

## СПОРАЗУМЕНИЕ ЗА СЪТРУДНИЧЕСТВО

между Столична Община и гражданските организации

*за постигане на социална закрила и включване, чрез социални услуги*

*Настоящото споразумение е резултат на преговори между ангажираните страни – партньори: Столична община, представена от г-жа Йорданка Фандъкова – кмет, и долуподписаните гражданските организации, работещи в сферата на социалните услуги на територията на София. Споразумението е подготвено от работна група, включваща представители на доставчици на социални услуги и експерти, назначена със Заповед № СОА17-РД91-47/30.01.2017 г. на кмета на Столична община, за да бъдат адресирани, от една страна, сериозните социални предизвикателства за уязвимите групи в София, но от друга страна, да се надгради и развие партньорството и създаде основа за нови успехи и добри практики при делегиране управлението на социални услуги, които да доведат до успешна социална закрила и интеграция.*

Столична Община и долуподписаните граждански организации (наричани по-нататък „партньорите“),

*Основавайки се на принципите на равенство, гражданско участие и социална солидарност, върху които следва да се изгражда ефективна и близка до хората социална политика,*

*Вярвайки, че предоставянето на социални услуги, които подобряват качеството на живот е процес, а не продукт и е право за всеки, които има нужда от подкрепа,*

*Позовавайки се на Конвенцията на ООН за правата на детето, Конвенцията на ООН за правата на хората с увреждания, националното законодателство, засягащо процедурата по разкриване, управление, финансиране и контрол върху социалните услуги, с приоритет Закон за социално подпомагане, Закон за закрила на детето, Закон за интеграция на хората с увреждания, Доброволна европейска рамка за качеството на социалните услуги, Насоките на ООН за алтернативна грижа, Ключовите принципи за качествена рамка за ранно детско образование и грижа, добрите практики и постиженията на социалната система в страната,*

*Ръководени от това да постигнем заедно най-добрите резултати за уязвимите групи чрез качество на диалога, договарянето и предоставянето на социални услуги с качество над минималните изисквания, заложили в национални стратегии и документи.*

*Приемайки, че реализирането на социалната политика на Столична община в качеството ѝ на делегиращ орган е акт на съвместни усилия и сътрудничество между партньорите и*

въвличане на всички заинтересовани страни в процеса на оценка на нуждите, предоставяне на услугите и мониторинг на резултатите,

*Разпознавайки* ролята и значението на Столична община за направените до момента сериозни инвестиции в областта на реформирането на социалните услуги на територията на столицата,

*Признавайки* ролята и значението на гражданския сектор в развитието и осигуряването на качествени услуги за социална закрила и интеграция на уязвимите групи,

*Зачитайки* ключовата роля на потребителите на социални услуги и техните представители като активни участници в планирането, контрола върху качеството и реализирането на набор от услуги, които съдействат за тяхното активно участие в общественния живот и развитие на техния пълен потенциал и права,

*Знаейки*, че за да се повиши благосъстоянието на тези, които се нуждаят от подкрепа, са необходими общи и единни усилия на всички ангажирани в процеса професионалисти, граждански организации и институции,

*Мотивирани* да развият добрите практики, които ще помогнат на разработващите политиките да обърнат приоритетно внимание на инвестициите, насърчаващи непрекъснатото развитие на качеството и разходната ефективност на предоставянето на социални услуги,

*И СЛЕД КАТО ОБСЪДИХА НЕОБХОДИМОСТТА* от сътрудничество,

Подписаха и приеха следното споразумение за сътрудничество

## **I. ПРЕДМЕТ НА СЪТРУДНИЧЕСТВО**

### **Член 1**

Целта на настоящето сътрудничество е да постигне обединение на позиции и ресурси за реализирането на трайна и високо ефективна социална политика за превенция и закрила на уязвимостта и социалната изолация на територията на Столична община като се:

1.1. надградят усилията на **ПАРТНЬОРИТЕ** за развитие на дейности за по-успешното съвместно предоставяне на социални услуги, развитие на иновации и устойчиви модели за социална подкрепа;

1.2. подпомогне и насърчи местната социална политика за договаряне и делегиране на социалните услуги с цел повишаване на тяхното качество при спазване на принципите за прозрачност и публичност в процеса на вземане на решения;

1.3. създаде общо и ясно разбиране за ролята на **ПАРТНЬОРИТЕ** и други заинтересовани страни включително за социално предприемачество и повишаване на обществената осведоменост чрез добро управление и прозрачност в действията;

1.4. полагат съвместни усилия за развитие на професионализма на работещите в социалната сфера и за получаване на обществено признание за положените усилия и

постигнати резултати;

1.5 повиши качеството на всички социални услуги на територията на Столична община.

#### **Член 2**

Страните се споразумяват да работят съвместно и в непрекъснато взаимодействие, партньорство, координация и комуникация между всички заинтересовани страни в изпълнение на целите по Член 1.

**Член 3.** В рамките на своето сътрудничество, **ПАРТНЬОРИТЕ** ще си взаимодействат при реализиране и изпълнение на следните приоритети:

3.1. Изграждане на обща визия за потребностите от социални услуги, подходи в социалната работа, стратегии за управление на социалните услуги и принципи на предоставяне.

3.2. Ясно регламентиране на механизмите за договаряне, делегиране и партньорство.

3.3. Въвеждане на механизми за планиране, реализиране и мониторинг на социалната политика на Столична община.

3.4. Осигуряване на прозрачност и публичност в процеса на вземане на решения, отнасящ се до решения за реализиране на социалната политика.

3.5. Развитие и внедряване на система за качество на социалните услуги на територията на Столична община.

#### **Член 4**

Всяка една от страните, участвайки в това споразумение се задължава да участва в:

4.1. Разработване и прилагане на ясен формат за диалог и сътрудничество.

4.2. Осигуряване на обмен на информация съобразно капацитета и спецификата на дейността им.

4.3. Поддържане на постоянна координация и комуникация с всички заинтересовани страни, участници в процеса на предоставяне на социални услуги, чрез осигуряване на непрекъснатата експертна подкрепа.

4.4. Оказване на съдействие при реализиране на изследвания и проучвания.

4.5. Популяризиране на постигнатите резултати и търсене на решения за преодоляване на възникнали трудности.

4.6. Реализиране на други форми на сътрудничество.

## **II. ОСНОВНИ ДЕФИНИЦИИ И ПРИНЦИПИ НА РАБОТА**

#### **Член 5**

Социалните услуги са тези услуги, които изпълняват превантивна роля и спомагат за социалното сближаване, изразяват се в предоставяне на персонализирано съдействие в помощ на социалното приобщаване и защита на основните права. Социалните услуги са дейности в подкрепа на лицата за социално включване и самостоятелен начин на живот, които се основават на социална работа и се предоставят в общността и в специализирани институции. Социалните услуги включват дейности, чрез които на засегнатите лица се дава възможност за пълно реинтегриране в обществото. Тези услуги имат допълваща и

помощна функция по-специално спрямо ролята на семействата в грижите им за най-младите и най-възрастните членове на обществото. Услугите включват дейности за интегриране на лицата с дълготрайни здравословни проблеми или увреждания.

Социалните услуги се предоставят със следните специфични цели:

- това са услуги за хората, създадени да задоволяват жизнено важни човешки потребности, и по-конкретно потребностите на потребители в уязвимо положение;
- те осигуряват защита както от общи, така и от конкретни рискове на живота и помагат при лични проблеми или кризи;
- те също помагат на семействата, в един контекст на променящи се семейни модели, подкрепят ги в грижите за младите и възрастните членове на семейството, както и за хората с увреждания, и компенсират недостатъци в семействата;
- те са основни инструменти за съхраняване на основните човешки права и на човешкото достойнство;
- те имат превантивна роля и роля за социално обличаване, които се отнасят за цялото население, независимо от благосъстоянието или приходите;
- те допринасят за недискриминация, равенство на половете, предпазване на човешкото здраве, повишаване на стандарта и качеството на живот и за осигуряване на еднакви възможности за всички, като по този начин увеличават индивидуалния капацитет за пълноценно участие в обществото.

#### Чл. 6

В рамките на своето сътрудничество, Страните следват следните общи принципи при предоставянето на социалните услуги:

6.1. **Наличност:** ПАРТНЬОРИТЕ ще работят за осигуряване на възможно най-бърз достъп до широка гама от социални услуги, така че на потребителите да се предоставят съответни на техните потребности решения, когато това е възможно, като им се даде възможност за избор сред набор от услуги в рамките на общността, на място, което е възможно най-благоприятно за потребителите, и, когато това е целесъобразно – за техните семейства.

6.2. **Достъпност:** социалните услуги следва да бъдат организирани по лесно достъпен начин за всички, които биха имали нужда от тях. За всички потребители следва да се осигури достъп до информация и безпристрастни съвети относно гамата налични услуги и доставчици на услуги.

6.3. **Индивидуален подход:** Социалните услуги следва да отговарят навременно и по гъвкав начин на променящите се потребности на всяко отделно лице, с цел да се подобри качеството му на живот, както и да се осигурят равни възможности.

6.4. **Всеобхватност:** Социалните услуги следва да бъдат замислени и предоставени по всеобхватен начин, отразяващ многостранните потребности, способности и предпочитания на потребителите и, когато това е целесъобразно – на техните семейства и на лицата, полагащи грижи за тях, и целящ да подобри тяхното благосъстояние.

6.5. **Непрекъснатост:** Социалните услуги следва да бъдат организирани така, че да се гарантира непрекъснато предоставяне на услугите през целия период на съществуване на потребностите и по-специално когато се цели да се отговори на потребности, свързани с развитието, или дългосрочни потребности, съгласно подход, основан на жизнения цикъл, който дава на потребителите възможност да разчитат на набор от постоянни и

непрекъснати услуги, като се започне от ранна намеса, до подкрепа и проследяване, като същевременно се избягват възможните отрицателни въздействия от прекратяването на предоставянето на услугата.

**6.6. Ориентираност към резултата:** социалните услуги следва да бъдат съсредоточени предимно върху ползите за потребителите, като се вземат предвид, когато е целесъобразно, ползите и за техните семейства, непрофесионални болногледачи и общността. Крайният резултат е постигната автономност на клиента на социални услуги така, че той/тя успешно да реализират своя пълен потенциал без помощта на системата за закрила.

**6.7. Превенция на институционализацията и прекратяване на институционалната грижа като практика:** преимуществено се развиват социални услуги в общността, и само при изключителни нужди, които не могат да бъдат удовлетворени по друг алтернативен начин се развиват резидентни форми на услуги. В тези случаи резидентните услуги са приоритетно за кратък престой или функционират за времеви период, за който Общинската администрация има време да подготви и разкрие съответните семейно-базирани форми на грижа.

## Член 7

Социалните услуги се предоставят при спазване на следните принципи за качество:

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

**7.2. Зачитане на правата на потребителите:** доставчиците на услуги следва да винаги да зачитат основните права и свободи, така както те са определени в националните, европейските и международните правни инструменти в областта на правата на човека, както и достойнството на потребителите. Всички доставчици следва да насърчават и прилагат правата на потребителите по отношение на равните възможности, равностойното третиране, свободата на избора, правото на самоопределяне, контрол върху собствения живот и зачитане на личния живот.

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

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

7.5. **Интегриране на ресурсите:** доставчиците с нестопанска цел, както и работниците доброволци, 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 за 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.

### **III. ПРИНЦИПИ И МЕХАНИЗМИ ЗА ДОГОВАРЯНЕ НА СОЦИАЛНИ УСЛУГИ**

#### **Член 8**

8.1. Основна форма на сътрудничество между **ПАРТНЬОРИТЕ** е предоставянето на подкрепа чрез инструментите на социалното договаряне и/или финансиране на проекти от местния бюджет, както и съвместното привличане на ресурси от български и международни организации и институции.

8.2. Столична община създава Програма за финансиране на иновативни проекти в сферата на социалните услуги и социалната подкрепа.

8.2.1. Финансират се краткосрочни иновативни проекти в социалната сфера, които да приключват в рамките на бюджетната година, за която са одобрени, не са ограничени от видовете социални услуги, изброени в Правилника за прилагане на Закона за социално подпомагане и са необходими за постигане на заложените цели в Областната или Общинската стратегия за развитие на социалните услуги. Средствата за ежегодно финансиране на краткосрочните иновативни проекти в социалната сфера да се определят с бюджета на общината за съответната година.

8.2.2. Предложенията за развитие на иновативни проекти в социалната сфера следва да бъдат заложи в Годишния план за развитие на социалните услуги на територията на Столична община, който ежегодно се приема от СОС за следващата календарна година.

8.2.3. Редът и условия за кандидатстване, одобрение и финансиране на проектите по Програмата по 8.2., се предлагат от Обществения съвет за социална политика (ОССП) и се приемат от Столичен общински съвет.

#### **Член 9**

9.1. Партньорството се развива чрез инструмента на социалното договаряне в рамките и при условията на действащото законодателство в България.

9.2. За да бъде насърчено партньорството при договарянето на социалните услуги, Столична община подготвя ежегодно доклад за постигнатите резултати чрез съвместно предоставяне на социалните услуги на територията на София.

9.3. В доклада по предходната алинея се съдържа събраната обратна информация относно ефикасността и ефективността от предоставянето на всички социални услуги на потребителите и от други заинтересовани страни, както и информация за потенциалните потребители, които е възможно да са били изключени от обхвата на услугите.

9.4. Докладът по 9.2. се обсъжда публично и служи за планиране на договарянето на социалните услуги на територията на Столична община и на мерките за насърчаване и развитие на качеството на предоставяната подкрепа.

#### **Член 10**

10.1 След влизане в сила на настоящото споразумение, **ПАРТНЬОРИТЕ**, с цел подобро управление и осигуряване на повече прозрачност и ефективност, разработват и предлагат да се приемат Правила за условията за кандидатстване, одобрение на изпълнителите и управление на договорите за възлагане на социалните услуги. Правилата се утвърждават от кмета на Столична община.

10.2 Правилата по предходната алинея включват:

- а) реда и условията за делегиране на социалните услуги, съобразно Закона за социално подпомагане и Правилника за прилагането му;
- б) редът и условията за кандидатстване и оценката на предложенията за управление на социалните услуги;
- в) правилата за отчетност на техническите и финансови показатели;
- г) общи изисквания по отношение на доставчиците, включващи следното: експертен капацитет, който е необходим за качествено предоставяне на социалната услуга, разработен механизъм за управление и контрол и конкретна методология за развитие на услугата и осигуряване на качеството;
- д) съдържание и изисквания към програмата за развитие на социалната услуга, с която се кандидатства и която включва концепция за предоставянето на услугата по начин, който удовлетворява в най-добра степен потенциалните потребители;
- е) общи изисквания за резултатите, с които се ангажира доставчикът;
- ж) механизъм за контрол и мониторинг на качеството;
- з) условия за публичност и прозрачност.

10.3. Към програмата за развитие на социалната услуга се представя бюджетна рамка за периода, за който се кандидатства и обосновка на бюджета, позволяваща да се проследи доколко предвиденият ресурс е насочен към развитие на конкретната социална услуга и не се използва за други цели. При оценката на бюджета се проследява неговата обоснованост и връзка с дейностите на услугата, като не се прилагат формални критерии за съотношение между разходи за труд и за издръжка. Доставчикът сам предлага броя на кадрите и правилата относно управление на екипа, организационните процеси, развитие на капацитета и обмена на информация в рамките на услугата, съобразявайки нормативните изисквания.

10.4. Общественият съвет за социална политика при необходимост може да обсъди подобрения в процедурите по делегиране на социалните услуги на външни доставчици и да даде предложения за актуализацията им.

10.5. **ПАРТНЬОРИТЕ** от датата на подписване на настоящото споразумение започват работа по изготвяне на предложения за Наредба за условията, реда и процедурата по кандидатстване, одобрение и изпълнение на договорите за управление на социалните услуги. След приемане на Наредбата, Правилата по 10.1. прекратяват своето действие.

## **Член 11**

11.1. Всеки доставчик подготвя на месечна база отчет за дейността на услугата и ежегодно – годишен отчет по напредъка в изпълнението на програмата за развитие на социалната услуга и постигнатите резултати като посочва както количествени данни, така и данни от вътрешната система за качество на социалната услуга. Приложение на годишния отчет е докладът за проведен вътрешен мониторинг за оценка на качеството.

11.2. Месечното отчитане включва отчет за дейността и финансов отчет с опис на разходите по пера.

11.3. При финансовото отчитане на изпълнението на договора на ежемесечна база се представя фактура за получените средства, а при поискване могат да бъдат представени и копия от пълния набор от разходо-оправдателни документи, които се съхраняват при доставчика.

11.4. В договора с доставчика се предвиждат средства за развитие на управленския капацитет на доставчика по повод предоставянето на социалната услуга.

11.5. Допуска се актуализация на Програмата за развитие на социалната услуга, включително и разпределението на бюджетните средства, като за това доставчикът аргументирано представя ново предложение.

#### **IV. ПЛАНИРАНЕ, ОСЪЩЕСТВЯВАНЕ И МОНИТОРИНГ НА ИЗПЪЛНЕНИЕТО НА СОЦИАЛНАТА ПОЛИТИКА НА СТОЛИЧНА ОБЩИНА**

##### **Член 12**

12.1. **ПАРТНЬОРИТЕ** се ангажират да изготвят и внасят предложения за промяна на Правилника за организацията и дейността на Обществения съвет за социална политика при Столична община, с цел гарантиране на публичност и максимално включване на всички заинтересовани страни, като Правилникът се приема от Столичен общински съвет.

12.2. На всеки три месеца, Общественият съвет за социална политика провежда разширено заседание с цел широко обсъждане на ключови социални теми и максимално участие на всички заинтересовани страни.

12.3. Общественият съвет за социална политика подпомага подготовката на годишния план с приоритети за развитието на социалните услуги в рамките на Общинската и Областна стратегия за социалните услуги, като Годишният план се приема от Столичен общински съвет. Общественият съвет дава предложения в процеса на изготвяне на Общинската стратегия за социални услуги.

##### **Член 13**

13.1. Като иновативен инструмент, **ПАРТНЬОРИТЕ** ще работят в посока разработване и внедряване на цялостна система за събиране и обработване на данни за социалните услуги и потребностите от подпомагане за деца и възрастни на територията на общината, с цел постигане на висока ефективност от системата на социални услуги така, че на хората в нужда да се предостави точната услуга и да се постигне съответната автономност и развитие на пълния потенциал на човека.

13.2. Общественият съвет дава предложение за структурата и съдържанието на базата данни, както и за процеса за набиране на информацията, така че тя да обслужва дейностите по формиране на политиката и стратегиите за развитие на общинско ниво, да подпомага постигането на публичност и прозрачност за дейността на услугите и да способства за улесняване на достъпа до социални услуги на гражданите.

13.3. Информацията от базата-данни по 13.1. служи за отразяване на актуалните потребности, прогнозиране на бъдещи такива, както за изработване на карта на услугите, която да дава необходимата информация на потребителите на услугите, която се публикува на интернет страницата на общината.

13.4. Всички доставчици на социални услуги актуализират данните в базата данни, съгласно реда, одобрен от Обществения съвет.



## **V. ОСИГУРЯВАНЕ НА ПРОЗРАЧНОСТ И ПУБЛИЧНОСТ**

### **Член 14**

С цел повишаване на общественото признание за ролята и приноса на доставчиците на социални услуги за постигането на социална закрила и социално включване на хора в уязвимо положение, Столична община дава публичност на новини за приноса на доставчиците, за постигнатите резултати и други важни данни, като ще се създаде процедура за получаване на информацията от общината.. Столична община ще използва всички налични информационни канали за тази цел (интернет страница, Фейсбук страница и други).

### **Член 15**

Столична община учредява годишни награди за добри практики в сферата на социалните услуги, с които се отличават услуги с принос към постигане на приоритетите в социалната политика на общината.

### **Член 16**

Столична община публикува всички стратегически документи и доклади за мониторинг и оценка на социалните услуги. В началото на всяка година се публикува индикативен график на обявленията на услуги, които се планира да бъдат възлагани чрез конкурс по реда на ЗСП.

### **Член 17**

На интернет страницата на Столична община се създава карта на услугите, която дава ясна и изчерпателна информация за спецификите и предоставяваната подкрепа от всяка социална услуга, както и информация за организацията, която я управлява.

### **Член 18**

18.1. Веднъж в годината **ПАРТНЬОРИТЕ** под ръководството на Столична община организират форум за обсъждане на резултатите от провеждането на социалната политика в София, успешните модели и предизвикателствата.

18.2. На форумите се представят добри практики, съобразени с приоритетите, обявени от Обществения съвет за съответната година, тенденции и нови предизвикателства в социалната сфера.

## **VI. РАЗВИТИЕ НА СИСТЕМА ЗА КАЧЕСТВО НА СОЦИАЛНИТЕ УСЛУГИ**

### **Член. 19**

**Принципи за качество на социалните услуги, предоставяни от външни доставчици**

19.1. **ПАРТНЬОРИТЕ** приемат качеството на социалните услуги основно като желанието дейността и резултатите от услугата да се развиват непрестанно в отговор на потребностите на хората, в подкрепа на които съществуват, както и да постигат стратегическите цели и политики на общинско и национално ниво.

19.2. Принципите за качеството на социалните услуги са свързани с постигането на целите на социалната политика на Столична община. Те доразвиват и допълват нормативните документи по въпросите на качеството, стъпвайки на принципите на Европейската

доброволната рамка за качеството и добрите практики и постижения в сферата на социалната работа.

19.3. Основни принципи на качеството са (но не само):

- Добро управление: ясни мисия, визия и ценности, планиране на дейността, структурираност на управлението, координация и екипна работа, осигуряване на достатъчно ресурси, партньорство с общността, прозрачност и отчетност;
- Професионализъм: квалификация и развитие на персонала, зачитане на човешките права и недискриминация, включеност и участие на потребителите, индивидуализиране на подкрепата, методическа обосновааност на подкрепата, иновативност;
- Ориентираност към резултатите: клиентът е в центъра на предоставянето на услугите и спрямо неговото качество на живот, благосъстояние, защитени права и удовлетвореност се измерва резултата, гъвкаво ангажиране на капацитета на услугата.

19.4. Принципите на качество на социалните услуги надграждат изискванията към доставчиците и изразяват желанието на доставчиците да развиват предоставяните услуги и да постигат максимално добри резултати за потребителите на услугите.

19.5. Прилагането на принципите на качеството се съобразява с вида на подкрепата, която предоставя социалната услуга и целевата група, към която е насочена.

19.6. Столична община разработва и приема *Рамка за качеството на социалните услуги*, която определя основните принципи, цели, нива и индикатори за мониторинг на качеството.

19.7. Столична община разработва и съгласува с доставчиците/членовете на Обществения съвет – ежегодна тематична програма за развитие на качеството на социалните услуги.

## **Член 20**

### **Система и програма за развитие на качеството на услугата**

20.1. Прилагането на принципите за качество за всяка услуга се провежда чрез *Система и програма за развитие на качеството на социалната услуга*.

20.2. Всеки доставчик на социални услуги на територията на Столична община разработва и прилага *Система и програма за развитие на качеството*.

20.3. Програмата е част от изискванията при кандидатстване за управление на социални услуги, делегирани от държавата дейности, местни дейности или проекти на Столична община.

20.4. Системата и програмата за развитие на качеството включва следните елементи, но не се ограничава до тях:

- ✓ Описание на целите на системата в рамките на услугата.
- ✓ Информация за начина на прилагане в социалната услуга на нормативните изисквания за дейността по предоставяне, съобразно спецификите на дейността, вида подкрепа и целева група.
- ✓ Всяка Система за качество, съобразно спецификата на социалната услуга, включва стандарти, критерии, индикатори, дейности и източници за проверка, организирани в три нива: 1) Организация и управление на услугата; 2) Организация и управление на екипа и професионалната дейност; 3) Потребители на услугата - защита правата на потребителя, участие на потребителите, удовлетвореност от услугата и

постигане на промяна за клиента, следвайки *Рамката за качество на социалните услуги в Столична община*.

- ✓ Информация за допълнителни принципи и критерии за качество, прилагани от доставчика в конкретната услуга.
- ✓ Вътрешен мониторинг на качеството на социалната услуга, планове за действие за развитие на качеството на ниво услуга и организация-доставчик.

#### **Член 21**

##### **Мониторинг на качеството на социалните услуги**

21.1. Всяка организация доставчик провежда ежегодно вътрешен мониторинг на качеството на предоставяните от нея услуги, съгласно разработената от нея *Система и програма за развитие на качеството*. Организацията изготвя доклад, който представя заедно с годишния отчет за дейността на услугата (до 31 март на следващата календарна година).

21.2. Всяка организация доставчик провежда еднократно в рамките на три години външен мониторинг на качеството на социалната услуга (цялостна или частична оценка, като доставчикът определя въпросите, на кои търси отговор чрез оценката, съгласно вътрешната програма за развитие на качеството), като предоставя на общината доклада и препоръките от него. Външният мониторинг се организира по преценка на организацията-доставчик, като гарантира принципите на безпристрастност и обективност, добронамереност и съдържателна компетентност на проведения мониторинг. При съмнения за неспазване на тези принципи Столична община може да не признае доклада и да поиска повторно провеждане на мониторинг от посочена от нея външна на доставчика организация.

21.3. Общината провежда мониторинг на качеството на социалните услуги в рамките на годишната тематична програма.

21.4. Общината провежда най-малко веднъж в рамките на срока на договора за възлагане, мониторинг на качеството на възложената социална услуга. Докладът от проведения мониторинг и препоръките за повишаване на качеството се изпращат на доставчика за мнение. При спор по Доклада, случаят се представя за обсъждане в Обществения съвет за социална политика.

21.5. Ежегодно Общината, съвместно с Обществения съвет или доставчиците провежда форум за развитие на качеството, на който се представят и дискутират принципи и критерии за качество, добри практики и подходи за мониторинг, връчват се награди по предварително разработени критерии.

21.6. Всеки доставчик публикува свои добри практики за развитие на качеството на предоставяните социални услуги.

## **VII. МОНИТОРИНГ НА ИЗПЪЛНЕНИЕ НА СПОРАЗУМЕНИЕТО**

#### **Член 22**

Ежегодно, кметът на Столична община назначава работна група за осъществяване на мониторинг на изпълнение на споразумението, като докладите от мониторинга да бъдат представяни за информация пред Обществения съвет за социална политика.

#### **Член 23**

Настоящото споразумение за сътрудничество се сключва за срок от пет години. След

този срок ще бъде направена оценка на неговото изпълнение и постигнатите резултати.

**Член 24**

Споразумението е отворено за подписване и към него могат да се присъединят нови организации и доставчици, при спазване на всички негови разпоредби.

**Член 25**

Споразумението е публично обсъдено с представители на заинтересованите страни в социалната политика на местно ниво. Страните по него активно ще търсят начини да популяризират своята добра практика с изработването и прилагането на гореизложените отговорности с други партньори.

Подписан в ..... на ..... г. в ..... оригинални екземпляра на български език.

**Йорданка Фандъкова**

**КМЕТ НА  
СТОЛИЧНА ОБЩИНА**

Сдружение „Информация и консултации“  
Сдружение „Деца и юноши“  
Сдружение „Институт по социални дейности и практики“  
Сдружение „Център за психологически изследвания“  
Сдружение „Каритас – София“  
Сдружение „Дете и пространство“  
Сдружение „Аутизъм днес“  
Фондация „Здраве и социално развитие“  
Фондация „Надежда за малките“  
Фондация „Асоциация Анимус“  
Фондация „Светът на Мария“  
Фондация „Надежда“  
Фондация „Очи на четири лапи“  
Фондация „Международна социална служба – България“  
Фондация „За нашите деца“  
Фондация „Глобална инициатива в психиатрията – София“  
Асоциация „Аутизъм“  
Фондация „Грижа за социално благополучие“  
Сдружение „SOS Детски селища България“  
Фондация „Български център за нестопанско право“  
Фондация „Институт за социални услуги в общността“  
Фондация „Лумос“

**ПРЕДСЕДАТЕЛ:**

**/ЕЛЕН ГЕРДЖИКОВ/**