**Приложение № 1**

**към чл. 4**

**Стандарти и критерии**

**за качество на общодостъпна социална услуга**

**Информиране, консултиране и обучение за реализиране на социални права и за развиване на умения, които се предоставят за срок не по-дълъг от два месеца**

**(минимален / максимален брой потребители – 10 / 40)**

**А. Доставчикът на общодостъпната социална услуга Информиране, консултиране и обучение за реализиране на социални права и за развиване на умения (ИКОР) е длъжен да осигури следните стандарти за организация и управление на социалната услуга:**

**Стандарт 1: Управление**

Системата за управление на общодостъпната социална услуга ИКОР се прилага ефективно и цялостно, като насърчава културата на качеството. Услугата се ангажира с развиване и прилагане на добри практики.

**Критерий 1.1**: Доставчикът на социалната услуга прилага система за управление на служителите, ресурсите и качеството. Организацията на работата на ИКОР е разписана в Общите условия.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Разписана система за управление на качеството, в т.ч. на служителите и ресурсите. | * Доставчикът представя доказателства за наличие на система за управление * Писмени политики и процедури, правила, правилници * Информация, подписана от ръководителя на услугата |
| 1. Обобщена информация (справка) относно резултата за потребителите за активните и приключени случаи. | * Попълнена форма с обобщена информация (период от време, брой обхванати потребители, проблеми (разрешени и неразрешени), общи тенденции и др.) * Документи от работата с потребителите |
| 1. Програмата за развитие на качеството и Годишният отчет към АКСУ отразяват постигнатите резултати. | * Съдържателен преглед на Програмата за развитие на качеството * Съдържателен преглед на обобщената информация * Годишен отчет с обобщена информация (към 31 март за АКСУ) |
| 1. Всички служители са запознати със съдържанието на обобщената информация за постигнатите резултати и взимат под внимание всички обстоятелства от значение за подобряване на ежедневната им работа. | * Интервюта със служители |
| 1. Разработени и утвърдени Общи условия на услугата. | * Общи условия на ИКОР |

**Критерий 1.2**: Управлението на социалната услуга ИКОР е ясно структурирано, като управляващото услугата лице е назначено от доставчика на услугата за осъществяване на ръководство и е работодател на служителите, предоставящи услугата.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Дейността на услугата се управлява от назначен от доставчика ръководител. | * Договор за назначаване (възлагане) на лицето, управляващо социалната услуга * При приложимост, валидно пълномощно на ръководителя на услугата |
| 1. Определени са отговорностите, нивата на взимане на решения (подчиненост) и задълженията на служителите. | * Длъжностни характеристики на служителите |

**Критерий 1.3:** Доставчикът на социалната услуга прилага методи за работа, съобразени с проучени добри практики за работа с общността, включително с деца/лица с увреждания.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. При възможност, установяване на методи за работа в услугата, съобразени с проучени добри практики и подходи. | * Интервю с ръководителя на услугата * Информация, подписана от ръководителя на услугата |
| 1. При възможност, ръководителят на услугата посочва поне една добра практика/иновация приложена в услугата. |

**Стандарт 2: Организация на дейностите**

Общодостъпната социална услуга ИКОР организира дейностите с оглед посрещане на идентифицирани или заявени потребности от информиране, консултиране, обучение за реализиране на социални права и развиване на умения на потребителите.

**Критерий 2.1:** Доставчикът на социалната услуга предоставя дейностите в услугата ИКОР почасово.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Основните дейности на служителите са разписани в индивидуален график за работа. | * Седмичен график за работа на служителите * При приложимост, индивидуални графици на потребителите |
| 1. Дейностите с потребителите са организирани индивидуално и/или в група. |

**Критерий 2.2:** При приложимост, доставчикът на социалната услуга предоставя дейностите на услугата ИКОР и мобилно.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Доставчикът е осигурил подходящи условия/средства за придвижване на служителите. | * Наблюдение и описание * Интервюта със служители * Седмичен график за работа на служителите |
| 1. Времето за придвижване на служителите за мобилно предоставяне на услугата се отчита като работно време. |

**Стандарт 3: Място на предоставяне**

Мястото за предоставяне на общодостъпната социална услуга ИКОР способства за задоволяване на потребностите на потребителите, ползващи услугата и тяхното социално включване.

**Критерий 3.1:** Мястото на социалната услуга ИКОР е комуникативно. Услугата има административен адрес на предоставяне.\*

*(\*) При изцяло мобилно предоставяне на социалната услуга, този критерий се проверява в частта за осигуряване на административен адрес на услугата.*

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Мястото за предоставяне на ИКОР е подходящо по отношение на прилежащата инфраструктура. | * Наблюдение и описание на средата |
| 1. За достъпа до ИКОР няма прегради и пречки като бариери, забрана за спиране. |
| 1. Установяване на административен адрес на услугата. | * Заповед на изпълнителния директор на Агенцията за социално подпомагане и Решение на общинския съвет (в случаите, когато социалната услуга е делегирана от държавата дейност) |

**Стандарт 4: Среда за предоставяне на услугата\***

Средата (материалната база), в която се предоставя общодостъпната социална услуга ИКОР създава условия за посрещане на потребностите на потребителите.

*(\*) При изцяло мобилно предоставяне на социалната услуга, този стандарт се проверява в частта за осигуряване на административен адрес на услугата.*

**Критерий 4.1:** Помещенията за работа с потребителите са достатъчно на брой, достъпни и обзаведени съобразено с функционалното им предназначение.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. При възможност, фоайе за прием на потребителите и съпровождащите ги лица. | * Наблюдение и описание на помещенията |
| 1. При приложимост, мебелите и съоръженията в услугата са обезопасени (заоблени ръбове на мебелите, обезопасени електрически контакти и др.). |
| 1. Поне едно помещение за работа с потребителите. |
| 1. Условия за съхранение на документацията за предоставяне на услугата на потребителите и архив (напр. метален шкаф, който се заключва). | * Наблюдение и описание на помещенията * Правила за достъп до помещенията и документацията |

**Критерий 4.2:** Санитарно-хигиенните помещения в средата за предоставяне на социалната услуга ИКОР са достатъчно на брой и са в изправност.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Обособени са отделни санитарни възли за служители и за потребители. | * Наблюдение и описание на помещенията |
| 1. Поне едно санитарно помещение е приспособено за ползване от потребители със затруднения при придвижване. |

**Критерий 4.3:** Доставчикът на социалната услуга осигурява спазване на санитарно-хигиенните изисквания по отношение на отопление, осветление и вентилация във всички помещения.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Всички помещения се отопляват, като през зимния период се поддържа постоянна температура в съответствие с хигиенните изисквания – мин 20°С, когато се използват от потребителите. | * Наблюдение и описание на помещенията (термометър в услугата) * При приложимост, интервюта с потребители * При приложимост, интервюта със служители |
| 1. Помещенията са проветрени и нямат специфичен мирис. | * Наблюдение и описание на помещенията |
| 1. Няма наличие на влага и мухъл в помещенията. |
| 1. Всички помещения за изпълнение на дейностите имат естествен източник на светлина. |

**Критерий 4.4:** Средата (материалната база), в която се предоставя социалната услуга ИКОР е в състояние да посрещне потребители със специални потребности при придвижване.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Функционираща рампа или други подходящи приспособления (напр. асансьор, подемник) на подходящо и лесно достъпно входно място към ИКОР. | * Наблюдение и описание на средата * Документи за въвеждане в експлоатация на съответното съоръжение * При възможност, интервюта с потребители * Наблюдение и описание на средата |
| 1. Вратите позволяват ползване от потребители със затруднения при придвижване – нямат прагове, бравите са на достъпна за потребителите височина. |
| 1. Широчината на всички коридори и врати по пътя на движение позволяват безпрепятствено преминаване на инвалидна количка. |

**Стандарт 5: Безопасност и сигурност**

Общодостъпната социална услуга ИКОР се предоставя в сигурна и безопасна среда за потребителите и служителите, според действащите нормативни изисквания, като доставчикът регулярно съгласува действията си с препоръките на компетентните органи.

**Критерий 5.1:** Доставчикът на социалната услуга осигурява аварийна и пожарна безопасност за потребителите и служителите.\*

*(\*) При изцяло мобилно предоставяне на социалната услуга, този критерий не се проверява.*

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Разработен План за защита при бедствия и аварии. | * План за защита при бедствия и аварии |
| 1. Интервюираните служители са запознати със своите задължения по Плана за защита при бедствия и аварии. | * Интервюта със служители * План за защита при бедствия и аварии * Протоколи от проведени учебни евакуационни мероприятия * Предписания на Служба „Пожарна безопасност и защита на населението“ * Пожарно досие/Процедура за реакция при пожар |
| 1. Има обозначен авариен изход, работещо евакуационно осветление. | * Протоколи/предписания от Служба по „Пожарна безопасност и защита на населението“ |
| 1. Евакуационен план – поставен на видно място и в едър план. | * Наблюдение |

**Критерий 5.2:** Доставчикът на социалната услуга прилага процедура за съхранение и използване на потенциално вредни вещества.\*

*(\*) При изцяло мобилно предоставяне на социалната услуга, този критерий не се проверява.*

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Налична писмена процедура за съхранение и използване на потенциално вредни вещества. | * Процедура за съхранение и използване на потенциално вредни вещества * Наблюдение на помещенията * Интервюта със служители |
| 1. Има писмени указания за начина и дозировката на използване на препаратите за дезинфекция на ръцете на служителите, потребителите и на повърхностите. |
| 1. Перилните, миещи средства и други потенциално вредни вещества са ясно обозначени и се съхраняват в специални за това места, които са недостъпни за потребителите. |

**Критерий 5.3:** Доставчикът на социалната услуга прилага Програма за превенция и план за действие при възникване на епидемична ситуация. Доставчикът осигурява лични предпазни средства за служителите на услугата.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Разработена Програма за превенция и план за действие при възникване на епидемична ситуация. | * Програма за превенция и план за действие при възникване на епидемична ситуация |
| 1. Всички служители са запознати с разписаната Програма за превенция и план за действие при възникване на епидемична ситуация. | * Документ удостоверяващ, че на служителите е предоставена програмата. * Документ удостоверяващ, че се провежда периодичен инструктаж Интервюта със служители |
| 1. Всички служители имат лични предпазни средства – маски, еднократни престилки, ръкавици и др. | * Наблюдение на помещенията * Интервюта със служители |

**Критерий 5.4:** Доставчикът на социалната услуга гарантира закрилата на потребителите при настъпване на инцидент, застрашаващ живота и здравето на потребител.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Утвърдена Процедура за действие при инцидент/смърт на потребител. | * Процедура за действие при инцидент/смърт на потребител |
| 1. Всички служители са запознати със своите задължения съгласно Процедурата. | * Интервюта със служители * Протокол/и за предприети действия и резултатите от тях |
| 1. Проведен инструктаж/обучение на служителите за оказване на първа помощ поне веднъж през последните 12 месеца. | * Информация, подписана от ръководителя на услугата * Протокол от проведен инструктаж/обучение |

**Стандарт 6: Поверителност и сигурност на информацията**

Общодостъпната социална услуга ИКОР гарантира в максимална степен защита на поверителността, сигурността на личните данни и информацията за потребителите.

**Критерий 6.1:** Доставчикът на социалната услуга разработва и прилага политики и процедури за сигурността и поверителността на личните данни за потребителите.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Всички служители са запознати с политиката и процедурите за защита на личните данни и са наясно с отговорностите си за поддържане на поверителността на информацията за потребителите и техните семейства. | * Писмена политика и процедури относно защитата на личните данни и информацията за потребителите и семействата * Интервюта със служители * Информация, подписана от ръководителя на услугата |
| 1. Всички служители са подписали Декларация за конфиденциалност за неразкриване на личната история и обстоятелствата, касаещи живота на потребител и неговото семейство. | * Подписани Декларации от служителите |
| 1. При приложимост, потребителите или родителите/законните представители са подписали Декларация за съгласие за предоставяне и обработване на лични данни. | * При приложимост, подписани Декларации от потребителите или родителите/законните представители |

**Критерий 6.2:** Доставчикът на социалната услуга архивира и съхранява документацията с лични данни на потребителите съгласно Вътрешни правила.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Всички документи се архивират и съхраняват по Правила за архивиране на информацията. | * Правила за архивиране |
| 1. ИКОР съхранява документацията с лични данни на потребителите за срок от минимум 3 години. |

**Стандарт 7: Работа с общността**

Работата с общността и системната комуникация на общодостъпната социална услуга ИКОР с партньори, други доставчици, държавни и общински служби, бизнеси, медии и други допринасят за реализация на целите на услугата и социално включване на потребителите в обществото.

**Критерий 7.1:** Доставчикът на социалната услуга има разработена и налична информация за целите на външна и вътрешна комуникация.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Информационните материали предназначени за общността са актуални и съдържат само обобщена информация за услугата. | * Информационни материали, налични в услугата * Материали подходящи за лица с ограничения в зрението, слуха или говора, и на лица с интелектуални затруднения |
| 1. Информационните материали за потребителите са в подходящ формат, съобразен с възрастта, комуникативни способности и степента на развитието им. |

**Стандарт 8: Финансов ресурс\***

Добро финансово управление на общодостъпната социална услуга ИКОР.

*(\*) Този стандарт не се проверява, когато социалната услуга изцяло се финансира и управлява от частен доставчик.*

**Критерий 8.1:** Доставчикът планира и разходва финансовите средства за предоставяне на социалната услуга ИКОР законосъобразно, целесъобразно и ефективно.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Бюджетът на услугата е приет от общинския съвет като част от бюджета на общината за всички социални услуги, държавно делегирана дейност. | * Решение на общинския съвет |
| 1. Бюджетът на услугата е разпределен по параграфи и включва всички необходими за функциониране на услугата разходи. | * Бюджетна бланка за разпределяне на разходите * Отчет на направените разходи * Информация, подписана от ръководителя на услугата |
| 1. Размерът на работните заплати на служителите съответства на Наредбата за стандартите за заплащане на труда на служителите, осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги, които са финансират от държавния бюджет. | * Поименно щатно разписание * Ведомости за работни заплати |

**Б. Доставчикът на общодостъпната социална услуга Информиране, консултиране и обучение за реализиране на социални права и за развиване на умения (ИКОР) е длъжен да осигури следните стандарти за квалификация и професионално развитие на служителите, които осъществяват дейността по предоставянето на услугата:**

**Стандарт 9: Структура и квалификация на служителите**

Общодостъпната социална услуга ИКОР осигурява възможно най-високо качество на човешките ресурси, необходими за ефективно предоставяне на услугата, съобразно нейната специфика.

**Критерий 9.1:** Доставчикът на социалната услуга осигурява достатъчно на брой и с необходимата професионална подготовка служители.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. За всички позиции има разработени и одобрени длъжностни характеристики и – при приложимост – включено задължение за съдействие по чл. 7 от ЗЗДет. | * Актуални длъжностни характеристики, подписани от работодателя и служителя |
| 1. Наетите на трудов договор служители познават длъжностните си характеристики. | * Длъжностни характеристики, подписани от служителите * Интервюта със служители |
| 1. В изискванията за заемане на длъжностите са заложени специални умения, като:  * способност за работа с деца и семейства; * способност за работа с лица от различни уязвими групи и други; * умения за бърза, адекватна реакция и вземане на решение в ситуация на криза, емоционален конфликт, осъществяване на кризисни интервенции, умения за адекватно поведение при работа с лица с агресивно/автоагресивно поведение и други; * добри комуникативни умения и умения за работа в екип – в самата услуга и при междуинституционално сътрудничество и взаимодействие. | * Длъжностни характеристики * Интервюта със служители |
| 1. Всички наети лица съответстват по квалификация на изискванията, заложени в длъжностните им характеристики. | * Длъжностни характеристики, подписани от работодателя и служителя * Трудови досиета на всички служители * Индивидуална годишна оценка на изпълнението на длъжността за всеки служител |
| 1. Интервюираните служители са запознати с нормативната уредба в сферата на социалните услуги и закрилата на детето, както и с Етичния кодекс на работещите с деца и Етичния кодекс на служителите, осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги. | * Интервюта със служителите |
| 1. Щатното разписание е запълнено на минимум 75%. | * Длъжностно щатно разписание (   + основни специалисти: соц. работник;   + при необходимост, препоръчителни специалисти: акушер/мед. специалист (ранно детско развитие); специалист социални дейности, психолог, други специалисти, съобразно специфичните теми) * Поименно щатно разписание |
| 1. Доставчикът е осигурил следните категории служители в услугата:   а) специалисти – основни специалисти, необходими за функционирането на услугата и препоръчителни специалисти. |
| 1. Минималният брой по основните категории служители е съобразен с броя на потребителите в ИКОР.\*   *(\*) минимален брой на лицата, ползващи социалната услугата – 10 и максимален брой лица, ползващи социалната услуга – 40* | * Длъжностно щатно разписание * Поименно щатно разписание * Коефициент за определяне числеността на служителите (0,1) |
| 1. Всички служители са годни и правоспособни за работа. | * Медицински документи за всеки служител – при постъпване на работа * Свидетелство за съдимост за всеки служител – при постъпване на работа |
| 1. Установяване текучество на кадри за последните 12 месеца – по позиции и брой. | * Длъжностно щатно разписание * Информация, подписана от ръководителя * Преглед на счетоводни документи, ведомости за работни заплати на служителите |
| 1. Брой сключени договори/споразумения за наемане на допълнителни служители/специалисти – фактическо състояние по позиции и брой. | * Наблюдение и описание на средата * Счетоводна документация * Информация, подписана от ръководителя на услугата |
| 1. Всички служители са с подписани трудови/граждански договори. | * Трудови досиета |
| 1. Оценката на служителите се извършва веднъж годишно и отразява целите и мерките за професионалното им развитие в ИКОР. | * Формуляр за оценка * Процедура за оценка |
| 1. Резултатите от оценката на всеки служител се обсъждат лично. | * Подписан от ръководителя и служителя Формуляр за оценка |

**Критерий 9.2:** Процедурата на доставчика на социалната услуга за подбор на служителите описва процесите и необходимите документи за подбор, наемане и сключване на договори със служителите (и доброволците). При приложимост, доставчикът привлича в дейността на услугата стажанти.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Процедурата за подбор се спазва при назначаване на всеки служител. | * Процедура за подбор на служителите * Интервюта със служители * Преглед на трудови досиета – позиции, обяви за работа, протоколи от интервюта с кандидатстващи за работа, длъжностни характеристики и др. |
| 1. Обявите за свободни работни места съответстват на длъжностната характеристика за всяка позиция. |
| 1. При приложимост, подборът на доброволци е в съответствие с писмена процедура. | * При приложимост, процедура за набиране на доброволци |
| 1. При приложимост, функциите, задълженията и ограниченията са разписани за всяка доброволческа позиция. | * При приложимост, договор с всеки доброволец |
| 1. При приложимост, сътрудничество с учебни заведения за провеждане на учебни стажове. | * Сключени споразумения с учебни заведения * Графици за стажуване |

**Стандарт 10: Развитие на служителите**

Общодостъпната социална услуга ИКОР прилага ефективна система за управление на служителите с подходящи мерки за професионална подкрепа и личностно развитие на служителите при условия за учене през целия живот.

**Критерий 10.1:** Доставчикът на социалната услуга осигурява условия за професионално развитие на служителите.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Служителите имат достъп до програми за квалификация и обучителни курсове, вкл. и дистанционни, съответстващи на разписаните им задължения и отговорности в длъжностните им характеристики. | * Програма за въвеждащо и надграждащо обучение на служителите |
| 1. Доставчикът осъществява партньорства с различни обучителни организации или обучители. | * Сключени договори за квалификационни курсове * Автобиографии на обучители |
| 1. Служителите участват в научно-практически курсове, обмяна на опит и/или добри практики. | * Програма за въвеждащо и надграждащо обучение на служителите * Индивидуална оценка на всеки служител * Други релевантни документи |
| 1. Налична програма за въвеждащо и надграждащо обучение | * Програма за въвеждащо и надграждащо обучение на служителите |

**Критерий 10.2:** Доставчикът на социалната услуга осигурява въвеждащи и надграждащи/специализирани обучения за служителите.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Всички новоназначени служители са преминали въвеждащо обучение от минимум 36 академични часа. | * Програма за въвеждащо и надграждащо обучение на служителите * Списък на участници и обучители от проведени въвеждащи обучения |
| 1. Служителите са преминали през последните 12 месеца специализирано обучение от минимум 24 академични часа. | * Документи, удостоверяващи успешно преминали обучения (напр. сертификати) * Поименно щатно разписание |
| 1. Интервюираните служители познават своите Планове за професионално развитие. | * Интервюта със служители * Индивидуални планове за професионално развитие на всеки служител |
| 1. Ръководителят на услугата е преминал през последните 12 месеца поне едно обучение, свързано с управленските функции. | * Документи, удостоверяващи успешно преминали обучения (напр. сертификати) |

**Критерий 10.3:** Доставчикът на социалната услуга осигурява на служителите професионална подкрепа чрез наставничество, групова и индивидуална супервизия.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Всеки новопостъпил служител без опит в системата на социални услуги има назначен наставник, определен за период от 6 месеца от датата на назначаване. | * Заповед за определяне на наставник * Досиета на новопостъпили служители без опит в системата на социални услуги * Интервю с ръководителя на услугата * При приложимост, интервю с определения наставник |
| 1. Служителите са преминали групова супервизия – на всеки 3 месеца (за последните 12 месеца). | * График на супервизиите * Протоколи/отчети от проведените супервизионни сесии * Автобиографии на специалистите по супервизия (независимо, дали се предоставят пряко от лице или осигурени от външна организация) * Договори с външни специалисти и/или доставчици на услуги по супервизия |
| 1. Служителите са преминали индивидуална супервизия – от външен за услугата специалист – на всеки 4 месеца (за последните 12 месеца). |

**В. Доставчикът на общодостъпната социална услуга Информиране, консултиране и обучение за реализиране на социални права и за развиване на умения (ИКОР) е длъжен да осигури следните стандарти за ефективност на услугата с оглед на постигнатите резултати за лицата, които я ползват, в отговор на потребностите им:**

**Стандарт 11: Дейности**

Общодостъпната социална услуга ИКОР организира дейностите по информиране и консултиране за осигуряване на подкрепа за преодоляване на заявени проблеми и затруднения на потребителите, съобразно тяхната възраст, степен на риск, вида на увреждане и индивидуални особености; обученията за реализиране на социални права и развиване на умения на потребителите са насочени към постигане на личностно развитие, самостоятелност и подобряване на социалното справяне и социално включване.

**Критерий 11.1:** Доставчикът на социалната услуга предоставя дейностите по информиране на потребителите с цел повишаване наосведомеността/познанията за техните социални права, ресурси и възможности за справяне със затруднения. Доставчикът предоставя дейностите по консултиране на потребителите с цел повишаване на техния капацитет за разбиране, осмисляне и справяне с идентифицираните затруднения.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Утвърдените Общи условия на услугата описват целите, методите на работа, целевата група, основни дейности, очаквани резултати и др. от дейностите по информиране на потребителите. | * Общи условия на ИКОР |
| 1. Дейностите с потребителите се документират. | * Дневник за регистриране на потребители * Писмени документи – напр. протоколи, формуляри за консултиране, карти и т.н. |
| 1. Интервюираните служители посочват примери за постигнати резултати. | * Интервюта със служители * Интервю с ръководителя на услугата |

**Критерий 11.2:** Доставчикът на социалната услуга предоставя обучителните дейности за потребителите, съобразно заявените потребности и договорените цели.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Утвърдените Общи условия на услугата описват целите, методите на работа, целевата група, основни дейности, очаквани резултати и др. от дейностите по обучение на потребителите. | * Общи условия на ИКОР |
| 1. Доставчикът е разработил Програма за реализиране на социални права и развиване на умения на потребителите. | * Програма за реализиране на права и развиване на умения * Интервю с ръководителя на услугата * Интервюта със служители * При приложимост, интервюта с потребители * Записи/протоколи от проведени дейности по обучителната програма |
| 1. Интервюираните служители посочват примери за постигнати резултати. |

**Стандарт 12: Взаимоотношения потребители – служители**

В общодостъпната социална услуга ИКОР се създават среда и условия за изграждане на отношения с потребителите на базата на уважение, зачитане на различията, липса на дискриминация, и спазване на професионални граници в общуването. Служителите общуват с потребителите съобразно тяхната възраст, особености в комуникацията и ниво на интелектуално развитие.

**Критерий 12.1:** Доставчикът на социалната услуга разработва и прилага ясни правила за взаимодействие междуслужителите и потребителите, в които личните граници и особености са уважени и зачетени.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Интервюираните служители дават примери за взаимодействие помежду си и с потребителите. | * Наблюдение * Интервюта със служители * Общи условия |
| 1. При приложимост, интервюираните потребители споделят примери на взаимодействие помежду си и със служителите. | * Наблюдение * При приложимост, интервюта с потребители * Общи условия |

**Критерий 12.2:** Доставчикът на социалната услуга разработва и прилага Процедура за действие при проява на неприемливо поведение от страна на потребител.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Доставчикът има разработена Процедура за действие при проява на неприемливо поведение от страна на потребител. | * Процедура за действие при проява на неприемливо поведение от страна на потребител * Общи условия * Интервюта със служители * При приложимост, интервюта с потребители |
| 1. Има писмени доказателства, че потребителите на услугата и техните близки са запознати с Процедурата. |
| 1. Приложените мерки по Процедурата са регистрирани и приложени в документацията за предоставяне на услугата на съответния потребител. | * Документация по предоставяне на услугата на потребителите |

**Стандарт 13: Права и закрила**

Общодостъпната социална услуга ИКОР осигурява условия за спазване на правата на потребителите, включително правото на закрила на личността. Услугата осигурява защита на потребителите от всякакви форми на насилие, злоупотреба и небрежност. Доставчикът информира и подкрепя потребителите да изразяват мнение по въпроси, които ги касаят или тревожат и да получават своевременен отговор на тях.

**Критерий 13.1:** Доставчикът на социалната услуга познава и спазва правата на потребителите.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Всички служители познават Конвенцията на ООН за правата на детето и/или Конвенцията на ООН за правата на хората с увреждания и др. релевантни национални и международни документи. | * Програма за въвеждащо и надграждащи обучения * Интервюта със служители |
| 1. Доставчикът е в състояние да представи доказателства за зачитане на правото на мнение, избор, зачитане на личността на потребителите при предоставяне на услугата. | * Информационни материали * Интервюта със служители * При приложимост, интервюта с потребители * Интервю с ръководителя |
| 1. Доставчикът е създал възможност на потребителите за подаване на жалби. | * Анализ – Процедура за подаване на жалби представена по достъпен за потребителите начин * При приложимост, интервюта с потребители * Регистър за жалбите |
| 1. При необходимост служителите преминават веднъж годишно обучение за закрила от насилие | * Удостоверение от обучение * Интервюта със служителите * Информация, подписана от ръководителя на услугата * Наблюдение на средата |

**Критерий 13.2:** Доставчикътна социалната услуга създава възможност за обратна връзка от потребителите, относно удовлетвореността от получената подкрепа и при оценка изпълнението на Програмата за развитие на качеството.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Разработени форми/материали за търсене на мнението на потребителите. | * Форми/материали за търсене на мнението на потребители * Програма за развитие на качеството |
| 1. Програмата за развитие на качеството и Годишният отчет към АКСУ отразяват постигнатите резултати от проучването на удовлетвореността. | * Съдържателен преглед на Програмата за развитие на качеството * Съдържателен преглед на обобщената информация от проучването * Годишен отчет с обобщена информация (към 31 март за АКСУ) |

Общодостъпната социална услуга ИКОР се предоставя **самостоятелно** ***или*** в **комплекс** **(**като част**)** от следните социални услуги:

* информиране и консултиране – специализирана;
* застъпничество и посредничество;
* терапия и рехабилитация;
* обучение за придобиване на умения;
* подкрепа за придобиване на трудови умения (за младежи над 16-годишна възраст и пълнолетни лица).

Доставчикът на общодостъпната социална услуга ИКОР може да привлича/включва в дейността на услугата доброволци съгласно разработена от доставчика програма. Включването на стажанти е след сключване на споразумения между доставчика и съответните висши учебни заведения.