



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”

АНАЛИЗ И ОЦЕНКА НА ДЕЙНОСТТА НА ОБЩИНСКИТЕ ИНСТИТУЦИИ, ОТГОВАРЯЩИ ЗА СОЦИАЛНАТА ПОЛИТИКА В ОБЩИНА ДРАГОМАН, НА БАЗА НА АНКЕТНО ПРОУЧВАНЕ СРЕД ЛИЦА, РАБОТЕЩИ В СОЦИАЛНИ УСЛУГИ

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:

I – Същност и цел на анализа на дейността на общинските институции, отговарящи за социалната политика в община Драгоман, на база на анкетно проучване сред лица, работещи в социални услуги.....	3
II - Данни за анкетираните лица.....	4
III – Въпросници.....	6
IV – Анализ на попълнените въпросници.....	9



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“

I – СЪЩНОСТ И ЦЕЛ НА АНАЛИЗА НА ДЕЙНОСТТА НА ОБЩИНСКИТЕ ИНСТИТУЦИИ, ОТГОВАРЯЩИ ЗА СОЦИАЛНАТА ПОЛИТИКА В ОБЩИНА ДРАГОМАН, НА БАЗА НА АНКЕТНО ПРОУЧВАНЕ СРЕД ЛИЦА, РАБОТЕЩИ В СОЦИАЛНИ УСЛУГИ

Анализът на дейността на общинските институции, отговарящи за социалната политика в община Драгоман, на база на анкетно проучване сред лица, работещи в социални услуги се извършва в рамките на проект „Повишаване на гражданското участие в процесите на формулиране, изпълнение и мониторинг на социалната политика“.

Конкретната цел на анкетното проучване: извършване на проучвания и изследвания, свързани с подобряване на гражданското участие в процесите на формулиране, изпълнение и мониторинг на политики в социалната сфера. Планираната мярка следва да се осъществи по начин, по който да се гарантира на гражданите осигуряване на възможност да участват във вземането на решения по отношение на оценката и промените при реализацията на общинските социални политики – пряко или опосредствано от легитимните институции, които представляват техните интереси.

Териториален обхват: община Драгоман

Целеви групи: работещи в социални услуги на територията на община Драгоман.

Очаквани резултати от анкетното проучване:

- Усъвършенстване на мониторинга и оценката на провежданите социални политики в община Драгоман.
- Налагане на принципа на професионално и експертно управление при прилагане на социалните политики в община Драгоман.
- Прилагане на политики, насочени към усъвършенстване на планирането и на програмното и ориентирано към резултатите управление в община Драгоман.



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”

Инструментарий на анкетното проучване: Основен инструмент за събиране на информация за проучването са разработени въпросници за представителите на целевите групи – служители в социални услуги, със заложен пояснителни текстове, които да улесняват анкетираните. Въпросникът съдържа въпроси от затворен тип с предложени отговори към тях, както и въпроси от отворен тип. Въпросниците включват стандартно конкретни въпроси от затворен тип с възможност за избор на отговор измежду алтернативно представени, като на част от въпросите е предвидено посочване на повече от един отговор. Формулирани са и въпроси изследващи в дълбочина общественото мнение като на анкетирания е предоставена възможност да формулира свободен текст. Анкетните карти съдържат и въпроси, уточняващи профила на участниците посредством - степен на образование, възраст, стаж /вкл. и в организацията/, пол, населено място, тип на организацията.

Освен това извършените анализи, свързани с подобряване на гражданското участие в процесите на формулиране, изпълнение и мониторинг на социални политики, ще допринесат за постигане на баланс на интересите, съобразяване с интересите на всички целеви групи и заинтересовани страни при провеждането на социалните политики.

Въпросниците бяха раздадени на хартиен носител на лица, работещи в социалната сфера на територията на община Драгоман. Лицата са произволно избрани, на различни позиции.

II - Данни за анкетираните лица

Анкетираните лица съставляват персонал на следните социални услуги, предоставяни на територията на община Драгоман:

- Домашен социален патронаж
- Център за настаняване от семеен тип

Същност на социалните услуги, чиито персонал е обхванат от настоящето проучване:

- **Домашен социален патронаж** - Комплекс от социални услуги, предоставяни по домовете, свързани с доставка на храна; поддържане на личната хигиена и хигиената на жилищните помещения, обитавани от потребителя; съдействие за снабдяване с необходимите технически помощни средства и съоръжения; битови услуги и др.



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”

- Целева група: Лица в пенсионна възраст и хора с трайни увреждания
- Персонал: Броят на щатния персонал, назначен към ДСП гр.Драгоман се определя Наредба на Община Драгоман, одобрена от Общински съвет – Драгоман. Персоналът включва готвач, шофьор, сътрудник социални дейности, помощен персонал.
- Капацитетът на социалната услуга е: 40 потребители.

В анкетното проучване се включи 1 служител на Домашния социален патронаж.

- **Център за настаняване от семеен тип** - Място за живот в среда, близка до семейната, за ограничен брой лица - не повече от 15. Центърът може да се ползва в комбинация с други социални, здравни, образователни и други услуги и в съответствие с потребностите на настанените лица.
- Целева група: Пълнолетни лица с физически увреждания
- Персонал: Броят на щатния персонал, назначен към ЦНСТ гр.ДРАГОМАН се определя в съответствие с Методика за определяне на числеността на персонала на специализираните институции и социалните услуги в общността, утвърдена от МТСП. Включва управител, социални работници, медицинска сестра, санитар, социален работник, охранител.
- Капацитетът на социалната услуга е: 14

В анкетното проучване се включиха 4 служители на ЦНСТ.

Общият брой на анкетираните лица е 5 лица.

III – Въпросници

Създадените въпросници имат за цел да насочат вниманието на анкетираните лица към настоящата ситуация, като от една страна те, в качеството си на работещи в социалната сфера да дадат оценка, а от друга страна – да се насочи вниманието на общината и останалите институции, към проблеми, които те могат да решат в зависимост от своята компетентност.

1. Кои според Вас са основните проблеми в организациите, предоставящи социални услуги?
(можете да посочите повече от един отговор)



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
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”

- А) липса на достатъчно материални ресурси
- Б) липса на достатъчно човешки ресурси (специалисти с тясна квалификация за работа в сферата)
- В) липсата на достатъчно добра нормативна база
- Г) липса на ясна стратегия за бъдещето на този тип организации
- Д) недостатъчна заинтересованост от страна на обществото
- Е) друго (посочете)

2. Каква е основната причина да работите в организация, предоставяща социални услуги?(можете да посочите повече от един отговор)

- А) работата в такава организация отговаря на моите професионални интереси
- Б) работата в такава организация съответства на моето образование
- В) в населеното място, където живея не мога да намеря друга работа, която да отговаря по-добре на моите интереси и професионално образование;
- Г) работата в организацията е свързана най-вече със задоволяване на финансовите ми потребности
- Д) друго

3. Как бихте характеризирали изпълняваната от Вас работа (може да посочите повече от един отговор)

- А) работата съответства на длъжностната ми характеристика
- Б) работата изисква и развива моите професионални знания и умения
- В) работата е сложна и отговорна
- Г) работата е трудна, свързана е с голямо емоционално натоварване



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”

Д) в работата ми разполагам с необходимата своевременна, достоверна и точна информация ,за да изпълнявам поставените ми задачи

Е) поставят ми се ясни, реалистични и измерими цели, които ме мобилизират да работя по-добре

4. Считате ли, че чрез заплащането на труда Ви получавате справедлива оценка за полаганите от Вас усилия и постигнатите резултати?

А) определено да

Б) донякъде

В) не

5. Удовлетворяват ли Ви взаимоотношенията с институциите, имащи отношение към предоставяните социални услуги – общинска администрация, Дирекция „Социално подпомагане”, Дирекция „Бюро по труда”?

А) да, удовлетворен съм във висока степен

Б) удовлетворен съм понякога

В) в повечето случаи не съм удовлетворен

Г) не съм удовлетворен

6. Как бихте оценили престижът в обществото на организацията, в която работите и в частност на Вашата професия?

А) престижът на организацията и на моята професия са добри

Б) моята професия е престижна, организацията – не

В) организацията е престижна, моята професия – не

Г) нито организацията, нито моята професия са престижни

Д) не мога да преценя



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
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”

7. Може ли да се каже, че услугата, в която работите е ориентирана към резултатите? (можете да се посочи повече от един отговор)

- А) да
- Б) не
- В) не мога да преценя

8. Може ли да се каже, че начина, по който се предоставя услугата, в която работите, защита правата на потребителите? (можете да се посочи повече от един отговор)

- А) да
- Б) не
- В) не мога да преценя

Данни за респондента

Населено място:.....

Пол: М Ж

Възраст: до 30 г. 31-40 г. 41-50 г. 51-60 г. над 60 г.

Образование и специалност:.....

Стаж по специалността: до 1 г. 2-5 г. 6-10 г. 11-15 г. 16-20 г. Над 20 г.

Трудов стаж в тази организация:

Длъжност:

Тип организация:

.....

IV – Анализ на попълнените въпросници

Въпросниците са попълнени от 5 лица от Драгоман, които са служители в социални услуги.

Профилът на респондентите е следния:



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”

5 лица – жени

0 лица – мъж

.....

Образователният статус на лицата е следния:

1 лице – висше образование

4 лица – средно образование

.....

Възрастовата структура на анкетираните лица е следната:

0 лица - до 30 г.

1 лице - 31-40 г.

3 лица - 41-50 г.

0 лица - 51-60 г.

1 лице - над 60 г.

.....

Лицата имат следния стаж по специалността:

0 лица – до 1 г. стаж по специалността

2 лица - 2-5 г. стаж по специалността

1 лице - 6-10 г. стаж по специалността

0 лица - 11-15 г. стаж по специалността

1 лице - 16-20 г. стаж по специалността

1 лице – имат над 20 г. стаж по специалността

.....



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”

Длъжностите на обхванатите лица са следните:

Специалист Социални дейности, социален работник, медицинска сестра, санитар, социален асистент.

.....

На въпроса Кои според Вас са основните проблеми в организациите, предоставящи социални услуги?, лицата дават следните отговори:

1 лице посочва - липса на достатъчно материални ресурси

3 лица посочват - липса на достатъчно човешки ресурси (специалисти с тясна квалификация за работа в сферата)

0 лица посочват - липсата на достатъчно добра нормативна база

0 лице посочва - липса на ясна стратегия за бъдещето на този тип организации

3 лица посочват - недостатъчна заинтересованост от страна на обществото

0 лица посочват - друго (посочете)

От отговорите на лицата става ясно, че анкетираните лица отчитат липсата на достатъчно квалифицирани кадри, като същия е броя на посочилите и недостатъчна заинтересованост от страна на обществото. Това означава, че трябва да се работи в посока на промяна на обществените нагласи, но и да се инвестира в специалисти с тясна квалификация за работа в сферата.

На въпроса Каква е основната причина да работите в организация, предоставяща социални услуги?, лицата дават следните отговори:

3 лица посочват - работата в такава организация отговаря на моите професионални интереси

2 лица посочват - работата в такава организация съответства на моето образование

0 лице посочват - в населеното място, където живея не мога да намеря друга работа, която да отговаря по-добре на моите интереси и професионално образование;



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”

0 лице посочват - работата в организацията е свързана най-вече със задоволяване на финансовите ми потребности

0 лице посочват - друго

Сигурността на работното място е важен фактор, най-вече за служителите в социалните услуги. Това се дължи на две основни причини: – тези институции се намират, в малки населени места, без големи възможности за избор на конкретен вид труд или организация; а втората причина е, че голям процент от служителите в тях са в зряла възраст (във възрастта над 45г. попадат 75% от служителите) и няма висока квалификация.

На въпроса Как бихте характеризирали изпълняваната от Вас работа?, лицата дават следните отговори:

3 лица посочват - работата съответства на длъжностната ми характеристика

1 лице посочва - работата изисква и развива моите професионални знания и умения

0 лица посочват - работата е сложна и отговорна

3 лица посочват - работата е трудна, свързана е с голямо емоционално натоварване

0 лица посочват - в работата ми разполагам с необходимата своевременно, достоверна и точна информация, за да изпълнявам поставените ми задачи

1 лице посочва - поставят ми се ясни, реалистични и измерими цели, които ме мобилизират да работя по-добре

Лицата обективно посочват сериозността, отговорността и необходимостта от професионализъм при упражняване на професията. Намират работата си за сравнително интересна, но и силно натоварваща. Всичко това показва, че самата работа и нейните характеристики всъщност мотивира служителите за по-добри резултати в трудовата им 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”

На въпроса Считате ли, че чрез заплащането на труда Ви получавате справедлива оценка за полаганите от Вас усилия и постигнатите резултати?, лицата дават следните отговори:

2 лица посочват - определено да

3 лица посочват - донякъде

0 лица посочват – не

Проблемът ниско заплащане е един от основните не само в организациите, осъществяващи социални услуги, а и в цялата социална сфера. Ситуацията допълнително се усложнява от факта, че работата с възрастни хора и лица с физически увреждания е сложна, тежка, отговорна и емоционално натоварваща. На фона на голямото натоварване и ниското заплащане, мотивирането на служителите се превръща в почти загубена кауза и се разчита основно на вътрешната, лична и индивидуална за всеки мотивация и на професионалния им интерес.

На въпроса Удовлетворяват ли Ви взаимоотношенията с институциите, имащи отношение към предоставяните социални услуги – общинска администрация, Дирекция „Социално подпомагане”, Дирекция „Бюро по труда”?, лицата дават следните отговори:

3 лица посочват - да, удовлетворен съм във висока степен

1 лица посочват - удовлетворен съм понякога

1 лица посочват - в повечето случаи не съм удовлетворен

0 лица посочват - не съм удовлетворен

Лицата, които са обект на настоящето изследване, живеят и работят на територията на община Драгоман. Отговорите на лицата, сочат, че работата им с местните структури на Дирекция „Социално подпомагане”, Дирекция „Бюро по труда, както и общинската администрация – Драгоман, е удовлетворяваща и пълноценна.

На въпроса Как бихте оценили престижът в обществото на организацията, в която работите и в частност на Вашата професия?, лицата дават следните отговори:



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”

5 лица посочват - престижът на организацията и на моята професия са добри

0 лица посочват - моята професия е престижна, организацията – не

0 лица посочват - организацията е престижна, моята професия – не

0 лица посочват - нито организацията, нито моята професия са престижни

0 лица посочват - не мога да преценя

Лицата единодушно посочват отговор - престижът на организацията и на моята професия са добри. Това е белег за професионално самочувствие. Добрият микроклиматът в организацията е важен повишаващ мотивацията фактор. То включва взаимоотношенията между самите служители и между служители и ръководство. Тези взаимоотношения определят до голяма степен и микроклимата в организацията. Върху него оказват влияние и външни фактори – промени в организацията, в нормативната база и т.н.

На въпроса Може ли да се каже, че услугата, в която работите е ориентирана към резултатите?, лицата дават следните отговори:

5 лица посочват - да

0 лица посочват - не

0 лица посочват - не мога да преценя

Тук лицата единодушно посочват ”Да”, с което се потвърждава тяхната оценка за престижа на организацията, полезността на извършваната работа и правилната насоченост на дейността.

На въпроса Може ли да се каже, че начина, по който се предоставя услугата, в която работите, зачита правата на потребителите?, лицата дават следните отговори:

5 лица посочват - да

0 лица посочват - не



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”

0 лица посочват - не мога да преценя

Тук лицата единодушно посочват ”Да”, с което се потвърждава тяхната оценка за целесъобразност на дейността, законосъобразност на работата и полза за обществото.

Основният извод е, че въпреки недоволство от размера на получаваното възнаграждение, лицата са мотивирани, отговорни и проявяват професионализъм в работата си.

Общата сума на някои от отговорите е по-голяма от броя на анкетираните лица, защото някои от лицата са дали повече от един приложим за тях отговор.