**Приложение № 4**

**Към чл. 6**

**Стандарти и критерии**

**за качество на общодостъпна социална услуга**

**Мобилна превантивна общностна работа (общностна работа)**

**(минимален / максимален брой потребители – неприложимо)**

**А. Доставчикът на общодостъпната социална услуга Мобилна превантивна общностна работа (МПОР) е длъжен да осигури следните стандарти за организация и управление на социалната услуга:**

**Стандарт 1: Управление**

Системата за управление на общодостъпната социална услуга МПОР 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 МПОР 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 МПОР |

**Критерий 1.2**: Управлението на социалната услуга МПОР 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 МПОР се предоставя мобилно в общността чрез системна теренна работа, като мобилизира ресурсите на общността за превенция и защита на уязвими лица и групи.

**Критерий 2.1:** Доставчикът на социалната услуга организира и предоставя дейностите в общността за срок не по-дълъг от 4 месеца – в група и индивидуално, след идентифициране на потребностите на уязвими лица и групи в общността, планиране на конкретните дейности и стимулиране на общностното развитие.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Доставчикът е идентифицирал потребностите на уязвими лица и групи в общността (напр. чрез картографиране, описание, анализ на ситуацията и др.). | * Документи, описващи установените проблеми, места, лица, групи * Интервюта със служители |
| 1. Доставчикът провежда работа на терен с отделни потребители, семейства и групи. | * Графици на дейностите * Протоколи от проведена теренна работа |
| 1. Доставчикът организира и провежда групова работа с потребители със сходни потребности, при изявено желание от тяхна страна. | * Протоколи от проведена групова работа * При приложимост: списъци на участниците |
| 1. Доставчикът организира и провежда индивидуална работа с потребители, при изявено желание от тяхна страна. | * Протоколи от проведена индивидуална работа |
| 1. Дейностите се предоставят на терен, в дома на потребителите, на територията на обществени услуги и/или институции, и на открито. | * Протоколи от проведена индивидуална/групова теренна работа |

**Критерий 2.2:** Доставчикът на социалната услуга организира дейностите на МПОР в общността и чрез кампании.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Доставчикът е определил конкретна тема за всяка кампания съобразно установените потребности на общността. | * Наблюдение и описание * Интервюта със служители * Документи, описващи установените проблеми, места, лица, групи * При приложимост, заявки на потребители/институции и др. |
| 1. Доставчикът разработва и изпълнява план за провеждане на всяка кампания. | * План за кампаниите * Материали от кампании (вкл. електронни) |

**Стандарт 3: Безопасност и сигурност**

Общодостъпната социална услуга МПОР осигурява сигурна и безопасна среда за служителите на база на идентифицираните рискове при работа на терен.

**Критерий 3.1:** Доставчикът на социалната услуга осигурява в максимално възможна степен безопасност за служителите при работа на открито, при настъпване на природно бедствие, агресия и др.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Извършената Оценка на риска включва потенциални рискове по отношение на безопасността на средата и взаимодействието между потребители и служители. | * Оценка на риска |
| 1. Правила за поведение на служителите на терен с цел намаляване на идентифицираните рискове. | * Оценка на риска * Правила за намаляване на идентифицираните рискове |
| 1. Интервюираните служители са запознати със своите задължения според утвърдените Правила. | * Интервюта със служители |

**Критерий 3.2:** 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 3.3:** 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 4: Поверителност и сигурност на информацията**

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

**Критерий 4.1:** 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 4.2:** 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. МПОР съхранява документацията с лични данни на потребителите за срок от минимум 3 години. |

**Стандарт 5: Работа с общността**

Работата с общността и системната комуникация на общодостъпната социална услуга МПОР с партньори, други доставчици, държавни и общински служби, бизнеси, медии и други допринасят за социалното включване на потребителите в обществото и стимулират общностното развитие.

**Критерий 5.1:** Доставчикът предоставя социалната услуга МПОР във взаимодействие с други доставчици на социални, образователни, здравни, културни и др. услуги, както и с различни институции и организации.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Услугите за потребителите се реализират координирано с други доставчици на социални услуги, организации и институции. | * Протоколи от проведени срещи за координация на дейностите * Преглед на Общите условия на услугата |

**Критерий 5.2:** 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 6: Финансов ресурс\***

Добро финансово управление на общодостъпната социална услуга МПОР.

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

**Критерий 6.1:** Доставчикът планира и разходва финансовите средства за предоставяне на социалната услуга МПОР 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 Наредба 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 Мобилна превантивна общностна работа (МПОР) е длъжен да осигури следните стандарти за квалификация и професионално развитие на служителите, които осъществяват дейността по предоставянето на услугата:**

**Стандарт 7: Структура и квалификация на служителите**

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

**Критерий 7.1:** 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 чл. 7 от ЗЗДет. | * Актуални длъжностни характеристики подписани от работодателя и служителя |
| 1. Наетите на трудов договор служители познават длъжностните си характеристики. | * Длъжностна характеристика, подписана от служителя * 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 общности; * 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. | * 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: юрист; педагог; социален педагог; специалист социални дейности; * служители, пряко ангажирани с обслужването на потребителите: медиатор/експерт с опит; * при необходимост, подпомагащи служители: шофьор) * Поименно щатно разписание |
| 1. Доставчикът е осигурил следните категории служители в услугата:   а) специалисти – основни специалисти, необходими за функционирането на услугата и препоръчителни специалисти  б) служители, пряко ангажирани с обслужването на потребителите и служители, подпомагащи функционирането на социалната услуги. |
| 1. Минималният брой по основните категории служители е съобразен с броя на потребителите в МПОР. | * 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 МПОР. | * 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 7.2:** 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 8: Развитие на служителите**

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

**Критерий 8.1:** 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 на служителите | * Програма за въвеждащо и надграждащо обучение на служителите |

**Критерий 8.2:** 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 |

**Критерий 8.3:** Доставчикът на социалната услуга осигурява на служителите професионална подкрепа чрез наставничество, групова и индивидуална супервизия.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Всеки новопостъпил служители 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 Мобилна превантивна общностна работа (МПОР) 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 9: Дейности**

Дейностите на общодостъпната социална услуга МПОР са организирани в програми за превенция и/или подкрепа на уязвимите лица и групи според идентифицираните (или заявени) проблеми и потребности на общността. Дейностите в определена група или общност (с еднородни проблеми) се планират и изпълняват в рамките на 4-месечен период.

**Критерий 9.1:** Доставчикът на социалната услуга планира и изпълнява дейностите на услугата, съобразно идентифицираните нужди, желания/заявки и възможности на потребителите и ресурсите на общността.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Утвърдените Общи условия на услугата описват целите, методите на работа, целевата група, основни дейности, очаквани резултати и др. | * Общи условия на МПОР |
| 1. Дейностите за постигане на целите на услугата следват програми/планове за работа в общността. | * График на служителите * Интервюта със служители * Програми/планове за работа в общността * Информация, подписана от ръководителя на услугата * Материали от събития, обучения, тематични срещи в общността, визуални материали и др. * Наблюдение и описание |
| 1. Услугата създава общностни форми (формални, неформални структури) за активно включване на представители на общността в дейностите на услугата. |
| 1. Услугата прилага про-активни методи на работа с общността. |
| 1. Служителите могат да опишат поне три примера от работа по превенция, защита и/или стимулиране на общността. | * Интервю с ръководителя на услугата * Интервюта със служители |

**Стандарт 10: Взаимоотношения потребители – служители**

Общодостъпната социална услуга МПОР създава 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 10.1:** Доставчикът на социалната услуга разработва и прилага ясни правила за взаимодействие между **с**лужителите и потребителите, като те общуват в среда с ясни правила на поведение, 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 със служителите. | * Наблюдение * При приложимост, интервюта с потребители * Общи условия |

**Стандарт 11: Права и закрила**

Общодостъпната социална услуга МПОР създава 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 11.1:** 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 11.2:** Доставчикът на 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 МПОР се предоставя **самостоятелно** ***или*** в **комплекс** **(**като част**)** със следните социални услуги:

* информиране и консултиране – общодостъпна и специализирана социална услуга;
* 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 МПОР 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.