



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



СВОБОДЕН МЛАДЕЖКИ
ЦЕНТЪР



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОВОРО УПРАВЛЕНИЕ

Проект ГРАЖДАНСКИ МОНИТОРИНГ ЗА ПО-КАЧЕСТВЕНИ СОЦИАЛНИ УСЛУГИ
номер BG05SFOP001-2.009-0004
Финансиран по Оперативна програма ДОВОРО УПРАВЛЕНИЕ

МЕТОДОЛОГИЯ ЗА ГРАЖДАНСКИ МОНИТОРИНГ

Видин, 2019г.



Съдържание

1.	Въведение.....	4
1.1.	Основна информация за проекта.....	4
1.2.	Публични политики в областта на социалните услуги в област Видин.....	6
1.2.1.	Община Видин.....	7
1.2.2.	Община Брегово.....	8
1.2.3.	Община Макреш.....	9
1.2.4.	Община Чупрене.....	9
1.2.5.	Община Ружинци.....	10
1.2.6.	Община Ново село.....	11
1.2.7.	Община Бойница.....	12
1.2.8.	Община Димово.....	12
1.2.9.	Община Кула.....	13
1.2.10.	Община Белоградчик.....	14
1.2.11.	Община Грамада.....	15
1.3.	Механизми за участие на гражданското общество, доставчиците на услуги и самите потребители в дейностите по стратегията.....	16
1.4.	Европейски и национални политики в областта на оценката и мониторингът на социални услуги.....	19
2.	Основни принципи и подходи при осъществяване на граждански мониторинг на политики в областта на социалните услуги.....	21
3.	Основни цели, задачи и целеви групи на методологията.....	32
3.1.	Същност и задачи на оценката в областта на социалните услуги.....	32
3.2.	Мониторинг и оценка на публични политики.....	35
3.3.	Цели и задачи на гражданския мониторинг.....	35
3.4.	Процес на разработване на методиката: консултация със заинтересовани страни	37
3.5.	Матрица с индикатори за осъществяване на мониторинг и оценка.....	39
4.	Основни методи за събиране и анализ на информация.....	52
5.	Ръководства и въпросници.....	59
5.1	. Ръководство за интервю с представители на местна власт (за общини, в които няма разкрити социални услуги).....	59
5.2	. Ръководство за интервю с представители на местна власт/ръководители на услуги	61
5.3	. Ръководство за фокус група с деца/пълнолетни потребители на услуги.....	64
5.4	. Количествен въпросник за ползватели на услуги.....	66
5.5	. Количествен въпросник за не ползватели на социални услуги.....	70



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



СВОБОДЕН МЛАДЕЖКИ
ЦЕНТЪР



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОВОРО УПРАВЛЕНИЕ

Проект ГРАЖДАНСКИ МОНИТОРИНГ ЗА ПО-КАЧЕСТВЕНИ СОЦИАЛНИ УСЛУГИ
номер BG05SFOP001-2.009-0004
Финансиран по Оперативна програма ДОВОРО УПРАВЛЕНИЕ

Използвани съкращения

АСП – Агенция за социално подпомагане

ГРАО – Гражданска Регистрация и Административно Обслужване

ДБТ – Дирекция „Бюро по труда“

ДСП – Дирекция „Социално подпомагане“

ЕС – Европейски съюз

МОН – Министерство на образованието и науката

НПО – Неправителствена организация

РДСП – Регионална дирекция „Социално подпомагане“

РЗОК – Регионална здравноосигурителна каса

РУО – Регионално управление на образованието

РЦЗ – Регионален център по здравеопазване



1. Въведение

1.1. Основна информация за проекта

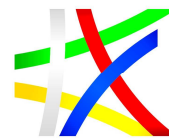
Проект **Граждански мониторинг за по-качествени социални услуги се осъществява по процедура BG05SFOP001-2.009**: Повишаване на гражданското участие в процесите на формулиране, изпълнение и мониторинг на политики и законодателство. Проектът се изпълнява от Сдружение РАЙС в партньорство със Свободен младежки център, гр. Видин.

Проектът цели да допринесе за подобряване на формулирането и реализирането на публични политики в сферата на социалните услуги на местно и регионално ниво на територията на област Видин на базата на независим граждански мониторинг, обратна връзка, партньорство и отправяне на препоръки от страна на гражданското общество.

Специфичните цели на проекта са:

- Развитие на граждански ресурси за осъществяване на мониторинг върху публични политики в сферата на социалните услуги и партньорство с публичната власт за подобряване на качеството им
- Развитие на методически инструменти за ефективен граждански мониторинг в тази сфера
- Практическо реализиране на независим граждански мониторинг с цел оценка на публичната политика в сферата на социалните услуги на местно и регионално ниво и изготвяне на препоръки за подобряването ѝ, включително на регулаторната среда за гражданското участие
- Популяризиране на гражданското участие в мониторинга и оценката на публични политики и на неговите резултати.

Целеви групи на проекта са: Децентрализираните държавните органи и общинските власти, отговорни за социалната политика на тази територия, гражданските организации



Проект ГРАЖДАНСКИ МОНИТОРИНГ ЗА ПО-КАЧЕСТВЕНИ СОЦИАЛНИ УСЛУГИ
номер BG05SFOP001-2.009-0004
Финансиран по Оперативна програма ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

(такива на потребители на социални услуги, на техни семейства и общности, както и НПО - доставчици на социални услуги) и обществеността.

Настоящата методология е разработена като част от дейностите по проекта и цели:

- Разработване/адаптиране на критерии за оценка на местни и регионални стратегии и политики в сферата на социалните услуги на база на европейски и национални стандарти и добри практики, базирани на резултата
- Създаване на общ механизъм и инструментариум за оценка на база критериите, включително чрез обратна връзка от страна на гражданите – обект на тези политики.

Процесът на разработване включва среща със заинтересовани страни, чиято цел е свързана с идентифициране на ключови предизвикателства в процеса на събиране и анализ на данни за мониторинг и оценка на политиките в сферата на социалните услуги, генериране на идеи и предложения относно това как този процес да се направи по-ефективно и да бъде полезен в процеса на стратегическо планиране.

Целите на проекта ще се постигнат чрез реализиране на следните дейности:

- Провеждане на информационна среща за обявяване на намеренията и привличане за участие на заинтересовани страни
- Разработване на Методика и инструменти за оценка на политиката на социалните услуги на общинско и областно ниво
- Експертна работна среща за обсъждане и приемане на Методиката и нейното редактиране и допълване (ако е необходимо)
- Граждански мониторинг и оценка на политиките за социални услуги в целевия район от изследователски екип, използвайки приетата Методика
- Провеждане на Кръгла маса „Развитие на социалните услуги в област Видин“ с участие на представители на държавни институции, общини и граждански организации
- Публикуване и разпространение на печатни материали – листовка с описанието на проекта и сборник с неговите продукти
- Повишаване на капацитета на кандидата и партньора за граждански мониторинг и застъпничество по отношение на политиките за социални услуги, като една от мерките за устойчивост и мултиплициране.



Проект ГРАЖДАНСКИ МОНИТОРИНГ ЗА ПО-КАЧЕСТВЕНИ СОЦИАЛНИ УСЛУГИ
номер BG05SFOP001-2.009-0004
Финансиран по Оперативна програма ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Основни продукти от реализирането на проекта ще бъдат:

- Методика и инструменти за граждански мониторинг и оценка на политиките за социални услуги на общинско и областно ниво
- Доклад от гражданския мониторинг и оценка на политиките за социални услуги в област Видин, които ще бъдат достъпни чрез публикациите, включително и онлайн. Продължителността на проекта е 12 месеца.

1.2. Публични политики в областта на социалните услуги в област Видин

Областната стратегия за развитие на социалните услуги в област Видин 2016-2020 г. е разработена като секторна политика в област Видин въз основа на анализ на потребностите от социални услуги във всяка община на територията на областта. Документът е създаден в процес на партньорство между заинтересованите страни в област Видин с участието на представители от областна администрация, общински администрации, териториалните структури на Агенцията за социално подпомагане, Министерство на образованието и науката, Министерство на здравеопазването, Министерство на труда и социалната политика и доставчици на социални услуги.

Целта на Областната стратегия е да очертае основните насоки в развитието на социалните услуги на територията на областта за петгодишен период, на база дефинирани потребности на съществуващите рискови групи в областта. При разработването на Стратегията са взети предвид националните и местните политики и документи, отнасящи се до функционирането на социалните услуги.

Времевият обхват на стратегията обхваща 5 годишен период от 2016 до 2020 г. включително.

По отношение на географския обхват стратегията задава, както областната рамка, така и параметрите на социалните услуги в общините на територията на областта. В географско отношение обхватът на стратегията покрива всички общини на територията на област Видин, като се обръща внимание и на малките изолирани населени места, където живеят малобройни рискови групи.



В общ контекст създаването на областна стратегия цели да спомогне процеса на надграждане на съществуващата мрежа от социални услуги и да допринесе за преодоляване на неравномерността в развитието на услугите, както и да осигури равни възможности за достъп до услуги за рисковите групи.

От общо 11 общини на територията на област Видин, само 4 са публикували стратегии за развитие на социалните услуги на електронните си портали – Брегово, Видин, Макреш и Чупрене.

1.2.1. Община Видин

В аналитичната част на стратегията на община Видин¹ е направен ситуационен анализ и анализ на нуждите на рисковите групи като първи етап от процеса на стратегическо планиране. Планирането на стратегията е осъществено с прякото участие на всички заинтересовани страни, разбирани като представители на общината, на Дирекция Социално подпомагане, Дирекция Бюро по труда, РУО на МОН и НПО. Методите за събиране на информация са документално проучване, систематизиране и обобщаване на статистически данни, наблюдения, срещи и дискусии с представители на общини, областна администрация, услуги, териториални структури на АСП, НПО, целеви общности и групи в риск. Източниците на информация за документалното проучване са най-общо анализи, доклади, стратегически документи и статистически бази данни.

Данните и анализът касаят три основни обществени сфери – здравеопазване, образование, заетост. При описанието на ситуацията в община Видин са представени статистически данни, свързани с броя потребители, тенденциите и услугите, които им се предоставят. Посочена е единствено количествена информация за социално-демографската картина в общината и наличните услуги. Потребностите на групите в риск са идентифицирани основно чрез представяне на тенденции в статистическата информация. Не са налични данни как е отразено мнението на потребителите относно техните нужди и удовлетвореност от наличните услуги.

¹ Общинска стратегия за развитие на социалните услуги в община Видин 2016-2020 г.



Целта на общинската стратегия е насочена към осигуряване на достъпни и качествени социални услуги, интеграция на общности и индивиди, пълноценна реализация и грижа за хората от всички рискови групи. Стратегическите и конкретните цели са дефинирани спрямо различните групи деца и лица с увреждания и стари хора.

1.2.2. Община Брегово

В стратегията на община Брегово² е направен анализ и оценка на потребностите на рисковите групи като етап от процеса на стратегическо планиране на социалните услуги на областно ниво. Като заинтересовани страни са посочени представители на местна власт и неправителствени организации. В аналитичната част на стратегията е посочено, че целта е свързана с цялостен модел на планиране, развиване и предоставяне на социални услуги на общинско ниво, насочен към подобряване на достъпа до качествени социални услуги, повишаване на ефективността и ефикасността на системата за социални услуги. Използваните методи за събиране на информация включват документално проучване на съществуващи анализи, доклади, стратегически документи и систематизиране и обобщаване на статистически данни. Споменати са и срещи и индивидуални разговори за нагласи, мнения, позиции и очаквания на различни участници в предоставянето на услугите, но в методите за събиране на информация не е уточнено провеждането на такива срещи. Източниците на информация за документалното проучване са статистически бази данни от различни институции и НПО.

При описанието на ситуацията в общината е посочена количествена информация за социално-демографската картина в общината и наличните услуги. Данните и анализът касаят три основни обществени сфери – здравеопазване, образование, заетост. Присъства информация както за броя на групите в риск, така и за наличните социални услуги.

В стратегията на община Брегово не са посочени цели или дейности по изпълнение на целите.

² Общинска стратегия за развитие на социалните услуги в община Брегово



1.2.3. Община Макреш

Общинската стратегия за развитие на социалните услуги в община Макреш³ е разработена въз основа на анализ на потребностите от социални услуги на територията на общината. Проучването на ситуацията в общината е фокусирано върху нуждите от социални услуги, разглеждани в общия контекст на социо-икономическите проблеми, политики и мерки за социално включване на уязвимите общности и групи от населението в областта.

В стратегията е посочено, че е създадена като резултат от прякото участие на всички заинтересовани страни, но методите за събиране на информация не са описани. Като заинтересовани страни са посочени представители на местна власт и неправителствени организации.

При описанието на ситуацията в общината е посочена количествена информация за социално-демографската картина в общината и наличните услуги. Данните и анализът касаят три основни обществени сфери – здравеопазване, образование и икономическо развитие.

Целта на общинската стратегия е ефективно развитие на системата от социални услуги в община Макреш с цел подобряване на условията за живот на лицата в рискови групи, подобряване качеството на живот и възможностите за социално включване на уязвимите групи. Стратегическите и конкретните цели са дефинирани спрямо различните групи деца и лица с увреждания и стари хора.

1.2.4. Община Чупрене

Стратегията на община Чупрене⁴ е разработена въз основа на анализ на потребностите от социални услуги в общината. Създадена е в процес на партньорство между заинтересованите страни в община Чупрене с участието на представители от общинска администрация, териториалните структури на Агенцията за социално подпомагане,

³ Общинска стратегия за развитие на социалните услуги в община Макреш 2016 – 2020 г.

⁴ Община Чупрене, област Видин, Общинска стратегия и план за действие за развитие на социалните услуги (2016-2020)



Проект ГРАЖДАНСКИ МОНИТОРИНГ ЗА ПО-КАЧЕСТВЕНИ СОЦИАЛНИ УСЛУГИ
номер BG05SFOP001-2.009-0004
Финансиран по Оперативна програма ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Министерство на образованието и науката, Министерство на здравеопазването и Министерство на труда и социалната политика. Нейната цел е да очертае основните насоки в развитието на социалните услуги на територията на общината за петгодишен период, на база дефинирани потребности на съществуващите рискови групи в общината. При разработването на Стратегията са взети предвид националните и местните политики и документи, отнасящи се до функционирането на социалните услуги.

По отношение на методите за събиране на информация е посочено участието на всички заинтересовани страни. Източниците на информация са анализи, доклади, стратегически документи на национално, областно и местно ниво в социалната сфера, както и статистически бази данни от институции и НПО.

Ситуацията в община Чупрене е описана на база на статистически данни за социално-демографската характеристика. Данните и анализът касаят три основни обществени сфери – здравеопазване, образование и икономическо развитие.

Стратегическите и оперативни цели са планирани спрямо различните групи в риск.

1.2.5. Община Ружинци

Стратегията на община Ружинци⁵ цели да осигури достъпни и качествени социални услуги, да спомогне за интегрирането на общности и индивиди, пълноценна реализация и грижа за хора от рискови групи.

При разработването на стратегията са приложени основни принципи на стратегическото планиране, сред които е дефинирането и анализа на потребностите. Освен това стратегията е разработена с участието на всички заинтересовани страни.

В анализът на потребностите са посочени основни социално-демографски проблеми в общината и основните рискови групи. Определени са няколко направления за интервенции: Превенция за деца и семейства в риск, Социално включване на общности от в неравностойно положение и уязвими групи и Грижа за старите хора. Във всяко от направленията са посочени общи, конкретни цели и мерки.

⁵ Общинска стратегия за развитие на социалните услуги в община Ружинци за периода 2016-2020 г.



В стратегията са разписани също план за действие, отговорности, както и планиране конкретни социални услуги и източници за финансиране.

1.2.6. Община Ново село

Общинската стратегия за развитие на социалните услуги в Ново село⁶ е разработена въз основа на анализ на потребностите от социални услуги на територията на общината. Тя е създадена като резултат от партньорство между заинтересованите страни в община Ново село с прякото участие на всички заинтересовани страни: Община Ново село, Дирекция „Социално подпомагане“, РДСП, РУО на МОН, РЦЗ, РЗОК, ДБТ, общинска администрация – ГРАО, ДСП и местни комисии за борба с противообществените прояви на малолетни и непълнолетни, доставчиците на услуги, местно базирани държавни институции, представители на целевите общности и рисковите групи.

В общината е осъществено проучване на ситуацията през април 2015 г, фокусирано върху нуждите от социални услуги, разглеждани в общия контекст на социално икономическите проблеми, политики и мерки за социално включване на уязвимите общности и групи от населението в областта. Използвани са методи като анализ на статистически данни, преглед на документи и налична информация, както и посещения на място за наблюдение на работата на действащите услуги. Планирането се осъществява с прякото участие на всички заинтересовани страни.

Направеният анализ на основните проблеми, рискови групи и наличните социални услуги е основа за формулиране на основна визия и стратегически цели. Визията на стратегията е определена като: надграждане и ефективно развитие на системата от социални услуги в община Ново село с цел подобряване на условията за живот и пълноценна реализация на деца и лица в рискови групи, подобряване качеството на живот и възможностите за социално включване на уязвимите групи в общността и в домашна среда. Стратегическите цели са дефинирани като: Грижа за децата, Грижа за лица с увреждания и рискови групи и Грижа за стари хора. Формулирани са дейности,

⁶ Общинска стратегия за развитие на социалните услуги в община Ново село 2016-2020 г.



Проект ГРАЖДАНСКИ МОНИТОРИНГ ЗА ПО-КАЧЕСТВЕНИ СОЦИАЛНИ УСЛУГИ
номер BG05SFOP001-2.009-0004
Финансиран по Оперативна програма ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

ресурсно обезпечаване, резултати и индикатори за изпълнение. Формулирани са и индикатори, определени като качествени за ефективност на стратегията.

1.2.7. Община Бойница

Общинската стратегия за развитие на социалните услуги - община Бойница⁷ цели да осигури достъпни и качествени социални услуги, да спомогне за интеграцията на общности и индивиди, пълноценна реализация и грижа за хора от рисковите групи. Стратегията обхваща всички уязвими общности, всички възрастови групи на територията на общината, със специално внимание към малките изолирани населени места, където също живеят групи и индивиди в риск. Стратегията проектира развитието, както на социалните услуги, така и на пакет от общински политики и хоризонтални мерки за социално включване, насочени към устойчиви решения на проблемите на рискови групи. Основна визия е създаване на условия за пълноценна реализация чрез грижа и подкрепа за местните общности, групи, индивиди в риск, защото реализацията е право на всеки един и допринася за развитието на общностите, подкрепа за съхраняването, поддържането и установяването на жизнени общности и интеграцията на всяко дете и възрастен в тях.

За постигането на тези цели общинската стратегия предвижда развиването на модерна, ефективна система от социални услуги, които поставят в своя център ползвателя, отговаря на нуждите на общността, осигурява равен достъп и непрекъснато подобрява своето качество. Приоритетните направления са развитие на услуги в общността за превенция на социалното изключване и изолацията и подобряване качеството на резидентната грижа.

1.2.8. Община Димово

Стратегията на община Димово⁸ е разработена въз основа на проучване и анализ на потребностите от социални услуги. Оценката на потребностите е основа за планирането, за да може то да отговори на реалните нужди от социални услуги на рисковите групи,

⁷Общинска стратегия за развитие на социалните услуги в Община Бойница 2016 – 2020 г.

⁸Общинска стратегия за развитие на социалните услуги в Община Димово 2016 - 2020 г.



Проект ГРАЖДАНСКИ МОНИТОРИНГ ЗА ПО-КАЧЕСТВЕНИ СОЦИАЛНИ УСЛУГИ
номер BG05SFOP001-2.009-0004
Финансиран по Оперативна програма ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

както и да съответства на капацитета на местните партньори за предоставяне. То включва както анализ на социално-демографските тенденции, така и отразява нагласите и очакванията на заинтересованите страни. Използвани са кабинетно проучване, анализ на статистическа информация, срещи и разговори за идентифициране на нагласи и потребности.

Анализът на потребностите идентифицира както основните рискови групи деца и възрастни хора, така и техните нужди. Описани са основните социални услуги на територията на общината, както и техния капацитет и потребители.

В документа са направени препоръки за развитието на социалните услуги, водещи сред които са мерките за превенция и подкрепа на семейства в риск. Основната формулирана цел е свързана с подобряване качеството на живот на рисковите групи. Идентифицирани са основни направления, сред които водещо място има деинституционализацията и развитието на широк спектър от услуги.

1.2.9. Община Кула

Общинската стратегия за развитие на социалните услуги⁹ съдържа анализ на демографските, икономическите и социалните фактори, действащи на територията на община Кула. Включени са основните приоритети в развитието на социалните услуги, както и съответните дейности и мерки, необходими за тяхното осъществяване. Стратегията съдържа описание на постигнатите резултати и възможностите за финансиране на развитието на социалните услуги. Общинската стратегия е разработена в партньорство с всички заинтересовани страни.

Стратегията предвижда социални услуги за всички рискови групи на територията на община Кула, с техните особености и приоритети. Изборът на приоритетите е основан на остротата на проблемите и наличните ресурси.

⁹ Общинска стратегия и план за действие за развитие на социалните услуги на община Кула /2016 – 2020 г./



В анализа на потребностите е описана актуалната социално-демографска ситуация на населението, основните рискови групи и потребности, както и ситуацията с наличните социални услуги.

Дефинирана е основна цел на Общинската стратегия за развитие на социалните услуги в Община Кула, а именно разработването на единна общинска политика в областта на социалните услуги за подобряване на качеството на живот и благосъстоянието на представителите на рисковите социални групи чрез развитие и разширяване на съществуващите социални услуги и разкриване на нови такива, при отчитане спецификата на потребностите на местно ниво.

Приоритетите в стратегията са определени като: превенция за деца и семейства в риск, деинституционализация на грижите за децата, социално включване на общности в неравностойно положение и уязвими групи и грижа за старите хора.

Определени са приоритетните целеви групи, цели и съответни интервенции и мерки. Стратегията има разработена и логическа матрица с определени индикатори за прогрес. Разписан е план за действие по изпълнението с основни роли и отговорности, както и необходими ресурси, комуникационна програма и оперативен план с времеви график.

1.2.10. Община Белоградчик

Общинската стратегия за развитие на социалните услуги на община Белоградчик¹⁰ е създадена във връзка с приемането на Областна стратегия за развитие на социалните услуги и осъществено проучване на потребностите от развитие на социални услуги на областно ниво.

Очертани са основните социално-икономически тенденции в община Белоградчик, както и анализ на основните предизвикателства в сектори образование, здравеопазване, жилищна политика, както и са идентифицирани рисковите групи. В допълнение е направен анализ на дефицитите на услуги и мерки за посрещане на тези потребности.

¹⁰ Общинска стратегия за развитие на социалните услуги в Община Белоградчик 2016 -2020



Проект ГРАЖДАНСКИ МОНИТОРИНГ ЗА ПО-КАЧЕСТВЕНИ СОЦИАЛНИ УСЛУГИ
номер BG05SFOP001-2.009-0004
Финансиран по Оперативна програма ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Дефинирана е основната цел на стратегията, която насочва към достъпни, разнообразни и качествени социални услуги, които да допринесат за повишено качество на живот, самостоятелност и пълноценна реализация и грижа за индивидите и общностите в риск.

Определени са няколко приоритетни направления: превенция на деца и семейства в риск, динституционализация на грижите за деца, социално включване на общности в неравностойно положение и уязвими групи и грижа за старите хора. По тези направления са формулирани общи и конкретни цели. В стратегията са определени ключови индикатори за промяна в системата на социални услуги и промяната в живота на хората в риск.

Дефинирани са и основните мерки и услуги по определените направления, описани детайлно като същност, дейности и местоположение.

В стратегията е разработена логическа рамка с основни очаквани резултати и съответни индикатори за прогрес, а също план за действие с основни отговорни институции за осъществяване, ресурси и етапи на реализиране.

1.2.11. Община Грамада

Визията на Общинската стратегия за развитие на социалните услуги¹¹ е осигуряване на по-добро качество на живот и грижа за специфични общности, групи и индивиди в риск в община Грамада, чрез достъпна социална защита, качествени социални услуги, равен достъп и възможности, пълноценно и активно участие във всички области на общественния живот.

Във връзка с изпълнение на визията, са дефинирани няколко приоритетни направления: превенция за деца и семейства в риск, развитие на социални услуги за социално включване на уязвими групи и лица в неравностойно положение, грижа за по-добър и достоен живот за възрастните хора. Целевите групи са деца, възрастни и хора с увреждания.

¹¹ Общинска стратегия за развитие на социалните услуги в Община Грамада 2016 - 2020



Проект ГРАЖДАНСКИ МОНИТОРИНГ ЗА ПО-КАЧЕСТВЕНИ СОЦИАЛНИ УСЛУГИ
номер BG05SFOP001-2.009-0004
Финансиран по Оперативна програма ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Целите във всяко от изброените направления са: подобряване на грижата за децата в семейството, като се предотврати появата и развитието на рискови фактори за тях, да се създадат условия за пълноценен и достоен живот на уязвимите групи и лица в неравностойно положение, да се подобри качеството на живот на възрастните хора.

1.3. Механизми за участие на гражданското общество, доставчиците на услуги и самите потребители в дейностите по стратегията

Според стратегията на област Видин¹², делегирането на управлението на социалните услуги е единият от начините за участие на неправителствения сектор/ гражданското общество в реализиране на дейностите по изпълнение на стратегията. Механизмът за това участие се изразява в поддържане и надграждане на качеството на социалните услуги, участие в изготвянето на мониторингови доклади за състоянието на услугите, изготвяне на предложения и становища. В област Видин социални услуги се делегират към неправителствения сектор само на територията на община Видин – за цялата област общо 9 социални услуги и Комплекса за социални услуги в община Видин се управляват от 5 неправителствени организации, а общините са доставчици на всички останали социални услуги в областта.

Подобен механизъм е описан и в общинската стратегия на община Видин. Прави впечатление, че на територията на тази община е налице делегиране на предоставянето на социални услуги от НПО. Потребителите и широката общественост могат да изпраща предложения, становища и запитвания до ангажираните институции¹³.

Във всички налични стратегии за развитие на социални услуги е посочен механизъм за участие на гражданското общество по сходен начин. В стратегията на община Брегово¹⁴ този механизъм включва задачи, свързани с развитие на системата от социални и здравни услуги и повишаване на качеството на живот на възрастните хора с дейности: приоритетно развитие на социалните услуги по домовете и в общността за сметка на

¹²Областна стратегия за развитие на социалните услуги в област Видин 2016-2020 г.

¹³ Пак там

¹⁴ Общинска стратегия за развитие на социалните услуги в община Брегово



Проект ГРАЖДАНСКИ МОНИТОРИНГ ЗА ПО-КАЧЕСТВЕНИ СОЦИАЛНИ УСЛУГИ
номер BG05SFOP001-2.009-0004
Финансиран по Оперативна програма ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

услугите в институциите, участие в културния живот на възрастните хора, насърчаване на участието на неправителствените организации в грижата и предоставянето на социални услуги за възрастни хора и др. Сред мерките за община Брегово, свързани с развитие на солидарността между поколенията, са: разпределение на отговорностите, свързани с дългосрочната грижа за възрастните, активно включване на хора в пенсионна възраст в доброволчески мрежи за солидарност и полагане на грижи за най-старите, разработване на схеми за предаване на опита от по-възрастните към по-младите, развитие на обществената чувствителност към проблемите на възрастните хора.¹⁵

В общинската стратегия за развитие на социалните услуги в община Ружинци ¹⁶ е отделено внимание на важността на процеса на мониторинг при предоставяне на социални услуги както и на включването на обратна връзка от потребителите, но не е описан механизъм, по който тази мониторинг може да се осъществи.

В стратегията на община Ново село¹⁷ в областта на мониторинга и оценката също се коментира ролята на местната власт и частните доставчици в процеса на предоставяне на социални услуги, което разбира се води до формиране на партньорства. В тази община всички услуги се предоставят от общината. Описан е механизъм за участие на ниво мониторинг на качеството на предоставяните услуги, без конкретен подход за осъществяване.

В стратегията на община Бойница¹⁸ системата за мониторинг и оценка е ключов инструмент за развитие на политики и програми в социалната сфера. Чрез нея се осигурява постоянен контрол за развитието на социалните дейности в общината, и се наблюдава пряко хода и методите на текущото изпълнение на планираните дейности. Мониторингът и оценката с участие е основният подход, който се следва при

¹⁵ Пак там

¹⁶ Общинска стратегия за развитие на социалните услуги в община Ружинци за периода 2016-2020 г.

¹⁷ Общинска стратегия за развитие на социалните услуги в община Ново село 2016-2020 г.

¹⁸ Общинска стратегия за развитие на социалните услуги в Община Бойница 2016 – 2020 г.



Проект ГРАЖДАНСКИ МОНИТОРИНГ ЗА ПО-КАЧЕСТВЕНИ СОЦИАЛНИ УСЛУГИ
номер BG05SFOP001-2.009-0004
Финансиран по Оперативна програма ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

изграждането на системата. Този подход изисква включването на обратна връзка от всички участници в изпълнението на предоставяните социални услуги.

В стратегията на община Димово¹⁹ не е отделено внимание на процеса на мониторинг и оценка, а участието е засегнато по отношение на анализ на потребностите.

В стратегията на община Кула²⁰ са описани основни цели и задачи на системата за мониторинг и оценка, както и основните методи за събиране на информация за осъществяването и. Сред посочените методи могат да се отбележат събиране и анализ на информация за изпълнението на социалните услуги по заложен в плана за действие индикатори, пряко наблюдение на начина на осъществяване на услугите по отношение на методите и начините на текущото изпълнение на планираните дейности, времеви график, както и системна обратна връзка от потребителите на услуги и препоръки за подобряване на вида и качеството на услугите в съответствие с реалните потребности. Дефинирани са и основни области на мониторинг и оценка: релевантност, ефективност, ефикасност, въздействие и устойчивост. Описано е и изграждането на система за мониторинг и оценка, както и планирането им, екипите и начинът на използване на данните.

В общинската стратегия на община Белоградчик²¹ е разписана система за мониторинг и оценка. Тя съдържа цели, задачи, основния принцип на участие, както и начина, по които ще се използват данните, за да се повиши качеството на съществуващите услуги. Посочени са и основни методи за събиране на информация сред които обратна връзка от потребителите на социални услуги, информация относно обема и постигнатите резултати, пряко наблюдение на начина на предоставяне на услугите. Определени са и областите на оценка, сред които релевантност, ефективност, ефикасност, устойчивост и

¹⁹ Общинска стратегия за развитие на социалните услуги община Димово 2016 – 2020 г.

²⁰ Общинска стратегия и план за действие за развитие на социалните услуги на община Кула /2016 – 2020 г./

²¹ Общинска стратегия за развитие на социалните услуги в Община Белоградчик 2016 -2020



Проект ГРАЖДАНСКИ МОНИТОРИНГ ЗА ПО-КАЧЕСТВЕНИ СОЦИАЛНИ УСЛУГИ
номер BG05SFOP001-2.009-0004
Финансиран по Оперативна програма ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

въздействие. Отбелязва се, че системата за мониторинг ще следи за основните индикатори, а именно базови индикатори и индикатори за прогрес.

В стратегията на община Грамада²² също присъства темата за мониторинга и оценката като ключов инструмент за развитие на политики и програми в социалната сфера. Резултатите от мониторинга и оценката са основа за актуализацията на стратегията по отношение на приоритетните направления, цели и задачи в хода на изпълнение, както и се отчита ефективността, ефикасността и устойчивостта на стратегията, въздействието ѝ и степента на постигане на дългосрочните цели. Мониторингът и оценката с участие е основният подход, който се следва при изграждането на системата. Този подход изисква включването на обратната връзка от всички участници в изпълнението на предоставянето на социални услуги.

1.4. Европейски и национални политики в областта на оценката и мониторингът на социални услуги

Според Съвета на Европа „участието на гражданите е в самото сърце на идеята за демокрация“²³. Бялата книга за европейско управление подчертава, че „демокрацията се основава на това хората да могат да вземат участие в обществения дебат“.²⁴

В Лисабонския договор между държавите - членки на Европейския съюз е записано, че институциите поддържат открит, прозрачен и редовен диалог с гражданското общество, а Европейската комисия провежда широки консултации със заинтересованите страни. Партньорството - един от основополагащите принципи на съюза, се базира на консултиране и участие.

В областта на публичните политики в рамките на ЕС [European Commission](#) (департамент на Европейската комисия) и дипломатическото външно министерство на ЕС са обединили усилия с цел създаване на политика за оценка, която да се отнася към всички услуги за сътрудничество и развитие в ЕС. Според посочения документ, оценката е основен

²² Общинска стратегия за развитие на социалните услуги в Община Грамада 2016 - 2020

²³ Препоръка за участие на гражданите, R(2001) 19, 6 декември 2001 г.

²⁴ Бяла книга за европейско управление, COM (2001), 428



Проект ГРАЖДАНСКИ МОНИТОРИНГ ЗА ПО-КАЧЕСТВЕНИ СОЦИАЛНИ УСЛУГИ
номер BG05SFOP001-2.009-0004
Финансиран по Оперативна програма ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

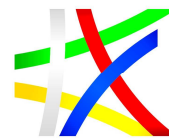
инструмент в ЕС с цел анализ на степента, в която интервенциите и политиките работят ефективно или не и преценка на причините за това. Оценките генерират знание и създават доказателства, които се използват, за подобряване на начина на работа и партньорство. ЕС е приема принципа „първо оценка“, използвайки я като основен инструмент за правене на информиран избор и вземане на решения на база на най-достоверните доказателства с цел подобряване на планирането на стратегии и политики.²⁵

Оценката на проекти, програми и политики в ЕС се базира на следните основни принципи:²⁶

- *Прозрачност:* Процесът на работа, данните, резултатите, изводите и препоръките на всички оценки се разпространяват публично. Всички оценителски доклади се публикуват, като така могат да бъдат подложени на обществен контрол и достъпни на широката публика за споделяне на знанието.
- *Независимост:* Оценките се осъществяват от безпристрастни експерти, които дават своята оценка на база на убедителни доказателства. Осигуряват се гаранции за достоверни и надеждни доказателства и независима гледна точка. Оценките се осъществяват от независими експерти, които не са били включени в създаването на дизайна на интервенциите, които се оценяват, така че да няма конфликт на интереси и да могат да предоставят безпристрастното си мнение. Стратегическите оценителски доклади се одобряват от Оценителски отдел и не се подлагат на редактиране от други страни.
- *Етични принципи:* Правата и достойнството на всички заинтересовани страни в оценката се уважават. Дизайнът на оценката трябва да има предвид и да адресира потенциални етични предизвикателства, които могат да се появят. Оценките и оценителите трябва да уважават правата и достойнството на респондентите, участниците в програмите, бенефициентите и другите заинтересовани страни в оценката. Те трябва да обясняват и пазят конфиденциалността и анонимността на участниците, когато те

²⁵ https://ec.europa.eu/europeaid/sites/devco/files/evaluation-matters_en_0.pdf

²⁶ https://ec.europa.eu/europeaid/sites/devco/files/evaluation-matters_en_0.pdf



Проект ГРАЖДАНСКИ МОНИТОРИНГ ЗА ПО-КАЧЕСТВЕНИ СОЦИАЛНИ УСЛУГИ
номер BG05SFOP001-2.009-0004
Финансиран по Оперативна програма ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

предоставят личните си данни. Участниците в оценката не трябва да бъдат подлагани на външен натиск и участието им не трябва да ги поставя в неблагоприятна позиция по какъвто и да е начин.

- *Качество:* Оценките предоставят изводи на базата на надеждни и достоверни доказателства. За да се постигне това, ЕС прилага стандарти за качество на база на международни стандарти, които системно се преглеждат и променят, за да посрещнат нови нужди, включително развитие на добри практики в оценителската работа.
- *Полезност:* Оценките предоставят много важна информация и препоръки за подобряване на интервенциите на ЕС. За да се оптимизира ползата от оценките и резултатите, които те предоставят, трябва да имат релевантен фокус върху потребителите, произтичащ от тяхното включване в оценителския процес, започвайки от фазата на дизайн на оценката. Трябва да бъдат навременни, за да спомагат процеса на вземане на решения. Трябва да бъдат добре написани и представени, така че потребителите лесно да разберат и интегрират изводите във всекидневната си работа. Също така е необходимо знанието, придобито от оценката, да се превърне в политики и практика.

2. Основни принципи и подходи при осъществяване на граждански мониторинг на политики в областта на социалните услуги

Принципите за качество на социалните услуги са очертани в „Доброволната рамка за качество на социалните услуги“²⁷ и са на няколко нива – по отношение на предоставянето, връзката между доставчиците на услуги и потребителите, връзката между доставчиците, публичните власти и другите заинтересовани страни, както и човешки и физически капитал. По отношение на предоставянето на услуги принципите са следните:

²⁷ <https://ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=6140&langId=en>



Проект ГРАЖДАНСКИ МОНИТОРИНГ ЗА ПО-КАЧЕСТВЕНИ СОЦИАЛНИ УСЛУГИ
номер BG05SFOP001-2.009-0004
Финансиран по Оперативна програма ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

- *Наличност:* Следва да се осигури 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.
- *Достъпност:* Социалните услуги следва да бъдат леснодостъпни 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. На лицата с увреждания следва да бъде осигурен достъп до физическата среда, в която се предоставя на услугата, до подходящ транспорт от и до мястото на предоставяне на услугата, както и до информация и комуникация (включително информационни и комуникационни технологии).
- *Приемлива цена:* Социалните услуги следва да бъдат предоставяни на всички лица, които се нуждаят от тях (универсален достъп) – бесплатно или на цена, която отделните лица могат да си позволят.
- *Ориентираност към отделната личност:* Социалните услуги следва да отговарят навременно и по гъвкав начин на променящите се потребности на всяко отделно лице, с цел да се подобри качеството му на живот, както и да се осигурят равни възможности. При предоставянето на социалните услуги следва да се вземат предвид физическата, интелектуалната и социалната среда на потребителите, както и техните културни особености. Освен това те следва да бъдат ръководени от потребностите на потребителите и, когато е целесъобразно - на свързаните ползватели на предоставяните услуги.
- *Всеобхватност:* Социалните услуги следва да бъдат замислени и предоставени по всеобхватен начин, отразяващ многостранните потребности, способности и предпочитания на потребителите и, когато това е целесъобразно – на техните семейства и на лицата, полагащи грижи за тях, и целящ да подобри тяхното благосъстояние.
- *Непрекъснатост:* Социалните услуги следва да бъдат организирани така, че да се гарантира непрекъснато предоставяне на услугите през целия период на



Проект ГРАЖДАНСКИ МОНИТОРИНГ ЗА ПО-КАЧЕСТВЕНИ СОЦИАЛНИ УСЛУГИ
номер BG05SFOP001-2.009-0004
Финансиран по Оперативна програма ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

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.

- *Ориентираност към резултата:* Социалните услуги следва да бъдат съсредоточени предимно върху ползите за потребителите, като се вземат предвид, ползите и за техните семейства, непрофесионални болногледачи и общността. Предоставянето на услуги следва да бъде оптимизирано въз основа на периодични оценки, чрез които *inter alia* да се събира обратна информация от потребителите и заинтересованите лица.

По отношение на връзката между доставчиците на услуги и потребителите се открояват следните принципи:

- *Уважаване на правата на потребителите:* Доставчиците на услуги трябва да зачитат основните права и свободи, както и достойнството на потребителите.
- *Участие и овластяване:* Доставчиците на услуги трябва да насърчават активното участие на потребителите и техните семейства или доверени лица, както и на неформалните лица, които се грижат за тях, по отношение на решения, свързани с планиране, доставяне и оценка на услугите. Доставянето на услуги трябва да овластява потребителите да определят собствените си нужди и да цели да поддържа капацитета им, като същевременно запазват максимален контрол върху собствения си живот.

Постигането на овластяване и високо ниво на участие е свързано с процеса на планиране на социалните услуги. Планирането може и трябва да бъде осъществено посредством участие, което предполага процес на консултиране,, обратна връзка, идентифициране на потребности, участие във вземането на решение относно стратегическите цели и дейности за постигане и др. За да се демонстрират разликите между традиционното планиране и планирането с участие е представена следната таблица с основни принципи и подходи.



Проект ГРАЖДАНСКИ МОНИТОРИНГ ЗА ПО-КАЧЕСТВЕНИ СОЦИАЛНИ УСЛУГИ
номер BG05SFOP001-2.009-0004
Финансиран по Оперативна програма ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Таблица 1

Интерактивно планиране ²⁸	Стандартно планиране
Включва информация/обратна връзка, консултиране и договаряне	Ограничена информация/обратна връзка, може би частично консултиране
Взаимодействието се случва на ранен етап и продължава през целия процес на планиране с всички участници и заинтересовани страни	Ранно взаимодействие с прилагащите плана; засегнатите не са въввлечени до края на процеса
Допуска се, че отвореното участие води до по-добри решения	Допуска се, че добрата информация води до по-добри решения
Планиращият е ценен застъпник	Планиращият е ценностно неутрален експерт
Фокус на мобилизирането на подкрепа	Фокус на манипулирането на данните
План = какво се съгласяваме да направим	План = какво трябва да направим
Успехът се мери по постигането на съгласувани действия	Успехът се мери по постигането на целите на плана

Във връзка с участието на потребителите в процеса на планиране, мониторинг и оценка на публични политики е необходимо да се уточни, че то се реализира на различни нива. В литературата има различни подходи за идентифициране на нивата на участие, най разпространеният от които се нарича „стълба на участието“ и показва на какво ниво се осъществява. Най-често стълбата се представя със следните нива: манипулиране,

²⁸ <https://pages.uoregon.edu/rgp/PPPM613/class10theor.html>



Проект ГРАЖДАНСКИ МОНИТОРИНГ ЗА ПО-КАЧЕСТВЕНИ СОЦИАЛНИ УСЛУГИ
номер BG05SFOP001-2.009-0004
Финансиран по Оперативна програма ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

терапия, информиране, консултиране, формално участие, партньорство, делегиране, граждански контрол.²⁹

Подходът е наречен по този начин, защото представя различни нива на участие, първите от които манипулиране и терапия често се наричат псевдо участие и по същество представляват процес, при които участието не е проявено. Следващите нива се разглеждат като символно участие, при което има процес на обмен на информация и обратна връзка, но решенията не се повлияват от информирането, консултацията и формалното участие.

Реално участие има в случаите, когато е налице партньорство, делегиране на права и отговорности и съответно граждански контрол.

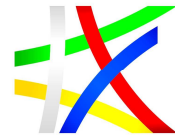
Нивата на участие се представят като стълба, защото описват стремежа за повишаването му и изкачване на високите стъпала от липса на участие до реален граждански контрол.

(Фигура 1)

Фигура 1 Стълба на участието



²⁹ https://acawiki.org/A_Ladder_of_Citizen_Participation



Проект ГРАЖДАНСКИ МОНИТОРИНГ ЗА ПО-КАЧЕСТВЕНИ СОЦИАЛНИ УСЛУГИ
номер BG05SFOP001-2.009-0004
Финансиран по Оперативна програма ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

В следващата таблица са представени основните нива на участие заедно с обяснение на тяхното съдържание.

Таблица 2

Нива на участие	Съдържание
Манипулация	<p>Хората са включени в консултативни съвети</p> <p>Целта на тези съвети е по-скоро "да ги обучават или да проектират подкрепата си"</p> <p>Тези комитети се използват за връзка с обществеността от страна на властта</p>
Терапия	<p>Случаи, при които държавните или местни програми, социални работници или граждани са ангажирани с хората, които нямат права</p> <p>При тези случаи е налице подкрепа за тях, но и отклонение на тяхната подкрепа за програмите</p>
Информиране	<p>При това ниво е налице информация за гражданите</p> <p>Не е налична обаче система за обратна връзка и възможност за обсъждане</p> <p>Много малка възможност за влияние върху програмите и плановете</p>
Консултиране	<p>Консултиране с гражданите относно тяхното мнение</p> <p>Консултирането се осъществява чрез проучванията, дискуссионни срещи в общността, публичните изслушвания</p>



Проект ГРАЖДАНСКИ МОНИТОРИНГ ЗА ПО-КАЧЕСТВЕНИ СОЦИАЛНИ УСЛУГИ
номер BG05SFOP001-2.009-0004
Финансиран по Оперативна програма ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

	<p>Тези форми, обаче могат да бъдат "фалшиви", когато не предлагат гаранция, че проблемите на гражданите ще бъдат взети под внимание.</p> <p>Показателите, използвани за отчитане на резултатите от срещите, като броя на посещенията, броя на проучванията и броенето на брошури, често не дават информация за реалните мнения, които се обменят по време на тези срещи.</p>
<p>Формално участие</p>	<p>Формално включване на членовете на общността в съвети и комисии, които имат изпълнителни правомощия.</p> <p>На това ниво гражданите започват да имат някаква степен на влияние</p> <p>В тези съвети и комисии носителите на власт имат правото да преценят законността или осъществимостта на съветите от представителите на общността.</p>
<p>Партньорство</p>	<p>Властта е поделена чрез договаряне между гражданите и имащите власт</p> <p>Ефективността на партньорството е толкова по-голяма колкото е по-налична организация в общността, към която лидерите на мнение принадлежат</p> <p>Освен това ефективността на партньорството е свързана с възможността на общностите да плащат на лидерите за тяхното време и когато имат ресурси да наемат персонал</p>



Проект ГРАЖДАНСКИ МОНИТОРИНГ ЗА ПО-КАЧЕСТВЕНИ СОЦИАЛНИ УСЛУГИ
номер BG05SFOP001-2.009-0004
Финансиран по Оперативна програма ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Делегиране на власт	Гражданите получават преобладаващи права за вземане на решения по отделна програма или план Програмите са отговорни пред гражданите
Граждански контрол	Участниците или жителите могат да управляват програма в пълна степен, включително политическите и управленските и аспекти Участниците могат да договарят условията за ползване и прилагане

В редица анализи³⁰, посветени на темата за участието на гражданите в процесите на анализ на потребности, мониторинг и оценка на публични политики, включително такива в социалната сфера се посочва, че държавите не могат да насочват дейности към населението без да разчитат на коопериране, още повече, че пазарът и икономическите и социални условия се променят непрекъснато в наши дни.

Част от тези промени са свързани с климатичните промени, общественото здраве, международният тероризъм и бежанската вълна, както и анти социалното поведение. Хората навлизат в период, когато напредъкът е възможен само чрез участието на индивидите, общностите и обществените услуги в решенията за развитието. За да се случи това, участието на обществеността трябва да бъде в основата на вземането на решения за услугите.

Общественото участие е не само важно за организациите в обществения, частния и неправителствения сектор, но в същото време има потенциал да промени начина по които индивидите и общностите си взаимодействат. Участието при вземане на решения относно бъдещи политики могат да имат и трансформиращ ефект за това как хората мислят за себе си и ролята си в обществото. Хората винаги има какво да кажат. Техните

³⁰ <http://www.aalep.eu/basic-principles-public-participation-practice>



Проект ГРАЖДАНСКИ МОНИТОРИНГ ЗА ПО-КАЧЕСТВЕНИ СОЦИАЛНИ УСЛУГИ
номер BG05SFOP001-2.009-0004
Финансиран по Оперативна програма ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

идеи не винаги са добри и правилни, но те са различни и дават различна перспектива за развитието на нови идеи.

Няколко са основните принципи, които са водещи при разработването на насоки за публични консултации и участие в планирането и мониторингът на услугите.

На първо място е необходимо механизмите да се адаптират към контекста. Това предполага, че е необходимо да се подходи с разбиране и оценяване на социалните институции, ценности и култура на общностите в района на планиране; и зачитане на историческия, културния, екологичния, политическия и социалния произход на общностите, които са засегнати от него.

На следващо място механизмите трябва да бъдат информативни и проактивни. Това предполага, разбиране, че хората имат права да бъдат информирани максимално рано и по подходящ начин за предложения, които ще засегнат техния живот. Повишаването на интереса към участие се случва чрез разпространение на ясна и разбираема информация която ще засегне и ще бъде интересна за хората.

Механизмите трябва да бъдат адаптивни и комуникативни. Това предполага разбиране, че публиките са разнородни като демография, знания, власт, ценности и интереси. Трябва да се прилагат правила за ефективна комуникация между хората с внимание към индивидите и групите.

На следващо място е необходимо участието да бъде включващо и справедливо. Това предполага гарантиране, че всички интереси включително тези на непредставените или на слабо представените са взети под внимание по отношение на разпределяне на въздействията, компенсациите и ползите. Участието или защитата на интересите на слабо представените групи в това число жените, децата, възрастните хора, бедните трябва да бъде окуражавано. Справедливостта и равенството между сегашната и бъдеща генерация като перспектива за устойчивост трябва да бъде промотирана.

Възпитателният принцип предполага принос към взаимно разбиране на всички заинтересовани страни с уважение към техните ценности, интереси, права и задължения.



Проект ГРАЖДАНСКИ МОНИТОРИНГ ЗА ПО-КАЧЕСТВЕНИ СОЦИАЛНИ УСЛУГИ
номер BG05SFOP001-2.009-0004
Финансиран по Оперативна програма ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Механизмите за участие трябва да осигуряват кооперативност. Промотиране на сътрудничеството, сближаване и консенсус, а не конфронтация. Следва да се търси ангажиране на противоречиви гледни точки и ценности, както и да се постигне общо приемане на предложението за решение, което насърчава и подкрепя устойчивото развитие.

Не на последно място, предложенията трябва да се подобряват и променят, като се вземат предвид резултатите от процеса на участие на обществеността; включително докладване и обратна връзка със заинтересованите страни относно резултатите от процеса, особено как техния принос е допринесъл за вземането на решения.

На оперативното ниво това предполага прилагане на следните принципи:

- **Ранно и непрекъснато инициране**

Общността трябва да бъде включена на ранен етап (преди основните решения да се вземат) и регулярно в процеса на планиране. Това създава доверие между участниците, предоставя повече време за публични консултации, подобрява общностните анализи, подобрява скрининга и обхвата на процеса, повишава възможностите да се променят предложенията във връзка със събраните коментари и мнения по време на процеса на публични консултации, намалява риска от спекулиране и подобрява публичния образ на защитниците на идеята.

- **Добро планиране и фокусиране върху дискуссионни теми**

Всички заинтересовани страни трябва да знаят целите, правилата, организацията, процедурите и очакваните резултати от участието в предприетите публични консултации. Това ще повиши качеството на процеса, в които са въввлечени. Тъй като консенсусът не винаги е възможен, общественото участие трябва да подчертава разбирането и респекта към ценностите и интересите на участниците и да се фокусира върху теми, които да се договарят и да са релевантни на взетите решения.

- **Подкрепа за участниците**

Публиките трябва да бъдат подкрепяни в тяхното желание да участват чрез адекватно разпространение на информация по предложенията и по процеса на участие, както и



Проект ГРАЖДАНСКИ МОНИТОРИНГ ЗА ПО-КАЧЕСТВЕНИ СОЦИАЛНИ УСЛУГИ
номер BG05SFOP001-2.009-0004
Финансиран по Оперативна програма ДОВОРО УПРАВЛЕНИЕ

достъп до финансова подкрепа. Развитие на капацитет, фасилитиране и подкрепа трябва да бъдат предоставени на групите, които нямат капацитет за участие и в регионите, където няма културно обусловено участие или където местната култура забранява публичното участие.

- **Изравняване и оптимизиране**

Програмите за публично участие трябва да се осъществяват по най-подходящ начин и на подходящо ниво на вземане на решение (на ниво политика, план, програма или проект) за предложение. Общността трябва да бъде канена за участие регулярно, с отчитане на местните особености при определяне на правилното време за участие. Тъй като публичните консултации изискват ресурси (човешки, финансови, времеви) за всички заинтересовани страни, те трябва да бъдат оптимизирани като време и място, за да осигурят желаното участие.

- **Отворен и прозрачен процес**

Хората, които са засегнати от предложението и имат интерес от участие, независимо от техния произход, пол и обществено положение, трябва да имат достъп до релевантна информация. Тази информация трябва да бъде достъпна от лицата отговорни за оценка на предложенията (изисквания, доклади, резюмета). Заинтересованите трябва да могат да участват в релевантни срещи и изслушвания свързани с процеса. Трябва да се осигури информация и фасилитиране за това участие.

- **Ориентиран към контекста**

Тъй като много общности имат собствени формални и неформални правила за публичен достъп до ресурси, разрешаване на конфликти и управление, публичните консултации трябва да бъдат адаптирани към социалната организация на засегнатите общности, включително културни, социални, икономически и политически особености. Това ще покаже респект и уважение към засегнатите общности и ще повиши увереността в резултатите.

- **Достоверен и строг**

Публичните консултации трябва да спазват етиката, професионалното поведение и морални задължения. Фасилитирането на публичното участие от неутрален фасилитатор



Проект ГРАЖДАНСКИ МОНИТОРИНГ ЗА ПО-КАЧЕСТВЕНИ СОЦИАЛНИ УСЛУГИ
номер BG05SFOP001-2.009-0004
Финансиран по Оперативна програма ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

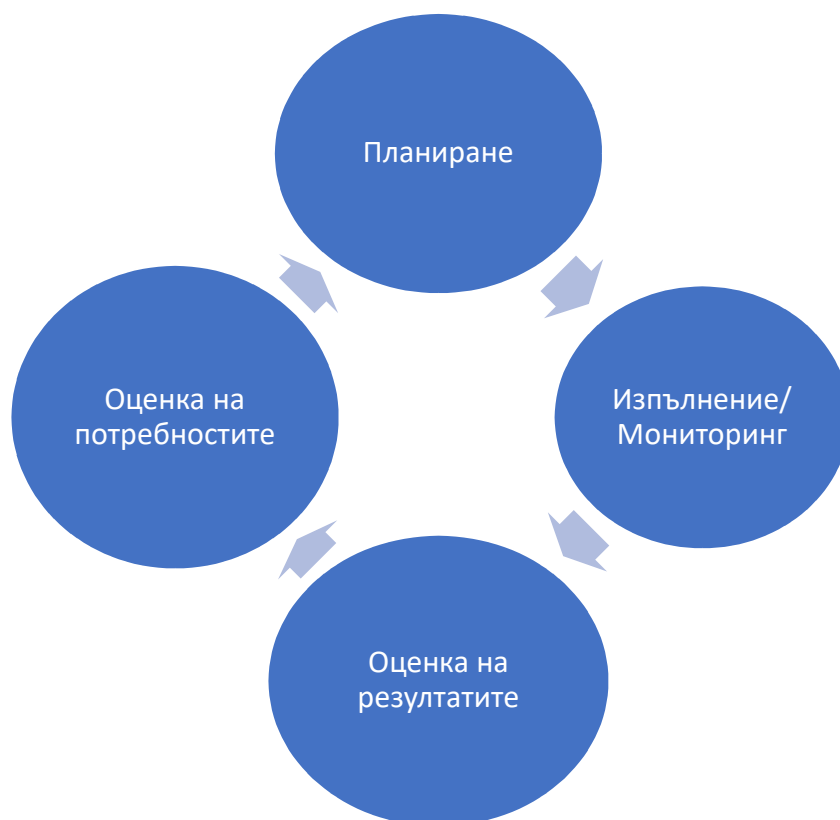
в неговия формален или традиционен смисъл подобрява безпристрастността на процеса, както и справедливостта и правото на информация. Той също така повишава доверието на обществеността към изразяване на мненията, както и намалява напрежението, риска от конфликти между участниците и възможностите за корупция. В официален контекст се насърчава приемането на етичен кодекс.

3. Основни цели, задачи и целеви групи на методологията

3.1. Същност и задачи на оценката в областта на социалните услуги

Социалната оценка е процес, при който се събира и анализира информация, за да се прецени дали са постигнати планираните резултати и цел и да се идентифицират потребностите. Тя е част от целия цикъл на планиране (Фигура 2), при който всяко целеполагане и избор на стратегии за въздействие се основава на преценка на нуждите.

Фигура 2



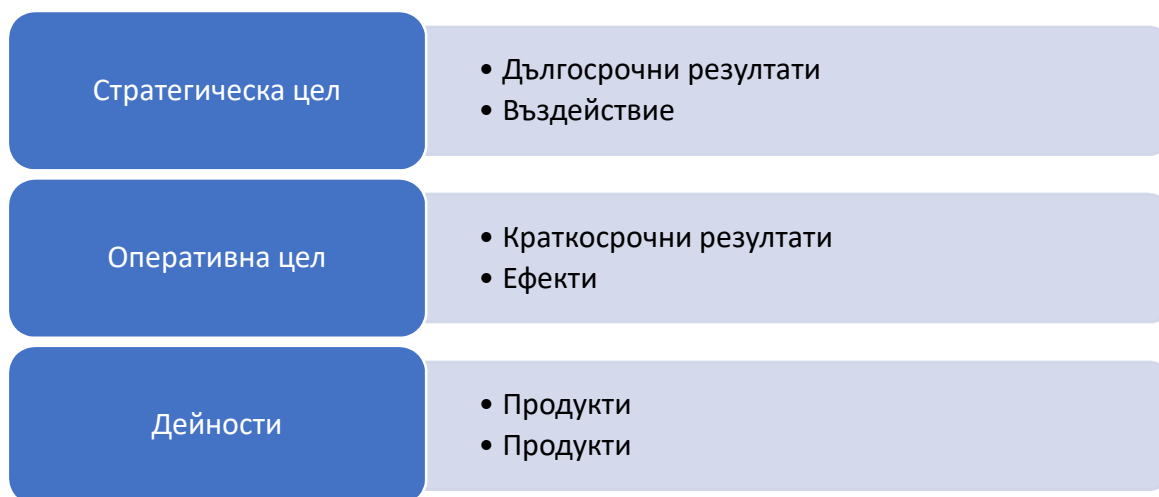


Проект ГРАЖДАНСКИ МОНИТОРИНГ ЗА ПО-КАЧЕСТВЕНИ СОЦИАЛНИ УСЛУГИ
номер BG05SFOP001-2.009-0004
Финансиран по Оперативна програма ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

В процеса на планиране от съществено значение и правилното формулиране на целите и приоритетите, дейностите и очакваните резултати на различни нива. (Фигура 3)

Често срещани проблеми при планирането са свързани с идентифициране на дейности и резултати само на ниво конкретни продукти, а не на ниво промени и ефекти от постигането на целите.

Фигура 3



Планирането на социалните услуги изисква анализ на потребностите и участие на различни групи от населението и заинтересовани страни, за да се постигне системност и съответствие както на идентифицираните нужди, така и на политиките и социално-икономическото развитие (Фигура 4)



Проект ГРАЖДАНСКИ МОНИТОРИНГ ЗА ПО-КАЧЕСТВЕНИ СОЦИАЛНИ УСЛУГИ
номер BG05SFOP001-2.009-0004
Финансиран по Оперативна програма ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Фигура 4



Доброто планиране на всички социални услуги изисква и предполага анализ на потребностите. Това е особено важно от гледна точка на тяхната полезност и желанието на клиентите да ги ползват доброволно. Никой няма полза от услуги/продукти, които не са желани или необходими. Когато има нужди на клиентите, които остават незадоволени, те намират своето задоволяване по начини, които не са ефективни и които могат да попречат на изготвени стратегии. В този смисъл изследването на социалната ситуация на целевата група е първата стъпка в процеса на планиране на услуги и политика.

За да може една услуга да отговори на потребностите на своите клиенти и да бъде привлекателна и полезна за тях, трябва да познава техните потребности. За да бъдат разбрани тези потребности, е необходимо да бъдат изследвани, да бъде събрана и анализирана липсващата нужна информация с цел правилно и целенасочено планиране в посока ефективност.



Оценката на ефективността в най-общия смисъл показва отношението на постигнатия резултат спрямо поставената цел и идентифициране на проблемни области за бъдеща интервенция и промяна. Тя е свързана с това дали конкретните действия са целесъобразни, независимо дали става въпрос за политика, клиент, стратегия, проект. Чрез нея се дава отговор на въпроса, дали се вършат "правилните" неща. Тя не отчита разходите (енергия, труд, финансови средства), а само постигането на целта. Колкото степента на постигане на една цел е по-висока, толкова по-ефективни са действията и мероприятията.

3.2. Мониторинг и оценка на публични политики

Мониторингът е процес на системно и непрекъснато събиране, анализ и използване на информация за управленски контрол и вземане на решения. Събирането и анализирането на информация подпомага разбирането дали ситуацията се е променила, необходима ли е промяна по отношение използването на ресурсите, изисква ли се алтернативно решение.

Оценката се определя като: преценка на публичните политики въз основа на техните резултати, въздействието им и потребностите, които са предназначени да удовлетворят.

Оценката е дейност, с която се прави опит да се прецени систематично и обективно напредъка по пътя към даден краен резултат и неговото постигане. На практика чрез нея могат да се покажат последиците от миналите и настоящите инициативи, да се разясни изборът на политики, да се информират компетентните органи за разходите и ползите, свързани с различните варианти, както и да се зададе нова рамка за дебатите по наболели проблеми.

Основната цел на оценката е да спомага за разработката и високото качество на услугите, като по този начин създава възможности за определяне на приоритетите, за подпомагане на ефикасното разпределение на ресурсите и за отчитане на резултатите.

3.3. Цели и задачи на гражданския мониторинг



Проект ГРАЖДАНСКИ МОНИТОРИНГ ЗА ПО-КАЧЕСТВЕНИ СОЦИАЛНИ УСЛУГИ
номер BG05SFOP001-2.009-0004
Финансиран по Оперативна програма ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Основна цел на проекта е осъществяване на оценка на формулирането и изпълнението на стратегии за развитието на социалните услуги, без да бъдат дублирани функциите на държавата, а именно Инспектората на Агенцията за социално подпомагане, Държавната агенция за закрила на детето и др.

Системата ще бъде оценена през различен граждански поглед, поставящ във фокус мнението на потребителите, нивото на адекватност към техните нужди и промяна в качеството им на живот. По тази причина е необходимо да бъде разработена различна от съществуващите методология за мониторинг и оценка, с цел измерване на качество и ефективност.

Гражданският контрол може да бъде обективизиран чрез адаптирането на критерии, които са използвани в сходни сфери или в други европейски държави, което ще даде и база за сравнение на резултатите и очертаната картина.

Имайки предвид формулирането на социалната политика главно на национално ниво в страната, критериите могат да бъдат универсални за всички общини. Фокусът на методиката е приносът на местната и регионалната власт към качеството и ефективността на социалната услуга, условията, които се създават за усвояване на националните инструменти и подпомагане на други заинтересовани страни, в това число граждански организации в усилията им за развитието на социалните услуги и подобряване на качеството на живот на хората.

Цел на мониторинга е да предостави ясна информация за резултатите от заложените цели, постигнатото изпълнение на целите според заложените индикатори, както и обща представа за нивото на удовлетвореност на потребителите и качеството на услугата.

Необходимо е да са постави основата на план за бъдещето развитие на услугата – до колко е необходимо реструктуриране или запазване на същия модел на услуга. Във връзка с предоставената информация за резултатите, също така би следвало да се набележат корективни мерки за подобряването им и визия за справяне с предизвикателствата, както и подобряване на качеството.



Проект ГРАЖДАНСКИ МОНИТОРИНГ ЗА ПО-КАЧЕСТВЕНИ СОЦИАЛНИ УСЛУГИ
номер BG05SFOP001-2.009-0004
Финансиран по Оперативна програма ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Освен това прилагането на методологията ще даде информация доколко самото стратегическо планиране е било адекватно и заложеното в него съответства на нуждите, които освен това може да са се променили и с времето.

Методологията ще предостави възможност за един различен, граждански поглед върху системата, оценявайки я през мнението преди всичко на нейните потребители, т.е. доколко съществуващите стратегически документи на регионално и местно ниво не само се изпълняват, но са адекватни на нуждите и ги удовлетворяват, постигат повишаване на качеството на живот на хората, за които са планирани и реализирани, което е и смисъла на социалната работа изобщо.

3.4. Процес на разработване на методиката: консултация със заинтересовани страни

Разработването на методологията беше осъществено като консултативен процес със заинтересовани страни от област Видин, представители на местната власт, НПО организации, доставчици на услуги за рискови групи, НПО представители на различни групи в риск, представители на държавната власт на местно ниво и др.

Условно могат да бъдат разграничени следните етапи на разработване с основните цели и осъществени дейности, представени в Таблицата по долу.

Таблица 3

Етап от проведените консултации	Цел	Съдържание	Резултат
Представяне на проекта, неговите цели и основни дейности	Повишаване на информираността и възможностите за участие в	Беше представен проекта като цели, резултати, дейности, период на протичане и екип за реализиране.	Постигната познатост на проекта и ангажираност



Проект ГРАЖДАНСКИ МОНИТОРИНГ ЗА ПО-КАЧЕСТВЕНИ СОЦИАЛНИ УСЛУГИ
номер BG05SFOP001-2.009-0004
Финансиран по Оперативна програма ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

	консултативен процес	Бяха обсъдени основните предизвикателства и причини, довели до идеята.	
Обсъждане на ключови теми от процеса на анализ на потребности, планиране и мониторинг:	Повишаване на възможностите за участие на заинтересованите страни в процеса на разработване и прилагане на методология	Участниците имаха възможност да работят по групи и потърсят съвместно отговор на следните въпроси: Какво да се мониторира и оценява при предоставянето на социалните услуги? Каква информация трябва да ни даде мониторингът и оценката? Как да обективираме процеса на събиране на информация? Какви са основните предизвикателства в процеса на стратегическо планиране на социалните услуги? Кого да включим в процеса на мониторинг и оценка?	Обсъдени и договорени предложения по всички поставени въпроси. Предоставената информация беше използвана в процеса на разработване на методологията.
Обсъждане на методологията за граждански мониторинг	Постигане на общо съгласие по предложеният методологически подход,	На участниците беше предоставена възможност да се запознаят с текста на методологията, да направят предложения и да коригират.	Договорена и приета методология.



Проект ГРАЖДАНСКИ МОНИТОРИНГ ЗА ПО-КАЧЕСТВЕНИ СОЦИАЛНИ УСЛУГИ
номер BG05SFOP001-2.009-0004
Финансиран по Оперативна програма ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

	теми и инструменти		
--	-----------------------	--	--

3.5. Матрица с индикатори за осъществяване на мониторинг и оценка

Събирането на информация относно степента, в която планирането на социални услуги и интервенции отговаря на нуждите на потребителите на тези услуги, дали и доколко те постигат планираните резултати на ниво клиенти, услуга и местна система ще се осъществи по предварително зададени индикатори.

С оглед улесняване на този процес, както и разработване на индикатори за мониторинг и оценка от една страна на качеството на предлаганите социални услуги, а от друга на участието на потребителите в процеса на планиране и преценка са използвани няколко основни подхода.

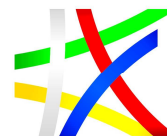
На първо място е използвана Европейската рамка за качество на социалните услуги.

Според нея, основните области на качеството на услугите са както следва:

- Организация по предоставяне на услугата
- Процес на предоставяне
- Ползи/промени/резултати от предоставянето на услугата

Цялостната матрица дава възможност да се види връзката между областите на оценка и източниците на информация както на ниво мониторинг така и на ниво конкретни промени за клиентите или ниво оценка. Основните принципи са свързани с организацията, планирането и с процеса на предоставяне на социалните услуги, а именно добро управление, партньорство, спазване правата на потребителите, участие, овластяване, достъп и др. (Таблица 4)

Предложената матрица е отправна точка за изработване на система от индикатори с фокус гражданско участие в процеса на планиране и изпълнение на политики.



Проект ГРАЖДАНСКИ МОНИТОРИНГ ЗА ПО-КАЧЕСТВЕНИ СОЦИАЛНИ УСЛУГИ
номер BG05SFOP001-2.009-0004
Финансиран по Оперативна програма ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Таблица 4

Дългосрочни стратегически цели/краткосрочни цели				Индикатори за оценка на ниво въздействие и дългосрочни промени
Увеличен дял на хората в риск, чиито права са гарантирани (живеят в общността или семейна среда, справят се самостоятелно с проблемите си, здравните им, образователни и професионални потребности са адресирани)				
Аспект	Област	Принцип	Индикатори за мониторинг на осъществяване на дейности	Индикатори за оценка на ниво промени и непосредствени ползи за клиента
Организа ция по предостав яне на услугите	Изисквания към доставчици те и организа ции	Добро управление -мениджмънт -отчетност и прозрачност -планиране -обратна връзка -система за повишаване на качеството	Наличие на оперативни планове за развитие на услугите базирани на оценка на потребностите Достъпност на услугите Участие на потребителите в процеса на	Подобрен процес на оперативно планиране на ниво област, община, доставчик цели, дейности, резултати, мониторинг и оценка Повишен достъп до услугите за



Проект ГРАЖДАНСКИ МОНИТОРИНГ ЗА ПО-КАЧЕСТВЕНИ СОЦИАЛНИ УСЛУГИ
номер BG05SFOP001-2.009-0004
Финансиран по Оперативна програма ДОВОРО УПРАВЛЕНИЕ

			<p>планиране и оценка на услугите</p> <p>Наличие на система за мониторинг и оценка на качеството на услугите</p> <p>Наличие на система за подбор на специалисти за услугите и система за кариерно развитие на професионалистите в услугите</p> <p>Наличие на система за обратна връзка от потребителите и професионалистите в услугите</p>	<p>всички потребители</p> <p>Повишено ниво на удовлетвореност от работата на специалистите</p> <p>Повишено ниво на удовлетвореност на потребителите</p> <p>Повишено ниво на участие на потребителите в процеса на оценка и планиране</p>
		<p>Партньорство</p> <p>-взаимодействие с другите социални услуги</p>	<p>Наличие на система за управление на случай</p> <p>Наличие на правила и</p>	<p>Увеличен дял на случаите, подкрепени съвместно от различни</p>



Проект ГРАЖДАНСКИ МОНИТОРИНГ ЗА ПО-КАЧЕСТВЕНИ СОЦИАЛНИ УСЛУГИ
номер BG05SFOP001-2.009-0004
Финансиран по Оперативна програма ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

		-между институционално взаимодействие -сътрудничество	процедури за съвместна работа и координираност между участниците	услуги/доставчици и.
		Компетентност на професионалистите -компетентност – знания и умения -система за повишаване на компетентността и подкрепа -етика на работата с клиенти	Наличие на специалисти с подходящо образование, брой специалисти по услуги Периодичен анализ на обучителни нужди Наличие на допълнително обучение и супервизия на специалистите, свързано със спецификата на услугата.	Повишена компетентност на специалистите. Увеличен дял на специалистите, които са получили допълнително обучение и супервизия.
Процес на предостав	Оценка на нуждите на клиента и	Спазване на правата на клиентите	Наличие на модел на водене на	Степен в която всички клиенти имат достъп до



Проект ГРАЖДАНСКИ МОНИТОРИНГ ЗА ПО-КАЧЕСТВЕНИ СОЦИАЛНИ УСЛУГИ
номер BG05SFOP001-2.009-0004
Финансиран по Оперативна програма ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

яне на услугата	планиране без дискриминация	-достъп до подкрепящо лице	случай във всички услуги	индивидуална подкрепа /ключов специалист,
		-система за жалби	Право на клиента на избор на услуга и водещ специалист	възможност за избор, информирание, жалби и реакция/.
		-осъществяване на оценка без дискриминация	Потребителите са информирани за правата си по подходящ начин	Потребителите са включени в процес на вземане на решение, те
		-свободен избор и индивидуален подход	Потребителите са активно включени в процеса на оценка на потребностите и планиране	влияят и инициират решения по въпроси, свързани с услугите, които
		Участие на клиентите	Наличие на възможности за жалби и система за отговор и отразяване, брой жалби и реакция на жалбите	получават, отразени в плановете и оценките /кой специалист, какви цели, какви
		-децата са активно включени в процеса на оценка	Наличие на съвет на потребителите и ниво на участие – от информирание, консултиране,	дейности, време и пр./
		-родителите са активно включени в процеса на оценка		
		-овластяване на клиентите		



Проект ГРАЖДАНСКИ МОНИТОРИНГ ЗА ПО-КАЧЕСТВЕНИ СОЦИАЛНИ УСЛУГИ
номер BG05SFOP001-2.009-0004
Финансиран по Оперативна програма ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

			съветване към вземане на решения.	
Изисквания към качеството на процеса на предоставяне на услугите	Ориентирана към клиента -услугата е съобразена с индивидуална оценка на нуждите -услугата е планирана индивидуално – цели, дейности и периодичност на планирането	Брой и многообразие на предоставени услуги, съобразени с анализирани потребности: консултативни и резидентни Предоставените услуги са отразени и свързани с целите на индивидуалния план на ниво услуга и на ниво потребители Предоставените услуги се оценяват като постигнат резултат периодично, период на преглед	Индивидуалните планове и предоставените услуги са резултат от специфична индивидуална оценка и са насочени към активиране на ресурсите и подкрепа на силните страни на потребителите	



Проект ГРАЖДАНСКИ МОНИТОРИНГ ЗА ПО-КАЧЕСТВЕНИ СОЦИАЛНИ УСЛУГИ
номер BG05SFOP001-2.009-0004
Финансиран по Оперативна програма ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

		<p>Цялостност</p> <p>-холистичен подход</p> <p>-ориентирана към повишаване качеството на живот</p>	<p>Целенасоченост на индивидуалните планове</p> <p>Идентифицирани силни страни и използване на ресурсите на всеки потребител</p>	<p>Услугата има като краен резултат промяна на ситуацията на клиента и подобряване на качеството му на живот /живее в устойчива среда, посещава училище, стабилно здраве и пр/.</p>
<p>Ползи и резултати от предостав яне на услугата</p>	<p>Ориентаци я към резултатит е</p>	<p>Промените/ползи за клиентите</p> <p>-оценка на качеството на услугите</p> <p>-събиране на данни относно качеството на услугите</p> <p>-информирание за ползите/промен ите – клиент, услуга, общност</p>	<p>Анализ на промените на ниво потребители и на ниво услуга</p> <p>Събира се информация относно приключването на случаите и причините за това, проследяване</p> <p>Събира се информация за всички потребители не</p>	<p>Клиентът постепенно излиза от системата на услуги, намалява ползването на услуги или не ползва услуги, устойчивост на промяната.</p>



Проект ГРАЖДАНСКИ МОНИТОРИНГ ЗА ПО-КАЧЕСТВЕНИ СОЦИАЛНИ УСЛУГИ
номер BG05SFOP001-2.009-0004
Финансиран по Оперативна програма ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

			само като брой и статус, но и като промени	
			Клиентите са информирани относно резултатите/промените	
			Услугата/персонал и мениджмънт/ е информирана и следи за промените	
			Общността е информирана за промените.	

На второ място са използвани основни принципи на гражданско участие заедно с индикатори за мониторинг и оценка на прилагането им. (Таблица 5)

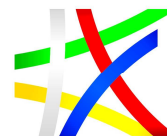
Таблица 5

Принципи за успешно включване на гражданите	Съдържание	Индикатори
Участие	Широко участие на всички граждани на всяко ниво и етап от разработването, осъществяването и контрола на публичните политики.	Гражданите участват в: Планиране на социални политики



Проект ГРАЖДАНСКИ МОНИТОРИНГ ЗА ПО-КАЧЕСТВЕНИ СОЦИАЛНИ УСЛУГИ
номер BG05SFOP001-2.009-0004
Финансиран по Оперативна програма ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

		Мониторинг на осъществяване на социални политики
Прозрачност и проследимост	Прозрачен и проследим процес на участието на обществеността.	Налична информация относно участието – кога, как и с какви резултати
Съвместна отговорност	Всички участници поемат отговорност за направените планове относно предоставяне на различни услуги и подкрепа	Налична информация относно формите на участие и взетите решения
Гъвкавост	Участието предполага гъвкави форми и информираност за тях	Видове форми за участие Наличие на информация относно формите за участие
Баланс и равни възможности	Всички участници, независимо дали представляват влиятелна или уязвима група имат възможност да изкажат мнението си и да въздействат върху решенията	Наличие на участници от различни групи в консултативен процес
Взаимно уважение	Консултациите с гражданското общество включват различни цели	Мнението на представителите на



Проект ГРАЖДАНСКИ МОНИТОРИНГ ЗА ПО-КАЧЕСТВЕНИ СОЦИАЛНИ УСЛУГИ
номер BG05SFOP001-2.009-0004
Финансиран по Оперативна програма ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

	<p>групи, с различни и дори противоположни интереси. Независимо от ролите и позициите си, участниците в процеса се отнасят един към друг с уважение. Това подобрява доброто сътрудничество и е предпоставка за постигане на взаимно приемливи компромиси</p>	<p>различните групи е взето под внимание</p>
Справедливост	<p>Предложенията на всички участници се вземат насериозно, като задълбочено и трезво се разглеждат аргументите и контрааргументите за тяхното приемане</p>	<p>Предложенията на всички участници се отразяват и обсъждат</p>
Ясно представяне на информация	<p>В процеса на консултации информацията се представя по ясен и разбираем начин.</p>	<p>Информацията за всички теми, които се консултират е представена ясно и разбираемо</p>
Крайни срокове	<p>Общественото участие се извършва на възможно най-ранен етап. Преди вземането на решения е подсигурено достатъчно време за информиране,</p>	<p>Общественото обсъждане се е осъществило на ранен етап Всички са имали достатъчно време да се запознаят с предложените</p>



Проект ГРАЖДАНСКИ МОНИТОРИНГ ЗА ПО-КАЧЕСТВЕНИ СОЦИАЛНИ УСЛУГИ
номер BG05SFOP001-2.009-0004
Финансиран по Оперативна програма ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

	<p>консултиране или сътрудничество.</p> <p>Участниците имат еднакво време за предоставяне на становища и са предварително уведомени за всички крайни срокове.</p>	<p>теми и да предоставят становища</p>
Организация	<p>Преди консултациите се определят отговорните за процеса представители на изпълнителната власт.</p> <p>Това осигурява на участниците необходимата яснота и допринася за ефективната и ползотворна работа.</p>	<p>Налице е организация за предоставяне на информация и становища</p>
Решения и обратна връзка	<p>Вземащите решения вземат предвид предложенията на гражданското общество.</p> <p>Всеки участник получава обратна връзка в точно определен срок.</p>	<p>Направените предложения се вземат под внимание и отразяват</p>
Законност	<p>Участието на обществеността се осъществява в рамките на съществуващите законови изисквания.</p>	<p>Участието е с ясно планирани форми според законовите изисквания.</p>

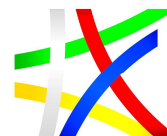


Проект ГРАЖДАНСКИ МОНИТОРИНГ ЗА ПО-КАЧЕСТВЕНИ СОЦИАЛНИ УСЛУГИ
номер BG05SFOP001-2.009-0004
Финансиран по Оперативна програма ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Анализът на основните области за предоставяне на качествени и ефективни социални услуги и основните принципи на участието са използвани, за да се обобщят основни области и индикатори за проучване на резултатите от заложените цели, постигнатото изпълнение на целите, както и обща представа за нивото на удовлетвореност на потребителите и качеството на услугата, представени в Таблица 6

Таблица 6

Основни области	Индикатори	Измерител
Съответствие		
Анализ на потребностите и планиране на услугите съобразно тези потребности	Наличие на анализ на потребностите от социални услуги, според ясни количествени и качествени индикатори	Да/Не
Участие на потребителите в стратегическото планиране	Ниво на участие на потребителите в планирането	Манипулиране/Ин формиране/Консул тирание/Съветване/ Вземане на решение
Участие на потребителите в процеса на мониторинг и оценка	Ниво на участие на потребителите в мониторинга и оценка	Манипулиране/Ин формиране/Консул тирание/Съветване/ Вземане на решение
	Наличие на гъвкави форми за участие и организация	Да/Не



Проект ГРАЖДАНСКИ МОНИТОРИНГ ЗА ПО-КАЧЕСТВЕНИ СОЦИАЛНИ УСЛУГИ
номер BG05SFOP001-2.009-0004
Финансиран по Оперативна програма ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Участие на потребителите в планирането и избора на услуга	Информиране на потребителите относно формите на участие и резултатите от него	Да/Не
	Участие на различни групи (по възраст, пол, социално положение, специфични потребности) от населението в консултативен процеса	Да/Не
	Ниво на съобразяване на планирането с идентифицираните потребности и направени предложения	Ниско/средно/високо
Ефективност		
Ниво на участие на потребителите в процеса на предоставяне на услугите	Потребителите са включени в процес на вземане на решение, те влияят и иницират решения по въпроси, свързани с услугите, които получават	Да/Не
Ниво на постигане на целите на стратегиите и услугите	Ниво на постигане на резултати: услугата има като краен резултат промяна на ситуацията на клиента и подобряване на качеството му на живот.	Да/Не
Удовлетвореност на потребителите от качеството на услугите	Ниво на удовлетвореност на потребителите	Високо/средно /ниско
Полезност		



Проект ГРАЖДАНСКИ МОНИТОРИНГ ЗА ПО-КАЧЕСТВЕНИ СОЦИАЛНИ УСЛУГИ
номер BG05SFOP001-2.009-0004
Финансиран по Оперативна програма ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Достъп до услуги от различен вид	Степен на достъп до услугите за всички потребители	Високо/средно /ниско
Индивидуална подкрепа	Степен в която всички клиенти имат достъп до индивидуална подкрепа /ключов специалист, възможност за избор, информиране, жалби и реакция/	Високо/средно /ниско
Подкрепа на силните страни	Индивидуалните планове и предоставените услуги са резултат от специфична индивидуална оценка и са насочени към активиране на ресурсите и подкрепа на силните страни на потребителите	Високо/средно /ниско
Резултати и устойчивост	Клиентът постепенно излиза от системата на услуги, намалява ползването на услуги или не ползва услуги, устойчивост на промяната	Да/Не

4. Основни методи за събиране и анализ на информация

Основните методи за събиране и анализ на информация, които са планирани позволяват получаване на информация чрез качествени и количествени методи от различни групи заинтересовани страни, включително и основно потребители на услуги. Те са:



Проект ГРАЖДАНСКИ МОНИТОРИНГ ЗА ПО-КАЧЕСТВЕНИ СОЦИАЛНИ УСЛУГИ
номер BG05SFOP001-2.009-0004
Финансиран по Оперативна програма ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

- *Кабинетно проучване* на публично достъпни документи и публикации, официални запитвания, добри практики в оценка на социалните услуги на национално и европейско ниво
- *Качествени методи: структурирани интервюта и фокус групи* със заинтересовани страни ползватели на социални услуги, вкл. деца и семейства, както и деца и лица с увреждания; ръководители на услуги, предоставяни от община и НПО, представители на местна власт и други. Тези методи ще предоставят възможност да се събере информация относно нагласите, мотивацията и удовлетвореността от участието и предоставяните услуги. Предварително ще бъдат разработени ръководства за интервюта и фокус групи с различните респонденти.
- *Количествено анкетно проучване* лице в лице с потребители на услуги за деца и потребители на услуги за пълнолетни и количествено онлайн проучване със семейства с деца, които не ползват услуги в областта. Тези проучвания ще предоставят възможност да се получи информация за основните потребности и степента, в която услугите ги посрещат. Предварително ще бъдат разработени количествени въпросници с различните видове респонденти.

Очаква се на ниво на ниво община да бъдат осъществени интервюта и групи с около 20 участника. За всички 11 общини това означава събиране на информация от мин. 200 участника от различни групи и заинтересовани страни.

Конкретните извадки за анкетните проучвания и качествените интервюта и фокус групи са базирани на броя услуги и потребители.

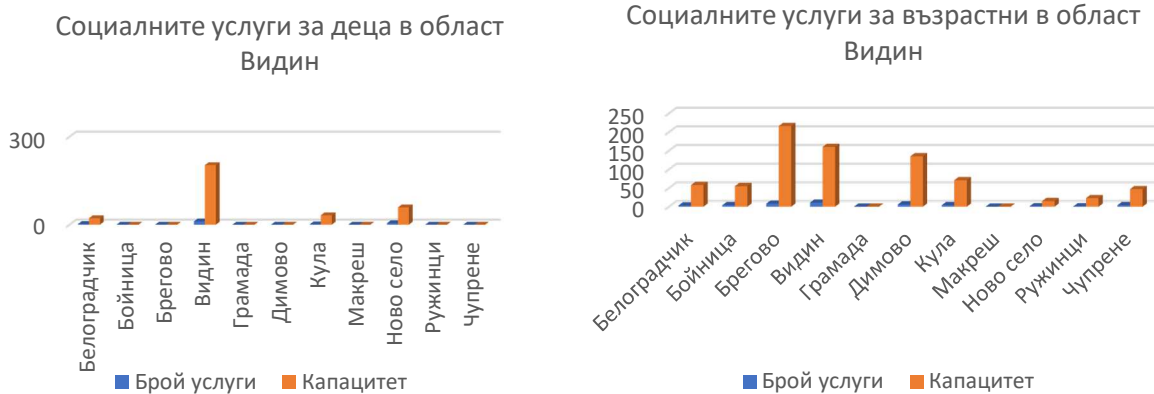
В Графики 1 и 2 по-долу е дадено сравнение между социалните услуги за деца и пълнолетни във всяка община в област Видин.

Графика 1



Проект ГРАЖДАНСКИ МОНИТОРИНГ ЗА ПО-КАЧЕСТВЕНИ СОЦИАЛНИ УСЛУГИ
номер BG05SFOP001-2.009-0004
Финансиран по Оперативна програма ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Графика 2



В таблица 7 по-долу е представен броят и капацитетът на социалните услуги за деца и пълнолетни във всяка община в област Видин. Общият брой социални услуги в област Видин е 61, с капацитет 1 096.

Таблица 7 Услуги и капацитет по общини

Общини в област Видин	Услуги за деца		Услуги за пълнолетни	
	Брой услуги	Капацитет	Брой услуги	Капацитет
Община Белоградчик	2	22	3	58
Община Бойница	-	-	4	55
Община Брегово	-	-	8	216
Община Видин	11	203	11	160
Община Димово	-	-	6	135
Община Кула	1	32	4	71
Община Ново село	5	59	1	15
Община Ружинци	-	-	1	23
Община Чупрене	-	-	4	47
Общо	19	316	42	780



Проект ГРАЖДАНСКИ МОНИТОРИНГ ЗА ПО-КАЧЕСТВЕНИ СОЦИАЛНИ УСЛУГИ
номер BG05SFOP001-2.009-0004
Финансиран по Оперативна програма ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Освен изброените услуги, в таблица 8 са представени общините, за които е налична информацията относно предоставяни социални услуги в домашна среда и броя на техните потребители.

Таблица 8 Услуги в домашна среда

	Личен асистент	Социален асистент	Домашен помощник
Ружинци	25	9	109
Ново село	7		60
Бойница			
Димово	76		62
Кула	39		49
Белоградчик	68		120
Грамада	64		73
Общо	279	9	473

- **Качествени изследователски методи**

На база на информацията за броя и видовете социални услуги по общини е планиран следният обхват на структурираните интервюта и фокус групи, представен в таблица 9:

Таблица 9 Планирани фокус групи и интервюта

Общини в област Видин	Интервюта местна власт	Интервюта ръководители на услуги	Фокус групи потребители деца	Фокус групи потребители пълнолетни
Община Белоградчик	1	2	1	
Община Бойница	1	1		



Проект ГРАЖДАНСКИ МОНИТОРИНГ ЗА ПО-КАЧЕСТВЕНИ СОЦИАЛНИ УСЛУГИ
номер BG05SFOP001-2.009-0004
Финансиран по Оперативна програма ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Община Брегово	1	2		1
Община Видин	1	5	1	1
Община Димово	1	2		
Община Кула	1	1	1	
Община Ново село	1	2	1	
Община Ружинци	1	1		
Община Чупрене	1	1		
Община Грамада	1			
Община Макреш	1			
Общо	11	17	4	2

Както е видно в таблица 3, общият брой интервюта са 28, респективно с 28 участника (възможно е част от интервютата да бъдат дуални, в зависимост от това каква е големината на НПО или общината), както и 6 фокус групи с по около 8 участника във всяка, респективно 48 участника.

Допълнително ще бъдат организирани по 2 интервюта във всяка община с представители от населението, които не ползват социални услуги или общо 20 интервюта.

- **Количествени изследователски методи**



Проект ГРАЖДАНСКИ МОНИТОРИНГ ЗА ПО-КАЧЕСТВЕНИ СОЦИАЛНИ УСЛУГИ
номер BG05SFOP001-2.009-0004
Финансиран по Оперативна програма ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Обхватът на количествените методи е планиран съобразно броя на потребителите на социални услуги с цел максимална представителност. Планирана е квотна извадка по следните критерии: възраст, община, вид услуга (допълнително ще се приложи и критерият степен на увреждане). Планираният брой анкети по общини е представен в таблица 9:

Таблица 10 Анкетно проучване

Общини в област Видин	Услуги за деца	Услуги за пълнолетни	Брой анкети	
	Капацитет	Капацитет	Деца	Възрастни
Община Белоградчик	22	58	4	4
Община Бойница		55		6
Община Брегово		216		17
Община Видин	203	160	15	15
Община Димово		135		10
Община Кула	32	71	5	5
Община Ново село	59	15	4	4
Община Ружинци		23		3
Община Чупрене		47		5
Общо	316	780	31	69

Ще бъде проведено и количествено онлайн изследване с представители на населението на област Видин, които не ползват социални услуги – планираният брой анкети е 50.

- **Етични принципи**

В рамките на планираните видове проучвания няма да бъдат събирани лични данни на участниците. За участието на деца ще бъде изискано специално разрешение от техните



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



Проект ГРАЖДАНСКИ МОНИТОРИНГ ЗА ПО-КАЧЕСТВЕНИ СОЦИАЛНИ УСЛУГИ
номер BG05SFOP001-2.009-0004
Финансиран по Оперативна програма ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

родители/законни представители. Формуляри за съгласие (писмени или устни) ще се събират от родителите. Ще бъде приготвено писмо покана за участие, в което ще бъдат описани целите и задачите на проучването, начина на събиране на информация, правото им на избор на участие, отговаряне на въпроси и прекъсване на участието по всяко време.



5. Ръководства и въпросници

5.1. Ръководство за интервю с представители на местна власт (за общини, в които няма разкрити социални услуги)

1. Представяне

- Разкажете малко за себе си и професионалния си опит
- Каква е Вашата позиция? От колко време я заемате?
- С какво сте се занимавали преди?

2. Планиране

- Как се осъществява планирането на политики в общината?
- Как анализирате потребностите на различните групи в различните области? Бихте ли дали примери?
- Биват ли канени потребителите да участват в консултациите и вземането на решения в процесите на стратегическо планиране?
- Има ли система за мониторинг и оценка на политиките в общината? Как се осъществява мониторинга и през какви периоди от време? Бихте ли дали примери?

3. Необходимост от социални услуги в общината

- Какви са основните социални проблеми и предизвикателства пред населението на общината? Дайте примери за различни групи потребители – възрастни хора, хора с увреждания, семейства.
- Считате ли, че е необходимо да бъдат разкривани социални услуги в общината и от какъв тип?
- Какви са основните предизвикателства, какво препятства разкриването на социални услуги?

4. Потребителско участие

- Какви данни биха били необходими в процеса на планиране? Редно ли е потребителите да участват в този процес и по какъв начин?



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

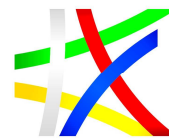
Проект ГРАЖДАНСКИ МОНИТОРИНГ ЗА ПО-КАЧЕСТВЕНИ СОЦИАЛНИ УСЛУГИ
номер BG05SFOP001-2.009-0004
Финансиран по Оперативна програма ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

- По какъв начин информирате потребителите за началото/етапите на процеса на стратегическо планиране? А за резултатите от него?

5. Степен на удовлетвореност

- Знаете ли дали хора от Вашата община ползват услуги в областта и до колко са удовлетворени?
- Какво може да се подобри?

6. Какви са бъдещите Ви планове за услугите на територията на общината? Има ли нещо друго, което бихте искали да споделите?



5.2. Ръководство за интервю с представители на местна власт/ръководители на услуги

1. Представяне

- Разкажете малко за себе си и професионалния си опит
- Каква е Вашата позиция? Какви са Вашите отговорности?
- От колко време сте на тази позиция?
- С какво сте се занимавали преди?

2. Характеристика на услугата/услугите

- Какви са услугите, които предоставяте? За какви групи?
- Какви са резултатите, които сте постигнали? Моля уточнете, дайте примери?
- По какъв начин осъществявате подбора на кадри, професионалисти, работещи в услугата? Има ли достатъчно специалисти с подходящо образование и опит в района?
- Съществува ли система за кариерно развитие в услугата/услугите? Имате ли система за обучение на професионалисти?

3. Планиране на услугите

- Как е осъществено планирането на разкриването на услугата/услугите?
- Какви са нейните цели и задачи? До колко отговаря на нуждите на хората, за които е планирана?
- Как е осигурено участието на потребителите в анализа на техните потребности? Какви форми са използвани? Взето ли е тяхното мнение под внимание?
- В каква степен считате, че услугата е достъпна? Как е осигурен този достъп?
- Имате ли създадена система за мониторинг и оценка? Оценявате ли постигнатите резултати периодично? Колко често, през какъв период от време?
- Съществува ли оперативен план за развитие на услугата/услугите, базиран на оценка на потребностите на потребителите? Ако да, какво точно планирате?

4. Партньорство с други услуги



Проект ГРАЖДАНСКИ МОНИТОРИНГ ЗА ПО-КАЧЕСТВЕНИ СОЦИАЛНИ УСЛУГИ
номер BG05SFOP001-2.009-0004
Финансиран по Оперативна програма ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

- Съществува ли система за управление на случаи? Как си предавате информация, ако потребител попадне при Вас от друга услуга?
- Партнирате ли си с други услуги в областта или извън нея? А с други институции? Дайте примери.

5. Потребителско участие и удовлетвореност

- Участват ли потребителите в процеса на оценка и планиране на услугите? В каква степен? Смятате ли, че е необходимо да участват?
- Чрез какви механизми се осигурява това участие?
- А специалистите? Участват ли в планирането на услугите и как?
- Считате ли, че потребителите са удовлетворени от услугата, която предоставяте? По какво съдите за това? Какво може да се подобри?
- По какъв начин получавате обратна връзка от потребителите в услугите?
- В каква степен потребителите са информирани за правата си? Как ги информирате?
- Съществува ли система за жалби? Как ги отразявате? Колко жалби сте получили през последните няколко месеца?
- Съществува ли съвет на потребителите във Вашата услуга? Ако да, не, защо?
- С какво се занимава този съвет (например информиране, консултиране, вземане на решения)? Необходимо ли е да има такъв съвет?
- Възможно ли е във всяка услуга да има такъв съвет?

6. Процес на предоставяне на услугата

- Потребителите сами ли избират услугата и водещия специалист за техния случай? Как се осъществява този процес?
- В каква степен смятате, че услугата е съобразена с индивидуалните потребности на клиентите?
- Правите ли анализ на потребностите и оценка на нуждите (консултативни и резидентни) на всеки потребител? Ако да, как се осъществява той?
- Считате ли, че такъв анализ е необходим?

7. Анализ на промени на ниво потребител и услуга



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



Проект ГРАЖДАНСКИ МОНИТОРИНГ ЗА ПО-КАЧЕСТВЕНИ СОЦИАЛНИ УСЛУГИ
номер BG05SFOP001-2.009-0004
Финансиран по Оперативна програма ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

- Събирате ли информация за приключването на случаите, причините за приключване, брой, периодичност?
 - Анализирате ли постигнатата промяна и по какъв начин?
 - Потребителите информирани ли са за промяната и как и кога ги информирате?
 - Професионалистите информирани ли са за промените и как ги информирате?
 - Общността има ли достъп до тази информация? Как се осигурява този достъп?
- 8. Какви са бъдещите Ви планове за услугата? Има ли нещо друго, което бихте искали да спделите?**



5.3. Ръководство за фокус група с деца/пълнолетни потребители на услуги

1. Представяне

- Бихте ли се представили? Разкажете ни малко за себе си.
- От колко време ползвате тази услуга? Харесва ли ви тук?
- Разкажете нещо за семейството си? Къде живеят, колко човека, за дома?
- Разкажете нещо за училище? Къде учите? Харесва ли ви там? В кой клас?
- Разкажете за приятелите си! Какво правите заедно?

2. Характеристика и достъп до услугата

- Разкажете ни малко повече за услугата. Какво правите тук, как преминава един ваш ден (в колко часа идвате, с какво се занимавате, осигуряват ли Ви храна, занимания в свободното време, помагат ли за училище и работа и др.)?
- Участвате ли в срещи, на които да обсъждате плановете за вашия живот? Как протичат те? Кой участва?
- От какво имате нужда, докато сте тук? Дайте примери. Получавате ли го?
- Чувствате ли се добре тук?
- Кой работи с Вас и Ви помага? Вие ли го избрахте?
- Какво не ви харесва тук, какво искате да се промени?

3. Потребности и участие

- Участвали ли сте някога срещи и разговори относно това какви услуги бихте искали да има във вашето населено място?
- Разкажете повече за тях! Каква информация получихте, беше ли добре да споделите мнението си? Бяха ли взети под внимание вашите предложения?
- Как разбрахте за тази услуга и започнахте да я използвате?
- Питали ли са Ви за Вашето мнение? По какъв начин? Например: Имате ли право да давате предложения за това как да протича денят тук? Съобразяват ли се с вашите предложения?
- Нещо промени ли се в резултат на това, което им казахте? Какво?

4. Промени



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Проект ГРАЖДАНСКИ МОНИТОРИНГ ЗА ПО-КАЧЕСТВЕНИ СОЦИАЛНИ УСЛУГИ
номер BG05SFOP001-2.009-0004
Финансиран по Оперативна програма ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

- Какво се промени след ползването на услугата? Например в училище/работа, в семейството?
 - Какво може да се подобри?
 - Бихте ли разказали важен момент от живота Ви в услугата, който е направил силно впечатление, бил е много интересен за Вас? Какво точно се случи? Кой участва? Кой Ви помогна?
- 5. Как си представяте бъдещето си след 3 години?**
- 6. Бихте ли искали да споделите още нещо, за което не сме говорили?**



Проект ГРАЖДАНСКИ МОНИТОРИНГ ЗА ПО-КАЧЕСТВЕНИ СОЦИАЛНИ УСЛУГИ
номер BG05SFOP001-2.009-0004
Финансиран по Оперативна програма ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

5.4. Количествен въпросник за ползватели на услуги

1. Пол

- Мъж
- Жена

2. Възраст.....

3. Местоживееене.....

4. От колко време ползвате тази услуга?

- По-малко от 1 година
- Между 1 и 3 години
- Повече от 3 години

5. Откъде разбрахте за тази услуга?

- От социалната служба
- От познати
- От професионалисти
- От брошура
- От интернет
- Друго (моля, пояснете).....

6. Знаете ли за други такива услуги във Вашата община?

- Да
- Не

7. Ако да, за какви точно услуги знаете?

.....

8. Вие ли избрахте услугата, която ще ползвате?



Проект ГРАЖДАНСКИ МОНИТОРИНГ ЗА ПО-КАЧЕСТВЕНИ СОЦИАЛНИ УСЛУГИ
номер BG05SFOP001-2.009-0004
Финансиран по Оперативна програма ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

- Да
- Не

9. Кои бяха онези неща, които бяха най-важни при избора на услугата?

	Да	Не
Място, адрес	1	2
Хора, които познават	1	2
Сграда, обзавеждане	1	2
Приятели	1	2

10. До колко участвахте в решенията за следните неща, когато започвахте да ползвате услугата?

	Не съм участвал изобщо	Участвах донякъде	Участвах активно, но не се съобразиха с мнението ми	Участвах активно и се съобразиха с мнението ми
Кой да ви помага, да работи с Вас	1	2	3	4
Какво искате да постигнете	1	2	3	4
Какво искате да правите, какви дейности	1	2	3	4
Кога да ползвате услугата	1	2	3	4
Колко време да продължи ползването на услугата	1	2	3	4

11. Питали ли са Ви дали Ви харесва услугата?



Проект ГРАЖДАНСКИ МОНИТОРИНГ ЗА ПО-КАЧЕСТВЕНИ СОЦИАЛНИ УСЛУГИ
номер BG05SFOP001-2.009-0004
Финансиран по Оперативна програма ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

- Да
- Не

12. Ако са Ви питали, как?

- На среща
- С анкета
- На съвет на потребителите
- Друго (моля, пояснете).....

13. Подавали ли сте жалби?

- Да
- Не

14. Ако да, за какво сте подавали жалби?

- За храната
- Срещу правилата
- За хигиената
- За отношението на персонала
- За отношението на другите потребители
- Друго (моля, пояснете).....

15. По скала от 1 до 5, където 1 означава „Изобщо не съм доволен“, а 5 означава „Много съм доволен“ до колко сте доволен от социалната услуга, която ползвате?

Изобщо не съм доволен				Много съм доволен
1	2	3	4	5



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



СВОБОДЕН МЛАДЕЖКИ
ЦЕНТЪР



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Проект ГРАЖДАНСКИ МОНИТОРИНГ ЗА ПО-КАЧЕСТВЕНИ СОЦИАЛНИ УСЛУГИ
номер BG05SFOP001-2.009-0004
Финансиран по Оперативна програма ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

16. От какво друго имате нужда по отношение на социалните услуги, които ползвате?

.....



5.5. Количествен въпросник за не ползватели на социални услуги

1. Пол

- Мъж
- Жена

2. Възраст.....

3. Местоживееене.....

4. Участвали ли сте в дискусия/допитване относно различни политики?

- Да
- Не

5. Ако да, за какви политики?

.....

6. Ако да, по какъв начин?

- Общинска система за събиране на информация
- Срещи
- Социални медии
- Друго (моля, пояснете).....

7. Ако не, смятате ли, че е важно?

- Да
- Не

8. Знаете ли дали във Вашата община има социални услуги?

- Да
- Не

9. Ако да, какви?



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Проект ГРАЖДАНСКИ МОНИТОРИНГ ЗА ПО-КАЧЕСТВЕНИ СОЦИАЛНИ УСЛУГИ
номер BG05SFOP001-2.009-0004
Финансиран по Оперативна програма ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

.....
10. Смятате ли, че социалните услуги допринасят за повишаване на качеството на живота?

- Да
- Не

11. Има ли други социални услуги, които трябва да се предлагат във вашата община?