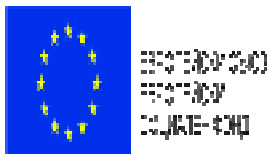


Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на
Оперативна програма „Добро управление“ 2014-2020г.
съфинансирана от Европейския социален фонд на
Европейския съюз-BG05SFOP001-2.009-0001-C01–
„Повишаване на гражданското участие
в процесите на формулиране, изпълнение и
мониторинг на социалната политика”

Методика за прилагане на мерки при критика или изисквания, поставени от гражданите, както и поемане на отговорност за грешки и некомпетентност при реализация на социалните политики

ФОНДАЦИЯ „СОЦИАЛНИ НОРМИ”

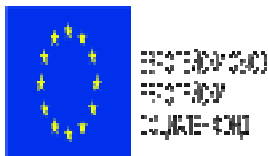
Този документ е създаден с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление 2014 -2020“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд. Фондация „Социални норми” носи цялата отговорност за съдържанието на настоящия документ и при никакви обстоятелства не може да се приеме като официална позиция на Европейския съюз или на Управляващия орган.



Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на
Оперативна програма „Добро управление“ 2014-2020г.
съфинансирана от Европейския социален фонд на
Европейския съюз-BG05SFOP001-2.009-0001-C01–
„Повишаване на гражданското участие
в процесите на формулиране, изпълнение и
мониторинг на социалната политика”

Съдържание:

1. Главна цел.....	3
2. Стратегически цели.....	3
3. Нормативна уредба.....	3
4. Контролни органи в областта на прилагане на социалната политика и предлаганите социалните услуги.....	4
4.1. Агенция за социално подпомагане.....	4
4.2. Дирекция "Вътрешен одит".....	4
4.3. Инспекторат към АСП.....	6
4.4. Структура на АСП.....	7
4.5. Обществен контрол.....	7
5. Отговорност за грешки и некомпетентност при реализация на социалните политики.....	8
6. Основни принципи при анализ на критика или изисквания, поставени от гражданите.....	8
7. Индикатор за самооценка.....	9
8. Процедура за приемане и разглеждане на предложения, жалби и сигнали.....	10
9. Мониторинг на дейностите.....	11



Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на
Оперативна програма „Добро управление“ 2014-2020г.
съфинансирана от Европейския социален фонд на
Европейския съюз-BG05SFOP001-2.009-0001-C01–
„Повишаване на гражданското участие
в процесите на формулиране, изпълнение и
мониторинг на социалната политика”

1. Главна цел

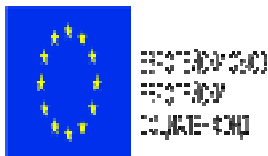
Разработване на ясни и ефективни правила за прилагане на мерки при критика или изисквания, поставени от гражданите, както и поемане на отговорност за грешки и некомпетентност при реализация на социалните политики.

2. Стратегически цели:

- Разработване на вътрешни правила, законосъобразно осигуряващи на служителите правомощията да осъществяват контрол;
- Разработване на система за общ, гъвкав и последователен контрол при реализация ;
- Разработване на система за последващ контрол;
- Разработване на механизми за граждански контрол, базиращ се на анализа на риска в областта на действие;
- Подобряване на взаимодействието между различните служби на на оперативното ниво, работещи в общината;
- Развитие на отношенията с обществеността;
- Предоставяне на ясна и навременна информация на потребителите на социални услуги и обществеността относно промените в законодателството, процедурите и изискванията към документацията;
- Разработване на управленски и кадрови системи за обучение, които да подпомагат дейността на вътрешния контрол при осъществяване на социалната политика;

3. Нормативна уредба

- ❖ Закон за хората с увреждания
- ❖ Административно процесуален кодекс
- ❖ Закон за администрацията
- ❖ Кодекс на труда
- ❖ Семейен кодекс
- ❖ Закон за закрила на детето
- ❖ Закон за защита от дискриминация (Загл. изм. - ДВ, бр. 68 от 2006 г.)
- ❖ Закон за защита от домашното насилие (Загл. изм. - ДВ, бр. 102 от 2009 г., в сила от 22.12.2009 г.)
- ❖ Закон за предотвратяване и установяване на конфликт на интереси (Загл. изм. - ДВ, бр. 97 от 2010 г., в сила от 10.12.2010 г.)
- ❖ Закон за професионалното образование и обучение
- ❖ Закон за семейни помощи за деца
- ❖ Закон за социалните услуги
- ❖ Закон за социално подпомагане
- ❖ Методика за извършване на индивидуална оценка на потребностите от подкрепа за хората с увреждания
- ❖ Правилник за прилагане на Закона за хората с увреждания
- ❖ Правилник за прилагане на Закона за интеграция на хората с увреждания



Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на
Оперативна програма „Добро управление“ 2014-2020г.
съфинансирана от Европейския социален фонд на
Европейския съюз-BG05SFOP001-2.009-0001-C01–
„Повишаване на гражданското участие
в процесите на формулиране, изпълнение и
мониторинг на социалната политика”

- ❖ Правилник за дейността на Съвета по осиновяване
- ❖ Правилник за дейността на фонд "Условия на труд"
- ❖ Правилник за прилагане на Закона за закрила на детето
- ❖ Правилник за прилагане на Закона за насърчаване на заетостта
- ❖ Правилник за прилагане на Закона за семейни помощи за деца
- ❖ Правилник за прилагане на Закона за социално подпомагане
- ❖ Правилник за прилагане на Закона за трудовата миграция и трудовата мобилност
- ❖ Правилник за структурата, организацията и дейността на Националния съвет за закрила на детето
- ❖ Устройствен правилник на Агенцията за социално подпомагане
- ❖ Устройствен правилник на Агенцията за хората с увреждания
- ❖ Устройствен правилник на Държавната агенция за закрила на детето
- ❖ Устройствен правилник на Министерството на труда и социалната политика

4. Контролни органи в областта на прилагане на социалната политика и предлаганите социалните услуги, прилагане на мерки при критика или изисквания, поставени от гражданите, както и поемане на отговорност за грешки и некомпетентност при реализация на социалните политики

Държавни и общински органи по прилагане на контрол при осъществяване на социалните политики и предоставяне на социалните услуги в общините

4.1. Агенция за социално подпомагане

Агенцията за социално подпомагане е административен орган към Министерството на труда и социалната политика за изпълнение на държавната политика по социално подпомагане.

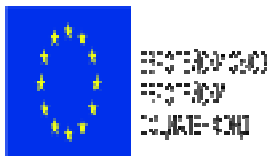
Агенцията осъществява следните дейности:

контрол по спазването на утвърдени критерии и стандарти за извършване на социални услуги;

разработва единна система за оценка и контрол на дейностите на дирекциите "Социално подпомагане" и осъществява специализиран контрол върху тях чрез инспектората;

координира дейностите по планиране и развитие на социалните услуги;

изгражда, администрира и поддържа информационна система на агенцията за изпълнение на дейности по закон в областта на социалното подпомагане, социалните услуги и закрила на детето; като особено значение в дейността има поддържаният от Агенцията регистър на доставчиците на социални услуги. Без изричното вписване в регистъра е недопустимо законосъобразното предоставяне на социални услуги. Той съдържа информация за срока на валидност на удостоверенията, наложените санкции и случаите на заличаване на доставчици. Същото се отнася и за предоставяне на услуги за деца. Доставчиците на услуги за деца независимо, че се лицензират подруг нормативен акт също подлежат на вписване в регистъра, за да могат да осъществяват законосъобразна дейност.



Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на
Оперативна програма „Добро управление“ 2014-2020г.
съфинансирана от Европейския социален фонд на
Европейския съюз-BG05SFOP001-2.009-0001-C01–
„Повишаване на гражданското участие
в процесите на формулиране, изпълнение и
мониторинг на социалната политика”

4.2. Дирекция "Вътрешен одит"

Дирекция "Вътрешен одит" е на пряко подчинение на изпълнителния директор на агенцията и осъществява вътрешен одит по Закона за вътрешния одит в публичния сектор.

- Извършва всички необходими дейности по вътрешен одит в съответствие с изискванията на Закона за вътрешния одит в публичния сектор, стандартите за вътрешен одит, Етичния кодекс на вътрешните одитори, статута на вътрешния одит и утвърдената от министъра на финансите методология за вътрешен одит в публичния сектор;
- изготвя тригодишен стратегически план и годишен план за дейността си;
- изготвя одитен план за всеки одитен ангажимент, одитния подход и техники, вида и обема на проверките;
- предоставя доклад с оценка за състоянието на звеното за финансово управление и контрол;
- оценява процесите свързани с управление на риска;
- проверява и оценява: съответствието на дейностите със законодателството, вътрешните актове и договори; надеждността и всеобхватността на финансовата и оперативната информация; създадената организация по опазване на активите и информацията; ефективността, ефикасността и икономичността на дейностите; изпълнението на задачите, договорите, поетите ангажименти и постигането на целите;
- извършва текущо консултиране, което включва и съвети, мнение, обучение и др. с цел да се подобрят процесите на управление на риска и контролът;
- изготвя доклад и участва в обсъждане на резултатите от всеки извършен одитен ангажимент и представя одитен доклад;
- дава препоръки в одитните доклади за подобряване на адекватността и ефективността на системите за финансово управление и контрол;
- изготвя и представя на изпълнителния директор годишен доклад за дейността по вътрешен одит;
- осигурява повишаването на професионалната квалификация на вътрешните одитори;

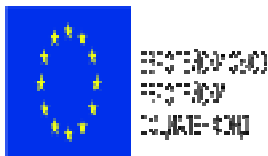
4.3. Инспекторат към АСП

Инспекторатът към АСП осъществява специализиран контрол по законосъобразното прилагане на нормативните актове в областта на социалното подпомагане.

Обхват на дейността на инспектората:

- контрол на териториалните поделения на агенцията;
- контрол и мониторинг на специализираните институции за социални услуги и на социалните услуги, предоставяни в общността.

Контролът, който Инспекторатът осъществява е свързан с :



Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на
Оперативна програма „Добро управление“ 2014-2020г.
съфинансирана от Европейския социален фонд на
Европейския съюз-BG05SFOP001-2.009-0001-C01–
„Повишаване на гражданското участие
в процесите на формулиране, изпълнение и
мониторинг на социалната политика”

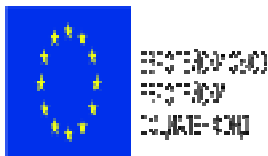
- контролира :
 - а) дали се спазват критериите и стандартите за извършване на социални услуги;
 - б) дали е законосъобразно отпускането на социални помощи в пари и/или в натура;
 - в) дали е законосъобразно отпускането на семейни помощи за деца;
 - г) дейностите, свързани с упражняване правата на хората с увреждания;
 - д) всички етапи по приемането, разходването и отчитането на хуманитарните помощи и дарения, получени в агенцията и в териториалните ѝ подразделения;
- упражнява контрол върху дейността на отделите за закрила на детето в дирекциите "Социално подпомагане";
- извършва проверки по национални и международни програми;
- извършва проверки в системата на социалното подпомагане по план или по сигнали;
- извършва съвместни проверки с други институции и организации, свързани с дейността на агенцията;
- издава административни актове за извършени нарушения при прилагането на нормативната уредба в областта на социалното подпомагане;
- прави мотивирани предложения до изпълнителния директор на агенцията за издаването на наказателни постановления за допуснато виновно нарушаване на законодателството по социално или семейно подпомагане, закрила на детето и осигуряване правата на хората с увреждания;
- има контролни функции по законосъобразното прилагане на Закона за противодействие на корупцията и за отнемане на незаконно придобитото имущество;

4.4. Структура на АСП

Структурата на агенцията се състои от обща администрация, организирана в четири дирекции, и специализирана администрация, състояща се от Главна дирекция, две дирекции, регионални дирекции за социално подпомагане и дирекции "Социално подпомагане".

Териториални подразделения на агенцията са регионалните дирекции за социално подпомагане. Административните звена на агенцията съобразно:

- предоставят административни услуги на външни и вътрешни клиенти в съответствие с изискванията за административното обслужване;
- участват в процеса на управление на системите за финансово управление и контрол в агенцията, имат водеща роля при определяне и предприемане на мерки за подобряване системата за превантивни и коригиращи действия и за управление на рисковете;
- имат водеща роля при подготовка на отговор при отправени запитвания от народни представители и/или парламентарните комисии в Народното събрание;
- участват в разработването на проекти на нормативни актове и заповеди, свързани с дейността на агенцията, като се включват със становища и в дейността на други ведомства, когато това е необходимо;
- участват в разработването на бюджета и на отчети на бюджета в програмен формат;



Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на
Оперативна програма „Добро управление“ 2014-2020г.
съфинансирана от Европейския социален фонд на
Европейския съюз-BG05SFOP001-2.009-0001-C01–
„Повишаване на гражданското участие
в процесите на формулиране, изпълнение и
мониторинг на социалната политика”

- субсидиарно изпълняват и други функции, възложени от изпълнителния директор на агенцията.

4.5. Обществен контрол

Упражняване на обществен контрол върху дейностите в областта на социалните помощи и социалните услуги е предвидено в Закона за социално подпомагане. Това по своята същност е проявление на действието и функцията на гражданското общество в контрол върху прилагане на държавната политика. Организацията на обществен контрол се създава с решение на общинския съвет и има характер на обществен съвет със следните функции, определени в Закона за социално подпомагане :

- съдействие за провеждане на политиката в областта на социалните помощи и социалните услуги в общината, чрез различни дейности и инициативи, включително мнения и становища;
- участие в разработване на областни стратегии, общински програми, планове и проекти, свързани със социалните помощи и социалните услуги;
- съдействие за координиране на дейността по предоставяне на социални услуги от лицата по чл. 18, ал. 1, т. 3 и 4 от Закона за социално подпомагане;
- съдействие на контролните органи и самостоятелно участие в проверката и осигуряване на качеството на социалните услуги в съответствие с утвърдените критерии и стандарти;
- изготвяне на становища за откриване и закриване на специализирани институции за социални услуги на територията на общината.

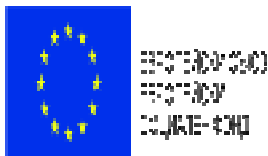
Общественият съвет се състои най-малко от 7 души, като в състава му се включват ръководители на социални услуги, представители на лица по чл. 18, ал. 1, т. 3 и 4 от Закона за социално подпомагане и други заинтересувани органи, лица и организации, имащи отношение към дейностите в областта на социалните помощи и социалните услуги.

Членовете на обществения съвет имат и редица задължения, които са свързани с осигуряване на конфиденциалност на информацията, при спазване на нормативните изисквания за защита на информацията за потребителите на социални услуги и подпомаганите лица и семейства, която им е станала известна при осъществяването на тяхната дейност.

5. Отговорност за грешки и некомпетентност при реализация на социалните политики

Държавата отговаря за всички вреди, които са пряка и непосредствена последица от издадени незаконосъобразни актове, действия или бездействия на държавни и общински административни органи, причинени на граждани, при или по повод изпълнение на техните задължения, въз основа на императивна правна норма по повод на осъществяване на административна дейност.

Отговорността на държавата е обективна, което е израз на законодателната воля да не се съдържа в състава и елемент на противоправно поведение на администрацията. Без значение е обстоятелството дали длъжностно лице да е работило добросъвестно и съобразно фактите, ако



Европейски
Союз
Европейски
Социален
Фонд



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на
Оперативна програма „Добро управление“ 2014-2020г.
съфинансирана от Европейския социален фонд на
Европейския съюз-BG05SFOP001-2.009-0001-C01-
„Повишаване на гражданското участие
в процесите на формулиране, изпълнение и
мониторинг на социалната политика”

тя не съответства на изискванията на закона, възниква отговорност за обезщетение за причинените вреди. Съгласно чл. 8, ал.1 от ЗОДОВ обезщетение за вреди причинени при условията на чл.1, ал.1 и чл.2, ал.1 и 2 и 2а и чл.2б ал.1 от ЗОДОВ може да се търси по реда на ЗОДОВ, а не по общия исков ред. Това е валидно дори и в случаите, когато длъжностното лице е действало престъпно умишлено или небрежно, то не може по общия съдебен ред да се търси отговорност на това лице. Държавата или общината е снабдена с възможността да търси правата си чрез предявяване на регресен иск по чл. 101 от Закона за държавния служител, в случаите, когато вредите са причинени умишлено или небрежно от държавния служител чрез незаконосъобразни действия или бездействия при или по повод изпълнение на служебните му задължения.

Приложението на практика на правото на регресен иск в практиката е силно ограничено. Ограничаването на този регрес и специалните му предпоставки, се обуславя от психологическият момент, длъжностните лица да действат под риска да плащат обезщетение за всеки отменен като незаконосъобразен административен акт съществено ще затрудни и бюрокритизира тяхната работа. Това съществено ще се отрази и върху мотивацията на администраторите да бранят държавният и обществен интерес.

6. Основни принципи при анализ на критика или изисквания,поставени от гражданите.

- законосъобразност и съответствие с нормативната уредба;
- ефективност на организирания процес по разглеждане на жалби;
- ефикасност на прилаганите методи в процеса при анализ на критики или изисквания на гражданите, целящи намаляване на негативното влияние на риска и вероятността от настъпването му;
 - разходите за осъществяване на контрол да съответстват на ползата му;
 - ясно разграничаване на правата, отговорностите и задълженията между отделните структурни звена при участието им в процеса по идентификация на гражданското недоволство от недостатъци в социалните политики.

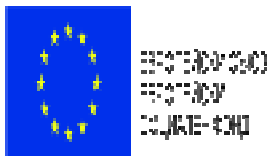
Рискът е възможността да настъпи събитие, което ще повлияе върху постигане на целите. Измерителите на риска са свързани основно изследване на вероятността от настъпването му.

Контрол върху рискът от проблеми и недоволство при реализация на социалните политики е свързан основно с :

- Създаване на инструмент за вземане на решения, който помага на ръководителите за постигане на оперативните цели в социалните политики;
- Подпомагане със становища ръководителите;
- Осигуряване на средства за повишаване на ефективността и ефикасността на оперативните дейности.

Това допринася за превенция в дейността по следният начин:

- Изпреварва проблемите преди да са се появили;
- Помага на ръководителите да осъзнаят срещу какви проблеми, пропуски и несъответствия са изправени;



Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на
Оперативна програма „Добро управление“ 2014-2020г.
съфинансирана от Европейския социален фонд на
Европейския съюз-BG05SFOP001-2.009-0001-C01–
„Повишаване на гражданското участие
в процесите на формулиране, изпълнение и
мониторинг на социалната политика”

• Представява начин за намиране на възможност за ранно идентифициране и реакция на нововъзникнали рискове.

Дефинирането на основните цели, които следва да се реализират с осъществяване на социалните политики в общината е важна предпоставка за управлението на риска от критики и изисквания към предлаганите социални услуги в общината. Разписаните цели и задачи фокусират усилията към желаните резултати и осигуряват обосновка за разпределение на ресурсите.

Основното предназначение на социалните политики в общината, е да предоставя социални услуги с високо качество, които да задоволят потребностите на гражданите. На тази база се формулират основните цели, а те служат за отправни точки при дефиниране на оперативните цели.

Ръководителите отговарят съответното звено да има ясно определени оперативни цели, които следва да бъдат:

- коректно и ясно дефинирани;
- измерими, т.е. да има определени показатели за тяхното изпълнение;
- приети и разбираеми на всички нива в общината;
- реалистични, т.е. да са изпълними;
- дефинирани във времето с крайни срокове.

Обхват и конкретизиране на целите

За адекватно управление на риска оперативните цели следва да са свързани с:

- оперативните дейности;
- финансовото отчитане;
- нормативното съответствие;
- опазване на активите и информацията;
- нарастване на общественото доверие и репутация;
- подобряване на обслужването.

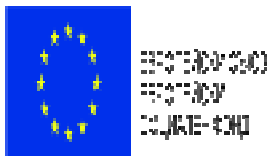
7. Индикатор за самооценка

Индикаторът за самооценка представлява оценъчна скала, която позволява да бъде оценено в каква степен действията на организационното звено са постигнали заложената оперативна цел. При оценка на резултата от дейността трябва да се има предвид, че целта е:

1. напълно постигната при 100 % постигнат резултат;
2. задоволително постигната при 50 % и над 50 % постигнат резултат;
3. незадоволително постигната при под 50 % постигнат резултат.

8. Процедура при критика или изисквания, поставени от гражданите при реализация на социалните политики в общината

Основните форми за критика на реализираните социални политики в общината от страна на гражданите са подадените от тях предложения, сигнали и жалби. Те могат да са в писмен или устен вид. Няма изискване за форма, тъй като това не е обект на държавна регулация, по скоро е свързано с оценка на обществените нагласи и удовлетвореност.



Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на
Оперативна програма „Добро управление“ 2014-2020г.
съфинансирана от Европейския социален фонд на
Европейския съюз-BG05SFOP001-2.009-0001-C01–
„Повишаване на гражданското участие
в процесите на формулиране, изпълнение и
мониторинг на социалната политика”

Удачно е да има изискване към тях да съдържат наименование на социалната услуга за която се отнася, като и попълнено име, адрес и телефон за контакт на подателя с цел да се улесни процеса на идентифициране на проблема, което не винаги е лесно, предвид особеностите на всеки конкретен жалбоподател.

Приема се, че не се разглеждат неподписани жалби, с оглед на това да бъде решен ефективно проблема, както и че разглеждането на жалбата в много случаи е свързана с изискване на допълнителна информация и документи, а ако сигналът е анонимен, то той се оставя без движение, такива отнасящи се до нарушение, извършено преди повече от една година – т.е добре е да се определи давностен срок за разглеждане на жалбите, който да отговаря на законоустановения за наказване на административните нарушители.

Писмените предложения свързани с реализация на социалните политики в общината се описват в свободен текст и се пускат в специално предназначена кутия, която се намира на подходящо и достъпно място, което не изключва възможността да бъдат изпращани по пощата или по имейл.

Определено от органа лице проверява кутията за постъпили жалби и сигнали. Те се описват и в Регистър за подадени предложения, жалби и сигнали във връзка със социалната политика в общината.

Регистърът съдържа входящ номер, дата на подаване, име на подателя и адрес за кореспонденция, резюме на жалбата или сигнала, приложени документи, срок за отговор, дата на изпращане на отговора до подателя, други.

За подадените извън гореописаният начин предложения, жалби и сигнали се съставя Протокол, който съдържа сходни реквизити, включително име, длъжност и подпис на лицето, което ги е приело и записало.

Ако бъде констатирано, че проблема, изложен в жалбата или предложението, е от характер, който не може да бъде разгледан от комисия или касае проблем, несвързан със социалните политики, то същата се препраща по компетентност на съответното ведомство и жалбоподателят писмено се уведомява за предприетите действия.

Комисията разглежда постъпилото предложение, жалба или сигнал свързан със социалните политики в общината и в 5 дневен срок и съставя мотивирано становище.

Когато в конкретен случай е необходимо събиране на допълнителна информация, подателят се уведомява писмено, да представи допълнителна информация или документи в 7 дневен срок, като срокът за разглеждане не може да бъде продължен за повече от 30 дни.

При постъпване на жалба или сигнал за дете в риск или за лице, обект на домашно насилие, незабавно се подава сигнал за ситуацията до всички компетентни органи.

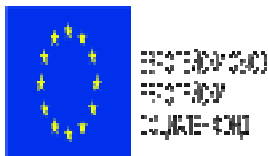
Когато фактите и обстоятелствата, посочени в жалбата бъдат потвърдени се вземат незабавни мерки за отстраняване на допуснатото нарушение.

Жалбоподателят се уведомява писмено за предприетите действия.

Производството по предложенията, жалбите и сигналите свързани с реализация на социалните политики в общината приключва с отговора.

За всички предприети действия в хода на извършената проверка на жалба или сигнал, комисията води преписка, в която се съхраняват изискваните обяснения, протоколи от проведени срещи и взети решения.

Разработват се следните документи:



ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН
ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на
Оперативна програма „Добро управление“ 2014-2020г.
съфинансирана от Европейския социален фонд на
Европейския съюз-BG05SFOP001-2.009-0001-C01–
„Повишаване на гражданското участие
в процесите на формулиране, изпълнение и
мониторинг на социалната политика”

1. Протокол за регистриране на устни, в т.ч. подадени по телефон предложения, жалби и сигнали;
2. Регистър за предложения, жалби и сигнали.

9. Мониторинг на дейностите

Мониторингът на проблемите, обект на критика или изисквания, поставени от гражданите, решения за преодоляването им, включително и определяне на основните слаби звена в работата на администрацията, чрез изследване на грешките на грешките и анализ на силни и слаби страни в дейността на администрацията при реализация на социалните политики в общината се прави на всеки етап и протича в три направления:

- Текущ мониторинг и периодично преоценяване (ревизиране) на проблемите, решенията и грешките в работата на администрацията;
- Периодични оценки, предоставящи резултатите от дейността;
- Предприемане на коригиращи действия на база на информацията от мониторинга и докладване за тяхното изпълнение.

Мониторингът включва още:

- Обсъждане на ефективността на предприетите действия;
- Периодичен преглед на регистрите и актуализиране, въз основа на възникналите проблеми и установените слаби страни.

Периодично се докладват идентифицираните рискове и предприетите действия за тяхното намаляване.

Отчитането на резултатите:

- 1) по решение на проблемите, които са регистрирани в регистрите;
- 2) по изпълнение на оперативните цели.

Докладването до съответния ръководител включва информация за: предприети действия, степен на изпълнение/неизпълнение на действия, нововъзникнали обстоятелства, компетентност на служителите, извършени оценки през отделните фази, както и предложения за оптимизиране на процеса по предоставяне на социални услуги в общината.

Докладите по решение на проблемите, които са регистрирани в регистрите съдържат данни за:

- предприетите действия във връзка с процеса по установяване на проблемите и решенията за тях;
- изпълнението на предприетите действия, заложи в регистрите, информация за ефективността им, а в случай че те не са били ефективни – и анализ на причините за това;
- съществува ли повтаряемост на описаните в регистрите проблеми.

Докладването по изпълнение на оперативните цели се извършва чрез отчета за изпълнение, който съдържа информация за оперативните цели, дейностите за постигането им, резултатите от изпълнението им и извършената самооценка.