрепа на хората с увреждания.

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“ 2014 - 2020 г.“, съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз



ПРОЕКТ BG05SFOP001-2.009-0160-C01
Решения за по-широко гражданско участие
в политиката по предоставяне на социални услуги



В Правилника за устройството и дейността на Комисията по социална политика към Областен съвет за развитие на област Монтана е разписано, че членуват Български червен кръст – гр. Монтана и юридически лица с нестопанска цел, работещи в областта на социалните услуги в област Монтана. В същия документ е регламентиран и състава на ЗМО, който отново предвижда участието на БЧК и други НПО в социалната сфера. Заповедта на Областен управител от 26.06.2018г. с поименния състав на Комисията по социална политика към Областен съвет за развитие на област Монтана обаче показва, че единствено представител на БЧК е включен в състава. Областният координационен механизъм по деинституционализация също е утвърден от Областния управител на област Монтана със Заповед № РД-20-63 от 12.09.2015 г., но в него не присъстват представители на НПО, граждани или бизнес.

В Областна администрация – Плевен в изпълнение на Областната стратегия за развитие на социалните услуги в област Плевен –2016-2020г. е издадена последната заповед на Областния управител за актуализиране състава на Консултативен съвет по социално подпомагане. В Състава е включен представител на Сдружение „БАЛИЗ” –Плевен. В ЗМО на Стратегията са включени две граждански сдружения - Сдружение „БАЛИЗ” –Плевен и Сдружение „Център отворена врата“. Включени са и координатори по проекти със социална насоченост.

Областна администрация – Габрово няма създаден консултативен съвет или комисия за обсъждане на въпроси, касаещи социалната политика. В Звеното за мониторинг и оценка на ОСРСУ е включен един представител на НПО – МСС-България, който същевременно управлява комплекс за социални услуги. Включени са и регионалните координатори по проект към АСП.

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление” 2014 - 2020 г.“, съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз



ПРОЕКТ BG05SFOP001-2.009-0160-C01
Решения за по-широко гражданско участие
в политиката по предоставяне на социални услуги



От информацията на официалната уеб-страница на Областна администрация – Благоевград става ясно, че ЗМО е създадено в рамките на Областна управа и работи в партньорство/в мрежа с РДСП и териториалните работни групи по общини. ЗМО се създава като структура към Областна управа–Благоевград с решение на Областния съвет за развитие в област Благоевград и издаване на заповед на Областния управител. Заповедта не е налична на сайта на администрацията. В ОСРСУ е разписано още, че ЗМО може да бъде изградено в рамките на дирекцията за стратегии и програми. Участието и отговорностите на експертите от РДСП се съгласува с ръководството на АСП. Основният екип на ЗМО обхваща 3-4 лица на частично време – 1-2 от Областна управа и 1-2 от РДСП, които работят по трудов договор в посочените институции и са натоварени с допълнителни конкретни задължения за прилагане на системата за мониторинг и оценка на Областната стратегия. Новите им задължения по мониторинга и оценката се включват в длъжностните характеристики, като се препланира работното им време с оглед поемането на новите отговорности. Разширеният екип – участници в дейностите по мониторинг и оценка – включва координаторите на Териториалните работни групи във всяка община от областта, представител на регионалното звено на ДАЗД и по 1 представител на ДСП или на отдел “Социална закрила” и представител от всяка община. Няма представител на НПО сектора, граждани и бизнес.

Сходна е ситуацията и в Област Бургас. Със заповед РД-10-196/09.09.2015на Областен управител е сформирано ЗМО като структура в рамките на Областна управа, което работи в партньорство/в мрежа с РДСП и териториалните работни групи по общини. Експертите от областна администрация координират работата на ЗМО, участието и отговорностите на експертите от РДСП се съгласуват с ръководството на АСП. Основният екип обхваща 5 души на частично време. Участниците в основния екип на ЗМО работят по служебен или трудов договор в посочените институции и са натоварени с допълнителни конкретни

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление” 2014 - 2020 г., съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз



ПРОЕКТ BG05SFOP001-2.009-0160-C01
Решения за по-широко гражданско участие
в политиката по предоставяне на социални услуги



задължения за координация на системата за мониторинг и оценка на Областната стратегия. Разширеният екип по мониторинг и оценка включва координаторите на Териториалните работни групи във всяка община от област Бургас, представител на регионалното звено на ДАЗД (Бургас) и по 1 представител на ДСП от всяка община.

По модела на Благоевград и Бургас се осъществява и мониторинга на социалните услуги в област Шумен. Звено за мониторинг и оценка (ЗМО) е създадено със заповед на Областния управител и включва в състава си основен и разширен екип от експерти. Основният екип включва представители на Областна администрация и РДСП Шумен. Разширеният екип – включва по 1 координатор от всички общини на територията на областта. В основния и разширения екип на ЗМО могат да бъдат включени и други представители на институции.

В Областна администрация Пловдив има сформирана Постоянна Комисия по социална политика към Областен съвет за развитие на област Пловдив, в която членуват представители на Областна администрация, общините, ДАЗД, РЗИ, РУО, синдикатите, Национално представителни организации на работодателите, национални организации на хората с увреждания, координатори по важни проекти и др. Общият брой членове е 41. Впечатляващ е и броят членове на Звеното за мониторинг и оценка – 7 души оперативен екип и 28 души разширен състав, което се дължи на големия брой общини и структури по места на АСП. В ЗМО не членуват представители на гражданското общество.

В Област Стара Загора функционират Звено за мониторинг и оценка и Координационен съвет за изпълнение на областната стратегия за социални услуги в област Стара Загора 2016-2020 година. В състава на звеното за мониторинг са: представители на Областна администрация, координаторите за областта по проекта за социални услуги, общините на

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление” 2014 - 2020 г., съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз



ПРОЕКТ BG05SFOP001-2.009-0160-C01
Решения за по-широко гражданско участие
в политиката по предоставяне на социални услуги



територията на областта, РУО, РЗИ, РДСП и дирекции социално подпомагане, представители на НПО. На сайта на Областна администрация Стара Загора не открихме заповедта за състава на ЗМО и не може да посочим кои НПО са включени. Ежегодно ЗМО изготвя мониторингов доклад за степен на изпълнението на стратегията. Докладът се изготвя всяка година, като се мониторира състоянието на социалните услуги през предходната година. Докладът се приема от звеното за мониторинг и се представя пред Координационен съвет за изпълнение на областната стратегия за социални услуги. Той функционира като разширен екип на ЗМО. Така конструираният Координационен съвет има за цел да координира целия процес по изпълнение на областната и общински стратегии за развитие на социалните услуги в област Стара Загора.

Звеното за мониторинг и оценка на Областна стратегия за развитие на социалните услуги (2016-2020) в област Варна не само координиране, планиране и мониторинг, а то извършва и самото разработване на стратегията.

Съгласно Заповед № РД-17-7706-189/25.05.2017 г. на Областния управител на област с административен център Варна е актуализиран поименният състав на Звеното за мониторинг и оценка.

Процесът на разработване на Стратегията за развитие на социалните услуги в област Варна започва със сформиранието на екипи от специалисти, представители на: Областна администрация Варна, администрациите от общините в област Варна и РДСП – Варна, териториалните структури на РУО и ДАЗД. В събирането на информация се включват и представители на всички заинтересовани страни, съобразно своите компетенции и правомощия: РЗИ, РСЗ, Дирекции „Бюро по труда“ в област Варна, ТЗ „ГРАО“ – Варна към МРРБ, Од на МВР – Варна, ТСБ – Варна, ТП на НОИ - Варна, НПО. В ЗМО не са включени представители на гражданското общество и бизнеса, което означава, че те не участват нито на етап планиране, нито на етап оценка.

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“ 2014 - 2020 г., съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз



ПРОЕКТ BG05SFOP001-2.009-0160-C01
Решения за по-широко гражданско участие
в политиката по предоставяне на социални услуги



Звеното за мониторинг и оценка на Областната стратегия за развитие на социалните услуги на област Видин не включва представители на гражданския сектор и бизнеса. Основният екип се състои от представители на Областна администрация и РДСП, а разширеният включва и други институции – РЗИ, РУО, ДСП, Бюро по труда, но не и граждани, граждански организации и бизнес. Те са изключени от политиката, касаеща социалните услуги на етап мониторинг. От приложената на сайта заповед на Областен управител за Областен оперативен екип, който отговаря за разработване на стратегията, става ясно, че в неговия състав участват представители на НПО сектора, а именно:

Сдружение Свободен младежки център, Фондация Уникалните деца на Видин, Фондация Подкрепа за реализация, Регионално дружество за подкрепа на лица с умствени затруднения, Институт по социални дейности и практики.

Звеното за мониторинг и оценка на Област Добрич включва представители на гражданското общество. Освен експерти от администрациите, в състава му са здравен медиатор от сдружение „Просветление Рома“, управителя на фондация „Свети Николай Чудотворец“ и експерт в областния съвет на Български червен кръст - Добрич. Включени са и двама координатори за област Добрич по Проект „Развитие на системата на планиране и предоставяне на социални услуги на регионално равнище“.

Системата за мониторинг и оценка на Областната стратегия за развитие на Област Кърджали предвижда да се обособи Звено за мониторинг и оценка (ЗМО) с ясни и конкретни задачи и отговорности, което да разполага и с относителна независимост от преките изпълнители на услугите и мерките за социално включване. ЗМО да се създаде като структура в рамките на Областна администрация и да работи в

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“ 2014 - 2020 г.“, съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз



ПРОЕКТ BG05SFOP001-2.009-0160-C01
Решения за по-широко гражданско участие
в политиката по предоставяне на социални услуги



партньорство с РДСП и териториалните работни групи по общини. ЗМО може да се обособи с препоръка на Областния съвет за развитие в област Кърджали, с решение или издаване на заповед на Областния управител. ЗМО може да бъде изградено към отдел “Регионално развитие и управление на проекти” или към отдел “Стратегически и планови документи” от областна администрация. На сайта на Област Кърджали не бе открит акта, регламентиращ поименния състав на ЗМО. Експертите от областна администрация координират работата на ЗМО. Съгласно Стратегията основният екип на ЗМО обхваща 4-5 души на частично време –1-2 от Областна администрация и 1-2 от РДСП, експерти от общински администрации или от НПО. Участниците в основния екип на ЗМО работят по служебен или трудов договор в посочените институции и са натоварени с допълнителни конкретни задължения за координация на системата за мониторинг и оценка на Областната стратегия. Разширеният екип по мониторинг и оценка включва представители на: всички общини от област Кърджали, ДСП, институции и организации, заинтересовани страни по изпълнение на стратегията и НПО. На уеб-страницата на Областна администрация липсват сведения дали предвиденото в Стратегията участие на НПО при мониторинга и оценката на социални услуги е постигнато.

Подобна е ситуацията и в област Кюстендил – на сайта на администрацията няма документални доказателства дали планираните в стратегията мерки за мониторинг и оценка са изпълнени. В Областната стратегия за социалните услуги на област Кюстендил се предвижда създаването на звена за осъществяване на дейностите по мониторинг и оценка. „На областно ниво под формата на Консултативен съвет по социално подпомагане ще се създаде консултативен орган към областна администрация, който на практика ще се яви аналог на Голямата работна група от етапа на стратегическо планиране. Съставът и функциите на Консултативния съвет по социално подпомагане (КССП) ще бъдат определени в акта за неговото създаване. За оперативното изпълнение на

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление” 2014 - 2020 г.“, съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз



ПРОЕКТ BG05SFOP001-2.009-0160-C01
Решения за по-широко гражданско участие
в политиката по предоставяне на социални услуги



дейностите КССП ще обособи на областно ниво Звено за мониторинг и оценка (ЗМО) с ясни и конкретни задачи и отговорности, което ще разполага с относителна независимост от преките изпълнители на услугите и мерките за социално включване. ЗМО ще се яви аналог на Областния оперативен екип, функционираше в етапа на стратегическо планиране. На общинско ниво, като аналог на Териториалните работни групи от етапа на стратегическо планиране, ще се създадат Общински звена за мониторинг и оценка (ОбЗМО). Функциите и задачите, както и дейностите, които ЗМО и ОбЗМО ще осъществяват, механизмите за координация в дейността им се определят с решение на КССП. Развитие на уменията и капацитета за осъществяване на дейностите по мониторинг и оценка изисква провеждането на специализирани обучения на екипите за мониторинг и оценка, които да дадат възможност за получаване от членовете на екипите на базисни познания и умения за планиране, изпълнение и координиране на дейностите по мониторинг и оценка; усвояване методът на логическата рамка и изграждане на умения за формулиране на количествени и качествени индикатори.“

Както основния екип на Звеното за мониторинг и оценка на изпълнението на Областната стратегия за развитие на социалните услуги в област Ловеч 2016 – 2020 г., така и разширения, не включват представители на гражданското общество и бизнеса. Системата на мониторинг и оценка на стратегическия документ е отговорност и ангажимент на Звено за мониторинг и оценка, което е самостоятелна структура, създадена със заповед на Областния управител.

Основният екип (ОЕ) на ЗМО включва представители на областна администрация Ловеч, РДСП - Ловеч и други привлечени експерти /при преценка/. От приложената на сайта заповед става ясно, че в основния екип участват двама координатори за област Ловеч към Агенцията за социално подпомагане по Проект № BG05M9OP001-3.006-001 „Повишаване на капацитета на служителите в сферата на закрила на детето, социалните услуги и социалното подпомагане“. ОЕ на ЗМО

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“ 2014 - 2020 г.“, съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз



ПРОЕКТ BG05SFOP001-2.009-0160-C01
Решения за по-широко гражданско участие
в политиката по предоставяне на социални услуги



изпълнява дейностите по координация на цялостната дейност по мониторинг и оценка, разработва годишен мониторингов доклад за изпълнението на стратегиите, разпространение на резултатите, методическа подкрепа чрез консултации и практически съвети на общините и доставчиците на услуги за подобряване на координацията по места.

Стратегията за развитие на социалните услуги в Област Пазарджик 2016 –2020 е изготвена с участието на експерти и представители от Областна администрация, териториалните звена на централните администрации на изпълнителната власт, общините, неправителствени организации – доставчици на социални услуги. Стратегията за социалните услуги на Област Пазарджик отдава голямо значение на гражданското участие при провеждането на мониторинг и оценка на социалните услуги. Мониторингът обаче следва да се осъществява на местно ниво, на ниво община. В стратегията е записано: „мониторингът на стратегическото изпълнение следва да се извършва в контекста на йерархията на изпълнимите стратегически документи. В този смисъл, мониторингът на изпълнението на областната стратегия е под зависимост от резултатите на провеждания на общинско ниво мониторинг на изпълнението на общинските стратегии за развитие на социалните услуги. Ясно е, че ако общините, възползвайки се от предоставената им свобода на стратегиране, възприемат по споразумение между тях общ формат и процедура на мониторинг, това съществено би улеснило и прегледа и управлението на стратегическото изпълнение на областната стратегия. Неотменимо задължение във връзка с мониторинга на изпълнението в предстоящия планов период 2016-2020 е да бъде избегната основна слабост и дефицит в системата ни за контрол и управление на развитието на социалните услуги –а именно общественото участие. От съществено подобрене се нуждае начинът, по който се упражнява обществен контрол при осъществяване на дейностите в областта на социалните помощи и социалните услуги. Съгласно чл.52

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление” 2014 - 2020 г.“, съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз



ПРОЕКТ BG05SFOP001-2.009-0160-C01
Решения за по-широко гражданско участие
в политиката по предоставяне на социални услуги



ЗСП, тази функция е във всяка община е възложена на обществен съвет, създаден с решение на общинския съвет. С цел защита на интересите на потребителите на социални услуги и упражняване на обществен контрол следва да се създадат съвети на потребителите на социални услуги, на техните настойници или попечители по реда на чл.54а ЗСП. Тези съвети имат съвещателни функции при осъществяване на дейностите по предоставянето на социални услуги и също следят за качеството им, като при констатирани нарушения съветите уведомяват писмено инспектората към изпълнителния директор на Агенцията за социално подпомагане. За съжаление, от дейността на тези обществени съвети, както и на съветите на потребителите на социалните услуги, в общините от Област Пазарджик има още какво да се желае –там, където те въобще са създадени и функционират“. От предоставените на сайта документи не става ясно дали е структурирано специфично звено в Областна администрация, което да осъществява мониторинга. В раздел „съвети и комисии“ е вписан Консултативен съвет по обществен контрол в областта на социалните услуги, който е създаден със заповед на Областен управител и изпълнява функции по мониторинг на услугите. В него също участват неправителствени организации, които са и доставчици на социални услуги.

Механизмът за периодичен преглед на Областната стратегия за развитие на социалните услуги на Област Перник включва Звено за мониторинг и оценка. В състава на звеното за мониторинг са включени представители на Областна администрация, общините на територията на областта, РУО, РЗИ, РДСП и дирекции социално подпомагане, представители на НПО. Предвидено е участие на НПО, но липсват документални доказателства (например заповед с поименен състав), които да удостоверяват това. ЗМО изготвя ежегодните доклади, които мониторира състоянието на социалните услуги. Докладите се представят пред Координационен съвет за изпълнение на областната стратегия за социални услуги. Координационният съвет след разглеждане и приемане

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“ 2014 - 2020 г.“, съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз



ПРОЕКТ BG05SFOP001-2.009-0160-C01
Решения за по-широко гражданско участие
в политиката по предоставяне на социални услуги



на Доклада го представя за приемане пред Областния съвет за развитие на област Перник. Координационният съвет функционира като разширен екип на ЗМО.

В Област Разград координацията по развитието на социалните услуги на областно и общинско ниво са осъществява от Координационен съвет за изпълнение на Стратегия за развитие за социалните услуги в област Разград. По отношение мониторинга и оценката, със заповед на Областния управител на област Разград е създадено ЗМО като междуинституционална структура, включваща представители на Областна администрация Разград, РДСП, РИО, РЗИ, неправителствения сектор и териториалните работни групи по общини. Основният екип на ЗМО обхваща 9 души – 3 от Областна администрация Разград, 4 от РДСП, 1 от общинските администрации и 1 представител на НПО, които работят в посочените институции и са натоварени с допълнителни конкретни задължения за прилагане на системата за мониторинг и оценка на Областната стратегия. Разширеният екип обхваща 14 души – координаторите на Териториалните работни групи във всяка община от областта, представители на РИО, РЗИ, ДСП или на отдел “Социална закрила” от всяка община, както и на неправителствения сектор.

Звеното за мониторинг и оценка на Областната стратегия за развитие на социалните услуги на област Силистра също се състои от основен и разширен екип, като в нито един от двата не членуват представители на гражданското общество или бизнеса. В основния състав са включени двама координатори по проект „Повишаване на капацитета на служителите в сферата на закрилата на детето, социалните услуги и социалното подпомагане“ за област Силистра към АСП.

Областна администрация Велико Търново не е публикувала на официалната си страница актуална Областна стратегия за развитие на

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“ 2014 - 2020 г., съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз



ПРОЕКТ BG05SFOP001-2.009-0160-C01
Решения за по-широко гражданско участие
в политиката по предоставяне на социални услуги



социалните услуги. Прегледът на действащите съвети и комисии показва, че няма консултативен орган, специализиран в политиката, свързана със социалните услуги. Не е публикувана и заповед за създаване на Звено за мониторинг и оценка. На база липсващата информация не биха могли да се направят изводи дали е осигурено гражданско участие при изпълнението и мониторинга на политиката, касаеща развитието на социалните услуги.

За проследяване напредъка в изпълнението на областната и общинските стратегии за развитие на социалните услуги в област Сливен със заповед на областния управител е създадено Звено за мониторинг и оценка. То е формирано като част от Областния координационен съвет за управление и изпълнение на Областната стратегия. В състава на звеното са включени представители на Областна администрация, на общините от областта, на регионална дирекция за социално подпомагане, координаторите за област Сливен по проект „Развитие на системата за планиране и предоставяне на социални услуги на регионално равнище“/до приключване на проекта/. В Областна администрация Сливен е създаден и Областен съвет по социална политика и права на хората с увреждания, макар че той е създаден по чл. 19 от Закона за хората с увреждания и в него вземат участие освен представители на администрациите, също така на синдикатите, работодателите, НПО, работещи с хора с увреждания: Български червен кръст – Сливен, Съюз на инвалидите в България за област Сливен, Дружество „Военноинвалид“ – Сливен, Сдружение „Съюз на диабетно болните“ – гр. Сливен, Съюз на слепите в България - гр. Сливен, Териториална организация на Асоциацията на сляпо-глухите в България, Фондация „Инициатива и съпричастност, Дневен център за пълнолетни лица с увреждания – Фондация "Милосърдие" Сливен, Сдружение „За духовни и социални дейности“.

В Област Смолян е структурирано Звено за координация, мониторинг и оценка на областната стратегия за развитие на социални услуги в област

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“ 2014 - 2020 г.“, съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз



ПРОЕКТ BG05SFOP001-2.009-0160-C01
Решения за по-широко гражданско участие
в политиката по предоставяне на социални услуги



Смолян 2016-2020г. То е консултативен орган към Областния управител и има функции по координация на всички дейности по разписване и реализация на Областна стратегия за развитие на социалните услуги в област Смолян за периода 2016-2020г. Освен експерти от Областна администрация и РДСП, в звеното има представители на РУО, РЗИ, регионални координатори по национални проекти, Дирекция „Бюро по труда” – Смолян и представители от НПО сектора /доставчици на социални услуги, работещи в сферата на социални услуги/. Не е открита заповед за структуриране на ЗМО, за да се посочи представители на кои НПО са включени в състава му.

В Област Търговище има структуриран Областен съвет за социално включване и подкрепа. Членове на ОССВП са представители на ръководствата на:

- общините от областта;
- общинските съвети за социално подпомагане;
- МКБППМН;
- НПО, работещи в областта на социалната политика, здравеопазването и образованието;
- граждански сдружения на и за хора с увреждания;
- териториалните звена на изпълнителната власт в системата на Агенцията за социално подпомагане, Агенцията по заетостта, Министерство на образованието, Министерство на здравеопазването;
- бизнеса;
- медиите

Поименният състав на ОССВП се определя с писмени предложения до Областния управител от ръководителите на общините/институциите/организациите, отговорни за реализиране на политиката в областта на социалното включване в област Търговище.

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление” 2014 - 2020 г.“, съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз



ПРОЕКТ BG05SFOP001-2.009-0160-C01
Решения за по-широко гражданско участие
в политиката по предоставяне на социални услуги



Приемането на нови членове става от ОССВП с подаване на молба от ръководителя на институцията/организацията до Областния управител.

При мониторинга на социалните услуги в област Търговище водеща роля има РДСП. В Областната стратегия е разписано, че ЗМО е създаден като оперативна структура в рамките на Областния съвет за социално включване и подкрепа. ЗМО се ръководи от директора на РДСП Търговище и работи в партньорство/в мрежа с ДСП и общините. В ЗМО участват експерти от РДСП и ДСП, областна администрация, общинските администрации, обществените съвети за социално подпомагане към общините, НПО. Административно-техническата работа на ЗМО се осигурява от РДСП Търговище. В рамките на стратегията са предвидени специализирани обучения на ЗМО за усвояване на базисни познания и умения по мониторинг и оценка, събиране и обработване на данни и пр., както обучения чрез практика и консултации с експерти в процеса на работа.

В Област Хасково Звеното за мониторинг и оценка се обособява като относително самостоятелна структура със заповед на областния управител. ЗМО изпълнява и методическа роля, предоставяйки консултации и практически съвети на общините и доставчиците на услуги за подобряване на координацията по места. Звеното се ангажира също с разпространението на резултатите от мониторинга и оценката, организира провеждането на външна оценка на изпълнението на стратегията. Ядрото или основният екип на ЗМО обхваща 4-8 души от областна администрация, РДСП и ДСП. Основният екип на ЗМО поема координацията на цялостната дейност по мониторинг и оценка, разработва годишен мониторингов доклад за изпълнението на стратегиите. В подкрепа на основния екип на ниво област Хасково е създаден Разширен екип по мониторинг и оценка, който включва всички общински координатори, представители на ДСП и на други регионални звена на държавни институции. Разширеният екип на ЗМО участва в планирането и организацията на дейностите по мониторинг, в дискусии

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление” 2014 - 2020 г., съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз



ПРОЕКТ BG05SFOP001-2.009-0160-C01
Решения за по-широко гражданско участие
в политиката по предоставяне на социални услуги



за определяне на ключовите въпроси, на които трябва да се търси отговор. Сред основните задачи на разширения екип е събирането и систематизирането на информация за базовите индикатори по общини и за социалните услуги и дейности. От приложените документи за ЗМО може да се заключи, че в състава му няма представители на гражданското общество и бизнеса.

На официалната уеб-страница на Област София е трудно да се направи документално проучване, свързано с актуалното състояние на социалните услуги. Качена е Областната стратегия за развитие на социалните услуги 2011-2015г. Публикувано е и съобщение до гражданите през 2015г., от което става ясно, че е стартирано планирането на услугите през новия период: „На основание чл. 19 ал. 1 от Закона за социалното подпомагане стартира процес по планиране на Стратегия за социалните услуги на област София за периода 2016-2020 г. В тази връзка в срок до 25.05.2015 г. приканваме неправителствените организации, които проявяват интерес и работят в сферата на социалните услуги да заявят своето желание за участие в процеса по планиране, разработване, консултиране, обобщаване на Стратегията“. Създаденото ЗМО за мониторинг на предишната Областна стратегия за развитие на социалните услуги в област София е включвало два екипа: Основният екип обхваща 10-11 души на частично време – 1-2 от Областна управа и 1-2 от РДСП и 3-4 от ДСП, 2-3 експерти от Столична общинска администрация. От приложената заповед е видно, че са включени двама консултанти „мониторинг и оценка“ като представители на гражданския сектор. Разширеният екип по мониторинг и оценка включва координаторите на работните групи във всеки район от Столична община, представител на регионалното звено на ДАЗД и по 1 представител на дирекциите „СП“.



ИЗВОДИ ОТ ПРОВЕДЕНОТО ДОКУМЕНТАЛНО ПРОУЧВАНЕ

Всички Областни администрации имат актуални Стратегии за развитие на социалните услуги за периода 2016-2020г. Само две администрации не са качили на уеб-страниците си актуалния документ. 100% от Областните администрации са предвидили и организирали под някаква форма извършването на мониторинг и оценка на социалните услуги и мерките, заложен в стратегиите. Обобщението на резултатите по области е както следва:

Областна администрация	ЗМО	Участие на граждани, НПО, бизнес в ЗМО	Консултативен съвет по социална политика	Участие на граждани, НПО, бизнес в Консултативен съвет
Ямбол	да	не	Постоянна комисия по социална политика към Областен съвет за развитие	да
Софийска област	да	Да - 1 член – Надежда и домове за децата	не	не
Враца	да	не	не	не



ПРОЕКТ BG05SFOP001-2.009-0160-C01
Решения за по-широко гражданско участие
в политиката по предоставяне на социални услуги



Русе	да	да	Постоянна комисия в областта на социалните дейности към ОСР	Да – широко участие
Монтана	да	Да -2	Комисия по социална политика към Областен съвет за развитие на област Монтана	Да - 2
Плевен	Да	Да - 2	Консултативен съвет по социално подпомагане	Да - 1
Габрово	да	Да -1	не	не
Велико Търново	Липсва информация на сайта	Липсва информация на сайта	не	не
Стара Загора	да	Предвидено е участие на НПО, но липсват документи за съставата му	не	не

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление” 2014 - 2020 г., съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз



ПРОЕКТ BG05SFOP001-2.009-0160-C01
Решения за по-широко гражданско участие
в политиката по предоставяне на социални услуги



Благоевград	да	не	не	не
Бургас	да	не	не	не
Пловдив	да	не	Постоянна Комисия по социална политика към Областен съвет за развитие на област Пловдив	да
Варна	да	не	не	не
Видин	да	не	не	не
Добрич	да	Да - 3	не	не
Кърджали	да	Предвидено е участие на НПО, но липсват сведения дали е изпълнено	Не	не
Кюстендил	Да	липсват документи за състава му	Предвидено е създаване на Консултативен съвет по социално подпомагане	липсват документи за състава му
Ловеч	да	не	не	не
Пазарджик	Да, Консултатив	Да – НПО доставчиц	не	не

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление” 2014 - 2020 г.“, съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз



ПРОЕКТ BG05SFOP001-2.009-0160-C01
Решения за по-широко гражданско участие
в политиката по предоставяне на социални услуги



	ен съвет по обществен контрол в областта на социалните услуги	и на социални услуги		
Перник	да	Предвидено е участие на НПО, но липсват документи за състава му	не	не
Разград	да	да	не	не
Силистра	да	не	не	не
Сливен	да	не	Областен съвет по социална политика и права на хората с увреждания	да
Смолян	да	да	не	не
София - град	Да (на база данни за ЗМО 2011-2015г.)	Да - 2 (на база данни за ЗМО 2011-2015г.)	не	не
Търговище	да	да	Областен съвет за	да

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление” 2014 - 2020 г., съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз



ПРОЕКТ BG05SFOP001-2.009-0160-C01
Решения за по-широко гражданско участие
в политиката по предоставяне на социални услуги



			социално включване и подкрепа	
Хасково	да	не	не	не
Шумен	да	не	не	не

Близко 40% от администрациите са предвидили и осигурили участието на гражданския сектор в ЗМО и оттук и в мониторинга и оценката на политиките, свързани със социалните услуги. Малко повече е обаче броят на администрациите, в чиито звена за мониторинг не са включени представители на НПО, бизнес и граждани. За 17,85% от администрациите не бяха открити документи на уеб-страниците им, доказващи участието на гражданския сектор при мониторинга и оценката.



Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление” 2014 - 2020 г., съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз



ПРОЕКТ BG05SFOP001-2.009-0160-C01
Решения за по-широко гражданско участие
в политиката по предоставяне на социални услуги



Като цяло при разработването на стратегиите не е имало наложено изискване администрациите да включват граждани, НПО и бизнес. То е доброволно и отразява виждането на администрациите по отношение включването на гражданското общество на етап формулиране, прилагане и оценка на политики. Направеното проучване показва, че голяма част от администрациите които са включили НПО в състава на своите звена за мониторинг, са ги привлекли и на етап разработване на стратегиите. Над 80% от администрациите, привлекли в ЗМО представители на гражданското общество, са включили до 1-2 души от НПО. Повечето НПО, участващи в мониторинга на областните стратегии, са регионални представителства на национални сдружения и фондации като Български червен кръст, Съюз на глухите, Съюз на слепите, Надежда и домове за децата и др.

Осем Областни администрации са създали специализирани консултативни съвети в сферата на социалната политика. Една част от тях са структурирани като постоянни комисии към областните съвети за развитие. Други са като отделен съвет. Във всички съвети участват представители на гражданското общество.

Като казваме гражданско общество, администрациите припознават главно неправителствения сектор като гражданско общество. Гражданите и бизнеса са почти изключени от участие, освен като членове на такива организации. В ЗМО на администрациите само една от тях е обявила, че в ЗМО могат да участват представители на медиите и бизнеса. Новият закон за социалните услуги също третира като гражданско общество единствено неправителствените организации и то в обществена полза.

За съжаление една голяма част от администрациите извършват мониторинг „на парче“ като просто събират информация от услугите, която служи единствено за отчитане. Нужно е в екипите, които извършват мониторинг действително да се привлекат хора, които са специалисти в тази област,

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“ 2014 - 2020 г.“, съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз



ПРОЕКТ BG05SFOP001-2.009-0160-C01
Решения за по-широко гражданско участие
в политиката по предоставяне на социални услуги



както и външни наблюдатели, които могат да дадат една по-безпристрастна оценка какво е нивото на предоставяне на социални услуги. Ето тук е и ролята на НПО, гражданите и бизнеса. Те могат и трябва да бъдат привлечени с звената за мониторинг и оценка и то най-вече при посещенията на място в услугите.

Въпреки че болшинството администрации са изградили някаква система за мониторинг, остава въпросът до колко този вид мониторинг е ефективен и би довел до някакви последващи действия за подобряване на дадена социална услуга.

Звената за мониторинг и оценка, които следяха изпълнението на Областните стратегии за развитие на социалните услуги до 2020г. извършваха мониторинг под формата на годишен доклад, в който компилираха информация от различни социални услуги, общини и институции. Този вид мониторинг беше изцяло неефективен. Малко бяха осъществените на място посещения в социалните услуги, поради липсата на финансов ресурс. Областните администрации не разполагат със собствен финансов ресурс, а като второстепенни разпоредители с бюджетни кредити, те почти не планират разходи, свързани с прилагането на политиката по предоставяне на социални услуги. Когато са правени проверки на място, констатациите от тях оставаха без отражение за подобряване средата, в която се предоставят социалните услуги, тъй като звената законово не разполагаха с права, които да гарантират, че ще произтекат някакви реални промени в социалните услуги.

Препоръките на звената за мониторинг и оценка оставаха без последствия, тъй като звената законово не разполагат с права, които да гарантират, че ще произтекат някакви реални промени в социалните услуги. Известни са случаи, когато социалните услуги отказват на звената за мониторинг и оценка посещения на място, както и такива, когато доставчици на социални услуги



ПРОЕКТ BG05SFOP001-2.009-0160-C01
Решения за по-широко гражданско участие
в политиката по предоставяне на социални услуги



претендират, че изнесената информация в докладите на звената е невярна, уронва престижа им и заплашват със съдебно производство.

Новият закон за социалните услуги регламентира промени и при мониторинга. Законът регламентира, че мониторинг се извършва от доставчиците на социални услуги, от общините, от Агенцията за качеството на социалните услуги, както и от национални организации. Законът не регламентира какво разбира под „национални организации“ и не залага допълнителни критерии за подбор.

Новият закон за социалните услуги не предвижда областните управители да координират разработването на стратегии за развитие на социалните услуги на областно ниво. Опитът, който те натрупаха при реализацията на политиките за социалните услуги за последните 10 години, трябва да бъде развиван и надграждан в друга посока. Новото законодателството в България предоставя възможност за включване на гражданите на ниво планиране на социалните услуги, но не е достатъчно конкретно по отношение участието им в мониторинга.

Звената за мониторинг, макар и изключително подходящи „структури“, в които могат да бъдат привлечени граждани, бизнес или представители на неправителствения сектор, нямаха регламентирани законови правомощия да налагат контрол и извършват санкции. Създаването на новата Агенция за качеството на социалните услуги ще доведе до реални промени в тази сфера, а именно до провеждане на реален мониторинг. Тя ще прилага ефективни мониторингови мерки и санкции, които се очаква да насърчават доставчиците на социални услуги да спазват стриктно стандартите и да се стремят към нужното качество.



ПРАКТИКИ НА ОБЛАСТНИТЕ АДМИНИСТРАЦИИ ЗА ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ГРАЖДАНСКИЯ СЕКТОР В ОБЛАСТТА НА СОЦИАЛНАТА ПОЛИТИКА

През 2013-2014г. в изпълнение на Управленската програма на правителството на Пламен Орешарски към областните администрации бяха създадени Обществени съвети. Те са сформирани в съответствие с програмната мярка „Прозрачност и достъпност до информация за работата на държавната администрация и привличане на представители на граждански сдружения при обсъждане на въпроси със значим обществен интерес“. В голяма част от уеб-страниците на областните администрации все още присъства информация от учредяването на тези обществени съвети, които са изразявали становища по различни въпроси като:

- Общото благоустрояване и териториално развитие;
- Инвестиционна политика;
- Образование и младежки дейности;
- Развитие на културата;
- Социални дейности;
- Здравеопазване;
- Опазване и грижа за околната среда и екологията;
- Развитие на туризма;
- Важни въпроси от обществена значимост

Сред темите са и социалните дейности. Съветите са учредявани като консултативен орган към Областния управител за сътрудничество при вземане на решения, формиране на позиции, становища и приемане на инициативи от Областния управител на област Благоевград за развитие и провеждане на публичните политики. Интерес за членство представителите на гражданския сектор са изразявали писмено. В Благоевград при учредяването например четиринадесет неправителствени организации, браншови организации, синдикати, представители на граждански сдружения и образователни институции на територията на областта са



ПРОЕКТ BG05SFOP001-2.009-0160-C01
Решения за по-широко гражданско участие
в политиката по предоставяне на социални услуги



подали писмено заявления за участие в Обществения съвет. Съветите са били отворени за членство. Идеята на обществените съвети е била те да бъдат ключови партньори на регионалните и местни власти в развитието на регионите, с цел максимално увеличаване на ползите за местните хора и техните общности. По този начин е трябвало да се даде възможност за представяне на мнението на общността пред местните власти и други държавни организации.

За съжаление обществените съвети провеждат едва по 1-2 заседания и на основание изменения в приоритетите на новото правителство през 2014 година Областните управители ги закриват или те се самозакриват след като престават да се провеждат заседания. Въз основа на проведените малък брой заседания е трудно да се определи дали тази мярка е била достатъчно добре работеща. Според експерти, участвали в работата на обществените съвети към Областните управители, мярката е била неуспешна, защото допускането на граждани до заседанията, ги е превръщало в своеобразни „приемни дни“, налагайки обсъждането на въпроси от частен характер, а не на въпроси на ниво развитие на политики.

През 2019г. Областните управители, в изпълнение разпоредбите на чл. 19 от Закона за хората с увреждания създадоха областни съвети за провеждане на политиката за правата на хората с увреждания. Проверката от уеб-страниците на областните администрации показва, че е изпълнено задължението по закон в състава на областните съвети да бъдат включени представители на областната и общинската администрация, на териториалните органи на изпълнителната власт, на национално представителните организации на и за хората с увреждания, национално представителните организации на работниците и служителите и на работодателите, юридически лица с нестопанска цел за осъществяване на дейност в обществена полза, както и други заинтересовани лица, работещи в областта на правата на хората с увреждания. Практиката показва, че когато участието на гражданския сектор в разработването, изпълнението и мониторинга на политики е законово регламентирано, администрациите спазват „буквата“ на закона.

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“ 2014 - 2020 г., съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз



3. ОЦЕНКА НА ПОТРЕБНОСТИТЕ - ОПРЕДЕЛЯНЕ НАУЖДИТЕ НА ГРАЖДАНСКИЯ СЕКТОР И АДМИНИСТРАЦИИТЕ ПРИ ИЗВЪРШВАНЕ НА МОНИТОРИНГ И ОЦЕНКА НА СОЦИАЛНИТЕ УСЛУГИ

При разработването на стратегически документи на общинско и областно ниво администрациите стартират с оценка на потребностите от социални услуги.

Прегледът на стратегическите документи показва, че проучването на потребностите е фокусирано върху нуждите от социални услуги, разглеждани в общия контекст на социо-икономическите проблеми, съществуващите политики и мерки за социално включване на уязвимите общности и групи от населението. Администрациите са формулирали рисковите групи след анализ на техните социални и икономически предпоставки, идентифицирани чрез анализ на данните, а именно: социо-икономически проблеми, демографски тенденции, общо състояние на сектора социални услуги като осигурени ресурси (финансови и човешки), достъп, капацитет и качество на наличните услуги.

Така както е осъществена оценка на потребностите при планирането на социалните услуги, при един качествен мониторинг следва да се проследи дали всичко, което е планирано в стратегическите документи, е реализирано, в каква степен и обем. Ето защо потребностите на гражданския сектор по отношение на мониторинга и оценката на социалните услуги са свързани преди всичко с осигуряване и обезпечаване на обществото ни с качествени, достъпни и релевантни на нуждите социални услуги. Тези потребности до голяма степен отговарят на принципите, заложи в Доброволната европейска рамка за качество на социалните услуги, а именно:

Наличност: необходимо е да има 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

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление” 2014 - 2020 г., съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз



ПРОЕКТ BG05SFOP001-2.009-0160-C01
Решения за по-широко гражданско участие
в политиката по предоставяне на социални услуги



място, което е възможно най-благоприятно за потребителите, и, когато това е целесъобразно – за техните семейства. В този случай наличието на повече, по-разнообразни и разбира се комплексни услуги ще задоволи в максимална степен потребностите на основните уязвими групи.

□ 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 доставчиците на услуги. При прилагането на този принцип се регистрират два основни проблема, които трябва да се преодолеят по някакъв начин. Това са: липсата на широки рекламни кампании преди пускането на нови социални услуги за привличане на вниманието на представителите на целевите групи и ограничения брой транспортни средства, които трябва да осигуряват включването на хората с увреждания.

□ Приемлива цена: Социалните услуги следва да бъдат предоставяни на всички лица, които се нуждаят от тях (универсален достъп) – безплатно или на цена, която отделните лица могат да си позволят. Дори когато услугата трябва да се заплати частично, голяма част от представителите на уязвимите групи се отказва поради ограничени финансови ресурси.

□ Ориентираност към отделната личност: 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 му се осигурят равни възможности. Това е особено важен принцип, който задължително трябва да се съблюдава. Всяко отделно лице има специфични потребности, които трябва да се познават, да се отчитат и да се задоволяват, затова индивидуалните планове е особено важно да се разработват обективно и ангажирано от страна на социалните работници. Освен това голяма е потребността на възрастните и самотни хора, както и на хората с увреждания, които предпочитат социалните услуги да се предлагат най-вече по домовете.

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление” 2014 - 2020 г., съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз



ПРОЕКТ BG05SFOP001-2.009-0160-C01
Решения за по-широко гражданско участие
в политиката по предоставяне на социални услуги



□ **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 целящи да подобрят тяхното благосъстояние. Познаването на потребностите на представителите на уязвимите групи е задължително условие за изпълнението на този принцип. Без това условие не може да се осигури необходимата всеобхватност, затова периодичното правене на допитвания е важна възможност, която трябва да се използва от местната власт.

□ **Непрекъснатост:** Социалните услуги следва да бъдат организирани така, че да се гарантира непрекъснатото 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 задоволяването на дългосрочните 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. Тази непрекъснатост е важна за бенефициентите, но тя трудно може да бъде постигната при проектното финансиране, което е с определен срок на действие. Много често с доста усилия се привлича интересът на потребителите към непознатата до момента услуга и когато те вече започват да я ползват съвсем осъзнато, тя се прекратява, тъй като проектът свършва. И отново се стига до проблема с непрекъснатостта на услугите.

□ **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, лицата, полагащи неформална грижа и за общността. Крайният резултат е постигната самостоятелност на клиента на социални услуги така, че той/тя успешно да реализират своя пълен потенциал без

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление” 2014 - 2020 г., съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз



ПРОЕКТ BG05SFOP001-2.009-0160-C01
Решения за по-широко гражданско участие
в политиката по предоставяне на социални услуги



помощта на системата за закрила. Постигането на даден резултат е особено важно изискване, затова услугите Личен асистент и Домашен помощник са едни от най-предпочитаните, тъй като в тези случаи ползата е не само за конкретния бенефициент, а най-често това касае цялото семейство.

□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 трябва да се развиват само когато се налага кратък престой или да функционират за времеви период, за който общината има време да подготви и разкрие съответните семейно-базирани форми на грижа.

□Индивидуални и интегрирани услуги: За да отговарят на многобройните индивидуални потребности на населението, и услугите следва да са всеобхватни и персонализирани, обмислени и предоставяни чрез интегриран подход, доколкото това е възможно. 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. Създаването и администрирането на интегрирани услуги е по-трудно, но по-полезно за ползвателите, затова трябва да се търсят такива възможности, които да задоволяват по-голям брой потребности на представителите на уязвимите групи.

□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

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление” 2014 - 2020 г., съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз



самоопределяне, контрол върху собствения живот и зачитане на личния живот.

Една от възможните сфери за осъществяване на обратна връзка и мониторинг е именно по спазването и прилагането на тези принципи при предоставянето на социални услуги.

Прилагането на подхода на уважение и разбиране е задължително за всеки доставчик на социална услуга. Само така ще може да се оптимизира процесът на задоволяване на потребностите, като се запазва достойнството на потребителите на социални услуги.

□ **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 дава 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. Ето защо информираността, публичността, прозрачността и обратната връзка с потребителите са особено важни за ефективността на социалната политика. Включването на потребителите на всеки етап от нейното създаване, реализиране и главно в процеса на нейното мониториране, което е най- слабо прилаганото участие на гражданите, са не само важни, но и задължителни за местната власт.

□ **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, налага се редовно да се вземат индивидуални решения, гарантиращи близост между доставчика на услуги и ползвателя, като така се осигурява равен достъп до услугите в рамките на общността. Това налага постигането и на определена степен

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление” 2014 - 2020 г., съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз



ПРОЕКТ BG05SFOP001-2.009-0160-C01
Решения за по-широко гражданско участие
в политиката по предоставяне на социални услуги



на гъвкавост в управленската политика на доставчика при спазване на законодателните изисквания. Съгласуваността между възможностите на доставчика, индивидуалните потребности на ползвателя и нормативните регламенти изисква неговото прилагане през целия процес на предоставяне на социалните услуги. Така ще се адаптират в максимална степен индивидуалните потребности със законодателните възможности.

□ **Интегриране на ресурсите:** Доставчиците с нестопанска цел, както и доброволците, играят ключово важна роля в предоставянето на социални услуги, като по този начин изразяват граждански капацитет и допринасят за социалното приобщаване, социалното сближаване между местните общности и солидарността между различните поколения. Гражданските организации успешно 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. Ето защо тяхното използване е задължително за всяка местна власт, която в зависимост от местния потенциал и експертиза на неправителствения сектор трябва да определи степента на развитие на публично-частното партньорство в социалната област.

По отношение потребностите на администрациите за извършване на мониторинг и оценка на социалните услуги съвместно с гражданите, може да се каже, че гражданите са най-добрият коректив за реализацията на дадена политика.



Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“ 2014 - 2020 г., съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз



4. МЕХАНИЗМИ ЗА ОБРАТНА ВРЪЗКА И ОЦЕНКА ОТ СТРАНА НА ГРАЖДАНИТЕ, НПО И БИЗНЕСА ПО ОТНОШЕНИЕ НА СОЦИАЛНАТА ПОЛИТИКА И ВЪЗМОЖНОТО ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С АДМИНИСТРАЦИИТЕ

Механизмът за обратна връзка се разработва с ясната представа, че реализирането на успешна политика с активно гражданско участие с цел подкрепа за уязвимите групи изисква координация в действията на институциите на различни нива. Той търси начините за осъществяване на необходимата координация на оперативно ниво между гражданите и институциите, които отговарят за планирането, предоставянето и оценката на услугите. Акцент на тази координация е мониторинга, оценката, обратната връзка, която е резултат от едно ясно и ефективно партньорство между институциите и гражданските организации, работещи в социалната сфера с ясно очертани възможности за заявяване на гражданската позиция.

Рамката за качество на услугите от общ интерес в Европа /Communication from the Commission to the European Parliament, the Council, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions, A Quality Framework for Services of General Interest in Europe, COM(2011) 900 final/ определя социалните, здравни и образователни услуги, насочени към деца и възрастни, като основна „защитна мрежа“ за гражданите, която спомага за насърчаване на социалното сближаване. В контекста на бюджетните ограничения, пред които понастоящем са изправени публичните администрации, и на необходимостта от финансова консолидация Рамката за качество на услугите от общ интерес в Европа изисква да се гарантира, че се предоставят висококачествени услуги и то възможно най-ефикасно и икономически ефективно. В политическите насоки, представени от председателя на Европейската комисия през 2009 г., се говори за модернизацията на сектора на услугите като един от начините за стимулиране на нови източници на растеж и социално сближаване и се посочва, че „трябва да се даде тласък на цялостното

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“ 2014 - 2020 г.“, съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз



ПРОЕКТ BG05SFOP001-2.009-0160-C01
Решения за по-широко гражданско участие
в политиката по предоставяне на социални услуги



развитие на сектора за социални и здравни услуги“. Социалните услуги по правило имат предназначение да постигат специфични цели, свързани с повишаване на качеството на живот на потребителите. В тази връзка социалните услуги следва да бъдат ориентирани към личността на потребителя, да отговарят на неговите потребности, да са проектирани и предоставяни по начин, който развива способността на лицата да водят независим живот, те са ключов инструмент за защита и гарантиране на основни човешки права. Често на социалните услуги се възлага да изпълняват превантивна, свързваща роля, адресирана към всички граждани, независимо от техните доходи и благосъстояние / A Quality Framework for Services of General Interest in Europe, COM(2011) 900 final/, като социалните услуги имат значение за създаване на равни възможности за всички индивиди да участват в обществото.

Постигането на тези специфични цели в реалността зависи изключително от начина, по който социалните услуги са организирани, предоставяни и финансирани. Поради това не е случайно, че в Рамката за качество на услуги от общ интерес в Европа е предвидено, че развитието на социалните услуги изисква участие и сътрудничество между всички заинтересовани страни (публичния и частния сектор, потребителите на услуги, социалните партньори и НПО, действащи в социалния сектор на местно ниво). Създаването на взаимодействие и обединение (синергия) между всички заинтересовани страни относно разработването на политики, оценка на нуждите, планиране на услугите, предоставяне на услугите, мониторинг и оценка ще гарантира предоставяне на адекватни и достъпни социални услуги, които способстват за социално включване. И наличието на такова взаимодействие в Рамката за качество на услугите от общ интерес в Европа е изведено като качествен критерий при оценка на отношенията и партньорството между доставчиците на социални услуги, публичния сектор, социалните партньори и други заинтересовани страни. Също така ясно дефиниране на ролите, отговорностите и взаимодействието между отделните играчи, въввлечени в планирането, развитието,

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“ 2014 - 2020 г., съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз



ПРОЕКТ BG05SFOP001-2.009-0160-C01
Решения за по-широко гражданско участие
в политиката по предоставяне на социални услуги



финансирането, мониторинга и оценката на социалните услуги е изведено като качествен критерий за добро управление

Като представители и защитници на интересите на обществото, НПО могат да съдействат за повишаване информираността на населението по отношение на техните права и задължения, както и да координират взаимоотношенията между местната изпълнителна власт и населението в социалната сфера. Така неправителствените организации могат да активират гражданите за търсене на самостоятелни решения на местни проблеми, свързани със социалните услуги, които са от първостепенно значение за местната общност.

Партньорствата между гражданското общество и властта се развиват все още на проектен принцип, въпреки че правителството и парламентът имат практика да включват отделни НПО в работата на своите комисии. Като цяло обаче взаимоотношенията между местните власти и третия сектор са изградени преди всичко с цел усвояване на налични финансови ресурси от международни или държавни фондове. Само по себе това проектно партньорство може да бъде ползотворно, ако се прилагат работещи механизми за включването на гражданите в процесите на вземане на решения. При взаимодействия с публични власти НПО се придържат към следните принципи:

- При получаване и разходване на публични средства организациите съблюдават най-високи стандарти на отчетност и публично обявяват факта, че разходват пари на българския данъкоплатец;
- Организации, които участват в планирането и управлението на публични средства, не участват в тяхното усвояване;
- Когато за осъществяване на дейността си организациите ползват публични имоти, те не променят предназначението им;
- Взаимоотношенията с публичните власти се основават на диалог, толерантност, взаимно уважение и отговорност;
- Влизат във взаимоотношения с публични власти, само на принципна основа, при съвместимост с мисиите им.

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление” 2014 - 2020 г., съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз



Възможните механизми на взаимодействието на местната власт с НПО с цел усъвършенстване на социалната политика са:

- Обратна връзка
- Консултациите;
- Мониторинга;
- Сътрудничеството в т.ч. ПЧП;
- Комуникацията в ясни и точно установени модели;
- Публичната отчетност и ясната възможност за обратна връзка.

Обратната връзка е получаване на информация от потребителите относно предоставената социална услуга по отношение нейното качество, достъпност, навременност и т.н. Обратната връзка може да бъде организирана от администрациите или самоинициатива на потребителите. Във всички случаи тя цели да се набави информация към доставчика относно това до колко той успешно задоволява нуждите на определена група заинтересовани лица. Събирането на информация под формата на обратна връзка може да става на базата на количествени и качествени методи.

Към количествените методи спадат:

1. Допитване (пряка анкета и структурирано интервю)
2. Контент-анализ
3. Вторичен анализ на данни
4. Социален експеримент

За нуждите на обратната връзка в социалните услуги най-добрият и използван метод остава допитването/анкета/структурирано интервю.

Качествените методи изискват повече време и набавят по-специфична по вид информация. Към тях спадат:

1. Дълбочинни интервюта
2. Дискусии във фокус групи



3. Проективни и ролеви методи

4. Наблюдение чрез участие (включено наблюдение)

Консултации със заинтересованите страни трябва да се осъществяват в процеса на формулиране на социалната политика и в процеса на взимане на решения. Добра практика е основните заинтересовани страни, които би трябвало да участват, да се идентифицират на ранен етап от процеса на консултиране.

Лошият консултационен процес позволява достъп само до доминиращи, мощни или притежаващи големи връзки във висшите кръгове заинтересовани страни. Колкото повече консултационният процес се доближава до лобирането, толкова по-лоши ще бъдат постигнатите от него резултати в подкрепа на избора на разходно ефективно решение на проблема.

Най-общо заинтересованите страни са:

- граждани, групи или организации, чиито интереси са засегнати от конкретната социална политика или чиито дейности оказват силен ефект върху тази социална политика. Заинтересованите участници могат да включват други нива на управлението, както и представители на трети страни;
- онези, които притежават необходимата информация, ресурси и компетентност за извършване на оценка на въздействието, формулиране на стратегия по отношение на социалните услуги и евентуално прилагане, както и онези, които контролират съответните инструменти по прилагането на въпросната социална политика.

Важен въпрос е представителността на заинтересованите страни. Представяват ли консултираните страни всички важни интереси или само ограничена група от интереси? Ако се провеждат консултации с прекалено тесен кръг заинтересовани страни, риска е да се попадне под контрол чрез процеса на консултиране. Информацията, която се използва в този случай ще представлява интересите на специфични групи, които ще спечелят или загубят от конкретни решения в социалната

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление” 2014 - 2020 г., съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз



ПРОЕКТ BG05SFOP001-2.009-0160-C01
Решения за по-широко гражданско участие
в политиката по предоставяне на социални услуги



сфера. Една от причините за разнообразяване на кръга от заинтересованите страни, с които се провеждат консултации, е именно да се намали рискът от пристрастие или тенденциозност при вземането на решения в областта на обществената политика. Един от начините да се гарантира представителност на групите е да се провеждат консултации с вече утвърдени сдружения, например национални асоциации или групи на потребители в социалната сфера.

Консултациите не би трябвало да изключват никого с действителни интереси. В тази връзка Европейската комисия подчертава, че поддържа подход на включване в съответствие с принципа на отвореното управление: “Всеки гражданин, предприятие или сдружение все така ще има възможност да дава своето мнение и информация на Комисията.”

При провеждането на консултациите служителите би трябвало да различават и разбират многообразието от заинтересовани страни с техните различни интереси, гледни точки и очаквания относно характера и съдържанието на предложената политика.

За да се постигне представителност на структурите на гражданското общество, трябва идентифицираните социални групи да са излъчили свои представители, които да се включат в консултациите с местните власти. Ето защо процесът на идентифициране на заинтересованите страни е КЛЮЧОВ и важен за обезпечаване на комуникацията.

Необходимо е да се поддържа и текущо обратна връзка между гражданите и общинската администрация, която да осигурява обективна информация за правилността на взетите решения и тяхното по-нататъшно коригиране или затвърждаване на постигнатите резултати.

Консултациите са работещи, когато има ясен механизъм на провеждането им, сроковете са публични и е сигурно, че всички заинтересовани страни са уведомени и разполагат с достатъчно информация, за да коментират съответната социална политика.

Мониторингът изисква прозрачност, отчетност и ясни индикатори на постигнатите резултати, за да може на различни етапи да се проследява напредъкът на социалната политика. Той изисква текущо наблюдение и безпристрастна оценка на процеса на:

- Взимане на решения и формулиране на социални политики или действия за предлагане на социални услуги;
- Изпълнение на политики/решения/действия;
- Отчитане на ефективността и ефикасността на политики/решения/действия, финансирани с публични средства;
- Формулиране на предложения за подобряване на самия процес и ефективността и ефикасността на политики/решения/действия, финансирани с публични средства.
- Условието за стимулиране участието на НПО също играят важна роля. Те включват:
 - Висок институционален капацитет на гражданските организации за извършване на експертен граждански мониторинг;
 - Осигурено финансиране, невлияещо на независимостта на експертната гражданска оценка;
 - Взаимодействие при изпълнение на мерки за развитие;
 - Използване на натрупания капацитет извън администрацията за допълване на капацитета на администрацията в полза на по-доброто управление, предоставяне на услуги на гражданите и местното развитие.

Мониторингът – това е процесът на системно и непрекъснато събиране, анализ и използване на информация за управленски контрол и вземане на решения по време на прилагането.

Механизмите за мониторинг и контрол на социална политика са съобразени и със следните принципи, основни за процеса по планиране, управление и прилагане, наблюдение, контрол и оценка на изпълнението на стратегически и планови документи:

- Единство на политиката;
- Адекватност и уместност на политиката;

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление” 2014 - 2020 г., съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз



ПРОЕКТ BG05SFOP001-2.009-0160-C01
Решения за по-широко гражданско участие
в политиката по предоставяне на социални услуги



- Приложимост на политиката;
- Общо въздействие на политиката;
- Ефективност и ефикасност на политиката;
- Финансово управление;
- Откритост, прозрачност и публичност;
- Мониторинг и отчетност;
- Устойчивост.

Само при наличието на всички елементи и съблюдаването на изброените по-горе принципи една социална политика би имала реален шанс за успех и постигане на поставените цели и очакваните резултати.

Мониторингът изисква неправителствени организации с мисия и капацитет да наблюдават и да оценяват резултатите от публичните политики, а това ще стане възможно само ако:

- Се изградят комуникационни канали;
- Поддържат се комуникационни връзки, които да осигурят прозрачност на процеса и информираност при вземане на решенията;
- Информацията в системата се движи и към двете страни, като се отчитат постигнатите резултати и се съгласуват решенията;
- Ясно са формулирани очакванията на всички страни, участващи в процеса и е ясно как се използва получената обратна връзка.

В контекста на доброто управление е важна и отчетността, която се намира в центъра на вниманието не само по отношение на публичните власти, но и на бизнеса и на структурите на гражданското общество.

Естественият стремеж на неправителствените организации е ориентиран към задълбочаване на взаимодействието с местната власт в съответствие с обществените цели на отделните организации. Често обаче този стремеж е мотивиран по-скоро прагматично, отколкото идеалистично и се свързва с достъпа до финансовите ресурси за изпълнение на „собствени“ проекти.

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“ 2014 - 2020 г., съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз



ПРОЕКТ BG05SFOP001-2.009-0160-C01
Решения за по-широко гражданско участие
в политиката по предоставяне на социални услуги



Моделът за взаимодействие между третия сектор и местната власт включва отделни компоненти на този процес:

- участие в консултации при формулиране и планиране на изпълнението на политиките за местно развитие;
- пряко изпълнение на конкретни мерки, насочени към местното развитие – самостоятелно или в сътрудничество с местната власт, изпълнение на проекти, предоставяне на услуги;
- участие в извършването на мониторинг и оценка на изпълнението на мерките за икономическо и социално сътрудничество.

Международната практика показва, че **публично – частните партньорства - ПЧП** – също са един от успешните финансови инструменти за осигуряване на инвестиции в сферата на предоставяне на социални услуги. Публично-частното партньорство може да бъде основният инструмент за намаляване на значителни социални и икономически несъответствия и диспропорции, осигурявайки едновременно икономически растеж и подобряване на благосъстоянието и на качеството на живот на населението. Гражданският диалог по въпросите на застаряването може допълнително да допринесе за разработването на конкретни и полезни мерки, които да отговарят по-добре на потребностите на възрастните хора. Вслушването в мненията на хората, насърчаването и признаването на приноса им в общността, в която живеят, са предпоставка за успех в начинанията. Отчитането на необходимостта от разширяване на обхвата и интензивността на инвестирането за осигуряване на основни социални услуги за възрастни хора, и намаляващите възможности на публичния сектор да осигури капитал за тези инвестиции, неминуемо води до разработване на дългосрочни социални общински програми, съчетаващи положителните характеристики на частния сектор, с възможности за мониторинг и контрол на публичния сектор с цел да се осигури ефективен баланс

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление” 2014 - 2020 г., съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз



ПРОЕКТ BG05SFOP001-2.009-0160-C01
Решения за по-широко гражданско участие
в политиката по предоставяне на социални услуги



между изискванията на пазара и удовлетворяване на потребностите на хората в местната общност.

Усилията за използване на ПЧП за предоставяне на публични услуги са съвместими с очакваните бъдещи тенденции в икономическото развитие:

- Глобализация на световната икономика, включително промяна на ориентацията от чуждестранна помощ към частни капитали като двигател за икономически растеж;
- Намаляване на бюджетите в публичния сектор във време, когато потенциално е възможно увеличаване и нарастване на размера на частния капитал;
- Прехвърляне и делегиране на права от националната към регионалните/местните власти и необходимост от увеличаване на техния капацитет за реализиране на нови задължения;
- Нарастване и подобряване на възможностите за достъп до информация за все по-голям брой хора чрез медиите, интернет и глобалните мрежи.

Тези тенденции очертават нови потребности и възможности за развиване на партньорства за рационално използване на публични и частни ресурси в обществен интерес. Яснотата в разпределянето на ролите и идентифицирането на конкретните цели е от първостепенно значение за успешно публично-частно партньорство. Повечето от успешните партньорства се подчиняват на няколко основни изисквания, свързани с:

- Предоставяне на качествени социални услуги, свързани с дългосрочните грижи за възрастни хора: при липса на услуги има опасност за похабяване на ресурси, създават се условия за промяна във възможностите на публичните и частните участници да изпълняват основните си цели, затова приемайки този факт, всички те следва да помогнат за развитието на публично-частните партньорства;
- Наличие на поддръжници: дори при наличие на криза и на интерес, публично-частните партньорства рядко имат успех без подкрепа и поемане на отговорност от страна на някои субекти, които правят успеха

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление” 2014 - 2020 г., съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз



ПРОЕКТ BG05SFOP001-2.009-0160-C01
Решения за по-широко гражданско участие
в политиката по предоставяне на социални услуги



възможен. Това могат да бъдат общините или юридически лица с нестопанска цел (НПО). Най-добрият вариант е някои от тях да са сред потребителите на социални услуги, тъй като тяхната основна цел е осигуряването на ефективни и резултатни услуги. Регулаторите също могат да бъдат поддръжници, но тяхната роля трябва да бъде свързана с оптимизирането на потребностите на потребителите и на доставчиците. Докато доставчиците имат ясни стимули за създаването на партньорства, някой трябва да се увери, че естеството и цените на услугите съответстват на местните условия.

- Приемане: Поддръжниците не могат да изградят едно сътрудничество сами. Другите трябва да разберат, че техните индивидуални нужди могат да бъдат удовлетворени чрез участие в съвместния процес, но само ако осъзнават и уважават също и потребностите на останалите участници. Работниците в общественния сектор могат да бъдат източник на огромно съпротивление по отношение на нарастващо участие на частния сектор в осигуряването на социални услуги.
- Правдоподобност и прозрачност: Ефективното сътрудничество между общините, бизнеса (търговците), НПО и други заинтересовани страни винаги се постига трудно. То става невъзможно, ако са намесени широк кръг участници и липсва изградено доверие, или поне предвидимост на процеса. Това, доколкото поддръжниците и другите ръководители, които участват, заслужават доверие, както и прозрачността на самия процес, са съществени фактори за дълготраен успех.
- Гъвкавост: публично-частните партньорства са основани на определени условия. Те са различни по цел, форма, процес и страни. Гъвкавостта е ключът към успех. Тя трябва да присъства при избора на участници, които да играят различни роли - кой най-добре ще се справи с вариациите в различните случаи. Тя трябва да присъства при избора на начините на действие с цел постигане на най-голяма ефективност и оптимизиране на производителността на системата. Най-успешните съвместни споразумения са резултат на гъвкав, конкретен подход, почерпен от опита при други случаи, тъй като социалната сфера е доста деликатна и

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление” 2014 - 2020 г., съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз



ПРОЕКТ BG05SFOP001-2.009-0160-C01
Решения за по-широко гражданско участие
в политиката по предоставяне на социални услуги



взаимообвързана.

- **Време:** публично-частните партньорства изискват време. Нужно е време, за да се разберат проблемите, които трябва да бъдат решени, влиянието върху потенциалните партньори, както и техните нужди и методи на работа. Нужно е време за определянето на начините на действие, чрез които могат да бъдат удовлетворени потребностите на основните участници, за спечелването на тяхното уважение и участие, и осигуряването на социални услуги. Публично финансираното предоставяне на дългосрочни грижи за възрастни хора и хора с увреждания се увеличава и включва държавни и частни институции за настаняване на възрастни хора и хора с увреждания и домашна помощ, субсидии за неформална заетост на лични асистенти, както и данъчни кредити и подпомагане на доходите на роднини или приятели, които са поели грижата за възрастните хора или хората с увреждания. Все по-често добри практики в сферата показват, че това е добрият инструмент за активно включване на бизнеса и НПО в развитието на социалната политика във всяка държава.

По отношение на инструментариума, касаещ последните две точки от формулираните по-горе механизми, а именно:

- Комуникацията в ясни и точно установени модели и
- Публичната отчетност и ясната възможност за обратна връзка

Специфичността на тези инструменти зависи от конкретната сфера на прилагане. Публичната комуникация като инструмент за постигане на прозрачност в изпълнение на целите на организацията, институцията, или конкретния субект, търпи развитие през годините, по отношение на посоките, в които започва да оказва влияние върху крайните резултати. Когато, обаче, има ясна схема за протичането на комуникацията в социалната сфера и има алгоритъм за получаване и използване на обратната връзка – тогава и публичната отчетност е лесна и ясна за всички заинтересовани страни.



5. ДОБРИ ПРАКТИКИ ЗА НАСЪРЧАВАНЕ ГРАЖДАНСКОТО УЧАСТИЕ ПРИ МОНИТОРИНГ И ОЦЕНКА НА СОЦИАЛНИТЕ УСЛУГИ

Съществуват редица интересни модели.

Няколко страни от бившия Съветски съюз, например, са предвидили специален ред, по който различни държавни органи да се консултират с граждани или граждански организации. В Молдова през 2005 г. Парламентът е взел решение за приемане на Концепция за сътрудничество между Парламента и гражданското общество. Освен традиционните принципи на прозрачност, ефективност, равенство, участие и независимост, Концепцията има и конкретни разпоредби по какъв начин да става това сътрудничество. Към секретариата на Парламента се създава специален отдел, който отговаря за отношенията с гражданските организации. Към всяка комисия се предвижда създаването на съвет от експерти от граждански организации. Проектозаконите се качват на уебсайта на Парламента. Поне веднъж годишно се организират обществени изслушвания на всяка комисия по важни въпроси. Освен това се организира годишна конференция с представители на Парламента и гражданското общество за обсъждане на различни въпроси свързани с партньорството. Концепцията съдържа в себе си и минимални стандарти за провеждане на консултации. Някои от основните правила са:

- След качването на всеки проектозакон на уебсайта се дават 15 дена за мнения на граждански организации;
- По отношение на провеждани събития, гражданските организации ще бъдат информирани поне 10 дена предварително при провеждане на ад-хок срещи и поне 1 месец предварително при провеждане на годишна конференция;
- Получаването на всяко подадено становище ще бъде потвърждавано и ще бъде придружавано от решение дали се възприема или не, както и причините за това.

В Армения социалното министерство през юли 2008 г. приема Кодекс за сътрудничество между министерството и граждански организации.

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление” 2014 - 2020 г.“, съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз



ПРОЕКТ BG05SFOP001-2.009-0160-C01
Решения за по-широко гражданско участие
в политиката по предоставяне на социални услуги



Кодексът съдържа няколко основни правила, по отношение на изработването на политики, законопроекти, както и различни нормативни актове:

- Проектите на документи се качват на уебсайта на министерството;
- За кратки актове се предвиждат 2 седмици за писмени консултации (приемат се писмени становища по даден проект от всеки заинтересован), а за дълги актове – 4 седмици;
- 15 дена след края на консултацията на уебсайта на министерството се качва информация за получените становища;
- За всяка консултация се определя координатор, който после анализира качеството на консултативния процес.

В Аналитичния доклад за ролята на неправителствените организации и активността на гражданите в местното самоуправление, разработен от Сдружение „Болкан асист“ са дадени доста интересни примери на работни групи:

- Работна група в гр. Шведт, Германия Работната група „Социално интегриран град“ в гр. Шведт е сформирана в рамките на програмата „Социален град“. Първоначално в състава ѝ влизат 18 представители на местната общност, но резултатите от тяхната работа, свързани с развитието на града, привличат нови участници и в момента активните членове на групата са 25. Групата включва представители на местни асоциации и сдружения, различни социални групи, местни жилищни компании и фирми, граждани. Групата участва в процеса на разработване и избор на проекти за включване в програмата „Социален град“, както и в окончателните решения относно проектите, като един от основните критерии е постигане на резултати, подкрепящи социалното развитие на града. Основната цел в работата на групата е сътрудничество и подкрепа на местната власт при разработването и реализацията на интегрирана концепция за развитие на града.
- Работната група в гр. Нойрупин, Германия Работната група в Нойрупин е доброволна гражданска структура, която има консултативни

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“ 2014 - 2020 г.“, съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз



ПРОЕКТ BG05SFOP001-2.009-0160-C01
Решения за по-широко гражданско участие
в политиката по предоставяне на социални услуги



функции относно проектите на града, както и относно решенията на комисиите към местната администрация. Участието в работната група е свободно и отворено – всеки, който проявява интерес може да участва когато пожелае. Това от своя страна създава известен проблем, тъй като обикновено на заседанията и работните срещи идват само тези граждани, които са засегнати от дадения проблем. В групата участват представители на местни асоциации и сдружения, на различни социални групи, местни жилищни компании и фирми. Заседанията и работните срещи са три-четири пъти годишно и са свързани предимно с вземане на решенията относно текущи и бъдещи проекти на града в рамките на програмата „Социален град“.

Интересни като добри практики са и т. нар. „плащания към трети страни“: в този случай бенефициентът на услугата има право да избере доставчик от група от предварително одобрени доставчици на услуги. Следователно има множество примери, при които държавата предоставя подкрепата за доставчиците чрез системата на:

- Ваучери, издадени от правителството на целевата група бенефициенти, които свободно могат да изберат доставчик и да заплатят предоставената услуга с ваучера. Тази система обикновено се използва в сферата на здравеопазването, образованието и културата, а примери могат да бъдат открити, *inter alia*, във Франция и Швеция.
- Нормативни/капитационни плащания – суми, предоставени на доставчиците на услуги съобразно броя на клиентите, които обслужват. Капитационната такса се определя от специфични норми и често се използва за поддържане на социални институции, както е в Унгария.
- Директно кешово плащане са парите, предоставени на бенефициента за целите на закупуване на услугата от свободно избран доставчик. Сумата, която ще бъде разпределена, е строго регламентирана и

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“ 2014 - 2020 г., съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз



ПРОЕКТ BG05SFOP001-2.009-0160-C01
Решения за по-широко гражданско участие
в политиката по предоставяне на социални услуги



нейното използване се контролира от контролен орган. Такъв механизъм може да бъде открит в Чехия.

- Персонализирани бюджети, при които на бенефициента се предлага базиран на нуждите индикативен бюджет, който той може да използва според индивидуалните си приоритети и нужди. Той може да реши да раздели парите за закупуване на услуги от различни доставчици.
- Индивидуален фонд за услуги (ИФУ) – форма на непряк избор на доставчици на услуги, при която бенефициентът избира доставчика на ИФУ, който едновременно управлява личния бюджет и осигурява предоставянето на услугата или от собствената си организация, или като закупува други услуги от името на бенефициента. Както персонализираните бюджети, така и ИФУ намират по-широко разпространение във Великобритания.
- Испания получава сериозен тласък, когато е създадена Испанската агенция за оценка на публичните политики – AEVAL. Една от основните цели за нейното създаване е да се подобри правителствената координация на изпълнението на публичните политики в децентрализирана Испания. Другите важни цели на създаването ѝ са насърчаване на по-рационалното използване на публичните ресурси, подобряване на качеството на публичните услуги и засилване на отчетността пред гражданите.

Приоритетите за оценка се задават от правителството на базата на Националния план за реформи. Оценки се правят и по искане от отделни министри – те обикновено са насочени към осигуряването на доказателства за вземане на решения и/или за изясняване на начина, по който следва да се прилагат конкретни политики.

AEVAL стартира дейността си като агенция в рамките на Министерството на публичната администрация, а от 2009 г. е прехвърлена към администрацията на президента. През юли 2017 г. функциите на



ПРОЕКТ BG05SFOP001-2.009-0160-C01
Решения за по-широко гражданско участие
в политиката по предоставяне на социални услуги



агенцията са поети от Института за оценка на публичните политики и Главната дирекция за публично управление.

- Литовската интегрирана система за оценка свързва различни нива на изпълнение (микро, мезо и макро) и създава възможност за оценяване на дейностите не само на организационно ниво, но и на ниво обществена политика.

Създадена е информационна система за мониторинг, която е съобразена не само с нуждите на индивидуалните ведомства, но и с мониторинга на изпълнението на централно ниво. Изградена е централизирана електронна информационна система за стратегическо планиране, съдържаща всички стратегически документи с референтни индикатори за тяхното изпълнение, както и данни и доклади от различни министерства.

Министерството на финансите носи цялостната отговорност за планирането и осъществяването на оценките,

Създаден е специален орган – Координационна група за оценка (Evaluation Coordination Group), който има за задача да прави преглед на планираните оценки, на процеса на тяхното осъществяване и на резултатите от тях и да прави препоръки към институциите, които участват в оценките. В процедурите по планиране, мониторинг и оценка е включен и Националният статистически офис, който консултира изработването на индикаторите за приоритетите на правителството.

Добри практики и модели има много, възможни са комбинирани решения, но всичко зависи и от активността на самото гражданско общество, НПО-сектора и бизнеса, както и всички заинтересовани страни в сферата на социалните услуги.

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление” 2014 - 2020 г.“, съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз



6. НАСЪРЧАВАНЕ НА НОВИ МОДЕЛИ ЗА МОНИТОРИНГ НА ЕФЕКТИВНОСТТА НА ПОЛИТИКИТЕ В ОБЛАСТТА НА СОЦИАЛНИТЕ УСЛУГИ ИЛИ ЗА ПРОСЛЕДЯВАНЕ И МОНИТОРИНГ НА НАПРЕДЪКА НА МЕЖДУСЕКТОРНОТО ПАРТНЬОРСТВО

Налице е сериозна необходимост от прилагане на модел или механизъм, чрез който да се получава адекватна обратна връзка, защото това ще доведе до:

- Подобряване и разширяване на механизмите за обратна връзка при предлаганите социални услуги относно тяхното качество;
- Улесняване на достъпа до пътища за повишаване на гражданското участие и даване на обратна връзка към администрациите относно тяхната роля и изпълнение на поети ангажименти;
- насърчаване на нови модели за мониторинг на ефективността на политиките в областта на социалните услуги или за проследяване и мониторинг на напредъка на междусекторното партньорство.
- Консултиране и участие на всички заинтересовани страни, което поставя под въпрос възможността за ефективно използване на резултатите от осъществяваните мониторинг и оценка на публични политики и програми.

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление” 2014 - 2020 г., съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз



ПРОЕКТ BG05SFOP001-2.009-0160-C01
Решения за по-широко гражданско участие
в политиката по предоставяне на социални услуги



Този механизъм и инструментариум за обратна връзка и оценка от страна на гражданите и бизнеса за взаимоотношенията им с администрацията по отношение на политиката за социалните услуги в България представя възможностите за активно гражданско участие в сферата и обратна връзка към администрациите по отношение на ефективността на политиките, прилагани в социалната сфера.

Предлагаме следните инструменти, модели, механизми и решения, които ще насърчат гражданското участие при мониторинг и оценка на въздействието на администрациите върху социалните услуги, които на база цялата предоставена информация по-горе считаме за резонни и подходящи.

Електронно участие: Електронните инструменти предлагат големи

възможности за подобряване на демократичната практика и участие на организираното гражданско общество. Те биха могли да допринесат значително за прозрачност, отговорност и отзивчивост на институциите, както и да насърчат по-голямо участие от страна на гражданите, увеличени правомощия, достъп до и всеобхватност на демократичния процес.

Изграждане на капацитет за участие: НПО трябва да развият капацитет и умения, за да могат активно да участват във формулирането на политиката, осъществяването на проектите и предоставянето на услуги. Това се постига чрез обучения за подобряване на капацитета, участие в програми за обмен.

Структури за сътрудничество между НПО и публичните органи: Създаване на съвместни консултативни органи с НПО, на правителствен координиращ орган, назначаване на служители за връзка с гражданското общество.



Рамкови документи за сътрудничество между НПО и публичните органи:

Разработване на рамкови споразумения, в които се очертават начинанията, ролите, отговорностите и процедурите за сътрудничество между институциите и НПО.

И на последно място, но не по значение – акцентирание върху възможностите за социално договаряне с НПО.

Защо с НПО?

Основните предимства на НПО при предоставянето на услугите се определят от представителите на общинските администрации като:

- НПО имат повече възможности да се запознаят с и да анализират детайлно съществуващи международни практики;
- НПО разработват и предлагат иновации при предоставянето на услуги, които са насочени към по-високо качество и по-адекватно обслужване на потребителите;
- НПО са по-гъвкави в набирането на служители, в тяхното обучение и възнаграждение;
- Екипите на услугите са по-млади, по-мотивирани и по-инициативни;
- НПО имат визия за развитието както на конкретните услуги, така и на себе си като организации и дейности;
- НПО познават по-добре и са по-чувствителни към конкретните нужди на потребителите;
- На ниво административно и финансово управление НПО са по-гъвкави в избора на доставчици на стоки и услуги, тъй като вземат решенията самостоятелно.



ПРОЕКТ BG05SFOP001-2.009-0160-C01
Решения за по-широко гражданско участие
в политиката по предоставяне на социални услуги



Тези сравнителни предимства се възприемат като сериозни предпоставки за по-добро качество на услугите, предоставяни от НПО.

В повечето държави НПО трябва да се конкурират при равни условия с други недържавни участници. Въпреки това НПО в качеството си на доставчици на услуги често се разглеждат като предоставящи услуги с по-високо качество, поради техния персонален подход и близост с бенефициентите. Поради това някои държави са приели разпоредби за укрепване на позицията на НПО при предоставянето на публични услуги, като им осигуряват поголяма роля и повече възможности за финансова подкрепа. Освен това в повечето случаи те се радват и на някои данъчни облекчения.

Съществуват няколко механизма, които се използват при договарянето с недържавните участници като доставчици на услуги и съответно са и добри механизми за получаване на обратна връзка и основа за подобряване на социалната политика:

1. Тръжна процедура: най-често използваният процес на договаряне, при който възлагащият орган отправя покана до повече от един доставчик на услуги, обикновено чрез открита покана, да подаде оферта за предоставяне на дадена услуга. Тази процедура е строго регламентирана от определени правила и в края на процедурата най-подходящият кандидат бива избран да предостави услугата.

При тази процедура обратната връзка е строго регламентирана, често е твърде административна и статистическа и рядко се приема като основа за промяна в социалната политика. По скоро става въпрос за възлагане и изпълнение.

2. Процедура на преговори: този метод на договаряне обикновено се използва в ситуации, в които има само един потенциален кандидат, налице е извънредна ситуация или стойността на услугата е под определен праг.



ПРОЕКТ BG05SFOP001-2.009-0160-C01
Решения за по-широко гражданско участие
в политиката по предоставяне на социални услуги



В този случай има по-голяма гъвкавост, ефективност и възможност за представяне на обратни връзки, мнения и директно повлияване върху политики.

3. Споразумение за партньорство: подходът, при който правителството и доставчикът на услуги си поделят тежестта на финансирането на услугата, се нарича споразумение за партньорство. Финансирането или е съвместно от двете страни, или едната страна осигурява обекта, а другата съответното финансиране на предоставянето на услугата.

При този модел вече говорим за достатъчна гъвкавост, ефективност и възможност за представяне на обратни връзки, мнения и директно повлияване върху политики.



Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление” 2014 - 2020 г.“, съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз



ЗАКЛЮЧЕНИЕ

НПО не само предоставят липсващи услуги, но и се стремят да премахнат пречките по отношение на тези услуги, породени от другите доставчици на услуги – в това число и държавните органи и търговските дружества. Освен това органите на управление все по-често решават изцяло да делегират предоставянето на услугите на НПО по различни причини, включително:

- Фискални предизвикателства и намаляване на дефицита – да спечелят „повече за по-малко“, да намалят финансовия риск за държавата и да се опитат да направят услугите поефикасни;
- Дългосрочни тенденции, в това число и демографска промяна – повече акцент върху превенцията, участието на потребителите и повишаване на устойчивостта на услугите;
- „По-малката държава“ – политически и идеологически фактори;
- По-голяма отзивчивост по отношение на качеството на услугите – социалният сектор често е по-отзивчив, иновативен, местно ориентиран.

Основни акценти за подобряване на политиката:

- Да се гарантира, че НПО имат по-голяма роля и повече възможности при предоставянето на публични услуги с отварянето на нови пазари съгласно по-обширните мерки за реформа на публичните услуги и реформирането на средата за възлагане на услугите в съществуващите пазари.
- Да се разгледа един широк спектър от начини за финансиране или предоставяне на ресурси на НПО и ГО, в това число и грантове, обществени поръчки, финансиране на заеми, използване на обекти и т.н. Да се работи за премахване на бариерите, които могат да попречат на достъпа на ОГО до държавно финансиране, като по този начин се даде възможност на по-малките организации да се включат в предоставянето на услуги, когато са в най-добра позиция да постигнат желаните резултати.



ПРОЕКТ BG05SFOP001-2.009-0160-C01
Решения за по-широко гражданско участие
в политиката по предоставяне на социални услуги



- Да се осигури прозрачност чрез предоставяне на ясна обосновка за всички решения за финансиране.
- Да се поема ангажимент за многогодишно финансиране, когато е необходимо и когато става дума за стойност за пари. Срокът на финансиране трябва да отразява времето, което е необходимо за постигане на резултата. Ако многогодишното финансиране не се счита за най-добрия начин за постигане на целта, да се обяснят причините за решението.
- Да се осигури добре управлявано и прозрачно провеждане на тръжните процеси, съразмерно на желаните цели и резултати от програмите.
- Да се договори с ОГО как ще се осъществява мониторинга на резултатите, в това число и социалната, екологична и икономическа стойност, преди сключването на договор или споразумение за финансиране. Да се гарантира, че мониторинга и отчетността са уместни и съразмерни на естеството и размера на възможностите. Да е ясно каква информация се изисква и защо и как ще се използва тя.
- Да се осигури равноправно третиране в различните сектори, в това число и мерки за отчетност и мониторинг при провеждане на публичните търгове.
- Да се приеме, че когато НПО кандидатстват за безвъзмездно финансиране, те могат да включат подходящи и уместни разходи, в това число и разходи, свързани с обучение и участие на доброволци.
- Да се обсъдят и разпределят рисковете на организацията(те), която има най-големи възможности да се справи с тях. Когато са ангажирани основни изпълнители, да се гарантира че те спазват принципите на разпределяне на риска. Да се гарантира, че сроковете за доставка и рисковете са съразмерни на естеството и

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление” 2014 - 2020 г., съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз



ПРОЕКТ BG05SFOP001-2.009-0160-C01
Решения за по-широко гражданско участие
в политиката по предоставяне на социални услуги



стойността на възможностите.

- Да се гарантира, че в предоставянето на услугите могат да се включат най-широк кръг от организации чрез подходящо финансиране и модели на финансиране, например плащания въз основа на договорените резултати и предварително заплащане на разходите. Предварителното заплащане на разходите трябва да се разглежда за всеки отделен случай, когато става дума за стойност за пари.
- Да се гарантира, че всички органи, разпределящи средства от името на Правителството, се придържат към съответните ангажименти
- Да се насърчава обратната връзка от различни източници за ефективността на партньорството на Правителството с НПО и за това колко успешно е било то за постигане на техните цели. Да се обсъди поставянето на тази обратна връзка в публичното пространство.

ИЗПОЛЗВАНИ ИЗТОЧНИЦИ НА ИНФОРМАЦИЯ:

1. Оценка на ефекта от политиките: опитът на страните от Европейския съюз;
http://www.iwatchbulgaria.com/eu_policies_good_practices/,
2. Кодекс на добрите практики за гражданско участие в процеса на вземане на решения,
http://www.balkanassist.bg/files/Code_Bulgarian_nal.pdf;
3. Демокрация и гражданско участие. Обществени нагласи през 2016 г., проучване на Отворено общество,
<https://osis.bg/?p=536><https://www.ngobg.info/bg/documents/4917/socialnotodogovaryanevbulgaria.pdf>

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление” 2014 - 2020 г.”, съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз



ПРОЕКТ BG05SFOP001-2.009-0160-C01
Решения за по-широко гражданско участие
в политиката по предоставяне на социални услуги



4. Механизмът на социалното договаряне в България и европейският опит при предоставянето на социални услуги от външни доставчици.
<https://www.mrrb.bg/static/media/ups/articles/attachments/68a54db3910fcb978846ba79d46044d1.pdf>
5. <https://www.mlsp.government.bg/ckfinder/userfiles/files/politiki/demografaska%20politika/publikacii/Handbook.pdf.pdf>
6. https://repository.up.ac.za/bitstream/handle/2263/11619/Fourie_Mechanisms%282001%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y
7. <https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1742-6596/1168/3/032013/pdf>
8. https://www.researchgate.net/post/In_what_ways_can_citizen_participation_contribute_to_good_governance
9. Уеб-страниците на Областните администрации в България
10. Доклад Добри европейски практики: „Социален местен план”, изготвен от Andrea;
11. Механизмът на социалното договаряне в България и Европейският опит при предоставянето на социални услуги от външни доставчици - Scocchera, COOSS Marche Onlus;
12. Доклад Добри европейски практики в областта на ефективното сътрудничество на неправителствени организации, работещи в социалната сфера, изготвен от Гергана Панайотова - Експерт за анализиране и адаптиране на добри европейски практики по Проекта Европейската харта за местно самоуправление;
13. Доклад Механизъм за граждански контрол в процеса на формиране и изпълнение на социалната политика и услуги;
14. Капка Панайотова, Гражданското участие – институционализирано присъствие на гражданите във вземането на решения, Център за независим живот, ФРМС;
15. Кодекс на добрите практики за гражданско участие в процеса на вземане на решения, Съвет на Европа.



ПРОЕКТ BG05SFOP001-2.009-0160-C01
Решения за по-широко гражданско участие
в политиката по предоставяне на социални услуги



16. Демокрация и гражданско участие. Обществени нагласи през 2016 г., проучване на Отворено общество;
17. Консултации с гражданското общество относно европейски политики в страните членки на ЕС, Европейски университетски институт, Италия, 2011;
18. Гражданското участие в процесите на вземане на решения и взаимодействие с публичните институции, Мирослава Даковска, Научни трудове на Русенки университет;
19. Кодекс на добрите практики за гражданско участие в процеса на вземане на решения;
20. Доклад Гражданското участие в процесите на формулиране, изпълнение и мониторинг на местните политики за предоставяне на социални услуги в условията на обезлюдяване на малките населени места и застаряване на населението;
21. Стратегия за развитие на държавната администрация 2014-2020 г.;
22. Участие на НПО в процеса изработване на политики и закони, Сравнителен анализ, Български център за нестопанско право.