

---

# Методология

## за граждански мониторинг на услуга „Домашен социален патронаж“

Разработена в рамките на проект „Капацитет за граждански мониторинг“ дог. № 317/27.05.2015, финансиран от Програмата за подкрепа на НПО в България по Финансовия механизъм на ЕИП 2009-2014

### I. Въведение

Методологията е разработена в съответствие с целите на проект „Капацитет за граждански мониторинг“, финансиран по „Програма за подкрепа на НПО в България по финансовия механизъм ЕИП 2009 – 2014 г.“

В рамките на дейност 2 „Разработване на методологии за граждански мониторинг на публични услуги“ експерти разработиха примерна методология за мониторинг на услуги. В тази дейност е планирано подготовката на примерни методологии за граждански мониторинг на 3 публични услуги, предоставяни на територията на област Ловеч. Основа на методологиите е анализа от фокус групите реализирани в дейност 1 "Проучване на местните проблеми". Освен спецификите на общините и малките населени места в рамките на 8 фокус групи (във всяка от общините на областта) бяха обсъдени най-належащите за граждански мониторинг публични услуги на местно ниво. Тези услуги са: **Почистване, Домашен социален патронаж и Административни услуги.**

Целта на настоящата методология е да подпомогне представители на НПО, младежи, активни граждани да осъществяват дейности по граждански мониторинг на публични услуги на местно ниво.

Настоящата методология дава насоки за дейности по гражданско наблюдение на услугата „Домашен социален патронаж“.

С оглед спецификите в различните общини, експертите разработили методологията предлагат набор от мерки и действия, като оставят местните граждани да изберат конкретните стъпки. В някои общини услугата се състои единствено в доставка на храна – в други има съпътстващи услуги. В повечето случаи доставчик е самата община, но има и общини, в които услугата се предоставя от подизпълнител.

---

### **Описание на услугата "Домашен социален патронаж"**

Право на ползване на домашен социален патронаж имат всички лица, които се нуждаят и съобразно тяхното желание изберат съответен доставчик на услугата. Домашният социален патронаж се осъществява от държавата, от общините, от физически и юридически лица, вписани в регистъра към Агенция за социално подпомагане.

### **Примерни стъпки за ползване на услугата:**

- Подаване на молба – свободен текст, съответно до: директора на дирекция "Социално подпомагане" за социални услуги, които са държавна дейност; кмета на общината – за социални услуги, които са общинска дейност; органа на управление, когато доставчикът на социални услуги е търговско дружество или физическо лице.
- Прилага се копие от документ за самоличност за справка;
- Прилага се личен амбулаторен картон, ако има такъв;
- Прилага се копие от решение на ЛКК, ТЕЛК, РЕЛКК, НЕЛК, ЦЕЛКК, ако има такъв;
- Прилагат се други документи, изисквани от доставчика;

Изготвя се доклад-предложение, на основата на което се издава заповед на директора на дирекция "Социално подпомагане" или на кмета на общината.

Доставчикът на социалната услуга предоставя на потребителя проект за договор, описание на социалната услуга, опита и квалификацията на персонала, условията и правилата за ползване на услугата.

В домашния социален патронаж се извършва оценка на нуждите на всеки потребител и се изготвя индивидуален план, който се оценява на всеки шест месеца.

### **Примерни основни дейности:**

- Доставка на храна;
- Поддържане на лична хигиена и хигиена на жилището, което обитава обслужваното лице;
- Подпомагане и разширяване на възможностите на потребителите на социални услуги да водят самостоятелен живот;
- Съдействие за снабдяване с необходимите технически помощни средства за болни хора с увреждания;
- Помощ в общуването и поддържане на социални контакти;
- Организиране на културни мероприятия, излети и екскурзии;
- Взаимодействие със социални, здравни и други институции;
- Битови услуги-закупуване на стоки и вещи от първа необходимост, заплащане на телефон, вода, електрическа и топлинна енергия и други със средства на потребителя.

---

## **II. Цели на методологията**

Методологията има следните цели:

- Да предложи методи и мерки за мониторинг на услугата „Домашен социален патронаж“
- Да набележи примерни дейности за реализиране на граждански мониторинг
- Да предложи методи за набиране на участници и оповестяване на инициативите за граждански мониторинг на местно ниво.

**Целите на всеки граждански мониторинг на обществена услуга трябва да води до:**

- Подобряване на качеството на услугата;
- Повишаване на ефективността на администрацията/доставчика на обществена услуга;
- Принос към развитие, дизайн и предложение за нови обществени услуги (особено социални)
- Повишаване на прозрачността на администрацията и процеса на вземане на решения;
- Спазване на правни изисквания и правила;
- Подобряване на доброто управление (като цяло);
- Подобряване на дизайна, съдържанието и изпълнението на обществени услуги;
- Подобряване на достъпа до процеса на планиране и вземане на решения;
- Засилване на активното участие на граждани в мониторинга, контрола и подобрението на публичните услуги;
- Подобряване на достъпа до информацията, която не е класифицирана;
- Подобряване на прозрачността на решенията и изпълнението на политики (вкл. социални)

Методологията ще е принос към решаване на местни проблеми в 8-те общини на област Ловеч по отношение на граждански мониторинг на публични услуги. Активни граждани, младежи и представители на НПО и медии ще бъдат по-подготвени да осъществяват дейности по граждански мониторинг.

## **III. Целеви аудитории (целеви групи и заинтересовани страни на местно ниво, участници**

Целевите аудитории са тези групи, към които е насочен гражданския мониторинг. Това са групите граждани, които реално ще дават обратна връзка, ще оценяват качеството на услугата или ще наблюдават изпълнението на услугата.

### **ОСНОВНИ ЦЕЛЕВИ ГРУПИ**

- Ползватели на услугата “Домашен социален патронаж”
- Близки на ползвателите на услугата

### **ДОПЪЛНИТЕЛНИ ЦЕЛЕВИ ГРУПИ**

- Служители в администрацията, отговорни за услугата

- 
- Служители на фирмата изпълнител (в случай на под-изпълнител)
  - Експерти, работещи в социалната сфера – институции, НПО, доставчици на социални услуги
  - Представители на медии

**За целите на настоящата методология, предложението е да се работи с 3 основни групи:**

- 1. Ползватели на услугата**
- 2. Служители на фирмата изпълнител**
- 3. Експерти, работещи в социалната сфера**

Гражданският мониторинг ще се осъществи с активното съдействие на доброволци. Те ще бъдат подготвени и обучени да анкетират ползвателите.

#### **IV. Основни области за мониторинг**

Гражданският мониторинг ще обхваща следните области:

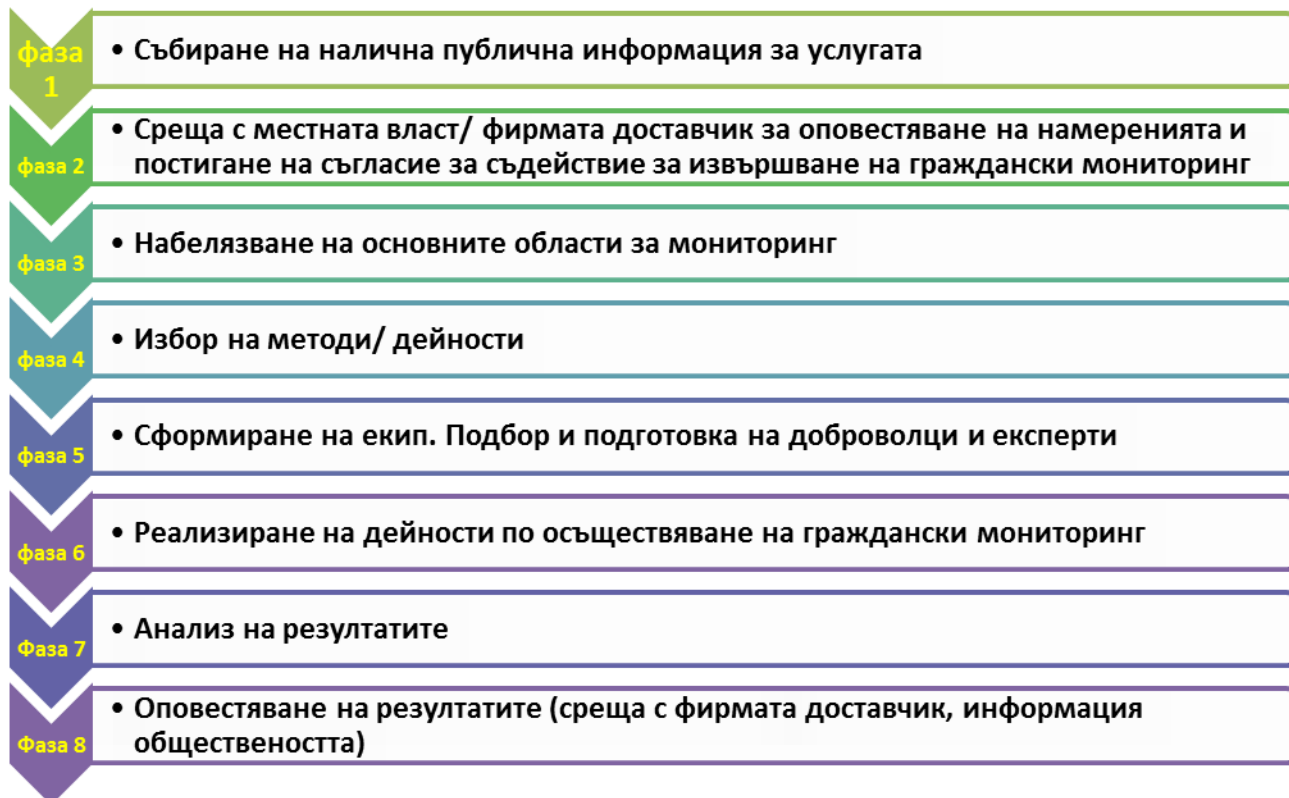
- Качество на услугата „Домашен социален патронаж“
- Достъп до услугата (особено в селата)
- Ефективност (ресурси/резултати)
- Ниво на удовлетвореност на ползвателите
- Степен на информираност на гражданите, оповестяване на параметрите на услугата и условия за ползване

#### **V. Методи и дейности:**

За да се наблюдава дадена услуга са необходими следните предпоставки:

- Наличие на информация за услугата;
- Готовност на доставчика, администрацията да предостави информация за услугата;
- Съдействие на доставчика на услугата за осъществяване на мониторинг дейности и готовност на ползвателите да съдействат
- Наличие на подготвени доброволци, които да извършват дейностите по мониторинг;
- Наличие на подготвени експерти, които да анализират информацията и подготвят мониторинговия доклад

Основните стъпки, през които преминава гражданския мониторинг са както следва:



### **Фаза 1. Събиране на налична публична информация за услугата**

- Проверка кой е доставчик на услугата – общината, общинска фирма или фирма под-изпълнител (избрана след конкурс). Най-често тази услуга се предоставя от общинско предприятие.
- Искане на информация за параметрите на услугата (ако тази информация не е налична в публичното пространство). За социалните услуги предоставяни в общността има стандарт и изисквания, включително за услугата „домашен социален патронаж“. С наредба на Общинския съвет се определя размера на таксите и условията за ползване на преференции.

### **Фаза 2. Среща с местната власт / фирмата доставчик за оповестяване на намеренията и постигане на съгласие за съдействие**

- Среща с фирмата-изпълнител/общинска администрация. Тази среща е от особена важност, тъй като реално без съдействието на изпълнителя на услугата не е възможно да се направи граждански мониторинг. Срещата цели постигане на съгласие за сътрудничество и партньорство при осъществяването на гражданския мониторинг. В резултат на срещата би следвало да се получи информация за

---

услугата и ползвателите, включително контактна информация, за да се направи извадка с лицата, които ще бъдат анкетираны.

Ползата от гражданския мониторинг е да се подобри услугата, а не конфронтация с местната власт или изтъкване на пропуските и грешките. Въпреки, че ползвателите на услугата заплащат такса, тя реално не покрива всички разходи, и общинският бюджет доплаща част от услугата. Поради тази причина гражданите имат право на информация за реализирането на услугата, както и да инициират дейности по мониторинг на услугата. Ползите от външна оценка (граждански мониторинг) за местната власт трябва да бъдат ясно формулирани и изложени на тази среща.

### **Фаза 3. Набелязване на основните области за мониторинг**

След анализ на услугата, се набелязват основните области/точки за наблюдение и мониторинг.

В конкретния случай, областите са:

- Достъп до услугата
- Наличие на информация за услугата (на сайта на администрацията, доставчика);
- Качество на услугата
- Съответствие между цена и качество
- Капацитет на доставчика

### **Фаза 4. Избор на методи/ дейности**

- Изборът на методи зависи от целите, областите за мониторинг, обхват, специфика на услугата и наличните ресурси. В конкретния случай е избран метода анкетиране на ползватели на услугата (структурирано интервю), фокус група с фирмата-изпълнител и фокус група с представители на НПО, експерти работещи в социалната сфера, доставчици на социални услуги, медии, социални работници.
- След избор на методологията се разписват конкретните дейности по изпълнение на методологията
- Анализ на необходимите ресурси – човешки ресурси, необходимост от допълнителна информация, техническо оборудване, времеви ресурс (времетраене, тайминг и т.н.)

### **Фаза 5. Сформиране на екип. Подбор и подготовка на доброволци и експерти**

- Информационна кампания за стартиране на гражданския мониторинг. В зависимост от ресурсите – чрез средствата за масова информация, пресконференция, в социалните медии и т.н.
- Набиране на експерти и доброволци
- Обучение на доброволци, разпределение на задачи и отговорности
- Съставяне на график, поставяне на срокове



---

## Фаза 6. Реализиране на дейности по осъществяване на граждански мониторинг

Изпълнение на дейностите по гражданския мониторинг включват:

- **Анкетиране на ползватели на услугата**

Граждански мониторинг на услугата „Домашен социален патронаж“ ще протече по-скоро като даване на обратна връзка за удовлетвореността от услугата от ползвателите ѝ. Ползвателите са тези, които могат да направят най-добре оценката, защото имат ежедневен досег с услугата.

Съдържание: Разработен е примерен въпросник (вж. Въпросник 1) с включени отворени и затворени въпроси за качеството на услугата. Дава се и възможност за предложения за подобрения и препоръки.

Брой на респондентите и регулярност: Минимум 20 % от общия брой на ползвателите на услугата, избрани на случаен признак. За да има ефект, това анкетиране не трябва да е еднократен акт, а да се осъществява поне веднъж месечно в рамките на 3 месечен период.

Начин на разпространение:

При наличие на достатъчен брой доброволци и при съгласие от фирмата подизпълнител интервюирането може да се реализира лично.

Алтернативен начин за разпространение би било да се подготвят специални непрозрачни пликове, които съдържат въпросника и инструкцията за обратното подаване до организаторите на гражданския мониторинг.

- **Фокус група с допълнителните целеви групи**

Фокус група с представители на НПО, експерти работещи в социалната сфера, медии, активни граждани. Около 12-15 души представители на гореспоменатите заинтересовани страни ще вземат участие във фокус групата. За разлика от анкетирането, участниците във фокус групата нямат пряко наблюдение върху услугата, но презумпцията е, че са експерти в социалната или обществена сфера и биха могли да дадат обратна връзка и препоръки за подобрене на услугата, изхождайки от опита, който имат (като доставчици на други социални услуги, реализиращи социални проекти, или просто като дейни участници в обществения живот).

- **Фокус група с представители на фирмата-изпълнител/общинска администрация**

Тази фокус група цели самооценка на реализирането на услугата и запознаване с резултатите от предходните дейности по мониторинг. По време тя трябва да се случи след анкетирането на ползвателите и фокус групата на експертите.

Необходимо е да се организират и регулярни екипни срещи за следене на напредъка и споделяне на проблеми и предизвикателства по реализирането на гражданския мониторинг.

### **Фаза 7. Анализ на резултатите**

Важна част от гражданския мониторинг е анализирането на резултатите и даването на адекватна обратна връзка. Анализът трябва да бъде осъществен от експерти в областта.

За анализ на резултатите на мониторинг на услугата „Домашен социален патронаж“ следните дейности трябва да бъдат предвидени:

- Анализ на резултатите от дейностите по гражданския мониторинг (анкети от ползвателите, анализ от дискусиите във фокус групите)
- Съставяне на мониторингов доклад
- Обобщаване на предложенията и препоръки за подобрене на услугата

### **Фаза 8. Оповестяване на резултатите**

Ако тази последна стъпка от гражданския мониторинг не се изпълни добре, смисълът от предходните фази ще се загуби. Адекватното даване на обратна връзка и оповестяването на резултатите цели да се подобри услугата и се въздейства на доставчика да работи и предприема стъпки за повишаване на качеството и разнообразяване на услугата. Накратко стъпките в тази фаза включват:

- Среща с фирма-изпълнител/общинска администрация за споделяне на резултатите от гражданския мониторинг. Даване на обратна връзка
- Среща на екипа, реализирал гражданския мониторинг. Анализ и оценка на процеса. Препоръки и предложения за подобрене на процеса по граждански мониторинг
- Оповестяване на резултатите (медии, социални медии, пресконференции)

## **VI. Документи, свързани с гражданския мониторинг на услугата „Домашен социален патронаж“**

### **Въпросник 1. Ползватели на услугата**

1. Лесен ли беше процесът на кандидатстване за услугата?
  - a. Да
  - b. Не
  - c. Друго (Обяснете)
  
2. Има ли достатъчно информация за услугата?
  - a. Да
  - b. Не
  - c. Друго (Обяснете)



3. Навреме ли се доставя храната?

- a. Да
- b. Не
- c. Друго (Обяснете)

4. Качество на храната (1- *незадоволително*, 6 - *отлично*)

	1	2	3	4	5	6
--	---	---	---	---	---	---

5. Има ли варианти на меню?

- a. Да
- b. Не
- c. Друго (обяснете)

6. Считате ли, че грамажа на порциите е достатъчен?

- a. Да
- b. Не
- c. Друго (обяснете)

7. Любезни ли са служителите?

- a. Да
- b. Не
- c. Друго (Обяснете)

8. Освен доставка на храна имате ли нужда от допълнителна услуга?

- a. Да
- b. Не
- c. Ако да, какво .....

9. Мислите ли, че цената на услугата съответства на качеството?

- a. Услугата е твърде скъпа за цената, която плащам
- b. Цената е точна
- c. Плащаме по-малко отколкото получаваме
- d. Друго .....

10. Каква е Вашата обща оценка на услугата? 1 = *много ниско качество*, 6 = *отлична*

	1	2	3	4	5	6
--	---	---	---	---	---	---

---

11. Имате ли предложения и препоръки:

---

---

---

### **Въпросник 2. Експерти в социалната сфера**

1. Считате ли, че има достатъчно информация за услугата – кой извършва услугата, как се кандидатства, каква е цената, меню, възможност за допълнителни услуги и т.н.?
2. Трябва ли да се увеличи капацитета на услугата (повече хора да могат да се възползват)
3. Според Вас цената съответства ли на качеството?
4. Цената, която плащат ползвателите “честна” ли е? Трябва ли общината да поеме по-голяма част от финансирането?
5. Имате ли препоръки за подобряване на предоставянето на услугата?
6. Чували ли сте за нередности при доставката на услугата? Какви? Бихте ли подали сигнал?

### **Въпросник 3. Доставчик на услугата (примерни въпроси за фокус група с представители на фирмата-изпълнител)**

1. Брой клиенти (достатъчен, недостатъчен, наличие на клиенти от отдалечени населени места)
2. Достъп до клиентите (брой кандидати, които не са били одобрени, отдалечени населени места...)
3. Техническо оборудване на доставчика. Налично ли е оборудване, което да е достатъчно за предоставянето на услуга с високо качество? Транспорт, техническо оборудване за приготвяне на храната, посуда и т.н.
4. Човешки ресурси. Има ли достатъчен брой наети лица? Обучени ли са да изпълняват своите задължения качествено?
5. Как оценявате качеството на услугата (храна и допълнителни услуги)?
6. Информационна кампания. Реализирали ли сте кампании за информация и публичност на услугите за населението? Целите постигнати ли са?
7. Налична ли е информация в интернет пространството (сайт, фейсбук страница и т.н.) за населението/за ползватели и техните близки?
8. Потенциал за партньорство и сътрудничество. Работите ли в партньорство с някой?
9. Имате ли сигнали за нередности?
10. Мониторинг. Имате ли системи за мониторинг? Ако да – включват ли даване на обратна връзка?
11. Коментари по оценката на гражданите и експертите.

### Онлайн платформа/социални медии/google forms

Би било добре да се даде възможност за онлайн оценка на услугата от близки на ползвателите.

Необходимо е да се даде информация за:

- целите на гражданския мониторинг, очакваните резултати
- описание на услугата, която се мониторира.
- Въпросник 1 и 2 трябва да са налични и се създадат условия за лесното им попълване и изпращане.
- Информация за доставчика на услугата и контакти (e-mail адрес, телефон, адрес)
- Адрес, на който да се изпращат въпроси, сигнали за нередности, искания за достъп до информация.

### **VII. Мониторингов отчет**

След всички дейности по гражданския мониторинг е необходимо да се подготви и публикува мониторингов доклад, който да се изпрати на доставчика на услугата.

Докладът трябва да включва:

- Анализ на резултатите от въпросник 1
- Анализ от фокус група с експерти (НПО, медии, други важни заинтересовани страни)
- Анализ от самооценката (фокус групата с представители на фирмата-изпълнител)
- Анализ на сигналите за нередности
- Списък с препоръките и предложенията за подобрене на услугата

### **VIII. Отговорности и задачи**

#	Задача	отговорник	срок
1	Конституиране на екип, разпределение на задачи и отговорности, обучение на доброволци. Партньори на кампанията	НПО	10 дни
2	Разработване на методология и въпросници	Експерт мониторинг	7 дни
3	Извадка на респонденти	Експерт мониторинг, експерт изследовател	3 дни

4	Подготовка на фокус група <ul style="list-style-type: none"> <li>- подготовка на примерен въпросник</li> <li>- подбор на участници и покани</li> <li>- зала, техническо оборудване</li> </ul>	Модератор	3 дни
5	Осъществяване на гражданския мониторинг	Доброволци	10 дни
6	Анализ на резултатите	Експерт мониторинг, експерт изследовател	5 дни
7	Среща с доставчика на услугата	Експерт мониторинг	1 ден
8	Подготовка и публикуване на мониторинговия доклад	Експерт мониторинг, експерт изследовател	5 дни

**Разработил:**

**Ралица Попова**