



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”

МЕТОДИ ЗА НАБИРАНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ ОТ ОРГАНИЗАЦИИ ПАРТНИРАЛИ/УЧАСТВАЛИ/ НАБЛЮДАВАЛИ ДАДЕН ПРОЕКТ/ДЕЙНОСТ

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. Понятие и принципи на мониторинга..... | |
| 2. Емпирични изследвания..... | |
| 2.1. Определения..... | |
| 2.1.1. Качествените методи..... | |
| 2.1.2. Количествените методи..... | |
| 3. Основни правила за мониторинг..... | |
| 4. Обхват на мониторинга и оценката на социалните дейности, проекти и политики..... | |
| 4.1. Оценка на процесите..... | |
| 4.2. Анализ на съотношението „разходи-приходи“ и анализ на ефикасността на разходите..... | |
| 4.3. Оценка на резултатите..... | |
| 4.4. Оценка на въздействието..... | |
| 5. Видове мониторинг на социалните услуги, от гледна точка на мониториращите лица и организации..... | |
| 5.1. Вътрешният мониторинг..... | |
| 5.2. Външният мониторинг..... | |
| 6. Оценка на изпълнението на социалните политики и дейности..... | |
| 6.1. Предварителна оценка..... | |
| 6.2. Междинна оценка..... | |
| 6.3. Последваща оценка..... | |
| 7. Индикатори за наблюдение и оценка на социалните дейности и политики..... | |



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”

- 7.1. Ключови индикатори за мониторинг.....
- 7.2. Индикаторите за мониторинг и оценка - основни критерии.....
- 8. Методи за мониторинг качеството на социалните услуги.....
- 9. Основни цели на методологията за мониторинг.....
- 10. Анализ на предоставяните социални услуги.....
- 11. Технология на пряк мониторинг на социалните услуги.....
- 11.1. Обект на мониторинга.....
- 11.2. Определяне на индикатори за оценка.....
- 11.3. Включване на заинтересовани страни и партньори.....
- 11.4. Изготвяне на мониторингов план.....
- 11.5. Отчитане на резултатите от мониторинга.....

1. Понятие и принципи на мониторинга



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“

Мониторингът на социални услуги е процес на системно и непрекъснато събиране, както и анализ на информация за реализацията на програмата, постигането на поставените цели и очаквани резултати. Информацията от мониторингът се използва за целите на управлението – осъществяване на контрол и вземане на управленски решения за продължаване, изменение, допълване или прекратяване на реализацията на съответната политика или програма.

Основна задача е да се следят и измерват постигането на целите и тяхната ефективност в хода на реализация.

Мониторингът е свързан с оценка при планиране и управление на социални програми и политики, в т.ч. и контролът върху тях, поради което е важен инструмент за ефективното управление.

Чрез мониторинга се предоставя на компетентния орган, както и на главните заинтересовани страни информация за напредъка – или липсата на напредък, както и да се даде отчет за постигането на резултатите. Той е важна част от процеса на вземане на решения и управление в процеса на разработване, прилагане и оценяване на социалните политики. Успехът и резултатите от тях зависят от много фактори, като сред тях са и характеристиките на целевите групи, основните дефинирани нужди и потребности, както и заинтересованите страни.

Разработването и прилагането на система за контрол и мониторинг на социалните дейности, ще осигури в процеса на управление:

- Качеството на изпълнението на дейностите.
- Отчетност на дейностите и процесите.
- До каква степен дейностите постигат своите цели, доколко рационално са използвани публичните ресурси, какви са обществените въздействия;
- Отговорност на ръководството.
- Непрекъснатият контрол, с участието на всички заинтересовани страни дава възможност да се предприемат коригиращи действия, с цел да се откоригират недостатъците и да се подобрят предоставяните услуги.
- Прозрачност на управленските дейности. Задължително е участието на всички заинтересовани страни, които участват в разработване и изпълнение на местните политики в сферата на социалните дейности.



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“

- Ефективност по отношение постигането на целите, а също и оценка на действителните резултати и въздействия, в сравнение с планираните и очаквани такива.
- Гражданско участие - гражданите получават възможност да участват във вземането на решения за реализацията на публичните политики или в приемане на мерки, продиктувани от необходимостта от тяхната промяна.

2. Емпирични изследвания

Методиката на емпирични изследвания разделя основните методи за изследване на качествени и количествени. Основната разлика между тях е в броя на изследваните обекти. Количествените методи предполагат експериментите да обхващат колкото се може по-голяма част от обекта на изследването и обратно – качествените методи се фокусират върху малка част от него.

Количествените методи са предназначени за провеждането на голям брой експерименти. Колкото по-голям брой обекти обхваща едно количествено изследване, толкова по-лесно резултатите от него се приемат от научната общност за „индуктивно доказателство“. При количествените изследвания резултатите от проведените отделни експерименти са „сравними“. Следователно изследваните обекти в количествените изследвания трябва да бъдат поставяни в еднакви експериментални условия. Ако има два експеримента, които са проведени по различен начин, то няма как да се съпоставят техните резултати, а от там няма как да се направи заключение.

Използването само на количествени изследвания е свързано с множествоно преповтаряне на експерименти.

Това е причината да започнат да се използват все повече т.нар. „качествени методи“ за изследвания. Предмет на качествените изследвания не са общите характеристики на различните обекти, а специфичните характеристики на малка група от тях.

Качествените методи са много по-гъвкави и с възможности за „динамична промяна“ и адаптация към изменение в работната хипотеза.

Целта и задачите на количествените и качествените изследвания също се различават силно. Докато чрез количествения метод трябва да се зададат предварително зададени параметри на експериментите на изследването преди провеждането им, то с качествения метод се търсят и интерпретират самите параметри. Можем да направим извода, че качествените методи обикновено създават хипотези, а количествените се използват за тяхното потвърждаване.



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“

При качествените методи изследвателя често е пряк участник в самите експерименти, докато при количествените той е винаги страничен наблюдател. Тук стигаме до извода, че качествените изследвания са субективни, а при количествените субективен фактор не трябва да има. Количествените изследвания са стандартизирани, докато качествените изследвания рядко има стандартизация.

Внасянето на методология в процеса на провеждане на качествени изследвания води до много по-бърза рефлексия, следователно и по-ефективно изследване. Но методологията на качествените методи не може да бъде толкова силно формализирана, колкото е тази свързана с количествените методи. Напротив – голяма част от качествените методи дават добри резултати именно на базата на нестандартни подходи за решаването на поставените задачи.

2.1. Определения, свързани с двата метода:

2.1.1. Качествените методи:

- Изследват специфични свойства на представителна извадка от изследваните обекти;
- Откриват вътрешни зависимости между изследваните обекти;
- Разкриват причинно-следствени връзки за изследваните явления;
- Определят параметрите за прилагане на последващи количествени методи на изследване.

2.1.2. Количествените методи:

- Определят общите, повтарящите се характеристики на изследваните обекти;
- Подкрепят общи факти за изследваните обекти;
- Сравняват общите факти за изследваните обекти;
- Анализират, синтезират и обобщават резултати, които се приемат за валидни за всички обекти на изследването.

Качествените и количествените методи винаги работят заедно.



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“

3. Основни правила за мониторинг

Мониторингът на социалните политики, програми и проекти е насочен към осигуряване на достатъчно информация на управлението и към подобряване на качеството и ефективността в партньорството между общинската администрация и заинтересованите страни.

Основната му цел е да осигурява надеждна обратна информация за състоянието на наблюдавания обект с оглед на правилни управленски решения.

Мониторингът и оценката на социалните дейности, политики и проекти гарантират:

Подобрение качеството на изпълнение на социалните политики, постиганите резултати, създаваните продукти и предоставяните услуги.

Развитие капацитетът на всички институции и организации, заети с реализацията на политиките. Отчетността ще осигури информация за това, доколко рационално са използвани публичните ресурси, какви са обществените въздействия. Отчетността дава възможност на всички заинтересовани страни - социално-икономически партньори - да преценяват степента, в която техните интереси са защитени.

Служителите в публичния сектор и неправителствените организации са длъжни да огласят публично резултатите от упражняването на дейности, вземат мерки при разминавания между планирани и получени резултати, поемат отговорност за грешки.

Прозрачност на управленските процеси означава, информацията за работата им да е достъпна за заинтересованите страни и обществеността, комуникацията между заинтересованите страни и публичните власти е адекватна.

Механизми за гражданско участие - граждани получават възможност да участват във вземането на решения за реализацията на социалните дейности или необходимостта от тяхната промяна.



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“

4. Обхват на мониторинга и оценката на социалните дейности, проекти и политики

4.1. Оценка на процеса.

Оценява се как и до каква степен се изпълнява социалната политика и дали функционира, както е планирано. Оценява се съответствието на извършваните дейности със законовите и нормативните изисквания, съдържанието на програмата, и очакванията на заинтересованите страни.

4.2. Анализ на съотношението „разходи/ползи“ и анализ на ефикасността на разходите.

При този тип анализи се сравняват резултатите и постиженията на програмата с разходите (изразходваните ресурси) за тяхното получаване. Анализът на съотношението „разходи/ползи“ определя целесъобразността на направените вложения и адекватността на получените ползи. Този анализ дава информация за правилността и целесъобразността на разходите за постигане на определена цел, за да се идентифицират най-изгодните възможности и начини за постигането им.

4.3. Оценка на резултатите.

Оценява се до каква степен се постигат очакваните резултати. Има ли отклонение в сравнение с поставените цели.

4.4. Оценка на въздействието.

Оценяват се въздействията на публичната политика, както и реалния ефект върху целевите групи, за които е предназначена. Тази оценка се използва, в случаите, когато е установено, че върху нея влияят външни фактори, като това дава възможност да се разграничи приносът на политиката или проекта за постигане на нейните цели. Оценката в този случай е свързана с това, доколко са постигнати целите на политиките, а също и на постигнатите действителни резултати.

5. Видове мониторинг на социалните услуги, от гледна точка на мониториращите лица и организации – външен и вътрешен

Мониторингът може да бъдат условно разделени на вътрешен и външен.

5.1. Вътрешният мониторинг се извършва от служителите в съответната администрация. Изследва се ефективното разпределение на наличните ресурси, разходването на



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“

отпуснатите средства, как се изпълняват целите, спазването на сроковете, възникването на непредвидени обстоятелствата, внасянето на своевременно корекции, както и върху установяването на действителния напредък в прилагането на определена политика (план, програма) в социалната област.

Вътрешният мониторинг задължително има характер на периодично повтаряща се дейност на експертите, определени от компетентния орган, ангажиран с изпълнението и прилагането на социалната политика.

5.2. Външният мониторинг се възлага от компетентния орган на външни експерти или опитна организация. Той осигурява сигурност по отношение на независимостта, обективността и прозрачността при оценката на резултатите. При осъществяването на външния мониторинг е от изключителна важност да се включат всички заинтересовани страни и целеви групи, към които е насочена социалната политика.

6. Оценка на изпълнението на социалните политики и дейности

В зависимост от целта на оценяването - подобряване на планирането, за проверка на изпълнението или за установяване на недостатъци, проблеми и грешки, актуализирането на отчетността, също така и момента на оценката, спрямо етапа на изпълнение се различават предварителна, междинна и последваща оценка.

6.1. Предварителна оценка - предварителната оценка се справи с цел да се подобри качеството на социалните услуги по отношение на планираните дейности, предвидените ресурси за постигане на планираните цели, приоритетните области, съобразяването с националните политики, регионални, областни политики в областта на социалните дейности и синхронизацията на съответната политика с другите приети вече политики и програми на общинско ниво.

6.2. Междинна оценка –междинната оценка служи за периодична оценка на резултатите от изпълнението им след началото на периода на тяхното действие, като се оценява напредъка по постигането на заложените цели.

6.3. Последваща оценка. Служи за дефиниране на ясни и обективни критерии, от значение за извършване на междинна и последваща оценка на изпълнението на плановете за развитие. Отчитането на постигнатите резултати, по предварително зададени критерии е задължително изискване при изготвянето на окончателния доклад за изпълнението на социалните услуги.



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“

Оценката е периодична проверка за съответствието, ефикасността, ефективността, въздействието, устойчивостта на социалната политиката, съобразно предварително определените цели. Тя се основава на текущите доклади, изготвени по време на прилагането, но може да включва и допълнителни проучвания от външни наблюдатели.

7. Индикатори за наблюдение и оценка на социалните дейности и политики

7.1. Основни индикатори за мониторинг.

За да се проследи напредъка по изпълнението на конкретната политика и постигането на заложените предварително резултати следва да се разработи и приложи система за измерване на изпълнението въз основа на определени индикатори.

7.2. Както целите, така и индикаторите за мониторинг и оценка, следва да отговарят на няколко основни критерия:

- Да бъдат ясно определени и да имат ясна дефиниция;
- Да бъдат измерими в количествено и качествено отношение. Индикаторите са насочени към оценка на постигането на желано бъдещо състояние и следва да бъдат количествени или качествени.
- Да бъдат постижими – индикаторите трябва да са определени по начин такъв, че да бъдат изпълними, като степента на изпълнение следва да се основава на конкретни, детайлизирани данни.
- Да бъдат относими – трябва да бъдат пряко свързани с целите на съответната стратегия или програма.
- Индикаторите трябва да са обвързани с конкретен времеви отрязък.

Изборът на индикатори трябва да бъде съобразен с поставените цели. Могат да се разграничат три вида цели – общи, конкретни и оперативни. Индикаторите трябва да бъдат адекватни спрямо целта, за която се отнасят - трябва да осигурят информация до каква степен една политика е била добре планирана, как е изпълнена и доколко са постигнати нейните цели.

Съществува връзка между нивото на целите, които се наблюдават и типа на индикаторите, които се използват. С индикаторите се измерват няколко основни съставки – използваните ресурси, реализираните продукти, постигнатите резултати, както и постигнатото въздействие върху съответната целева група.



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“

- Индикаторите за ресурси предоставят информация относно финансовите, човешките, материалните, организационните или регулаторните средства, необходими за изпълнението на политиката/програмата.
- Индикаторите за резултатите отразяват непосредствените влияния на програмата върху целевите групи, бенефициентите, преките адресати на политиката/програмата.
- Индикаторите за въздействие се отнасят към по-широките последици от политиката/програмата извън прякото и непосредствено влияние върху целевите групи.

Индикаторите за наблюдение и оценка могат да се дефинират и в още три отделни групи - общи, конкретни и работни.

- Основните индикатори могат да бъдат използвани за измерване и оценка на степента на постигане на главната цел.
- Специфичните индикатори се отнасят до постигането на специфичните цели и могат да бъдат количествени и качествени в зависимост от специфичния контекст, очакваните резултати и въздействие.
- Работните индикатори се използват за оценка на конкретните мерки и действия, заложиени в изпълнението на дейностите.

Еквивалентността на индикаторите зависят от тяхната обвързаност с резултата, който трябва да се постигне.

За да се осигури необходимата информация за процеса на наблюдение за всеки индикатор следва да се посочат мерните единици, с които ще се измерва, източниците на информация, периодичността на събирането на информация, базовата стойност за отчитане изменението на всеки от индикаторите, както и целевата стойност, която се очаква да бъде достигната до края на периода.



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”

8. Методи за пряк мониторинг качеството на социалните услуги

| <i>Използвани методи</i> | <i>Описание на метода</i> | <i>Обект на изследване и проверяване</i> |
|-------------------------------|---|--|
| <i>Проучване на документи</i> | Проучват се документите, уреждащи статута на съответния обект и документите, касаещи конкретния случай. | Съдържанието на документите на услугата, както и съответствие с приложимото законодателство. |
| <i>Беседа</i> | Разговор по избрана от проверяващия тема с определен събеседник, от екипа, предоставящ услугата | Нагласите и професионалния капацитет на съответния събеседник. |
| <i>Анкета</i> | Предварително подготвени писмени въпроси за проучване на мнението на по-голям брой хора. Проста случайна извадка от представители | Изследва се мнение на лица – без значение дали са потребители или не на социалната услуга. |
| <i>Наблюдение</i> | Съпоставка между изисквания по нормативна база, реално състояние и залегналото в документацията на услугата. | Документацията на услугата. Нормативни документи. |



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”

*Проучване на добри
практики*

Проверява се доколко има
въведени добри практики
при организацията на
работа.

Готовността и нагласите
на персонала за промяна
и отвореността към
нестандартни решения.

Групови дискусии

Дава информация за
мнението на по-широк
кръг от хора чрез
незабавна обратна връзка.

Няма информация към
мнението на кои целеви
групи са насочени
груповите дискусии.

Цели на прекия мониторинг:

- превенция на бъдещи нарушения –при спазване на принципа за партньорство се формулират конкретни действия за предотвратяване на евентуални рискове;
- анализ на силните и слабите страни – при извършване на мониторинга анализаторите се целят да анализират силните и слаби страни, както и възможностите и опасностите при осъществяване на услугите;

Общината, като страна в процеса на предоставяне на социалната услуга от страна на външен доставчик, може да наложи съответните санкции, предвидени в договора, сключен с доставчика; да дава предписания и препоръки; да сезира прокуратурата, ОЗД или финансови институции за извършване на финансов одит; да налага административни мерки.

Общината също така може да оказва подкрепа и съдействие за предотвратяване и/или отстраняване на нарушенията, констатирани при осъществяване на социалните услуги. Общината може да дава предписания и да налага административни мерки, но не може да закрие социалната услуга, независимо с какво качество е тя.

В следствие на обществен мониторинг на качеството на социалните услуги, следва да се има предвид следното:

Трябва да се налагат не санкции, а мерки за повишаване качеството на социалната услуга.

Целта на мониторинга е да отразява не само пропуските, но и положителните характеристики на услугата.



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“

Важно е да насърчава постигнатото, както и да оказва съдействие и подкрепа за преодоляване на недостатъците.

Основната цел е повишаването на качеството на социалните услуги, включително и превенция на нарушения на законодателството.

9. Основни цели на методологията за мониторинг

Чрез обратна връзка общинската администрация да получава информация за степента на удовлетвореност на гражданите от социалните услуги.

Чрез обратна връзка общинската администрация да може да оцени ефективността на предоставяната услуга .

Чрез получаване на предложения от страна на гражданите общината да може да подобри качеството на предоставяните социални услуги.

Да се постигне активно чувство у гражданите за участие в сфери на работа на общината, значими за гражданите.

Да се изгради и приложи адекватен модел между гражданите и общината с цел подобряване качеството на социалната услуга.

Да се изградят отношения на взаимно доверие между гражданите и общината.

10. Анализ на предоставяните социални услуги

Законова рамка на социалните услуги

- Закон за социално подпомагане,
- Правилник за прилагане на Закона за социално подпомагане
- Наредба № 4 от 16.03.1999 г. за условията и реда за извършване на социални услуги

Социалните услуги са дейности за подкрепа на лицата за:

1. превенция и/или преодоляване на социалното изключване;
2. реализиране на права;
3. подобряване качеството на живот.

Социалните услуги се основават на социална работа, индивидуален подход и индивидуална оценка на потребностите.

Право на социални услуги има всяко лице, което се нуждае от подкрепа за превенция и/или преодоляване на социалното изключване, реализиране на права или подобряване на качеството му на живот, независимо от неговите възраст, здравно състояние, образование, доходи, социално и имуществено състояние.



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“

Всяко дете има право на социални услуги, съобразени с неговите най-добри интереси, възраст, физическо, здравно и психическо състояние, степен на развитие и индивидуални потребности.

Социалните услуги са общодостъпни и специализирани.

Общодостъпни социални услуги са услугите за:

1. информиране, консултиране и обучение за реализиране на социални права и за развиване на умения, които се предоставят за срок, не по-дълъг от два месеца;
2. мобилна превантивна общностна работа.

Специализирани социални услуги са услугите, които се предоставят при:

1. настъпването на определен риск за живота, здравето, качеството на живот или развитието на лицето;
2. необходимост да бъде удовлетворена специфична потребност на определена група лица.

В зависимост от тяхната функция социалните услуги са:

1. превантивни;
2. подкрепящи;
3. възстановителни.

Основни групи дейности видовете социални услуги са:

- информиране и консултиране;
- застъпничество и посредничество;
- общностна работа;
- терапия и рехабилитация;
- обучение за придобиване на умения;
- подкрепа за придобиване на трудови умения;
- дневна грижа;
- резидентна грижа;
- осигуряване на подслон;
- асистентска подкрепа.

При необходимост и съобразно потребностите на населението на всяка община могат да се разкриват и други видове социални услуги.

11. Технология на пряк мониторинг на социалните услуги

11.1. Обект на мониторинга: Какви социални услуги ще бъдат подложени на анализ - съответствие със заложените цели;

- Обхваща дейността на всички социални услуги или отделни такива;



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“

- Определяне на заинтересовани страни/ партньори;
- Определяне на конкретните заинтересовани страни и механизми за тяхното включване в процеса;
- Необходимите човешки, финансови и др. ресурси за изпълнение на дейностите
-

11.2. Определяне на индикатори за оценка

В рамките на този етап се определят конкретните показатели, които ще бъдат подложени на оценка:

Какво ще бъде оценявано: дейности, конкретни резултати, съотносимост на резултатите с поставените цели, удовлетвореността на гражданите и т.н. обект на мониторинга.

11.3. Включване на партньори

В процеса на включване на партньорите, се определят:

- Подхода за осъществяване на комуникация и ангажиране на съответните заинтересовани страни;
- Модели на комуникация и получаване на обратна връзка;
- Необходимост от ангажиране на заинтересованите страни в процеса на мониторинг.

11.4. Изготвяне на мониторингов план

Мониторинговият план следва да съдържа информация за:

- Целите на мониторинга;
- Времеви обхват и периодичност на оценката на отделните индикатори;
- Необходими ресурси;
- Идентифицирани източници на информация и конкретни методи за събиране на въпросници, оценка и сравнение;
- Обхват на мониторинга по отношение на администрацията;
- Кои индикатори ще бъдат подложени на оценка и сравнение;
- Отговорни служители за провеждане на мониторинговите дейности;
- Изводи и резултатите
-

В този етап следва да се определят:



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“

- Какви са проблемите и областите, в рамките на които е необходимо предприемането на конкретни мерки за подобряване процеса?

При изготвянето на препоръки следва да се имат предвид:

- Необходимите мерки и дейности, които следва да бъдат предприети;
- Кой е отговорен за реализацията на посочените мерки и дейности?
- Период на изпълнение на предложените мерки и дейности?
- Какви са очакваните резултати от реализацията на дейностите?

11.5. Отчитане на резултатите от мониторинга