



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

МЕЖДИННА ОЦЕНКА

Междинна оценка на Общинската стратегия за развитие
на социалните услуги в община Стамболово

май, 2020 година

----- www.eufunds.bg -----

Проект № BG05SFOP001-2.009-0010 „Гражданите в партньорство с местната администрация за създаване на една по-добра социална среда на местно ниво“, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“ 2014-2020 г., съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

СЪДЪРЖАНИЕ

ВЪВЕДЕНИЕ	4
I. МЕТОДОДИКА ЗА ОЦЕНКА, ПРОУЧВАНЕ И АНАЛИЗИ НА РАЗНООБРАЗНИ ИЗТОЧНИЦИ НА ИНФОРМАЦИЯ И ДОКУМЕНТИ	6
II. АНАЛИЗ-ОЦЕНКА ЗА ЦЕЛЕСЪОБРАЗНОСТ И РЕЛЕВАНТНОСТ НА ОБЩИНСКАТА СТРАТЕГИЯ ЗА РАЗВИТИЕ НА СОЦИАЛНИТЕ УСЛУГИ НА ОБЩИНА СТАМБОЛОВО (2014-2020)	19
1. Методологическа рамка и цели на анализа.....	19
2. Документален анализ (стратегии, планове, отчети)	20
3. Анализ на силните и слабите страни в развитието на социалните услуги в община Стамболово.....	33
III. ЕМПИРИЧЕН АНАЛИЗ НА ПРОБЛЕМИТЕ И ВЪЗМОЖНОСТИТЕ ПРЕД СОЦИАЛНИТЕ УСЛУГИ В ОБЩИНА СТАМБОЛОВО	40
1. Методика за провеждане на анализа.....	40
2. Обобщени резултати от анкетното проучване сред целевите групи: НПО и бизнес; общинска администрация; управленски и експертен персонал предоставящи социални услуги.	42
VI. ПРЕПОРЪКИ	47
СПИСЪК НА ПРИЛОЖЕНИЯТА	51
Приложение 1А. Въпросник за изследване на развитието на социалните услуги в община Стамболово, насочен към НПО и бизнес.....	51
Приложение 1Б. Въпросник за изследване на развитието на социалните услуги в община Стамболово, насочен към служители в общинска администрация Стамболово	54
Приложение 1В. Доклад с обобщени резултати от предоставените отговори от служители в общинска администрация Стамболово и представените отговори от НПО и бизнес (резултат от проведена фокус-група №1)	61
Приложение 2А. Въпросник за изследване на развитието на социалните услуги в община Стамболово, насочен към управленски и експертен персонал предоставящи социални услуги	76
Приложение 2Б. Доклад с обобщени резултати от предоставените отговори от управленски и експертен персонал предоставящи социални услуги (резултат от проведена фокус-група №2)	80



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Този документ е създаден с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“ 2014-2020, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд. Цялата отговорност за съдържанието на документа се носи от Община Стамболово и при никакви обстоятелства не може да се приема, че този документ отразява официалното становище на Европейския съюз и Управляващия орган.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

ВЪВЕДЕНИЕ

Настоящата Междинна оценка е изготвена във връзка с изпълнението на договор за услуга №4 ДУ от 15.04.2020 г. с Изпълнител – Фондация „Проджекта“ във връзка с изпълнението на Дейност 7 „Междинна оценка на Общинската стратегия за развитие на социалните услуги в община Стамболово“ по проект №BG05SFOP001-2.009-0010 „Гражданите в партньорство с местната администрация за създаване на една по-добра социална среда на местно ниво“, по който община Стамболово е партньор и който е финансиран от Оперативна програма „Добро управление“ 2014-2020 г.

Основни задачи на междинната оценка, фокусирани към изпълнението на Общинската стратегия за развитие на социалните услуги в община Стамболово, са:

- Анализ на средата за реализиране на Общинската стратегия за развитие на социалните услуги в община Стамболово 2016-2020 г. и анализ на социалното развитие на Общината;
- Обобщение на всички предложения от направените по проекта проучвания, анализи, методики и положителни практики;
- Анализ на силните и слабите страни, предимствата и заплахите; приоритетите и специфичните цели и мерки за развитие на Общината с фокус социално развитие и социални услуги;
- Обща оценка на необходимите ресурси за реализация на стратегията за развитие на социалните услуги;
- Фиксиране на системата от индикатори за организиране на наблюдението, оценката и актуализацията на стратегията;
- Описание на съвместните дейности и проекти, които ще допринесат за постигане целите на социалното развитие чрез прилагане принципа на партньорство и реда и начина за осигуряване на информация и публичност на стратегията;

На основата на разработена детайлна методология за събиране, проучване и анализиране на релевантни стратегически документи и разнообразни източници на съдържателна и емпирична информация, беше проведено обстойно и задълбочено

4

----- www.eufunds.bg -----



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

проучване, което систематизира съвкупност от количествени и качествени резултати относно формираните и провеждани местни политики за насърчаване на социалното развитие и развитието на социалните услуги.

В съответствие със заданието по проекта бяха организирани 2 (две) фокус-групи с представители на различни целеви аудитории. Първата фокус група обединява представители на местната общност – НПО и бизнес сектора¹ и общината като основен отговорник за развитието на социалните услуги² на местно ниво. Втората фокус група обхваща управленски и експертен персонал работещи в сектора на социалните услуги и пряко ангажирани с тяхното предоставяне³. Чрез анкетен метод са идентифицирани причините, трудностите и дефицитите както по отношение на стратегическото планиране, така и в процеса на реализирането на предвидените мерки и дейности за изпълнението на стратегическите цели, приоритети и специфични цели от Общинската стратегия за развитие на социалните услуги в община Стамболово за периода 2016-2020 г.

От всяка фокус група е изготвен по един доклад, като заключенията от тях са интегрирани в комплексният анализ на Междинната оценка. Пристъпено е към обобщение на регистрираните проблеми и са генерирани насоки и предложения върху информацията от целевите групи. Получените обобщени резултати от всички осъществени дейности позволиха на научно-изследователския екип да изведе и предложи на Възложителя три основни препоръки, насочени към подобряване и усъвършенстване на процеса на стратегическо планиране и развитие на социалните услуги за следващия период 2021-2025 г.

Работният екип отправи конкретни препоръки и предложения към общинската администрация на община Стамболово, целевите групи и всички заинтересовани страни за подобряване и усъвършенстване на предстоящия процес на стратегическо планиране и програмиране за периода 2021-2025 г. и за разработване на новата Общинска стратегия за социалните услуги. Отправените препоръки се базират на

¹ Виж Приложение 1А и Приложение 1В.

² Виж Приложение 1Б и Приложение 1В.

³ Виж Приложение 2А и Приложение 2Б.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

реалните възможности произтичащи от: напредъкът в изпълнението на целите и приоритетите за развитието на общината в социалната област; възникналите проблеми и алтернативните действия за тяхното преодоляване; качествено подобряване на социалната среда; задълбочаването на процеса на децентрализация и разнообразяване на социалните услуги; разширяване на партньорството с бизнеса и НПО в сектора на социалните услуги.

I. МЕТОДОДИКА ЗА ОЦЕНКА, ПРОУЧВАНЕ И АНАЛИЗИ НА РАЗНООБРАЗНИ ИЗТОЧНИЦИ НА ИНФОРМАЦИЯ И ДОКУМЕНТИ

Извършването на междинна оценка на Общинската стратегия за развитие на социалните услуги в община Стамболово предполага разработването на детайлна методология за събиране, проучване и анализиране на разнообразни източници на информация и документи. Настоящата методология цели да осигури необходимите условия и предпоставки за провеждане на задълбочен анализ на постигнатите резултати и нерешените въпроси при изпълнението на местната политика, насочена към развитието на социалните услуги на територията на община Стамболово, на основата на което следва да се изведат и препоръки за подобрене на анализираните процеси.

В контекста на европейската теория и практика, оценяването се разглежда като преценка на публичната намеса в развитието, съобразно постигнатите резултати и въздействия при изпълнението на заложените цели, приоритети и мерки. Основната цел е подобряване опита на администрацията в планирането и прилагането на публични програми и политики. Извършването на оценките спомага за разработката и високото качество на публичните политики, като по този начин създава възможности за определяне на приоритетите, за подпомагане на ефикасното разпределение на ресурсите и за отчитане на резултатите.

Значението и ролята на анализа и оценката, като част от инструментариума на доброто управление, могат да се систематизират в няколко аспекта:



- *осигуряване на отчетност и контрол* – чрез изготвянето на анализи и оценки се предоставя информация в каква степен политиките, стратегиите, плановете и програмите постигат своите цели, доколко рационално са използвани публичните ресурси, какви са обществените въздействия. По този начин се дава възможност на заинтересованите страни да предоставят и да получават информация, която има решаващо значение за разкриването на злоупотреби и защита на интересите им;
- *създаване на прозрачност* – процедурите, институциите и публикуваната информация са пряко достъпни за заинтересованите страни и гражданите, като по този начин се дава възможност местните политики и програми да бъдат разбирани, наблюдавани и оценявани. Прозрачната система на управление има ясни механизми за публично вземане на решения и отворени канали за комуникация между гражданите, заинтересованите страни и общинските служители;
- *гарантиране на отговорност на управлението* – отговорността предполага управляващите да се стремят да отчитат интересите на всички целеви групи и заинтересовани страни при провеждането на местните политики и реализирането на стратегиите, плановете и програмите. Необходимо е да отговарят пред заинтересованите страни и обществеността за упражняването на техните правомощия, да предприемат адекватни мерки и действия при изразяване на критика или изисквания, поставени от гражданите, както и да поемат отговорност за грешки и некомпетентност;
- *изграждане на механизми за участие* – когато са информирани, гражданите получават възможност да участват във вземането на решения по отношение на анализа и оценката, да проследяват напредъка при реализацията на общинските политики и програми - пряко или опосредствано чрез организациите, които представляват техните интереси;
- *създаване на инструменти за постигане на консенсус* – доброто управление отчита и съгласува различните интереси, за да постигне широко съгласие по



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

това, кое е в интерес за общината и там, където е възможно – да се постигне съгласие по политиките и процедурите за изпълнението на стратегическите документи. По този начин, в процеса на анализирането и оценяването на местните политики заинтересованите страни и гражданите получават възможност за влияние върху тях.

Периодът на провеждане на оценки е в различни фази на процеса на разработване и прилагане на политики. В зависимост това, в общия случай оценката се определя като предварителна, междинна и последваща (крайна). Важен акцент в извършването на оценките е, че се набляга на въздействието, ефикасността и ефективността на дадена политика, като същевременно се разглежда устойчивостта на постигнатите резултати и се определят основните фактори за успеха или неуспеха от провеждането на публични политики.

Извършването на междинна оценка се осъществява обикновено след средата на определения период на действие на съответния стратегически документ, за да се види какво се е случило да момента и да се внесат корекции за следващия етап, особено когато се планира дейностите да продължат по-дълго (например две или повече години). Същевременно, видно от периода на Общинската стратегия за развитие на социалните услуги в община Стамболово, обхващаш периода 2016-2020 г., междинната оценка не е извършена в стандартното време, а в края на периода, от където същата би могла да бъде разглеждана и като последваща оценка предвид периода, а изведените в резултат на нея препоръки – релевантни към новия програмен период 2021-2025 г.

В структурно-съдържателен план междинната оценка следва да включва:

- анализ на резултати от предишни налични оценки;
- оценка на продължаващата валидност на анализа на силните и слабите страни и потенциала на анализираната система;
- оценка на продължаващата уместност и съгласуваност на стратегията;
- оценка на ефективността на количественото определяне на целите;



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

- оценка на ефективността и ефикасността на изпълнението до момента и на очакваните въздействия (вероятно постигане на общите цели въз основа на напредъка по отношение на специфичните и оперативните цели);
- оценка на провежданата политика и разпределението на финансовите ресурси;
- оценка на качеството на прилагането на стратегията и на организацията на извършвания мониторинг и контрол на изпълнението.

Междинната оценка поставя фокуса върху изпълнението и подобряването на качеството на стратегическото планиране. Изпълнението се разглежда чрез комплексно оценяване на ефикасността и ефективността от предприетите действия. А въпросите за подобряването на качеството и релевантността на планирането се разглеждат чрез: степента на изпълнение през анализирания период; предложенията за извършване на обосновани промени, с цел да се максимизира очакваното общо въздействие на стратегическия документ.

Като съществена част от цялостния процес на систематично оценяване, съгласно националното и европейското законодателство, важна задача на междинната оценка е да даде насоки и препоръки във връзка с потенциалната необходимост от актуализация съответния стратегически документ, както и дългосрочни ориентири за бъдещата стратегическа рамка, в конкретния случай – в областта на устойчивото социално развитие на община Стамболово.

Настоящата методология за изготвянето на междинната оценка на Общинската стратегия за развитие на социалните услуги в община Стамболово е предназначена да подпомогне процеса по събирането, проучването и анализирането на наличните документи и разнообразни източници на информация, чрез въвеждането на подходящ инструментариум за анализ и оценка на изпълнението на Общинската стратегия за развитие на социалните услуги, с цел повишаване на ефективността и ефикасността от дейността на отговорните институции, за подобряване на процесите по формиране, реализиране и мониторинг на политики, свързани с предоставянето на социални услуги.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Конкретните задачи, които следва да се изпълнят чрез извършването на настоящата междинна оценка, могат да се систематизират в няколко основни точки:

- 1) да се идентифицира нивото и обхвата на социалната политика, провеждана от местната власт до момента и качеството на предоставяните от общината социални услуги;
- 2) да се анализира социалната среда и да се представи подробен анализ на социалното развитие на община Стамболово;
- 3) на основата на подробния анализ, да се синтезира анализ на силните и слаби страни, възможностите и заплахите (SWOT-анализ) на социалното развитие на общината, в контекста на развиващите се тенденции на регионално и национално ниво;
- 4) да се направи обща оценка на необходимите ресурси за реализация на стратегията;
- 5) да се предложи система от индикатори за организиране на наблюдението, оценката и възможна актуализация на стратегията;
- 6) да се представят съвместните дейности, които ще допринесат за постигане целите на социалното развитие, чрез прилагане принципа на партньорство;
- 7) да се установят реда и начина за осигуряване на информация и публичност на стратегията, гражданското участие, както и мерките за организацията на нейното изпълнение и контрол;
- 8) да се обобщят всички предложения от направените проучвания, анализи, тествани методики и положителни практики;
- 9) да се изведат препоръки за подобряване на социално-икономическата среда в резултат на по-открито и отговорно управление, за повишаване взаимодействието между администрацията, гражданите и бизнеса;
- 10) да се направи прогноза за очакваното изпълнение на целите и приоритетите на социалната стратегия до края на периода на нейното действие.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Методологията е разработена в две части: *на първо място*, документален анализ на стратегическите документи (стратегии, планове и програми), засягащи пряко или косвено развитието на социалните услуги в общината, както и анализ на социалните услуги, представени на територията на община Стамболово; *на второ място*, избрани подходи и методи са адресирани за анализ и оценка на проведеното емпирично анкетно изследване, включващо двете фокус-групи с предварително установен брой участници от целевите аудитории (представители на общината, НПО и бизнеса и представители на управленски и експертен персонал, работещи в сектора на социалните услуги).

Основните методи, които се прилагат при анализа-оценка с препоръки, са:

- Преглед и анализ на релевантни източници на информация и свързани документи;
- Извършване на собствени проучвания за събиране и обработка на количествени и качествени данни с иконометрични методи и модели.

Въпросът за методите на оценяването в голяма степен зависи от философията, стратегията и подхода на оценяване. Класически методи за този вид оценки, които могат да бъдат прилагани, са: контент-анализ, причинно-следствен анализ, сравнителен метод, метод за оценка на ефекта на мултипликатора и др. Подходящо е при избора на методи за осъществяване на анализа-оценка да се използват насоките на Европейската комисия (ЕК), описани в базирания в интернет инструмент за оценка на социално-икономическото развитие EVALSED⁴.

Критерии за формулиране на оценката и основни оценителни въпроси

Критериите за оценка, които дават възможност за извършване на качествени оценки на въздействието и постигането на приоритетите, свързани с развитието на социалните услуги, са: **съответствие и съгласуваност, ефективност, ефикасност, полезност и устойчивост**. Критерият съответствие и съгласуваност се изразява в оценка на съответствието на целите на Общинската стратегия за развитие на социалните услуги във връзка с установените проблеми и нужди. Ефективността се изразява чрез степента, в която

⁴ https://ec.europa.eu/regional_policy/en/information/publications/evaluations-guidance-documents/2013/evalsed-the-resource-for-the-evaluation-of-socio-economic-development-evaluation-guide



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

постигнатите резултати потвърждават, че специфичните цели са били постигнати, а ефикасността – чрез отношението между вложени ресурси и постигнати резултати. Полезността се представя чрез степента, в която постигнатите резултати и предлаганите услуги отговарят на нуждите, а устойчивостта – степента, в която резултатите и тяхното въздействие е стабилно в дългосрочна перспектива. Използват се описателни формулировки като **рамкови качествени критерии** за описание на напредъка по отношение на изпълнението на целите и приоритетите на политика за местно развитие, в контекста на държавната политика за регионално развитие, както и целите и приоритетите на европейската политика за сближаване.

Основните оценителни въпроси в анализа-оценка на Общинската стратегия за развитие на социалните услуги са непосредствено свързани с обхвата на оценката и фокуса на оценяването. Фокусът върху изпълнението се постига чрез оценка на ефикасността и ефективността, докато фокусът върху подобряването на качеството и релевантността на планирането се постига чрез:

- изследване на промените в контекста на стратегията на Стратегията;
- актуален преглед на изпълнението на стратегията на Стратегията;
- предложения за извършване на необходими промени, за да се максимализира въздействието на формулираната стратегическа рамка.

Въпроси при оценката на изпълнението на Общинската стратегия за развитие на социалните услуги

<i>Оценка на изпълнение на Общинската стратегия за развитие на социалните услуги</i>	
Тематични области	Основни оценъчни въпроси:
Количествено определяне на целите – продукти, резултати и въздействия	Уместни ли са индикаторите, чрез които се осъществява количествено измерване на общите, специфичните и оперативните цели? Продължават ли да бъдат валидни зададените количествени целеви стойности? Уместни ли са индикаторите за мониторинг на въздействията върху равните възможности (вкл. на малцинствата), околната среда и други хоризонтални теми? Уместни ли са процедурите за събиране на данни; уместни и надеждни ли са източниците? Полезни ли са индикаторите при даване на точна и навременна



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

	картина за изпълнението и за осъществяване на ефективен мониторинг и оценка?
Ефективност и ефикасност до момента и на очакваните социално-икономически въздействия и на тази основа – оценка на политиката и на разпределението на финансовите ресурси	Какви са до момента резултатите и напредъкът по отношение на постигането на целите на Стратегията? Постигат ли се количествените цели по отношение на резултатите и каква е вероятността за постигане на целите по отношение на въздействията? Трябва ли да се запази финансовата тежест на всеки приоритет въз основа на първите резултати и очаквани въздействия? Кои са промените, които трябва да се направят? Каква е ефикасността от гледна точка на разходите на единица продукт/резултат до момента? Каква е ефективността от прилагането на хоризонталните политики до момента и вероятните въздействия, които могат да се постигнат?
Качество на организацията по изпълнението, наблюдението и оценката	Спазва ли се графикът на изпълнението? Какви са причините за забавяне (по-специално за дейностите и проектите, които са определени като стратегически, а не са стартирани междувременно или своевременно)? Какво е качеството и ефикасността на управлението и наблюдението на Стратегията? Какъв е приносът на партньорството? Адекватни и достатъчно прозрачни ли са критериите и процедурите за предлагане на проекти за публично финансиране? Достатъчно ефективна ли е системата за отчетност и контрол?
Добавена стойност	Кои аспекти от напредъка в изпълнението на Стратегията не биха се осъществили без подкрепа от публични източници (оперативни програми, целеви субсидии, правителствени програми и пр.)?
Оценка на публичната намеса	
Обект на оценка	Оценителни въпроси
Ресурси	Какви финансови и човешки ресурси са вложени? Спазва ли се времевият график на осигуряване на средствата? Ако не – какви са причините? Отпуснати ли са в срок всички планирани средства? Ако не – какви са причините?
Дейности	Какви дейности по изпълнение на Стратегията са осъществени? Спазва ли се времевият график за осъществяване на дейностите? (Ако не – причини.) Осъществени ли са всички планирани за периода дейности? (Ако не – причини.) Осигурява ли се необходимото качество на дейностите? (Ако не – причини.) Какви са и спазват ли се процедурите за избор на проекти? (Ако не – причини.)



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



	Спазват ли се процедурите за възлагане и договориране? (Ако не – причини.)
Оценка на ефекта от прилагането на Общинската стратегия за развитие на социалните услуги	
Обект на оценка	Оценителни въпроси
Продукти	Какво е постигнато, доставено или осигурено чрез публичната намеса (от гледна точка на оперативните цели)?
Резултати	Какви са преките ползи, които получават бенефициентите при използване на продуктите (от гледна точка на специфичните цели)?
Въздействия	Какви са преките дългосрочни ефекти върху бенефициентите на публичната намеса от гледна точка на общата цел? Какви са непреките ефекти върху други групи? Каква е вероятността за постигане на общите и специфичните въздействия при приключване на интервенцията?
Критерии за успех на публичната намеса	
Обект на оценка	Оценителни въпроси
Ефикасност (икономическа ефективност)	Как ресурсите се трансформират в продукти, резултати и въздействия? - Как се постигат оперативните цели? (Сравнение на продуктите с разходите, разходи за единица продукт.) - Как се постигат специфичните цели? (Сравнение на резултатите с разходите, разходи за единица резултат.) - Как се постигат общите цели? (Сравнение на въздействията с разходите, разходи за единица въздействие.)
Ефективност (сравнителна ефективност)	Доколко са постигнати оперативните цели? (Сравнение на планираните с очакваните продукти.) Доколко са постигнати специфичните цели? (Сравнение на планираните с очакваните резултати.) Доколко са постигнати общите цели? (Сравнение на планираните с очакваните въздействия.) Ако напредъкът към постигане на целите е незадоволителен (изоставащ значително от очакванията) - какви са причините?
Полезност	Оказва ли Стратегията въздействие върху целевите групи от населението от гледна точка на техните потребности? Каква е степента на използване от бенефициентите на предоставяните продукти? Каква е задоволеността на бенефициентите от предоставяните продукти?
Устойчивост	До каква степен промените (или ползите) могат да се запазят след приключване на програмата? - Съществува ли политическа подкрепа? - Как се оценява финансовата и икономическата жизнеспособност на



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

	организациите, осигуряващи продуктите? - Какъв е институционалният и управленският капацитет на прилагащите организации и на изпълнителите на проектите?
Икономичност	С какви разходи са осигурени необходимите за осъществяването на дейностите ресурси? Възможно ли е било осигуряването на ресурси със същото качество на по-ниска цена? Възможно ли е било постигането на по-благоприятно съотношение цена-качество?

Въпроси при оценката на стратегическата рамка на Общинската стратегия за развитие на социалните услуги

Оценка на уместността на стратегията

Тематични области	Основни оценителни въпроси
Съответствие (целесъобразност, уместност) Анализ на резултатите от предишни оценки	Съответстват ли целите на стратегическия документ на: - основните проблеми и нужди на общината? - опита (поуките) от предишни интервенции? - анализа на потенциала и перспективните тенденции (SWOT, PEST анализ)? - приоритетите на политики от по-високо ниво? - на средата (контекста), в която се осъществяват услугите - политическа, икономическа, социална и пр. Взети ли са под внимание препоръките от предишни оценки, ако са правени такива? Има ли направени промени в Стратегията в резултат на препоръки от други оценки? Какъв е ефектът от въведените промени?
Валидност на анализа за силните и слабите страни и потенциала за развитие	Налице ли са важни промени в контекста и в каква степен те налагат преориентиране на стратегията? Продължават ли да са валидни основните тенденции и фактори в развитието на общината? Ако не – какво се променя на местно ниво? Съществуват ли нови фактори, благоприятстващи или затрудняващи устойчивото социално развитие в общината? Валидни ли са основните несъответствия, които трябва да се преодоляват? Валидни ли са промените, които е трябвало да се извършат? Запазва ли се приоритетността на нуждите и на целите? Ако – не, кои са новите нужди за адресиране и новите приоритети или какво преподреждане на приоритетите е необходимо да се извърши при актуализирането на Стратегията или разработването на нова стратегия за периода 2021-2027 год.?

15

www.eufunds.bg



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

	Продължават ли да са уместни целите по отношение на идентифицираните нужди?
Уместност и съгласуваност на стратегията	Запазва ли се смисълът и общата съгласуваност на стратегията? Запазва ли се делът и относителната тежест на всеки приоритет и дейност? Съгласувани ли са помежду си стратегическите цели и продължават ли те да бъдат уместни спрямо националните и европейските политики и приоритети и промените в социално-икономическия контекст?

Въпроси при оценката на процеса и координацията на Общинската стратегия за развитие на социалните услуги

Оценка на стратегическия процес, функционирането на Стратегията и координацията	
Тематични области	Основни оценителни въпроси
Процес	Кой участва в процеса на планиране (състав на участниците, съблюдаване на принципа на партньорство и на включване на заинтересованите)? Има ли определени от законодателството или по друг начин отговорности по отношение на участието? Колко интензивно участват различните заинтересовани в процесите, като се държи сметка и за техните ресурси (финансови, властови и пр.)? Какво е участието на партньорите в осъществяването на различните функции? Какви форми на участие се използват и каква е тяхната ефективност? Бюджетните трансфери съответстват ли на целите на Стратегията? Изпълняват ли се финансовите ангажименти? Какво е качеството и използването на информационните системи, осигуряващи данни за мониторинг и оценка? В каква степен партньорите разпространяват информация за своята дейност по изпълнение на Стратегията? Осъществяват ли се периодични прояви с участието на всички партньори за взаимна оценка на действията и разглеждане на възможностите за подобряване на координацията?
Функциониране/ използване на ОПП	Запознати ли са заинтересованите страни с Общинската стратегия за развитие на социалните услуги? Съответстват ли оперативните решения на стратегическите постановки на Стратегията? Използва ли се за аргументиране на оперативните решения? Използва ли се за последващ анализ на решения, които не



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

	съответстват на неговите постановки?
Координация	Използва ли се Стратегията като инструмент в общинското планиране на развитието на социалните услуги? Функционира ли пълноценно Общинският съвет по отношение прилагането на Стратегията? Доколко ефективно действа Общинският съвет (колко пъти се е събирал по всяка от компетенциите, които има, колко пъти е канил представители на заинтересовани страни и др. във връзка с проблеми и съобразно своите компетенции и пр.)? Използвани ли са възможностите за взаимодействие чрез областния съвет за развитие за поставяне и решаване на специализирани въпроси?

Разработването на междинната оценка на Общинската стратегия за развитие на социалните услуги в община Стамболово включва реализирането на следните етапи:

Първи етап, извършване на анализ-оценка за целесъобразност и релевантност на Стратегията за развитие на социалните услуги на община Стамболово (2016-2020). Реализирането на този етап предполага сравнителен анализ и съпоставяне между стратегическите документи, влияещи и определящи политиката на общината в областта на социалното развитие и развитието на социалните услуги. Анализът обхваща периода 2016-2020 г., фокусиран е върху Община Стамболово, разглеждана в контекста на националната политика за развитие на социалните услуги, отразена в посочените за източници на анализа документи: Общинска стратегия за развитие на социалните услуги в община Стамболово 2016-2020, Областната стратегия за развитие на социалните услуги в област Хасково за периода 2016-2020г, националната нормативна уредба, общински документи, свързани с развитието на социалните услуги, анализи и доклади на различни заинтересовани страни, изследващи законодателството в страната в областта на социалната политика, реформите в сектора, потребността и възможностите за гражданско участие. В обобщение е изготвен анализ на силните и слаби страни, възможностите и заплахите (SWOT-анализ) на социалното развитие на община Стамболово.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Втори етап, провеждане на емпирично изследване на проблемите и възможностите пред развитието на социалните услуги в община Стамболово. В изпълнение на техническото задание по проекта, са организирани и проведени:

- 1 фокус-група с анкетирани по отделно представители на НПО и местния бизнес (Приложение 1А) и представители на местната власт (Приложение 1Б) – резултатите са обобщени в Доклад (Приложение 1В);

- 1 фокус-група с анкетирани управленски и експертен персонал предоставящи социални услуги (Приложение 2А) – резултатите са обобщени в Доклад (Приложение 2Б).

Разработена е методика за оценка и въпросници за фокус-групите. От всяка фокус група е изготвен по един доклад, като двата доклада са интегрирани в анализа, обобщени са регистрираните проблеми и генерираните предложения от целевите групи. Целта на допитването е идентифициране на проблеми, систематизиране на предложения и извеждане на препоръки по отношение на планираните резултати и очакваното изпълнение, фиксиране на система от индикатори за наблюдение и оценка на Стратегията, допълнителни възможности за активно гражданско участие и насоки за разработване на бъдеща Общинска стратегия за развитие на социалните услуги на територията на община Стамболово в периода 2021-2025 г.

Трети етап, подготовка на обобщен финален доклад на междинната оценка на Стратегията за развитие на социалните услуги на община Стамболово (2016-2020). Финалният доклад включва систематизирана информация относно: спецификата на средата и оценката на социалните услуги на територията на община Стамболово; постигнатия напредък в изпълнението на целите и приоритетите за развитието на общината в социалната област; идентифицираните проблеми и предприетите от компетентните органи действия за тяхното преодоляване; обобщен синтез на всички предложения за подобряване на социалната среда, както и описание на предлагани нови социални услуги; прогноза за очакваното изпълнение на предвижданията на социалната стратегия до края на периода на нейното действие; насоки за разработване качествените аспекти на новата Стратегия за периода 2021-2025 година.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

II. АНАЛИЗ-ОЦЕНКА ЗА ЦЕЛЕСЪОБРАЗНОСТ И РЕЛЕВАНТНОСТ НА ОБЩИНСКАТА СТРАТЕГИЯ ЗА РАЗВИТИЕ НА СОЦИАЛНИТЕ УСЛУГИ НА ОБЩИНА СТАМБОЛОВО (2014-2020)

1. Методологическа рамка и цели на анализа

За целите на сравнителния анализ-оценка на целесъобразността, ефикасността, ефективността, въздействието и добрите практики от прилагането на Общинската стратегия за развитие на социалните услуги в Община Стамболово е извършено сравнение и съпоставяне между стратегическите документи, влияещи и определящи политиката на общината в областта на социалното развитие и в частност развитието на социалните услуги. Паралелно е направен и съдържателен анализ на стратегическите документи, определящи развитието на общината в тази област и анализ на отношението: цели – индикатори – приоритети – мерки – инструменти и ресурси за тяхното постигане.

Анализът обхваща периода 2016-2020 г., фокусиран е върху Община Стамболово, разглеждана в контекста на националната политика за развитие на социалните услуги, отразена в посочените за източници на анализа документи. Анализът акцентира и на сравнение на политиките за развитие на община Стамболово с развиваната в България политика за развитие на социалните услуги и социалната кохезия, с акцент нови социални услуги и устойчивост на предлаганите такива.

Целта е да се оцени целеполагането и възможността целите в областта на социалното развитие и развитието на социалните услуги в общината; да се оцени тяхното въздействие в общината; да се оцени ефикасно и ефективно ли са планирани ресурсите, които са насочвани за изпълнението изследваните политики. На тази база се извеждат препоръки към провежданата местна политика за социално развитие.

Разгледани са документите: Общинска стратегия за развитие на социалните услуги в община Стамболово 2016-2020 във взаимодействие с документи от по-високо равнище на стратегическо планиране, като Областната стратегия за развитие на социалните услуги в област Хасково за периода 2016-2020 г, националната нормативна



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

уредба, свързана със социалното подпомагане, услуги и подкрепа⁵, общински, документи, свързани с развитието на социалните услуги и подкрепа, анализи и доклади на различни заинтересовани страни, изследващи законодателството в страната в областта на социалната политика, реформите в сектора, потребността и възможностите от гражданско участие.

Изследваните документи са анализирани от методологична, структурна и сравнителна перспектива, както и от страна на експертната практика в областта на социалните услуги, застъпена в експертизата на представители на екипа, извършващ междинната оценка.

Анализът е базиран на оценка на действащите стратегически документи чрез извършване на:

- Документален анализ, включващ подбор на релевантните и адекватни документи за анализа;
- Съдържателен анализ на документите, с цел оценка на заложените в тях възможности за ефективност и ефикасност, както и възможното им въздействие в областта на социалните услуги и социално развитие на общината;
- Факторен анализ - идентификация на основните фактори с най-висока степен на въздействие върху социалната политика на общината и в частност – развитието на социалните услуги.

2. Документален анализ (стратегии, планове, отчети)

Съдържателен анализ на общинската стратегия за развитие на социалните услуги и документите на областно и национално равнище, към които се отнася дава възможност да се обобщи планираната за периода на стратегията, отчасти провежданата, актуалната и в известна степен бъдеща политика на общината в областта на социалните услуги. На тази база могат да се направят изводи за нейното

⁵ Агенция за социално подпомагане, Законодателство/ Национална нормативна уредба, достъпна на <http://asp.government.bg/bg/za-agentsiyata/zakonodatelstvo>, актуална и използвана към 30 април 2020 г.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

качество и перспективи и да се изведат препоръки за следващия стратегически период 2021-2027.

Съдържание на стратегията

Важни за качеството на всяка стратегия и политика за социалните услуги са няколко ключови въпроса:

- **целевите групи, които се нуждаят от социална подкрепа; вида социална подкрепа, която е най-необходима и подходяща за тях;**
- **социалните услуги, които са необходими за социалната инфраструктура, осигуряваща подкрепата за тези целеви групи;**
- **социалните дейности, под форма на конкретни услуги, които ще се предлагат чрез тази социална инфраструктура;**
- **човешките ресурси, които ще осигуряват социалната подкрепа, като качествен и количествен фактор;**
- **състояние и възможности на партньорството между всички заинтересовани страни, с цел постигане на максимално навременна и адекватна подкрепа за гражданите, в качеството им на потребители на социални услуги.**

Общинската стратегия за социалните услуги в Община Стамболово балансирано и прецизно отразява всички тези въпроси, ключови за структурирането и развиването на социалните услуги на местно равнище.

В структурно отношение документът също е подходящо организиран и може да се използва за основа на стратегията за следващия програмен период 2021-2027г. В такъв случай следва да цели повече синтезираност при неговото разписване и да се постигне освобождаване на документа от натрупване с детайли по въпроси от средата. Практиката показва, че такъв тип документи следва да се концентрират само върху изчерпателността на основния им предмет. Това показва прецизност при изготвянето им, а можем да кажем, че такава не липсва и при настоящата стратегия.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

В съдържателно отношение, Стратегията и плановите към нея доказват добър административен капацитет на общината в областта на политиките за социално подпомагане, социални дейности, услуги и подкрепа. Познаване на националното законодателство, на тенденциите и добрите практики в развитието на социалните услуги, на новите възможности за финансиране от европейски програми и най-актуалните подходи и практики в предоставянето на социални услуги, като мобилното предлагане на услугите на Центъра за обществена подкрепа, например, застъпено напълно навременно и в стратегията на Община Стамболово.

Идентифицирани рискови групи

Ясно идентифицираните рискови групи показват не само добро познаване на общинските потребности, но и внимание към значително по-новите за системата целеви групи и рискове, на които трябва да се отговаря със социални услуги. Такава ключова целева група, за която малко се говори и на национално равнище, но е приоритетно идентифицирана в стратегията на общината са децата, на трудови емигранти, оставени на един родител или без родител, понякога, но не винаги на грижите на възрастен роднина, който също може да е потребител и/или нуждаещ се от социална подкрепа.

Опитните специалисти от социални услуги в цялата страна все по-активно акцентират на тази особена и сравнително „нова“ но много важна целева група, в която потребителите са деца и младежи и която фигурира още в този, изтичащ период в стратегията и вниманието на общината.

Ръстът на самотно живеещите възрастни хора, които не са потребители на резидентна грижа, но поради обезлюдяване, вътрешна и външна миграция са оставени сами, са растяща целева група за домашния социален патронаж. В стратегията на общината тази група е коректно изведена като водеща, като не са пропуснати и нуждите на системата, която такава целева група създава – повече възможности за здравно-социални мобилни услуги, които да са ресурсно обезпечени дългосрочно. Коректно е отбелязан и един от основните рискове в тази посока – община с много на брой и отдалечени населени места от общинския център, неминуемо е изправена пред

22

----- www.eufunds.bg -----



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

ресурсни трудности за разширяване капацитета на социалния патронаж и комплекса от дейности, които се предлагат чрез него. Това е валидно в още повече и заради спецификата, че допълнителни ресурси за тази услуга се осигуряват на национално равнище предимно през европейско финансиране, а обхватът на такъв допълнителен ресурс е краткосрочен до средносрочен, без условия за дългосрочна устойчивост, ключов проблем за по-малките общини. Още по-голям фактор и предизвикателство тук е обстоятелството, че социална услуга като патронажната грижа е поета финансово от общината, изцяло като общинска социална услуга и нейното разширяване попада, като финансови и човешки ресурси, в основните въпроси и проблеми за решаване на ниво общинска социална политика.

Коректно са изведени и факторите, създаващи условия за трета ключова целева група – деца в риск, поради влошената икономическа среда, водеща до нестабилност в семействата.

Социално-икономически фактори като влошена пътна инфраструктура и отдалеченост до здравни услуги на жители в някои от населените места в общината очертават надеждно структурата на потенциалната потребност от социални услуги и подкрепа.

Отделно са изведени и обхванатите от социална подкрепа хора с увреждания, ползващи асистентска или резидентна грижа в административната област, като са подчертани необходимите и целени услуги в общността и подкрепа в семейна среда, които общината си поставя като ангажимент за подобряване на подкрепата към тези целеви групи.

Прави впечатление широкия набор от дейности, отбелязани като нужни в бъдещо разширяване работата на социалния патронаж – както в посока здравно-социални, така и в посока подкрепа за бита и домакинството, което съответства на добрите практики в тази социална дейности, прилагани в страната и в Европа.

Политиката на общината се простира и до други междусекторни услуги, като се насочва към децата и младежите в риск, чрез визия за развиване на образователно-социални услуги, което донякъде дори изпреварва актуалните национални политики в



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

областта, развити в средата на периода на тази стратегия. Това разбира се, е риск общината да не успее да ги изпълни системно в рамките на тази стратегия, но положителният резултат в тази посока е търсен чрез по-гъвкаво използване на Центъра за обществена подкрепа и взаимодействието му с училищата – една от също много добрите практики при реализиране на ЦОП като услуга в общността.

Фактори за развитието на социалните услуги (съществуващи и нови)

Стратегията ясно дефинира политиката на общината, която след анализа ѝ може да бъде очертана и обобщена така: да се обхванат всички целеви групи, чрез най-новите възможни социални услуги, от развиваните в България, чрез разширяване в качествено отношение възможностите на съществуващите услуги.

Стандартно за мащаба и социалните характеристики на общината е наличието и функционирането на Център за обществена подкрепа. Коректно е идентифицирана важността да може да се използва активно и от потребители извън общинския център. За целта се мисли и планира в посока най-добрите практики в областта – изнасяне дейностите на общинския ЦОП чрез мобилна дейност, което е най-голямото ресурсно предизвикателство. Ресурсното предизвикателство е първо на равнище човешки ресурси, които освен да обезпечават ЦОП, да могат и паралелно да предлагат и мобилно услугата, което обикновено е трудност при стандартния зает персонал. По-голямото ресурсно предизвикателство е самото изнасяне на дейностите на услугата извън административната и функционална база.

Оценената потребност и планирана политика за осигуряване на повече услуги в общността, включително за хора с увреждания.

Планираните нови резидентни услуги, които да отговорят на общинските нужди и да почерпят най-добрите възможности на националната политика по деинституционализация за възрастни също надграждат системната и отговорна визия на общината за развитие на социалните услуги.

Може да се обобщи, че общината добре познава възможностите за разкриване на социални услуги, има самостоятелен капацитет да ги планира, разкрива и осъществява дългосрочно. Това е компетентност, която не могат да демонстрират всички общини от



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

мащаба на Стамболово. В следствие на тези компетенции и капацитет общината успява да планира и развие в два последователни стратегически периода социални услуги, включващи най-добра подкрепа за всички целеви групи на общината.

Едновременно с това администрацията на общината успява да организира мрежа от социални услуги, финансирани както с делегиран от държавата бюджет, така и такива, разкрити в рамките на възможните европейски програми, услуги и издържани със собствени средства. Характеристика също демонстрираща капацитет и добро планиране при развитието на общинска среда за социална подкрепа.

За община, която трудно би си позволи социална услуга, която да финансира и издържа със собствени средства, правилното планиране на социални услуги финансирани от държавата и/или европейски фондове, както и ефективната етапност на разкриването им е атестат за качеството и устойчивост на провежданата политика в областта. Остава, разбира се, валиден рискът за устойчивостта на услугите, разкрити по европейски програми, след изтичането на проектите, което е проблем не само в община Стамболово.

Човешки ресурси

Качеството и количеството на човешките ресурси в сектора на социалните услуги винаги е крайъгълен въпрос, който е застъпен с всичките си ключови аспекти и в стратегията на община Стамболово. На национално равнище основните проблеми с ниското заплащане на работещите в системата на социалните дейности е все по-широко обществено поставян проблем. Недостигът на обучения и супервизии, поради специфичния модел на финансиране на социалните услуги в страната, също често е фактор за съобразяване на местно равнище. В стратегията на община Стамболов са отчетени нуждите от внимание към качеството на човешките ресурси и необходимостта от регулярни обучения и са заложени такива, където различните европейски проекти и национални практики предлагат.

Обученията, обмена на добри практики и супервизиите са фактори за развитието на персонала в социалните услуги, които стратегията отразява.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Партньорство със заинтересовани страни (бизнес и НПО)

Стандартно за по-малка община, социалните услуги са с основен доставчик също общината. Едновременно с това общината работи и с другите възможно подходи – външен доставчик на социална услуга, предоставяна от местно НПО, има временно на територията си и функционираща частна социална услуга. На кратко, общината използва балансирано и според специфичните местни нужди всички налични практики в предлагането на социални услуги в България.

В стратегията напълно уместно е идентифицирана важността социалните услуги в общността да си сътрудничат с граждански организации, с цел разширяване на инициативите и работата с различни обществени групи, какъвто пример е партньорството в БЧК.

Няма особен акцент на партньорство с местни работодатели, които да подкрепят дейността на социалните услуги както с дарения в различни ресурси, така и с възможност например за включване в заетост на уязвими групи, потребители на различни социални услуги. Това обаче не е дефект на стратегията, а отразява икономическата среда в региона и липсата на достатъчен брой средни и големи бизнеси, които биха могли да са партньор в социалната подкрепа, предлагана от общината.

Общината и общинските социални услуги партнират с национално представителни и неправителствени организации на национално равнище, като Националното сдружение на общините (НСОРБ), Национален алианс за социална отговорност и др., които да са партньор в усилията им за информираност, взаимодействие, обмяна на опит и добри практики с други общини и социални услуги в страната.

Изводи

Анализът на стратегията, съпоставена с националната политика и механизми за развитие на социалните услуги, с практиките и опита в българските общини, със съвременните стандарти за развитие и осъществяване на социалната работа и подкрепа



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

в Европа и вкл. съотнесена към развиващата се политика в тази област в България. Стратегията е релевантна в политиките си включително на равнище визия, отразена в новия закон, предшестващата го концепция и планираните наредби за различни аспекти от развитие на социалните услуги, както и продължаващата политика на деинституционализация за деца и възрастни, новите стандарти за качество на социалните услуги и др. Тази актуалност на стратегията, дори в края на периода на приложението ѝ показва една последователна, отговаряща на времето и тенденциите местна политика, пречатствана от същите слабости и рискове, които се проявяват в повечето български общини от този мащаб.

Рисковите групи са достатъчно прецизно обхванати и за тях са положени успешно усилия за разкриване на повечето възможни социални услуги. За следващата стратегия е удачно да се анализира дали младежи с увреждания, след навършване на 18 години, за които сега се ползва асистентска подкрепа или други услуги, не биха били подходящо подкрепени с наблюдавани и/или защитени жилища. Анализ за броя възможни потребители на такива услуги, дори и при отрицателен резултат, доказващ че общината няма нужда от подобни услуги, би бил полезна стъпка за развитие на дейността в областта.

Проведените две фокус групи и анализ на средата ни дават основание да направим относно стратегията изложените тук обобщения, оценки и препоръки по провежданата политика в областта на социалните дейности в община Стамболово.

Социални услуги

Предвид факта, че общинската администрация самостоятелно изготвя стратегиите си за социалните услуги и поради положителната и висока оценка, която този анализ дава на качеството (структурно и съдържателно) на този стратегически документ, може обосновано да се заключи, че общината има визията, възможностите и капацитета да развива собствено, устойчиво и успешно социалните услуги и политика на общинско равнище.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

При изготвянето на стратегията са планирани нови социални услуги като Кризисен център, ЦНСТ за възрастни, които отговарят на националните и европейски тенденции за развитие на сектора, грижата и подкрепата за обществото. Практиката показва, че логистичните взаимодействия и трудности в междуобщинско партньорство могат да повлияят негативно в планираното развитие на конкретни социални услуги и това не е само частна ситуация, а все още негативна тенденция на много места в страната. Въпреки това планираният Кризисен център има място в инфраструктурата от социални услуги в региона и в бъдещата стратегия и политика на общината.

Опитът на практиката показва, че въпреки налична целева група за разкриване на нова резидентна услуга – Център за настаняване от семеен тип все още не е услуга, към която би имало потребителски интерес. Всъщност професионализъм на местната администрация се проявява навременно в тези периоди от изпълнението на стратегията, когато въпреки планираната по стратегия социална услуга, осигурения терен и наличната целева група, преценяват рисковете за нейната устойчивост и отлагат разкриването ѝ. Доброто познаване на целевата група и навременното потърсената обратна връзка, показва, че повечето възрастни биха предпочели социална подкрепа в домашна среда и не биха станали потребители на резидентна грижа, дори и в общността. В този смисъл тази целева група не предпочитат и други дневни форми на подкрепа, като обществена трапезария, например, ако могат да получават същата услуга в домашна среда. Затова и планираната в стратегията подкрепа за разширяване капацитета на домашния патронаж се разширява, целяйки максимална подкрепа и максимален обхват на потребители, вместо самоцелно създаване на социални услуги, в ненавременен за тях период.

Това разбира се не прави предварително планираните такива услуги погрешни, тъй като както и специалистите от общинския център коректно подчертават, от програмен период до следващ такъв период структурата на една целева група се променя. Възможно е същата целева група, поради възрастови фактори да промени потребностите си и в следващ период да има достатъчно заинтересовани от резидентна



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

грижа възрастни, за които да е необходимо планираното ЦНСТ. Съответно и тази услуга има своето място в следващата стратегия.

На равнище предоставяне на социални услуги, общината умело балансира политиката си на основен доставчик на социални услуги, с участие на местно НПО в предоставяне на една от услугите. Общинската практика е успешна комбинация от социални услуги делегирано финансиране, социални услуги със собствено финансиране и такива, финансирани с европейски средства. Едновременно с това е помислено и за рисковете и ресурсите при последващата дългосрочна устойчивост на услугите, разкрити по проекти, което да е постижимо за общината, дори и при обичайните в такива случаи трудности. Общината има ясна визия за това дали и до колко е реалистично и работещо в нейните условия да е основен доставчик на социалните услуги, или да ги делегира на външни доставчици. В общи линии е измерено разумно, че делегирането не се изключва, но географските и демографски специфики на общината по-скоро създават потребност от социални услуги, които да са основно в ангажиментите на общината, вкл. с нуждата от дофинансиране на различни социални дейности. В този смисъл не се очаква активен интерес от външни доставчици от региона за социалните услуги, предлагани в момента, но не е невъзможно партньорство в някоя нова социална услуга.

Капацитетът на наличните социални услуги има предвидени в стратегията увеличения, но те също търпят корекции, според промените в актуалните потребности на общността, с които адаптации на текущото планиране общината борави ефективно и съобразно интереса на потребителите.

Човешки ресурси

Човешките ресурси в социалните услуги и дейности в общината са обезпечени, няма недостиг на кадри, въпреки че това е водещ проблем в много общини на страната. Предвид мащабите на общината в местната администрация няма структурно звено, което отделно да се занимава със социалните дейности, но това не се отразява на качеството на администриране, развиване и управление на дейността. Общинските служители познават целевите групи, потребностите на потребителите и на различните

29

----- www.eufunds.bg -----



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

представени в общината обществени групи, попадащи в обхвата на социалната подкрепа. Познават и следят прецизно националната политика, програми и цялостно управление и развитие на сектора на социалните дейности. Следят различните възможности чрез европейски или държавно делегирани средства да осигуряват всички възможни видове подкрепа за потребителите и техните близки. Имат обратна връзка от потребителите за предпочитаните от тях възможности за социална подкрепа и се стремят чрез съответните национални програми да осигуряват непрекъснатост и плавен преход между точно такъв тип социални дейности, които са в интерес и срещат желанието и потребностите на нуждаещите се граждани и техните близки.

Стараят се да се включват в обучения по различните европейски проекти, когато се предвиждат такива. Осигуряват свободен избор и възможност на ръководителите на социалните услуги и специалистите, работещи в тях, в рамките на бюджета на социалната услуга да участват в обмени на опит, обучения и супервизии, като съдействат където е необходимо за обмени на опит и партньорства.

Партньорство

Възможните форми на партньорство при развитието на социални дейности и услуги на общинско равнище са в четири посоки:

- Партньорство между общините в областта, както и с областния център, с цел осигуряване възможност за използване на социални услуги, особено резидентни и приемна грижа извън общината, но и по-важното партньорство при разкриване и управление на социални услуги и образователно-социални дейности.
- Партньорство с различни други публични услуги в общината – с цел реализиране на здравно-социални и образователно-социални дейности;
- Партньорство с национални организации, НПО в социалните сфера, работещи с национален обхват, сдружения и организации, подкрепящи различни сегменти на социалната работа (организации на ресурсни учители, приобщаващо образование, национално представителни на и за хора с увреждания,



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

организации на типове услуги – например социални услуги за деца и младежи, организации на общините и др., партньорство с НПО-та доставчици и водещи в определена добра практика социални услуги (общински или външно предоставяни).

- Партньорство с университети – за студентски практики на социални работници
- Транснационално партньорство – за взаимодействие с партньорска социална услуга в община от съседна държава – за съвместни проекти и обмен на добри практики.
- Партньорство с бизнес организации от областта и региона, за да има възможност за повече събитийно финансиране и регулярна целева подкрепа.

Общинската стратегия и практиката на администрацията в тази посока очертават следната картина:

Партньорството с други общини, с цел разкриване на съвместна социална услуга е затруднено на ниво политическо междуобщинско взаимодействие. Общината обаче оценява нуждата и функционалността на такова партньорство, мястото му в съвременната социална работа и инфраструктура и търси варианти за реализацията му чрез стратегията си. Използва и различни форми на взаимодействие с областния център в полза на социалната работа, потребителите и осигуряването с човешки ресурси на социалните услуги.

Партньорството между училища и ЦОП и планираното мобилно изнасяне на дейности на Центъра за обществена подкрепа в училищна среда е местната практика за сътрудничество с другите публични услуги в общината. Това е и стандартната работеща и утвърдена практика в други общини на страната. В следващата стратегия има потенциал да се акцентира на по-засилено партньорство между различните публични услуги (социални, здравни, образователни), като тази свързаност да е по-видима и развита в стратегията за 2021-2027.

Партньорството с национални организации се използва като възможност, но може да се акцентира още на партньорство с организации, подпомагащи работата на отделни специалисти – ресурсни учители и др. Това ще създаде условия за



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

разширяване на възможните добри практики и опит на работещите в социалната сфера в общината.

Партньорството с университети по-трудно може да се осъществи, поради не непосредствената близост до университет, който обучава социално работници, но всяка възможност в тази посока, дори спорадична е полезна практика.

Трансграничното партньорство предполага капацитет за управление и разработване на проекти, извън тези за самите социални услуги. Подобни добри практики има на различни места в страната, където градовете и съответното доставчиците на социални услуги са близо до граница на съседна държава. Възможни са и в региона на Стамболово, макар и да не са най-непосредствената налична инициатива. Въпреки това търсене на варианти за такова партньорство на Центъра за обществена подкрепа, може да се реализира, при подходящи ситуационни условия.

Партньорството с бизнес организации от региона е задача на социалната политика в общината и възможен ангажимент в следващата стратегия, тъй като мащаба на бизнеса в общината не може да покрие нуждите и задачите на такова партньорство. Напълно възможно е дарител да е по-голяма компания, която оперира в региона без да е ситуирана на територията на общината. В случая възможностите за социална отговорност и маркетинговия ефект, към който средна и по-голяма компания би проявила интерес е нужно да се активизират. За целта участието на представители от ръководството на общината в развиване на такова партньорство с бизнеса

В заключение може да се каже, че стратегията и нейното управление и приложение през периода са следват рамката и развитието на националната политика в социалната сфера. Общината се представя равностойно на другите общини от нейния мащаб при развитието на социална политика и дейности, като има своите работещи практики. Стратегията се изпълнява разумно, адаптивно на променящите се условия (национални програми, предпочитания на целевите групи и др.). Не се развива самоцелна социална политика и дейности, а се търси и максимална съвместимост с реалните нужди и желания на обществото и потребителите на социални услуги.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Общината има нужния капацитет да разработи правилно структурирана и с добре заложили целеви групи, цели, дейност и конкретни социални услуги стратегия за следващия период. Има условия новата стратегия да се управлява отговорно за общинските и държавно делегирани и европейски средства и с най-целенасочено и подходящо приложение за социалната подкрепа на гражданите в община Стамболово. Голямото предизвикателство пред стратегията и местната политика е обхващането на повече населени места и граждани в общината от предлаганите и планирани социални дейности, здравни, образователни и интегрирани услуги.

3. Анализ на силните и слабите страни в развитието на социалните услуги в община Стамболово

След съдържателните анализ на общинската социална политика и стратегия са изведени силните и слаби страни на общинската стратегия и политика, предизвикателствата и възможностите пред общината за периода 2021–2025 год.

Силни страни

На национално равнище:

- Сериозното развитие на сектора на социалните услуги и дейности, човешките ресурси в сектора и техния капацитет в познаването на проблемите, целевите групи и добрите европейски практики.
- Многобройните организации от неправителствения сектор, работещи в цялата страна, на национално равнище, областно и общинско равнище, вкл. за обмяна на опит, добри практики и застъпничество интересите на сектора.
- Огромната мрежа от над 15 000 социални работници в страната, повечето от които с дългогодишен опит в сектора.
- Широкото разнообразие от видове социални услуги, които се предлагат и развиват в страната, вкл. най-иновативни като социално предприемачество, звена „Майка и бебе“, сини стаи. И разбира се утвърдени социални услуги



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

(резидентни и в общността) от целия спектър на социална подкрепа за различните целеви групи.

На равнище община:

- Общината разполага с нужния административен капацитет и опит за изготвяне и/или координиране изготвянето на следваща стратегия за социалните услуги за период 2021-2025;
- Общината разполага с капацитет в сферата на управлението на социалните услуги и специалисти с опит, които работят в системата на социалните услуги и дейности, което да гарантира качество на предоставяната социална подкрепа и осигуряване на нови възможности през националните програми на различни ведомства в сектора;
- Социалната инфраструктура на общината на ниво социални услуги и тяхното взаимодействие със здравна и образователна система има устойчиви характеристики и условия за развитие и надграждане на такива социални услуги и дейности;
- Целевите групи в населените места от общината също са устойчиви и добре познати на специалистите и администрацията в социалната сфера, като за тях се предлагат и търсят регулярно най-подходящите за потребностите им услуги – плавен и добре планиран процес, който протича ефективно през програмен период 2016-2020 и има добри условия за продължение през 2021-2025.
- Общината разполага с персонал, който е заинтересован от работа в сектора и има дългогодишен опит.
- Общината и социалните услуги сътрудничат с неправителствения сектор и национално представителните организации, работещи в сектора на социалните услуги на национално равнище, практика, която не е развита в много общини от този мащаб и това е ресурс за подкрепа в осигуряване качеството на социалните услуги.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

- Финансирането на социалните услуги включва целия основен спектър от източници – собствени средства, държавно делегирано финансиране и европейско финансиране.
- Общината няма проблеми в разработването и управлението на проектното финансиране и развитие на социални услуги и дейности и успява да им осигури устойчивост след програмния период.

В обобщение общината се старее да участва, поддържа и развива всички приложими за мащаба и целевите и групи добри практики в посока спектъра от предлагани социални услуги, партньорство с НПО сектора в областта на социалните дейности, различните национални и европейски възможности за разкриване на социални услуги и предлагане на социална дейност за целевите групи. За изпълнение на тези задачи общината разполага с необходимия административен капацитет и специалисти в социалните услуги опит.

Слаби страни

На национално равнище:

Слабите страни пред развитието на социалните дейности на общината през следващия програмен период са следствие от национални и местни проблеми. Националните фактори, които се отразяват на социалната политика, дейности и сектор в общината са:

- Забавянето на новото законодателство в сектора на социалните услуги, включително новите поднормативни актове, сред които и този за развитие на човешките ресурси в сектора и техният статут, образование и възнаграждение, както и модела и размера на финансирането на различните социални услуги, което според всички заинтересовани страни и отговорни институции се нуждае от реформиране.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

- Задълбочаващите се проблеми с кадрите в сектора на социалните услуги, които продължават да са с нерешени проблеми относно заплащане, въпреки разпознатия проблем от заинтересованите страни и институции. В тази връзка проблем и слаба страна на системата е и отлива на специалисти към сектор образование или търсене на други варианти извън системата на социалните услуги.
- Липсата на дългосрочно и системно решение на проблемите с устойчивостта на социални услуги и дейности след изтичане на проекта, по който са създадени и функционират. Продължава да е неясно обикновено до края на проектния период дали държавата ще приеме издръжката на такива услуги чрез делегирано държавно финансиране, или общините трябва да имат готовност за издръжка на една или друга нова социална услуга.
- Резултатът е спиране на социалната дейност или услуга, или като в община Стамболово и други общини поемане на разходите от общината. Това обаче често не е финансиране в същите обеми като в рамките на проекта, както за заплащането на социалните работници така и за издръжка на дейността и особено за поддържане на материалната база и подкрепата развитието на персонала чрез обучения и супервизии. Обикновено последните отпадат при социални услуги, които от проектно преминат към общинско финансиране, поради затруднението, което особено в малки общини, предизвиква една такава ситуация.

На равнище община:

Слабите страни в развиваната от общината социална политика могат да се очертаят в няколко посоки:

- На равнище социални дейности и социални услуги общината се справя на доста добро равнище, както се вижда от анализа в предходната точка. Слабо е развито взаимодействието здравно-социални и образователно-социални услуги. Има условия с наличните училища, детски градини, а в

36

----- www.eufunds.bg -----



някои случаи и здравни центрове да се разшири взаимодействието със социалните услуги в общността.

- Характеристиките на общината – голям брой населени места, отдалечени от общинския център и много потребители на социални услуги, нуждаещи се и предпочитащи социална подкрепа в домашна среда създава трудности пред общината. Разширяването на домашен социален патронаж, предвид че социалната услуга се издържа с общински средства, е трудност, която се допълва от нуждата тази социална подкрепа да се осигурява и чрез повече на брой социални работници.
- Нуждата от социални услуги, които изискват междуобщинско партньорство, което често е трудно осъществимо в сектора също затруднява разкриването и реализирането на нови социални услуги.
- Необходимостта кадрите в системата на социалните услуги да са мотивирани и желаещи дългосрочно да се задържат в сектора е застрашена от дефицитите по отношение развитието и възнаграждението на социалните работници в национален план. Необходимостта специалисти за капацитета от дейности на социалните услуги да идват от областния център е слабост в устойчивостта на спектъра от дейности в дадена социална услуга.
- В Общинския план за развитие на общината е отчетен недостиг на терени и сгради, подходящи за нови социални услуги, което би могло да е фактор и в следващ програмен период.
- Липсва достатъчно взаимодействие на общината с бизнеса от региона, който би подкрепял като част от корпоративната си социална отговорност образователно-социални дейности, както и някои дейности в областта на приемната грижа и др. Само бизнесът в общината не е достатъчен фокус за такава подкрепа.
- Липсва достатъчно партньорство с организации като БЧК и др., които биха могли устойчиво да партнират с различни клубове и други социални



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

услуги, които работят с деца в риск или с деца, посещаващи детски градини и училища.

Предизвикателства

Покритие на повече населени места за предоставяне на социални услуги в домашна среда; Дългосрочно запазване на добрите специалисти и разширяване на броя им; Разширяване на партньорствата с национални организации, осигуряващи възможност за обмен на повече добри практики и други ресурси. Сътрудничество с устойчиви поне в средносрочен план дарители, с по-мощен бизнес в региона; Възможност общината да обезпечават финансово социални дейности и услуги след приключване на проектното финансиране. **И съгласно промените на национално равнище – адаптиране към новото законодателство и поднормативни регламентни, методики и програми, които със сигурност ще засегнат новия стратегически период 2021-2025. В действителност тази макро промяна ще е ключово предизвикателство и за изготвянето на новата Стратегия за социалните услуги на община Стамболово 2021-2025, доколкото има яснота само върху съдържанието на закона, но не и наредбите и методиките за самите социални услуги и дейности, тяхното финансиране и работещите в тях.**

Възможности

Възможностите пред общината са свързани с капацитета на администрацията да планира в тези условия и предизвикателства. Анализът показва, че те имат натрупана добра практика в това отношение с добре структуралните и оперативно адаптирани в приложението им стратегии за сектора в предишни програмни периоди. Търсене и реализиране на възможности за трансгранични партньорства в социални проекти с общини и доставчици на социални услуги от съседни държави са неизползвана допълнителна възможност. Повече обмени на добри практики и общуване с организации от сектора, които предлагат обмяна на опит между различните доставчици, с цел подобряване на развиваните от тях социални услуги. По-активно



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

партньорство с образователния сектор, както и между социалните услуги в общината и областта, с цел отново разширяване на опита, идеите и възможностите в работата на специалистите и доставчика на социалните услуги.

Заклучение от SWOT анализа: Общината разполага с необходимите познания и подходи за използва положително възможностите си, силните страни, които има като доставчик на социални услуги и като субект на социалната политика на територията си. „Слабите страни“ са идентифицирани направления, които са засегнати в Стратегията за социалните услуги 2016-2020, но не са развити в достатъчна степен или някои аспекти от тях са пропуснати и могат да се развият в следващия програмен документ.

Потенциален риск е ситуацията, която се очертава в началото на новия програмен период – нов закон, нова поднормативна уредба, нови методики, включително, както и самия закон несъществували преди това в нормативната инфраструктура на сектора. Активното партньорство между социалните услуги и доставчици в общината и между общините в областта е ключово за успешното справяне с тази мащабна нормативна промяна и приложението и във функционирането на социалните услуги и обезпечаването на населението със социални дейности. В тази връзка ключово е и разширяването на националните партньорства с доставчици общини и с организации, следящи политиката в сектора своевременно, за да се планира и адаптира дейността по новата стратегия в най-добро и ефективно за общината съответствие с новата нормативна среда и провеждана национална политика.

В тази ситуация система за наблюдение на взаимодействието стратегия – нова нормативна среда и политика е ключов ангажимент на общината първо, като субект на социалната политика за територията си и след това като основен доставчик на социалните услуги и дейности в общината.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

III. ЕМПИРИЧЕН АНАЛИЗ НА ПРОБЛЕМИТЕ И ВЪЗМОЖНОСТИТЕ ПРЕД СОЦИАЛНИТЕ УСЛУГИ В ОБЩИНА СТАМБОЛОВО

1. Методика за провеждане на анализа

Една от системните задачи е да се определи най-подходящата методология, която да отговори на предварително поставените цели и задачи на проучването, подробно разглеждайки както количествените, така и качествените му аспекти. По своята същност това изследване има за цел да разреши специфични, практически въпроси по темата за предоставянето на социални услуги и тяхната връзка с развитието на община Стамболово. Цялостния анализ представлява комбинация от обособени описателни, съотносителни и обяснителни части, като последната има за цел да представи в систематичен изглед ситуацията, проблемите, явленията, възприемането на определени казуси.

Анализът на резултатите, генерирани от проведените фокус групи чрез прилагане на анкетния метод, който е добра основа за изграждане на обща представа относно мнението на включените релевантни респонденти по отношение на теми като предоставянето на социални услуги на територията на Общината и възможности за бъдещото им развитие. Като резултат от проведеното проучване бяха открити и някои важни характеристики на предоставяните местни за община Стамболово и национални социални услуги. В този контекст изчерпателния, достоверен и адекватен анализ изисква ангажиране на мнението на експерти и специалисти, както от местна власт, така и на представители на гражданското общество, бизнеса и пряко ангажираните в наблюдаваната сфера.

За събиране на първичните данни са използвани въпросници. На практика това е процес на интервюиране като качествен метод, даващ висока степен на валидността и надеждността. Ние смятаме, че прагматизмът е подходяща основа за проучването, защото ще предостави възможност да се дадат най-добрите отговори на поставените въпроси. Фокусът на това изследване има за цел да предложи подходящи препоръки на регионални и местни администратори, предприемачи и мениджъри, инвеститори и



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

групи с различни интереси в една от най-динамичните области на съвременното ни развитие – предоставянето на социални услуги.

Събраната, обработена и анализирана информация чрез анкетното проучване, цели да се представят данни от качествено естество за по-добра експертиза по темата проблемите, залегнали в настоящият анализ. Спазена е следната последователност на избрания метод на анкетното проучване – формулиране на въпросите и изготвяне на анкетата, подготовка на анкетно проучване, изпращане на анкетата, обработка, синтезиране и анализ на резултатите, аргументиране и основателни предложения за преодоляване на дефинициите в проблемните области.

За целите на Междинната оценка на Общинската стратегия за развитие на социалните услуги в община Стамболово са разработени и проведени три анкетни проучвания. Две анкети са адресирани до участниците в първата фокус-група, които са разделени съответно на представители на НПО и бизнес (Приложение 1А.) и представители на общинската администрация (Приложение 1Б.). Това проектиране на две паралелни анкети в една фокус-група се налага поради нуждата от качествени и сравними отговори на темите на настоящото изследване. Ние смятаме, че то трябва да позволява да бъдат отразени възможните алтернативни мнения по широк набор от въпроси, даващи възможност за статистически и сравнителен анализ между тях. Третата анкета е адресирана до участниците във втората фокус-група – това са представители на управленски и експертен персонал предоставящ социални услуги.

За настоящия анализ е използвана групирана извадка, имайки предвид че валидността ѝ се влияе от типа въпроси в проучването и от типа контакт – „лице в лице“, както и от географското разположение и разпръснатостта на респондентите. В изследването е използван методът на географско групиране в комбинация с непропорционална квота. Първо респондентите са групирани според географската принадлежност към община Стамболово, а използвания методът на непропорционалната квота подsigурява участието в проучването на няколко подгрупи и позволява сравняването на резултатите. Подгрупите в изследването са, както следва:



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



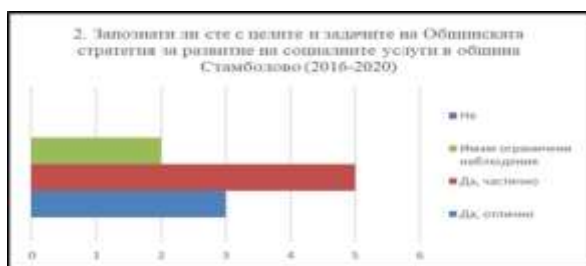
ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

НПО и местен бизнес и представители на общинската администрация, като двете заедно формират първата фокус-група.

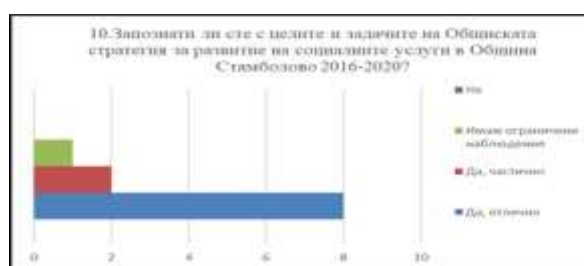
Така се стремим да избегнем риска от преднамереност в отговорите, които произтича от малкия мащаб. Това означава, че броят на респондентите от фокус групите и вътре в самите тях (подгрупите) не отговарят процентно на броя на потенциалните единици от съответната община имащи качествата да попаднат в изследването⁶. Крайните резултати се формират чрез отговорите на отзовалите се в различните представителства.

2. Обобщени резултати от анкетното проучване сред целевите групи: НПО и бизнес; общинска администрация; управленски и експертен персонал предоставящи социални услуги.

Запознатостта с целите и задачите на Общинската стратегия за развитие на социалните услуги в община Стамболово е водещо условие за извършването на Междинната оценка.



Фиг. 1а. НПО и местен бизнес



Фиг. 1б. Общинска администрация

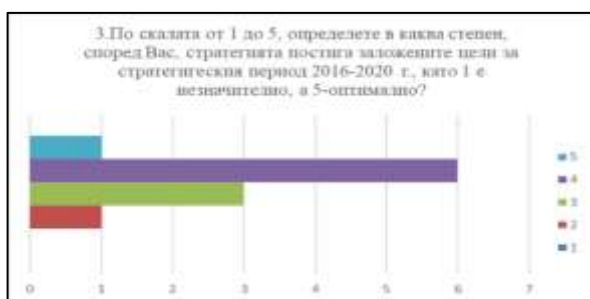
Разбираемо този въпрос е зададен само на респондентите от двете подгрупи на първата фокус-група. Така представени графично отговорите, не само ни информират относно зададеният въпрос, но и доказват правилността на подхода фокус-групата да

⁶ При извадките с пропорционална квота всяка проба на подгрупа е пропорционална на подгрупата си, както подгрупата е пропорционална към цялото множество. При непропорционалните извадки този баланс не може да се установи, защото самите пропорции са неизвестни.

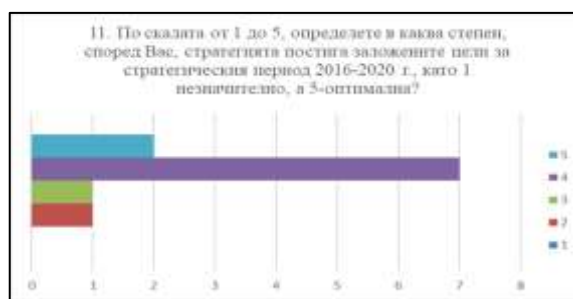


бъде разделена на две подгрупи и за всяка от тях да бъде разработена самостоятелна анкета.

Графиките показват разминаване между „доброто“ познаване на Стратегията от страна на представителите на администрацията и „частичното“ ѝ познаване от страна на представители на НПО и бизнес. Все пак може да се заключи, че в рамките на първата фокус група има добро познаване на този стратегически документ, което в най-голяма степен обезпечава целите и задачите на Междинната му оценка.

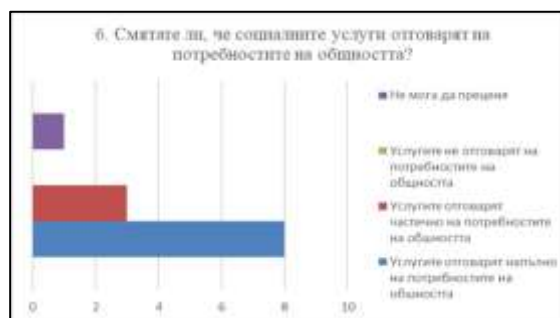


Фиг. 2а. НПО и местен бизнес



Фиг. 2б. Общинска администрация

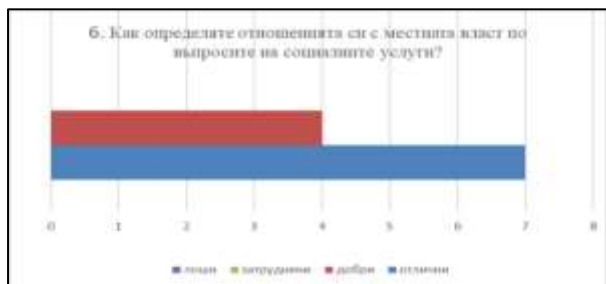
Ето защо респондентите от първата фокус-група дават почти идентични оценки на изпълнението на заложените в Стратегията цели. Отговорите са групирани около 4-ката в скалата, но и 20% от всяка подгрупа са отговорили с максимума – 5.



Фиг.2в. Предоставящи социални услуги

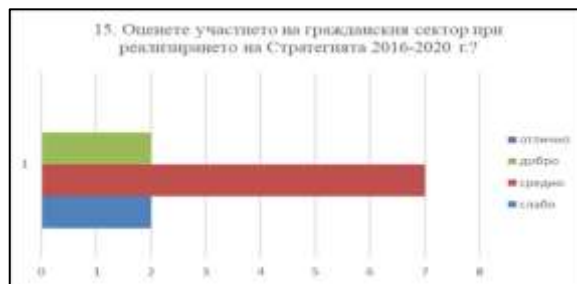
Оценките за постигането на целите са положителни именно в изпълнение на едно ключово условие при предоставяне на социални услуги – те трябва да задоволяват определена общностна потребност по възможно най-добрият начин.

Безспорно тук очакванията се фокусират върху служителите от общинската администрация и дори към вишестоящите администрации, но трябва да си дадем ясна сметка, че нормативният подход използван от тях е непродуктивен. Анкетите показват ясната нужда от разширяване на партньорството и част от усилията за в бъдеще следва да бъдат именно в тази насока. Отговорите на респондентите следва да се приемат единствено като опция, или коректив, чрез които да се определят пресечните точки.

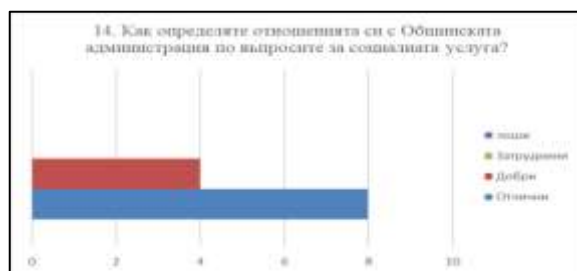


Фиг. 3а. НПО и местен бизнес

Графиките показват, че отношенията с местната власт на предоставящите социални услуги са повече от добри и това е въпрос на установена практика в сферата на предоставяне на социални услуги.



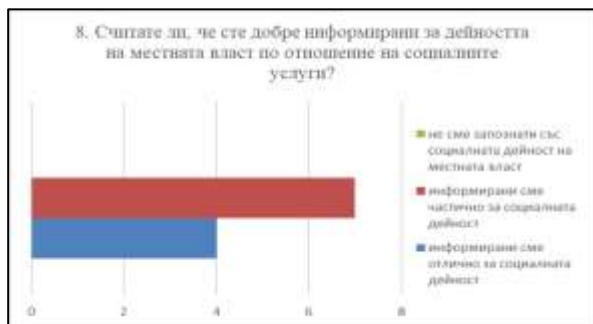
Фиг. 3б. Общинска администрация



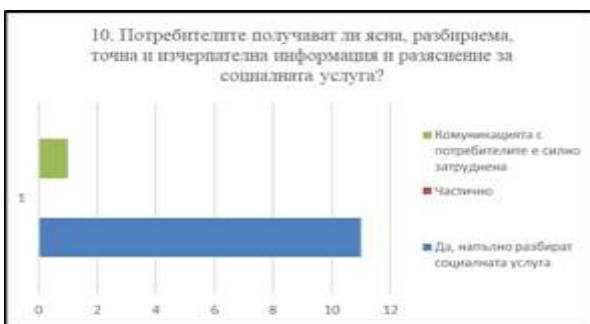
Фиг. 3в. Предоставящи социални услуги

Дефицит в областта на колаборацията при социалните услуги показва участието на НПО и местният бизнес. Това се потвърждава и от дадените отговори на Въпрос №11 от тяхната анкета, където 90% отговарят, че не участват в местни консултативни органи (Виж Приложенията към Междинната оценка). При дискутирането на проблемите и перспективите с техни представители, бе обърнато внимание на потенциала при участието им в иновативните форми на коопериране (клъстери, бизнес инкубатори, международни мрежи), както и в установените добри практики на ПЧП, социалното предприемачество и съвместните европейски проекти.

Стратегията на община Стамболово за развитие на социалните услуги в краткосрочен план 2016-2020 година е информационно добре обезпечена.



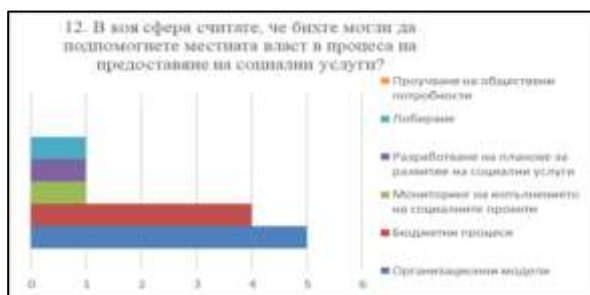
Фиг. 4а. НПО и местен бизнес



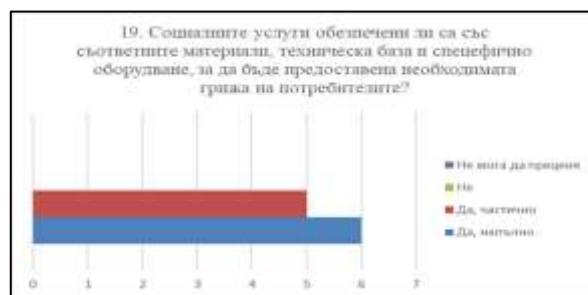
Фиг. 4б. Общинска администрация



Правилно изградената комуникация с всички заинтересовани страни и откритите канали за обратна връзка са ключово условие за изпълнението на тази стратегия. За в бъдеще следва да се работи по посока на разширяване на т.нар. „комуникационни канали“, тъй като в анкетата се посочват преимуществено телефонът и личните срещи като най-използваните инструменти за комуникиране и информиране.

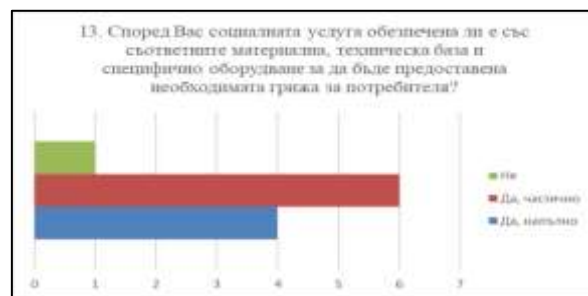


Фиг. 5а. НПО и местен бизнес



Фиг. 5б. Общинска администрация

Междинната оценка показва и друга много важна страна на предоставянето на социални услуги – тяхната ресурсоемкост. Информацията е важен, но за съжаление не е единственият необходим ресурс от които се влияе социалното устойчиво развитие на община Стамболово.



Фиг. 5в. Предоставящи социални услуги

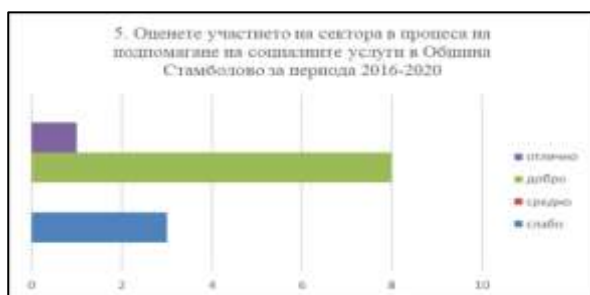
Поради проблема с недостатъчната ангажираност на НПО и местния бизнес с развитието на социалните услуги в община Стамболово, и тук се вижда една насоченост към бюджета като инструмент за задоволяване с необходимите ресурси. Това се допълва и от отговорите на Въпрос №10, където те заявяват, че бюджетната област е преобладаващата сфера на партньорство с местната власт (Виж Приложенията към Междинната оценка).

Междинната оценка показва, че се търсят подходи за преодоляване на бюджетните ограничения и макар отговорите на двете страни по-близки до проблема да се разминават в оценките „напълно“ и „частично“, то може да се каже, че Стратегията за развитие на социалните услуги в община Стамболово е разписана реалистично и се изпълнява с последователност във времето.

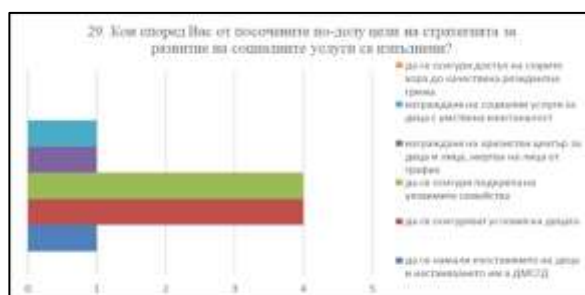


Както отбелязахме няколкократно, Междинната оценка за изпълнението на Стратегията за развитие на социалните услуги в Община Стамболово, освен че има характера на текущ мониторинг и наблюдение на постигнатия напредък, също така следва и да има предписателен характер. Усилията в тази насока ще подпомогнат заинтересованите страни да координират усилията си още по-ефективно и да мултиплицират добрите практики в бъдещата Стратегия за периода 2021-2027 год.

В тази насока например ни ориентират резултатите от проведените анкети.

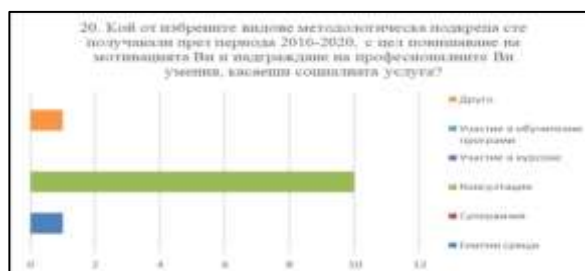


Фиг. 6а. НПО и местен бизнес



Фиг. 6б. Общинска администрация

Отговорите на респондентите ни дават насоки за проблемите, които ще трябва да се решават с надграждането на съществуващата или разписването на нова Стратегия за развитие на социалните услуги в община Стамболово.



Фиг. 6в. Предоставящи социални услуги

Документът следва да поощрява мерките за включване на НПО и местния бизнес в процесите по предоставяне на социални услуги. Но общинската администрация и лицата предоставящи такъв тип услуги също ще се сблъскат с определени препятствия. Вижда се, че все още има цели и свързани с тях бъдещи задачи, които изостават спрямо общото добро изпълнение. Консултативната форма на работа е добре развита в общината, но има още голяма перспектива пред подходите изброени във Фиг. 6в. Участията в обучителни програми (отбелязано е, че липсват такива или са недостатъчни) следва да се планират и провеждат в бъдеще, като обхватът им трябва далеч да надхвърли лицата ангажирани със социалните услуги в момента. Има още какво да се желае в областите: съвместно стратегическо планиране, партньорски проекти; електронизация на социалните услуги и др.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

VI. ПРЕПОРЪКИ

Междинната оценка дава необходимите насоки за развитие само ако се разгледа в своята цялост. Общинска администрация Стамболово неминуемо ще увеличи спечелената обществена подкрепа, както капацитета си и професионалния си авторитет, ако успее и бъде да реализира успешни партньорства.

Направената междинна оценка на въздействието, със заключения за следващия стратегически период, завърши с изводи и редица конкретни препоръки, отразени в част II на този документ. Тук са изведени и заключителни препоръки, отнасящи се до целия стратегически период 2016-2020, които допълват конкретните препоръки и изводи от част II. Заедно конкретните и общите препоръки са полезна основа за надграждане работата по изготвянето на Стратегията за развитие на социалните услуги на община Стамболово за периода 2021-2025.

- В края на периода на действие на актуалната общинска стратегия за социалните услуги, направеният анализ дава основание да се заключи, че за необходимата за новия програмен период стратегия, общината има нужния капацитет както на равнище разработване, така и за изпълнението ѝ като основен доставчик на социалните услуги за населените си места. Няма съмнение, че натрупаният опит от изпълнението на стратегията за социалните услуги в общината от периода 2016-2020 г. може да се използва за новия стратегически документ. Препоръката от настоящия анализ е да се използват идентифицираните силни и слаби страни, изводите и препоръките в областта на човешките ресурси и възможностите за партньорство от II част на настоящата междинна оценка.

Анализираната стратегия е напълно синхронизирана на структурно и функционално равнище с националната и областна политика и дейности в областта на социалните услуги и дейности и има всички основания да се очаква и така разработен стратегическия документ за следващия програмен период. Рисковете през 2021-2025 г. произтичат от динамичните процеси около новото законодателство и поднормативна рамка в областта, тъй като новата стратегия ще се подготвя вероятно преди да са

47

----- www.eufunds.bg -----



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

готови на национално равнище новите поднормативни актове и методики за финансирането в сектора, заплащането и развитието на кадрите в системата на социалните услуги и др. Към тези нормативни фактори трябва да се подхожда с необходимото познаване и гъвкавост при разработването на новата стратегия в общината.

- Стратегията е изпълнявана максимално гъвкаво, адаптивно, едновременно с това отговорно и прецизно, въпреки отсъстващ формиран механизъм за нейното наблюдение и контрол. Професионалната подготвеност на общинските специалисти, работещи в сферата на социалните услуги, има водеща роля за хармоничното развитие и прилагане на стратегията и нейното адаптиране към променящите се условия на средата и целевите групи. Тяхната работа ще е още по-ефективна през новия програмен период, особено в усложнената среда от новото законодателство, ако се създаде механизъм за наблюдение изпълнението на следващата стратегия. Възможен формат е с участието на заинтересовани страни, отговорни за или участващи в потреблението на социални услуги.

Една от прилаганите добри практики е чрез обществен съвет от представители на община, НПО и бизнес или организации на граждани, които имат отношение към потреблението на социалните услуги – родителски организации, организации на уязвими групи и др. Друг вариант, по-приложим за местните специфики в община Стамболово, е да се разработи общинска пътна карта за наблюдение изпълнението на стратегията със синтезиран, набор от стъпки, които регулярно да се проследяват и анализират от администрацията, отговорна за изготвянето и изпълнението на стратегията. На практика, съобразеното с промените в средата изпълнение на стратегията за периода 2016-2020 показва, че тези дейности на наблюдение и адаптиране по целесъобразност на мерките от стратегията, се извършва от отговорната администрация. Препоръката тук е да има и разработени стъпки за тази успешна тяхна дейност, за да има системност и проследимост на тази регулярна и на практика извършвана функционална оценка на стратегията, с пряко отношение върху нейното изпълнение.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

- Мащабът на общината и местните специфики не позволяват пълноценно да се приложи механизмът на партньорство с всички заинтересовани страни, когато последните се схващат като взаимодействие на община, неправителствени организации, работещи в социалния сектор и бизнес, участващ с дарения и/или осигуряващ заетост на уязвими групи. Въпреки това общината полага усилия да си сътрудничи с други неправителствени организации в социалната сфера, които работят с национален обхват и партнират и/или развиват дейност и в общината. Тази моментна картина на взаимодействието със заинтересовани страни може да се разшири с други участници, които да са в партньорски отношения с общината напр. такива, подкрепящи приемната грижа, ресурсните учители и др., които са предимно национално работещи неправителствени организации, осигуряващи на членовете и партньорите си методическа подкрепа, добри практики и др.

Възможностите на по-малките общини не са ограничени от липсата на всички участници за хоризонтално партньорство в местните условия, тъй като общината има възможност да стимулира и подкрепя партньорски отношения между самите социални услуги със сродни такива от други общини в областта, района и страната, което е една добра практика за следващия програмен и стратегически период.

В заключение анализът показва, че не само на формално, но и на функционално равнище стратегията е разработена адекватно на националните, регионални, областни и местни особености и провеждани политики. Изпълнява се отговорно и в синхрон с актуалните променливи във възможните инструменти и потребности за реализирането ѝ. Трудности се срещат при осъществяването на партньорство със заинтересованите страни, поради фактическата липса на особен брой такива, което прави общината освен водеща страна в стратегията и водещ доставчик и заинтересована страна. Възможно е това да се компенсира с повече междуобщински партньорства, разширяване на



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

партньорствата и обмените между самите социални услуги и работещите в тях специалисти.

Възможно е да се търси и механизъм за по-регулярна обратна връзка от потребителите, с която да се компенсира взаимодействието със заинтересованите страни, като се замени и/или допълни с позиции на гражданите/потребители на социалните услуги и техните близки. Такава обратна връзка съществува и сега в практиката на общината, тъй като на нейна база се адаптира изпълнението на все още действащата стратегия. Процесът може да бъде и формализиран и да стане част от механизмът за наблюдение на изпълнението, който също има нужда от своята структурираност. Разбира се, това не значи непременно формиране на обществен съвет, но може да стане част от една синтезирана и кратка, но функционална пътна карта със стъпки, инструменти и етапи за наблюдение на следващата стратегия.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

СПИСЪК НА ПРИЛОЖЕНИЯТА

Приложение 1А. Въпросник за изследване на развитието на социалните услуги в община Стамболово, насочен към НПО и бизнес

ВЪПРОСНИК ЗА ИЗСЛЕДВАНЕ НА РАЗВИТИЕ НА СОЦИАЛНИТЕ УСЛУГИ В ОБЩИНА СТАМБОЛОВО

към НПО и бизнес сектора

Приложение към Междинната оценка на Общинската стратегия за развитие на социалните услуги в община Стамболово

Вие представлявате:

- ☐ Бизнес сектора
☐ НПО сектора

Запознати ли сте с целите и задачите на Общинската стратегия за развитие на социалните услуги в община Стамболово (2016 г.–2020 г.)?

- ☐ Да, отлично
☐ Да, частично
☐ Имам ограничени наблюдения
☐ Не

По скалата от 1 до 5, определете в каква степен, според Вас, стратегията постига заложените цели за стратегическия период 2016 – 2020 г., като 1 е незначителна, а 5 - оптимална?

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

Оценете участието на сектора при реализирането на Общинската стратегия за развитие на социалните услуги в община Стамболово /2016-2020/.

- ☐ слабо ☐ средно ☐ добро ☐ отлично

Оценете участието на сектор в процеса на подпомагане на социалните услуги в Община Стамболово за периода 2016-2020.

- ☐ слабо ☐ средно ☐ добро ☐ отлично

Съществува ли реализирано партньорство с Общината по отношение на социалните услуги? Ако да, моля обяснете:

.....

Как определяте отношенията си с местната власт по въпросите на социалните услуги?

- ☐ Отлични



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

- ☐ Добри
- ☐ Затруднени
- ☐ Лоши

Как се свързва с Вас Общинската администрация?

- ☐ Посредством ел. поща
- ☐ Чрез телефонни разговори
- ☐ Лични срещи
- ☐ Друго, моля посочете какво:

Опишете трите най-чести причини, поради които Общината комуникира с Вас, по отношение на социалните услуги?

1.
2.
3.

Считате ли, че сте добре информирани за дейността на местната власт по отношение на социалните услуги?

- ☐ Информирани сме **отлично** за социалната дейност
- ☐ Информирани сме **частично** за социалната дейност
- ☐ **Не сме** запознати със социалната дейност на местната власт

Оценявате ли като публични и прозрачни дейностите по социалните услуги предоставяни от община Стамболово?

- ☐ Напълно;
- ☐ Частично;
- ☐ Не.

Посочете в коя област Вашата организация си е партнирала с местната власт по въпросите на развитие на социалните услуги?

- ☐ Проучване
- ☐ Стратегическо планиране
- ☐ Бюджетен процес
- ☐ Съвместни партньорски проекти
- ☐ По въпроси на материално и комунално-битово обслужване



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

- ☐ Обучения и консултации
- ☐ Обществени обсъждания
- ☐ Друго, моля посочете какво

Участвате ли в консултативни местни органи?

- ☐ Да
- ☐ Не

Какви трудности срещате в процеса на взаимодействие с местната власт?

.....

Какви мерки биха подобрили партньорството Ви с местната власт?

.....

В коя сфера считате, че бихте могли да подпомогнете местната власт в процеса на предоставяне на социални услуги? (оградете Вашия отговор)

Организационни модели	Да / Не
Бюджетен процес	Да / Не
Мониторинг на изпълнението на социални проекти	Да / Не
Разработване на планове за развитие на социалните услуги	Да / Не
Лобиране	Да / Не
Проучване на обществените потребности	Да / Не
Съфинансиране на социални проекти	Да / Не
Провеждане на други проучвания и запитвания	Да / Не
Партньорство проекти за социални услуги	Да / Не
Ограничаване на корупционните практики	Да / Не
Друго, моля посочете какво:	

Моля, отправете Вашата препоръка за подобряване на партньорството Ви с местната власт за предоставяне на социални услуги в община Стамболово:....



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Приложение 1Б. Въпросник за изследване на развитието на социалните услуги в община Стамболово, насочен към служители в общинска администрация Стамболово

ВЪПРОСНИК ЗА ИЗСЛЕДВАНЕ НА РАЗВИТИЕ НА СОЦИАЛНИТЕ УСЛУГИ В ОБЩИНА СТАМБОЛОВО

към местната власт и администрация

Приложение към Междинната оценка на Общинската стратегия за развитие на социалните услуги в община Стамболово

Каква е Вашата позиция в структурата на общинската администрация?

От колко време заемате позицията?

- ☐ по-малко от 6 месеца;
☐ 6 месеца – 1 година;
☐ между 1 и 3 години;
☐ между 3 и 5 години;
☐ повече от 5 години;

РАЗДЕЛ I. ТЕКУЩО СЪСТОЯНИЕ И НЕОБХОДИМОСТ ОТ СОЦИАЛНИ УСЛУГИ

Какъв вид социална услуга/социални услуги са използвани най-много в периода 2016-2020г. в община Стамболово?

- | | |
|---|---|
| ☐ личен асистент; | ☐ център за обществена подкрепа; |
| ☐ домашен помощник; | ☐ клуб на пенсионера; |
| ☐ домашен социален патронаж; | ☐ осигуряване на топъл обяд ; |
| ☐ приемна грижа; | ☐ клуб на инвалида; |
| ☐ кризисен център; | ☐ друго (моля, посочете какво: |

Смятате ли, че предлаганите социални услуги в община Стамболово отговарят на потребностите на общността?

- ☐ Услугите отговарят напълно на потребностите на общността;
☐ Услугите отговарят частично на потребностите на общността;
☐ Услугите не отговарят на потребностите на общността;
☐ Не мога да преценя.

Има ли нови разкрити социални услуги и какви са те?

.....

Съществува ли социална услуга/услуги, при която/които има необходимост от увеличаване на капацитета?

- ☐ Да, моля пояснете..... ☐ Не

Заинтересованите лица лесно ли намират информация за необходимата им социална услуга?

- ☐ Да ☐ Не ☐ Не мога да преценя



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Как информирате общността на община Стамболово за социалните услуги?

- ☐ Медия (телевизия, радио, вестници, списание или друго);
- ☐ Интернет;
- ☐ Информационно табло;
- ☐ Брошури / листовки;
- ☐ Посредством посредници (роднини/приятели/познати);
- ☐ Личен разговор с представители на целевите групи;
- ☐ Друго (моля, посочете какво:).

Потребителите на социални услуги, лесно ли се информират за условията как да ги ползват?

- ☐ Да
- ☐ Не
- ☐ Не мога да преценя

Потребителите получават ли ясна, разбираема, точна и изчерпателна информация и разяснения за социалната услуга?

- ☐ Да, напълно разбират социалната услуга;
- ☐ Частично;
- ☐ Комуникацията с потребителите е силно затруднена.

Кой от елементите на социално обслужване смятате, че най-силно се нуждае от подобрене?

- ☐ Достъпът до информация;
- ☐ Качеството на предоставяната информация (яснота, точност, пълнота);
- ☐ Поддръжката на материалната база;
- ☐ Отношението на служителите към ползвателите на услугата;
- ☐ Отношението на ползвателите на услугата към служителите;
- ☐ Знанията и уменията на служителите;
- ☐ Броя на човешките ресурси;
- ☐ Начина на предоставяне на услугата;
- ☐ Материалната и техническа среда;
- ☐ Мобилността;
- ☐ Друго (моля, посочете какво:).

РАЗДЕЛ II. СТРАТЕГИЯ ЗА РАЗВИТИЕ НА СОЦИАЛНИТЕ УСЛУГИ

Запознати ли сте с целите и задачите на Общинската стратегия за развитие на социалните услуги в община Стамболово (2016 г.–2020 г.)?

- ☐ Да, отлично
- ☐ Да, частично
- ☐ Имам ограничени наблюдения
- ☐ Не

По скалата от 1 до 5, определете в каква степен, според Вас, стратегията постига заложените цели за стратегическия период 2016 – 2020 г., като 1 е незначителна, а 5 - оптимална?

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

Приемлив и достатъчен ли беше периодът на социалните услуги по проекти?

- ☐ Да
- ☐ Не



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Определете в каква степен дефинираните целевите групи в стратегическия документ 2016-2020 г. са все още актуални:

Целеви групи	актуална	неактуална
Деца и семейства жертва на насилие и/или трафик;	☐	☐
Уязвими семейства с деца в риск;	☐	☐
Необхванати от социалната система възрастни лица с психически разстройства;	☐	☐
Възрастни лица ползващи институционален тип грижа;	☐	☐
Самотно живеещи стари хора със затруднения в самообслужването;	☐	☐
Хора в риск, живеещи в изолирани малки населени места, без достъп до социални и др. услуги	☐	☐

Има ли формирана нова целева група, за която няма социална услуга, моля посочете каква?

Услугите, заложи в стратегията за развитие, определени ли са по справедлив и компетентен начин?

- ☐ Да, напълно
☐ Да, частично
☐ Не
☐ Не мога да преценя

Съществува ли реализирано партньорство с НПО-сектора? Ако да, моля обяснете:

.....

Партнирате ли си с бизнеса? Ако да, моля обяснете как:

.....

Оценете участието на гражданския сектор при реализирането на Стратегията /2016-2020/.

- ☐ слабо ☐ средно ☐ добро ☐ отлично

РАЗДЕЛ III. РЕАЛИЗАЦИЯ НА СТРАТЕГИЯТА ЗА РАЗВИТИЕ НА СОЦИАЛНИТЕ УСЛУГИ

Услугите, заложи в стратегията за развитие и прилежащите планове, бяха ли реализирани?

- ☐ Да, напълно ☐ Да, частично ☐ Не

Социалните услуги обезпечени ли са с достатъчно персонал?

- ☐ Да, напълно ☐ Да, частично ☐ Не

Моля посочете къде са необходими кадри:

Социалните услуги обезпечени ли са с достатъчно ресурси от друго естество?

- ☐ Да, напълно ☐ Да, частично ☐ Не

Моля посочете къде са необходими ресурси и от какво естество:

Социалните услуги обезпечени ли са със съответните материална, техническа база и специфично оборудване за да бъде предоставена необходимата грижа на потребителите?



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

☐ Да, напълно ☐ Да, частично ☐ Не

Моля посочете къде са необходими ремонтни дейности, обзавеждане и оборудване:

Как определяте отношенията си с ръководството и персонала, обслужващ социалните услуги в община Стамболово?

- ☐ Отлични
☐ Добри
☐ Затруднени
☐ Лоши

Как се свързват с Вас ръководителите и персонала, обслужващ социалните услуги в община Стамболово?

- ☐ Посредством ел. поща
☐ Чрез телефонни разговори
☐ Лични срещи
☐ Друго, моля посочете какво:

Опишете трите най-чести причини, поради които ръководителите и/или персоналет, предоставящ социални услуги, се свързват с Вас?

1.
2.
3.

Определете в каква степен твърденията, свързани с ръководителите и персонала, предоставящи социални услуги в община Стамболово, са верни?

твърдение	<u>напълно</u> вярно	<u>частично</u> вярно	<u>напълно</u> невярно
Служителите предоставят социалната услуга вежливо и с уважение	☐	☐	☐
Служителите са приятелски настроени	☐	☐	☐
Служителите са заинтересовани и загрижени от състоянието на потребителите на социалната услуга	☐	☐	☐
Служителите предоставят отлично социалната услуга	☐	☐	☐
Служителите се съобразяват с личните нужди на потребителите на социалната услуга	☐	☐	☐
Служителите притежават необходимите образование, качества и умения, за да предоставят социалната услуга	☐	☐	☐
Служителите са удовлетворени от условията на работа и заплащането си	☐	☐	☐
Служителите редовно комуникират с местната власт и администрация	☐	☐	☐
Служителите преминават през различни форми на обучения за повишаване на професионализма им	☐	☐	☐



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Смятате ли, че потребителите на социални услуги в община Стамболово са добре обгрижвани?

- ☐ Да, напълно
- ☐ Да, в повечето случаи
- ☐ Частично
- ☐ Не

Какво според Вас, трябва да бъде подобро в процеса на предоставяне на социалната услуга? Моля, посочете конкретен пример.

.....
.....

Реализирани ли са допитвания за изясняване качеството на предоставяните в общината социални услуги?

- ☐ Да, редовно се попълват въпросници, анкетни карти и/или друго
- ☐ Да, но само неформално (в разговор с персонала)
- ☐ Не, това е първото запитване

Подавани ли са оплаквания или жалби от потребителите на социални услуги?

- ☐ Не
- ☐ Да

За периода 2016 – 2020 проведени ли са обучения на ръководния и експертен персонал, предоставящ социални услуги?

- ☐ Да, в достатъчна степен
- ☐ Да, но недостатъчно
- ☐ Твърде ограничено
- ☐ Не са проведени обучения

РАЗДЕЛ IV. РЕЗУЛТАТИ И ПРЕПОРЪКИ

Моля, определете в каква степен са настъпили подобрения в следните области?

	Няма подобр.	Частично подобр.	Значително подобр.
намаление на дела на лица в трудоспособна възраст			
застаряване на населението			
икономически нестабилни семейства			
миграционно движение и обезлюдяване			
лоша транспортна инфраструктура към отдалечените места			
висок дял на лица с увреждания и на самотно живеещите			
затруднен достъп до специализирани здравни услуги			
увеличено време за транспортиране на болни			
регистрирани безработни без специалност			
липса на търсене на работна ръка			
висок дял на хората с основно и по-ниско образование			
липса на равно разпределена мрежа от здравни услуги			



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

В каква степен според Вас, по скалата от 1 до 5, посочените рискови групи са обхванати от мрежата от социални услуги в община Стамболово? (като 1 е най-ниска, а 5 - оптимална)

	1	2	3	4	5
Уязвими семейства с деца в риск					
Пълнолетни лица с увреждания					
Възрастни с физически увреждания					
Възрастни с психически и ментални разстройства					
Самотно живеещи стари хора					
Безработни лица					
Етнически общности в неравностойно положение					
Лица с увреждания, настанени в институции:					
Стари хора настанени в институции					

В каква степен според Вас, са изпълнени посочените по-долу цели на стратегията за развитие на социалните услуги на община Стамболово?

	Не-изпълнена	Частично изпълнена	Напълно изпълнена
Да се намали изоставянето на деца и настаняването им в резидентен тип услуги в общността и/или ДМСГД като се извършват дейности, с които да се подкрепи отглеждането на децата в биологичното семейство.			
Да се осигурят условия за развитие на децата с увреждания отглеждани в семейството.			
Да се осигури подкрепа на уязвимите семейства за превенция на рисково поведение и negliжиране на децата.			
Изграждане на кризисен център за деца и лица, жертва на трафик и насилие			
Изграждане на социални услуги в общността от резидентен тип за лица с умствена изостаналост, физически увреждания и деменция.			
Да се деконцентрира мрежата от социални услуги за обхващане на изолираните населени места и рискови групи чрез мобилния компонент на наличните услуги и нови услуги, които да са в близост до рисковите групи.			
Да се развие мрежа от услуги в общността за осигуряване на условия за спокоен и достоен живот на старите хора в семейна и домашна среда.			
Да се осигури достъп на старите хора до качествена резидентна грижа в среда, близка до домашната			
Да се инициира реализирането на междусекторни смесени местни услуги здравно – социални, предоставящи се в домашна среда			
Да продължи да се работи за мотивиране общинските			



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

администрации към междуобщинското партньорство в социалните услуги			
Реализиране на система за мониторинг и наблюдение на Общинската стратегия за развитие на социални услуги 2016г.-2020г.			
Да се стимулира развитието на административния и организационния капацитет за прилагане на интегрирана грижа и политики към хора и групи в неравностойно положение			
Да се осигури подкрепа на персонала на социалните услуги за развитие на професионалната квалификация и умения в съответствие с новите изисквания и стандарти.			

Кой елемент на мрежата от социални услуги в община Стамболово оценявате най-високо?

Кой е най-големия дефицит на мрежата от социални услуги в община Стамболово?

Какво Ви е необходимо за да подобрите ефективността и ефикасността на предлаганите социални услуги и качеството им?



Приложение 1В. Доклад с обобщени резултати от предоставените отговори от служители в общинска администрация Стамболово и представените отговори от НПО и бизнес (резултат от проведена фокус-група №1)

ДОКЛАД С ОБОБЩЕНИ РЕЗУЛТАТИ ОТ ПРЕДСТАВЕНИТЕ ОТГОВОРИ ОТ СЛУЖИТЕЛИ В ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ СТАМБОЛОВО И ПРЕДСТАВЕНИТЕ ОТГОВОРИ ОТ НПО И БИЗНЕС

Методиката на провеждане на анализа е описана подробно в раздела за емпиричното проучване от настоящият документ - Междинна оценка на Общинската стратегия за развитие на социалните услуги в община Стамболово (стр. 40). Настоящият доклад обхваща две анкети, които са адресирани до участниците в първата фокус-група. Те са разделени съответно на представители на НПО и бизнес (Приложение 1А.) и представители на общинската администрация (Приложение 1Б.). Това проектиране на две паралелни анкети в една фокус-група се налага поради нуждата от качествени и сравними отговори по темите на настоящото изследване.

В условията на пазарно стопанство и правов демократичен ред, оформените чрез двете анкети подгрупи от първата фокус-група (общинска администрация; бизнес и НПО) функционират и като партньори и като опоненти в ключови за обществото сфери. Ето защо, по въпросите за развитието на социалните услуги, ние им предоставяме независимата възможност да изкажат мнението си, и сами да определят тези частни полета на генералната тема, където партньорството или противоборството съответно се реализира.

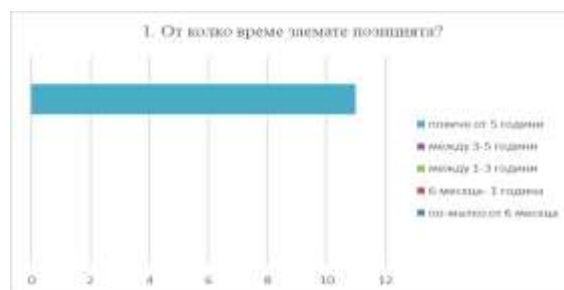
Настоящият доклад от първата фокус-група (Приложение 1В), ще бъде допълнен с резултатите от доклада от втората фокус-група (Приложение 2Б). За по-голяма сравнимост на отговорите и осигуряване на качество на комплексния анализ, двата доклада ще залегнат в текст с обобщени резултати от цялостното анкетно проучване сред целевите групи (стр. 43 от Междинната оценка). Резултатите от емпиричния анализ са залегнали като наблюдения, изводи, оценки, насоки и препоръки в съответните раздели на документа Междинна оценка. За целите на двата Доклада въпросите не са представени по реда на тяхното задаване в съответната анкетна форма.



ОБОБЩЕНИ РЕЗУЛТАТИ ОТ ПРЕДОСТАВЕНИТЕ ОТГОВОРИ ОТ СЛУЖИТЕЛИ В ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ СТАМБОЛОВО

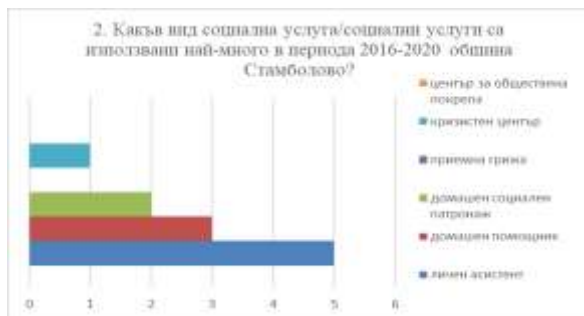
Анкетното допитване с адресат служители в Общинска администрация Стамболово започва с два по-обща въпроса, целящи да определят качествените аспекти на респондентите по адрес на заеманата от тях позиция и продължителността на времето през което осъществяват професионалните си задължения в местните административни структури.

Може да се заключи, че административният капацитет в Общинска администрация Стамболово е добре формиран и устойчив във времето. Всички респонденти са отговорили, че работят в административните структури повече от пет години. Така ние косвено потвърждаваме, че е респондентите изпълняват и условието за качество на предоставените отговори, защото за посочения период те неминуемо са били част от разписването и изпълнението на Стратегията за развитие на социалните услуги в общината.

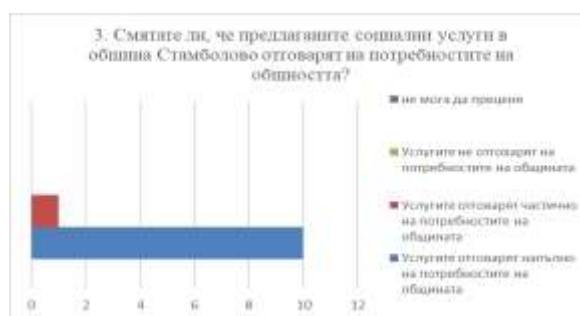


Фиг. 1.

След началните общи въпроси, започва поредица от питання, целящи да се очертаят общите характеристики на социалните услуги реализирани на общинско ниво.



Фиг. 2а.



Фиг. 2б.

Прагматизмът е основна линия в предприетия анализ и ключов елемент от цялостната Междинна оценка на Общинската стратегия за развитие на социалните услуги в община Стамболово. Документалният анализ (стр. 19 от Междинната оценка) показва едно добро съдържателно, функционално и структурно състояние на Стратегията, както и системната и обвързаност с др. документи с национален, регионален и областен характер.

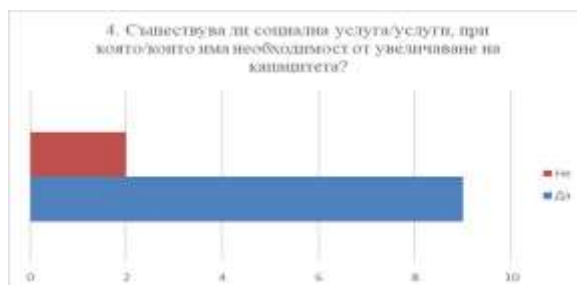
Социалните услуги в община Стамболово са обективен факт и те са обект не само на нормативно-документална работа, но и на практически реализирани мерки, мероприятия,



действия и публични инвестиции. Респондентите отговарят не само за вида на предоставяните услуги (Домашен помощник и Личен асистент са най-често реализираните услуги), но и дават една много важна оценка за тях – те напълно отговарят на потребностите на общността. Следва да отбележим, че развитието и устойчивостта на една местна общност се основават именно на ефективното задоволяване на нейните потребности.

С въпрос №4 се проследява адекватната реакция на общинската администрация по отношения на динамиката на предоставянето на социални услуги. Когато има ясно изразена нагласа за необходимостта от повишаване на административния капацитет за предоставяне на услуги в социалната сфера, ние можем да сме сигурни, че междинната оценка ще съдържа в себе си и компонент за бъдещо им развитие.

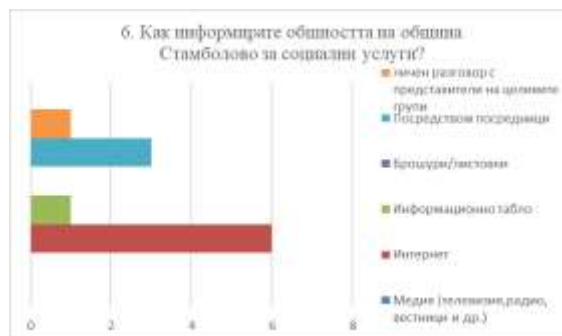
В стратегически план, тук в най-голяма степен се отразяват новите предизвикателства с оглед промени в нормативната база, широтата и иновативните модели, чрез които ще се реализират социални услуги през новия програмен период.



Фиг. 3.

За целите на Междинната оценка на Общинската стратегия за развитие на социалните услуги в община Стамболово е необходимо да се анализират редица въпроси, свързани с комуникационната и информационната обезпеченост на социалните услуги. Предоставянето на информация е една от функционалните задачи на администрацията, която в община Стамболово е с установени традиции и към момента задоволява обществените потребности.

Чрез оценката на перспективите за развитие се вижда, че трябва да се работи и по посока на една втора и също много важна и комплексна обществена категория – обществения интерес. В сферата на социалните услуги, като обект на публичен интерес, се вижда, че интернет (официалната страница на общината) е най-използваният информационен канал.



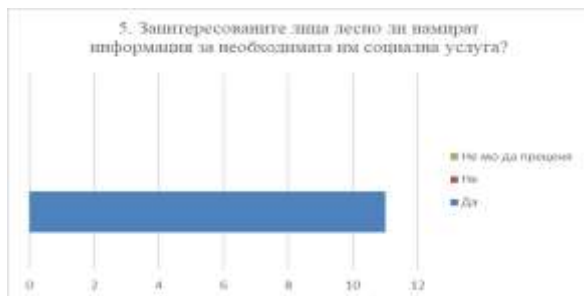
Фиг. 4.

Но и традиционните способи имат своето приложение. За два от предвидените компоненти в анкетата – брошури и медия няма предоставени отговори, но това е оправдано от

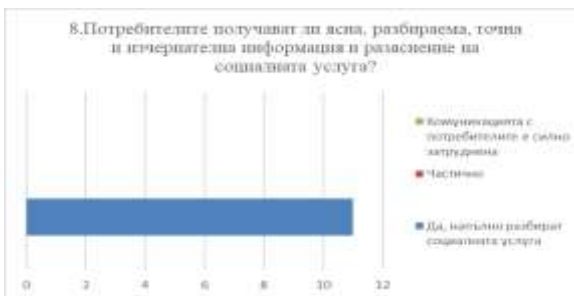


гледна точка на териториалните, пространствените и социално-икономическите мащаби и характеристики на общината.

Отговорите на въпроси №5, 7 и 8 подсказват, че явно на общинско равнище има съвпадение на кръговете от „заинтересовани лица“ и „потребители“ (в последствие и др. въпроси го потвърждават).

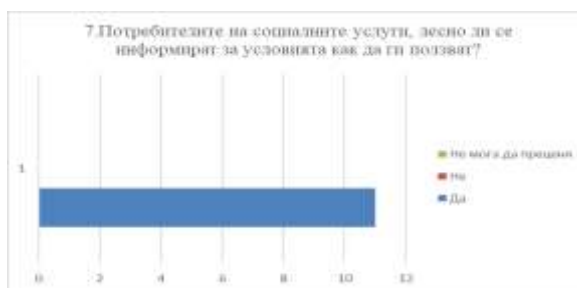


Фиг. 5а.



Фиг. 5б.

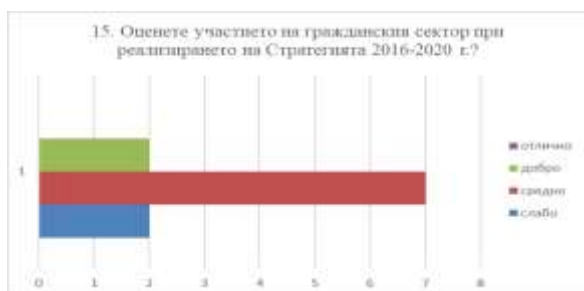
Практиката на нормативния подход, е в основата на определянето на потребителите на социални услуги не само в община Стамболово, но и в редица малки общини в страната. Рамката е национална и обикновено се определя от ресорните структури на изпълнителната власт в страната.



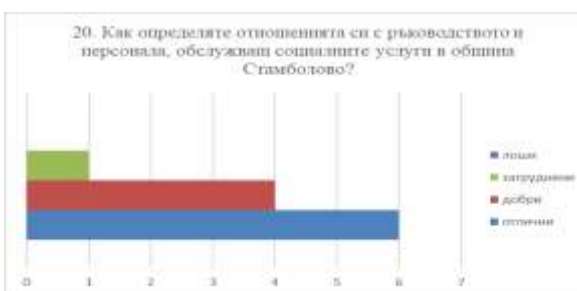
Фиг. 5в.

Доколкото обаче социалните услуги са елемент от обществените отношения, то заинтересованите страни могат да се проявят само, ако условията ги стимулират. Тези условия в най-голяма степен се създават от местната управа, в непосредствена близост до хората и според принципите на доброто управление.

За развитието на социалните услуги клиентелизмът е пагубен. Основният принцип на тяхната реализация трябва да бъде партньорският. Чрез неговата оценка от страна на служителите на общинска администрация се откриват някои пропуски, които към момента явно не възпрепятстват постигането на основните цели и задачи на Общинската стратегия за развитие на социалните услуги. Има много подходи към създаване и разширяване на сътрудничеството и колаборативните инициативи. А самите партньорства имат потенциала да преодоляват граници от различно естество – административно, културно, нормативно, ресурсно и т.н.т. Социалните услуги са свързани с превенцията на широк кръг от рискове и е добре усилията в тази насока да бъдат споделени.



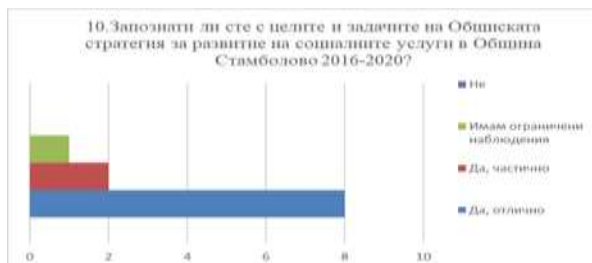
Фиг. 6а.



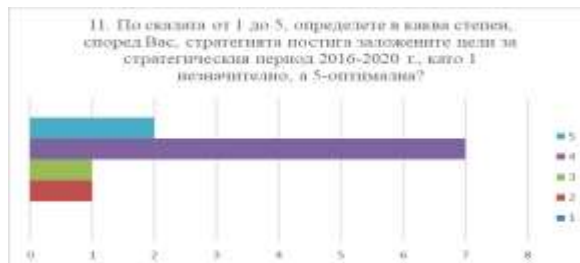
Фиг. 6б.

По предоставените отговори става ясно, че партньорството между администрацията на общината и работещите в сферата на предоставянето на социални услуги е значително поформализирано от това между общината, НПО и местния бизнес. Чрез отговорите на подобен род въпроси към НПО и местния бизнес, ще търсим решение на една от задачите на Междинната оценка – в каква посока трябва да се работи за в бъдещият период.

Както отбелязахме по-горе в този Доклад и в заключенията от Междинната оценка, Общинска администрация, чрез нейните служители е в основата на разработването и прилагането на Стратегията за развитие на социалните услуги в община Стамболово през периода 2016-2020 г. Тя е резултат от натрупаната дългогодишна експертиза.

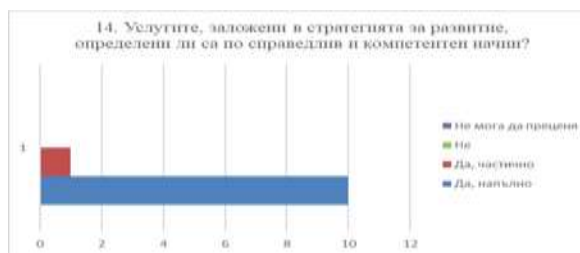


Фиг. 7а.



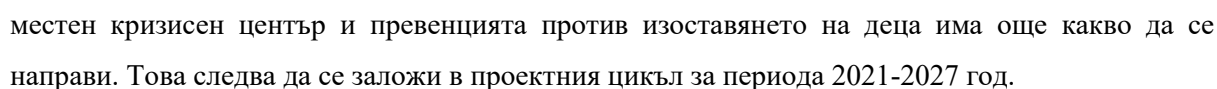
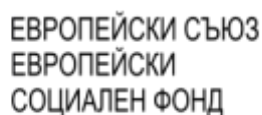
Фиг. 7б.

Добре разработена и адекватна на местните условия, Стратегията се изпълнява с последователност и към 2020 год., тя безспорно е допринесла много за подобряването на обществената среда в община Стамболово.



Фиг. 7б.

Годишните планове за изпълнение на Стратегията показват устойчива фокусираност в постигане на целите по осигуряването на подкрепа за уязвимите семейства и децата в риск. Но по отношение на обхвата на услугите за възрастни хора (резидентна грижа), изграждане на

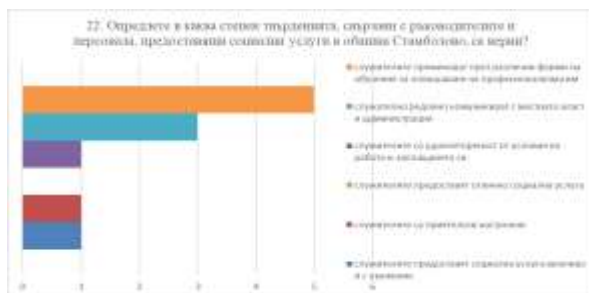


Стратегията за развитие на социалните услуги има своята актуалност към настоящият период. Междинната оценка базирана на резултатите от емпиричния анализ го потвърждава. По-важното е, че тя изпълнява своите задачи и е полезна за обществото като цяло. Конкретните потребители на социални услуги са получили до момента неоценима и много важна за тях помощ. Доброто качество на услугите зависи и от способността на администрацията да осигури необходимите ресурси. Обезпечаването определено не е на 100%, както личи от отговорите на респондентите, но може да се каже, че в община Стамболово има ясна представа какво е планирано, какво е постигнато и в каква посока следва да се работи.

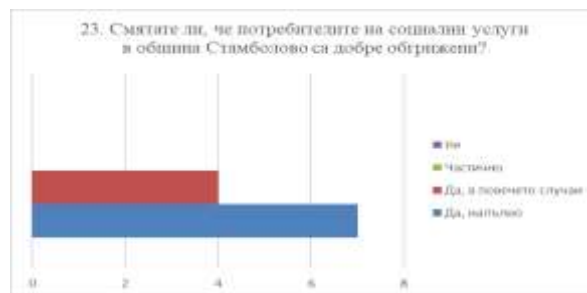


Както вече отбелязахме по-горе в редица случай, когато нормативния подход се сблъсква със спецификата на обективните дадености, може да възникнат редица проблеми пред изпълнението на начертание планове и програми. Опитът сочи, че факторът, който оказва най-голямо значение при преодоляването на тези проблеми е свързан с човешките ресурси.



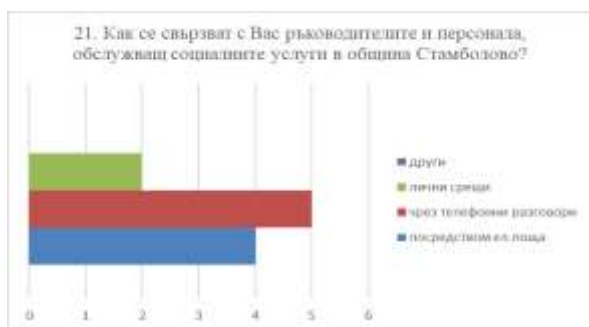


Фиг. 10а.

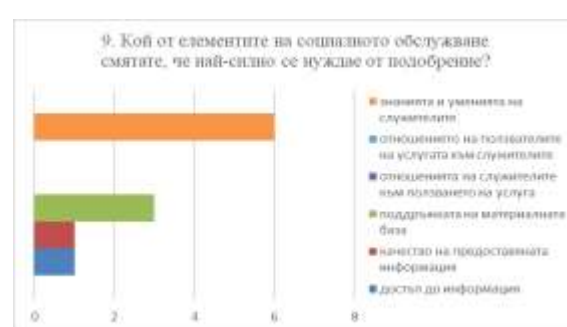


Фиг. 10б.

Персоналът отговарящ за предоставянето на социални услуги в община Стамболово е оценен по два обобщаващи признака. В количествено естество той е напълно достатъчен и до момента изпълнява успешно своите задачи. Качествен белег на професионалното отношение към социалните услуги е резултат от Фиг. 10а., визуализиран по-горе. В условията на европейска интеграция и при засилващата се роля на социалните услуги като елемент на обществената организация, повишаването на знанията и уменията, изграждането на адекватни компетенции, прилагането на социални иновации и дигитализацията, изграждането на комуникационни системи от отворен тип - всичко това е в основата на бъдещото развитие.



Фиг. 11 а.



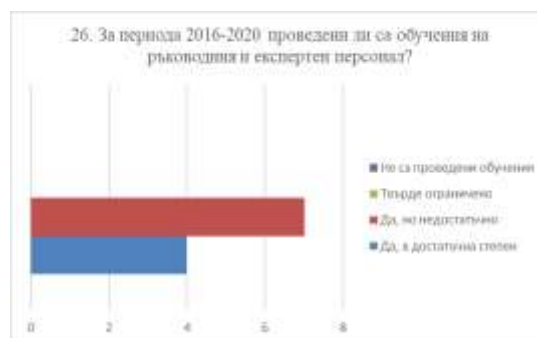
Фиг. 11б.

В този ред на изложение е много важно да се оцени и връзката между общинска администрация и кръгът от лица предоставящи социални услуги. Функциите на администрацията спрямо функциите на предоставящите социални услуги според нормативната практика се реализират по линията „наредител – изпълнител“. На фигурите по-горе се вижда, че комуникацията тече по обичайните канали и според администрацията това дава достатъчно надеждна обратна връзка. Тя дава възможност да се подчертае голямата важност на извършеното до момента, както и да се формулира твърдението, че системно се действа за повишаването на професионалното ниво при предоставянето на социалните услуги.

Тази Междинна оценка дава насоки по адрес на част от бъдещите действия на общинска администрация – те трябва да са насочени към разширяване на кръга, предмета и

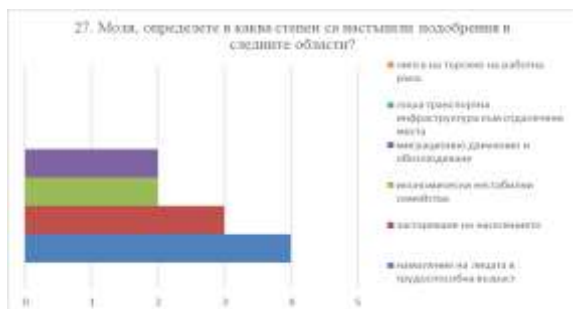


методите от обучения. Възщност условията през първото полугодие на настоящата 2020 год., както и бъдещите перспективи зададени от COVID 19 напълно потвърдиха това заключение. Неминуемо решаването на проблемите, както в икономическата, така и в социалната сфера ще се предопределя от способността на хората да генерират и прилагат инструментите на знанието.

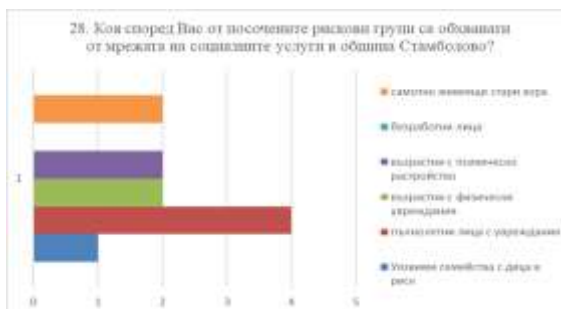


Фиг. 12.

Доклад и комплексният анализ залегнал в Междинната оценка на Общинската стратегия за развитие на социалните услуги в община Стамболово потвърждават като цяло положителният ефект от мониторинга, които се реализира през периода 2016-2020 г. Малкият териториален обхват не изключва общината от динамиката на социално-икономическата среда в страната. Напротив, практиката сочи, че в малките общини ефектът от общият напредък идва много по-бавно, но негативните последици от големите кризисни събития са по-тежки и по-трудни за преодоляване. Мониторингът сочи, че предоставянето на социални услуги и грижата за рисковите групи от обществото напълно отговарящо на нуждите и потребностите на лицата включени в тях. Добрата грижа и ефективният обществен мениджмънт водят до стесняване на кръгът от рискови групи и обществен напредък.

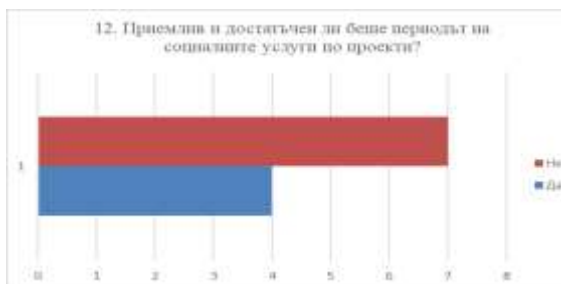


Фиг. 13а.



Фиг. 13б.

Факторът време, също е важен и макар той като всички други ресурси да предизвиква усещането за недостиг, става ясно, че опитът натрупан през изминалия програмен период 2007-2013 г., е успешно надграден през текущия евроробуджетен период 2014-2020 г.



Фиг. 13в.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД

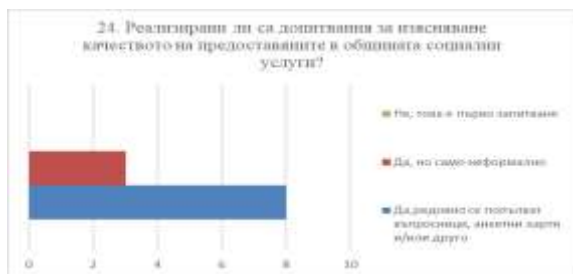


ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

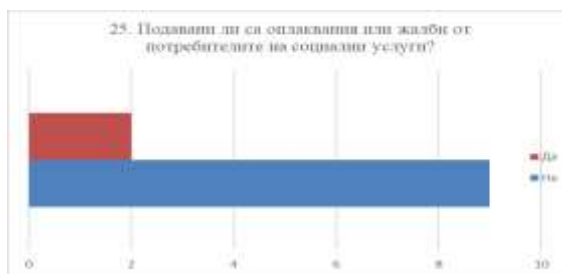
Този факт приобщава община Стамболово към териториалните административни единици, които прилагат успешно моделът на доброто управление. При него усилията са насочени към постигането на близост с хората.

За периода 2016-2020 год., може да се каже, че се наблюдава напредък в няколко области, като най-отчетливо той се забелязва при анализа на промените в местния (и най-вероятно в областния и регионалния) пазари на труда. В националните доклади за стопанското развитие на държавата се говори за широко търсене на работна ръка и разширяване на формите и границите на заетостта. Това неминуемо се отразява и на община Стамболово, където влиянието на безработицата спада. Но в същото време се разширява и мрежата от социални услуги в общината, като най-голямо фокус се отделя на пълнолетните лица с увреждания. Но, и към всички останали уязвими групи и лица в риск се обръща подобаващо внимание (Фиг. 13б., визуализирана по-горе).

Общинска администрация Стамболово, чрез разписаната Общинска стратегия за развитие на социалните услуги, е поела и успешно реализирала един от най-ефикасните инструменти при доброто управление на местните общности – осигуряването на обратна връзка и отчитането на мнението на партньори и представители на заинтересовани страни.



Фиг. 14а.



Фиг. 14б.

Този проблем се обследва чрез всички анкети в двете фокус-групи и ние смятаме, че към момента по въпросът е направено много – преките и косвените форми на контрол и мониторинг; осигуряване на бърза връзка и постоянно действащи комуникационни канали, перманентният контакт „очи в очи“ и др.

За да говорим за социалните услуги, като определени от тяхното количество и качество, то на всички страни в този многоаспектен процес е ясно, че за проявлението на втория показател – качеството се съди по реакциите на потребителите. Общината е предоставила възможност за множество реакции, както положителни, така и отрицателни. Формалният подход е добре разработен и методологично осигурен – формите за допитване



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

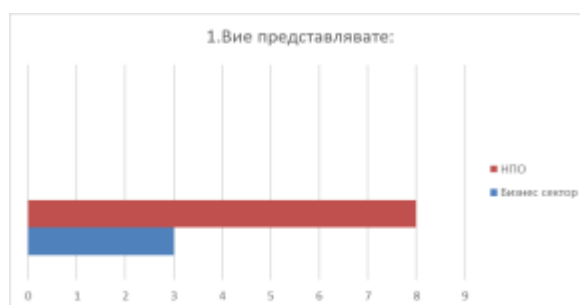
(анкети, въпросници, карти за удовлетвореност и др.); честотата на провеждане (със започването и приключването на всяка социална услуга, информационна кампания, обучение и др.); насрещният отговор след направените проучвания – всичко това действа в положителна посока на развитието на социалните услуги в община Стамболово. Подаването на жалби и оплаквания е най-директния начин да се задействат контролните функции и да се изискват корекции на неправилно предприетите действия. Допълнително с разширяване на неформалните възможности за обратна връзка, както и с проактивната роля и участието на всички заинтересовани страни в процеса на развитие на социалните услуги, община Стамболово ще продължи да бележи успехи за бъдещия програмен период.



ОБОБЩЕНИ РЕЗУЛТАТИ ОТ ПРЕДСТАВЕНИТЕ ОТГОВОРИ ОТ НПО И БИЗНЕС

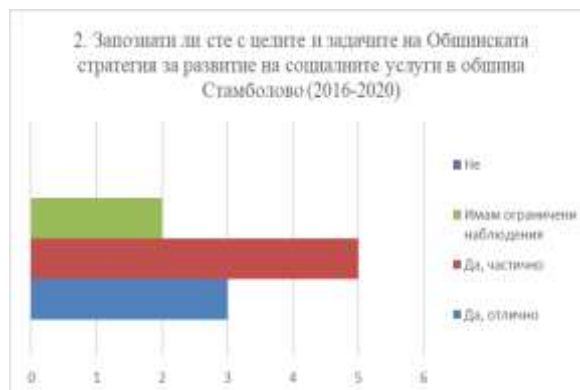
Втората част на Доклада върху анализа на емпиричното проучване за първата фокус-група се базира на анкетата и предоставените отговори на респондентите попадащи в подгрупата на представителите на неправителствения сектор (НПО) и местния бизнес. Гражданското общество, независимо каква от присъщите му роли заема винаги се разглежда като коректив на властта, независимо от нивото на нейното упражняване. Бе споменато по-горе в настоящия доклад, че това е причината да разделим първата фокус-група на две подгрупи и за тях да подготвим различни анкети в емпиричното проучване.

Обективните дадености и социално-икономическите характеристики на община Стамболово показват преимуществена принадлежност на местните бизнес единици към селскостопанския сектор и свързаните с него дейности. Структуриран по този начин бизнесът в общината е по-скоро наблюдателно пасивен по отношение на важни за обществото процеси. Предоставянето на социални услуги също е лишено от проактивното участие на бизнеса, но практиката показва, че дори и в малките общини, представителите на НПО проявяват интерес към тази сфера на дейност.



Фиг. 1.

Отговорът на въпроса за познаването на целите и задачите на Стратегията за развитие на социалните услуги в община Стамболово, показва, че анкетния подход на разделяне на администрацията от НПО и бизнес само ще повиши качеството на Междинната оценка. Макар, че няма нито един отговор „не“, то преобладават тези, които сочат по-скоро липса на познаване на този стратегически документ.



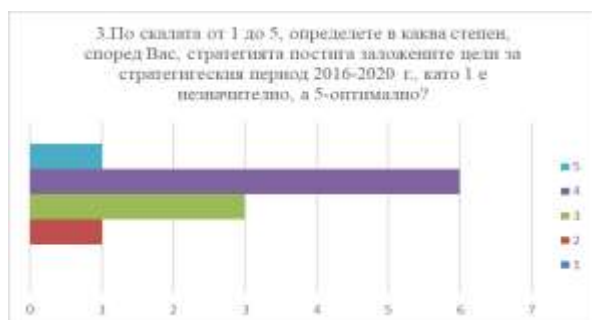
Фиг. 2.

Трябва да сме обективни и да кажем, че незадълбоченото познаване на един или друг важен общински документ, не винаги се дължи на незаинтересованост. Един бизнес, независимо колко е голям, винаги се стреми да бъде максимално рационален. Междинната

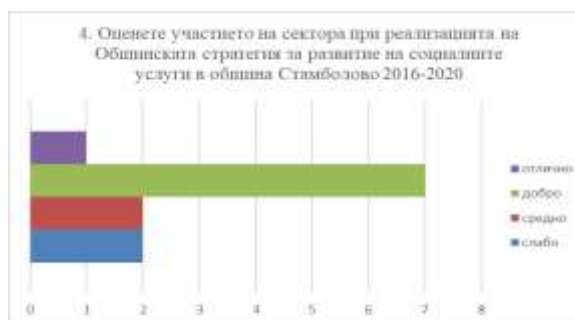


оценка не казва защо отговорите от Фиг. 2., са такива. Може да има усещането за комфорт (друг ще свърши тази работа по-добре), или оценка на достъпността на ресурси (това е скъпа работа), или дори предубеденост (напр. за влияние – кои ли ще ме допусне да решавам по тези въпроси) и мн. други причини от обективно или субективно естество. Като изследователски екип, ние се сблъскваме с този факт и препоръчваме на общинската администрация да го изследва задълбочено за в бъдеще.

Партньорството с НПО и бизнес при решаването на местните проблеми, не е даденост за страните потенциални участнички в него. Много процеси имат способността да се развиват от „самосебе си“ и без ролята на някой важен по принцип участник. Настоящата Междинна оценка обаче е изправена пред задачата да определи качеството и ефективността на планираните и предприетите действия за обществено и социално развитие. Данните показват, че НПО и бизнес изостват в усилията за търсенет на партньорство за социално развитие.



Фиг. 3а.



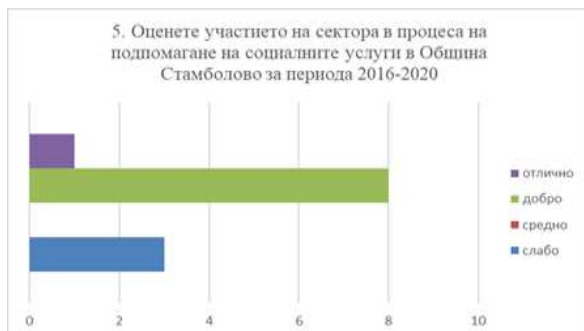
Фиг. 3б.

Допитването до тази подгрупа показва малко по-различна оценка, от тази на администрацията. Изпълнението на Стратегията е различно от най-доброто и отговорите се групират в втората и третата позиция. Има известно сходство в отговорите със следващият въпрос, където самооценката за участието на НПО и бизнеса при реализацията на Стратегията също не е оценено в най-високата му степен, а преобладаващо като „добро“ и за съжаление и в по-ниските степени.

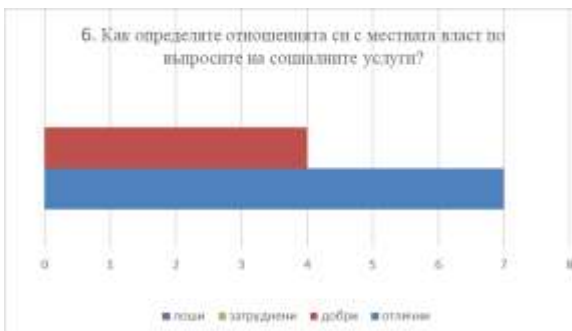
Според нас, за целите на Междинната оценка на Стратегия за развитие на социалните услуги в община Стамболово, тези отговори не променят факта не нейното цялостно добро проектиране и последователно изпълнение. Допитването до широк кръг от представители на гражданското общество само ще допринесе за ефективното актуализиране на водещите документи и надграждането на постигнатите резултати през новия програмен период. Въпреки, че самооценките за периода 2016-2020 г., като „добри“ по различните направления – реализация на Стратегията за развитие на социалните услуги и подпомагането на същите в



община Стамболово да подсказват пропускането на известни възможности, то явно вината за това положение не се търси в местния административен апарат.

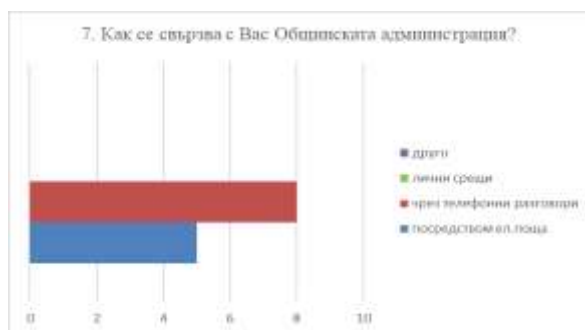


Фиг. 4а.

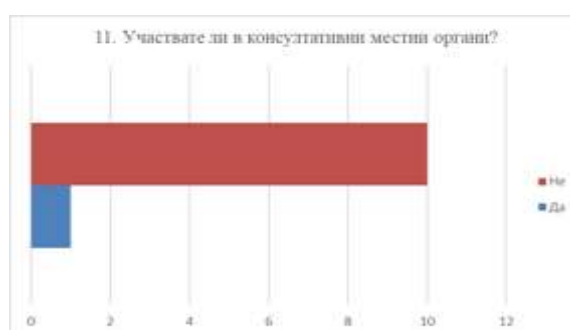


Фиг. 4б.

Отговорите на Въпрос №6 показват липсата на конфликти и противоречия между двете подгрупи в първата фокус-група. Има много предпоставки, които могат да превърнат моментните дефицити в бъдещи положителни (или за съжаление отрицателни) ефекти. Има остра нужда от задълбочаване на комуникацията и разширяване на информационните полета между двете подгрупи и ние се надаваме, че самата Междинна оценка на Общинската стратегия за развитие на социалните услуги в община Стамболово ще изиграе положителна роля в тази посока, не само като отчет за постигнатото, но и като перспектива за действие.



Фиг. 5а.

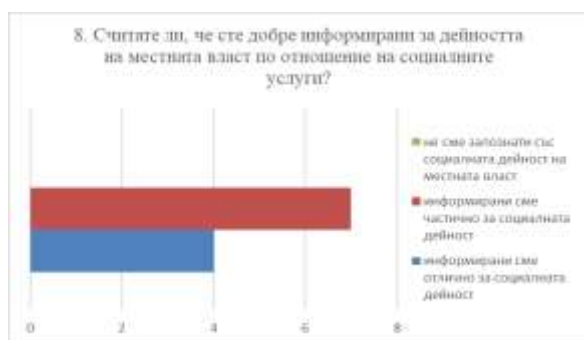


Фиг. 5б.

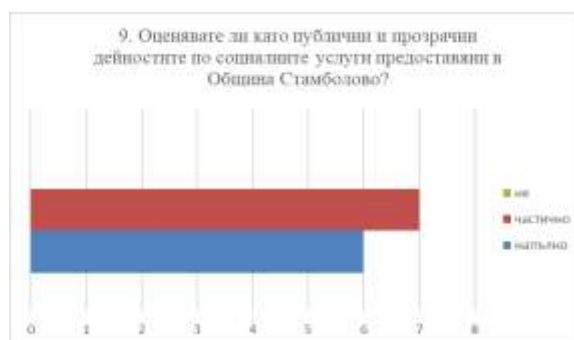
За разлика от подобните на текущия №7 въпроси, които бяха зададени на останалите респонденти от емпиричното изследване, тук липсват комуникации и връзки извън формалните. Дори формализацията, не би следвало да е прекалено голям проблем, но по всичко личи, че в общия обем от информация, въпросите за социалните услуги заемат незначително място. Случайността на подбора на респондентите на анкетата за НПО и бизнес е формирал подгрупа в която участието в консултативни органи и др. форми на партньорство, където тяхното мнение се отчита и се превръща в част от решението на социално-икономическите проблеми на местната общност.



Принципът за предоставяне на информация по всички обществено значими въпроси от страна на общинската администрация е спазен и за това свидетелства и съдържанието на официалната страница на община Стамболово⁷. Няма данни на местно равнище на физическо или юридическо лице да е отказана информация по социални или други въпроси, или пък някои да се е оплаквал по подобен въпрос при по-горна инстанция. Но когато искаме да определим нивото на познаване и готовността за подкрепа от страна на НПО и местния бизнес в социалната сфера, трябва да оценим факта, че задължителното минимално информиране и формалната комуникация не могат да гарантират дългосрочен положителен ефект.

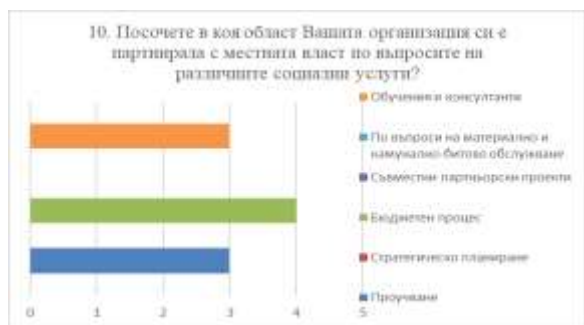


Фиг. 6а.

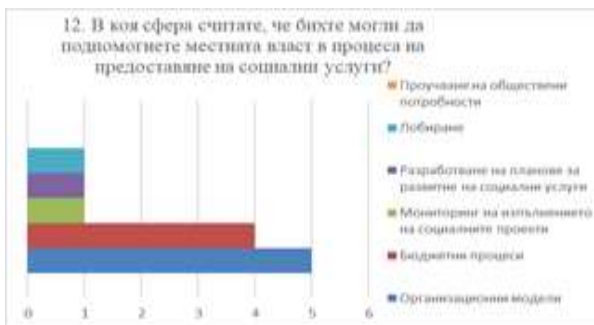


Фиг. 6б.

Определено можем да кажем, че среда в община Стамболово не е негативно натоварена и направените анализи от различно естество залегнали в Междинната оценка показват добро местно планиране и правилно програмиране на дейностите в социалната сфера. Както и че те са прагматично разписани в Стратегия за развитие на социалните услуги в община Стамболово и се реализират последователно през периода 2016-2020 г. Направените анкети показват известна инерция и отдалеченост от страна на НПО и местния бизнес, но са очертани и редица стимули за по-адекватното им включване и провокиране на здравословен обществен интерес.



Фиг. 7а.



Фиг. 7б.

⁷ Община Стамболово www.stambolovo.bg – сайта е активен, последно използван на 22/05.2020 г.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Вече има очертани области на партньорство между НПО и местен бизнес от една страна и общинската администрация от друга. Колкото и аморфно да са зададени тези области определени като: обучения/консултации; бюджетен процес; проучване, подсказват колко широка е всъщност партньорската платформа в общината. Периода на Междинната оценка е сегментиран, както по адрес на полетата за работа от взаимен интерес, така и от полетата в които интересите не са се срещнали: стратегическо планиране; съвместни проекти; осигуряването на материалната част от социалните услуги – Фиг. 7а., по-горе.

Обобщаващите изводи от този Доклад ще бъдат съпоставени с резултатите от Доклада от втората фокус-група и двата заедно ще формират оценките и предложенията на екипа по изготвяне на документа Междинна оценка на Общинската стратегия за развитие на социалните услуги в община Стамболово. Но дори и на този етап, вече могат да се визират част от бъдещите предизвикателства – Фиг. 7б., по-горе. Тя подчертава съществуващите нагласи НПО и местен бизнес да реализират бъдещи усилия по въпроси от бюджетната сфера и моделирането на организацията на социалните услуги в общината. И като изключим проучването на обществените нагласи (явно битува мнението, че познаваме добре тези извън нашия кръг), явно НПО и бизнес биха проявили интерес и в сферата на: лобирането; стратегическото планиране (препокрива се с предния въпрос); мониторинга при изпълнение на социални проекти.

Прагматичният подход ни помага да минимизираме негативните ефекти за общината произтичащи от обективното наличие на комплексни социално-икономически фактори като: влошена пътна, индустриална и социална инфраструктура; отдалеченост до здравни услуги на жителите в някои от населените места в общината; нормативната база очертаваща структурата на предоставяне и развитие на социалните услуги; потенциалното нарастване на потребността в дадена общност от социални услуги, превенцията на рискове и подкрепа. Към този момент в община Стамболово е налице оправданото усещане за нормативна и ресурсна обезпеченост и добро равнище на човешките ресурси, които реализират целите и задачите на Общинската стратегия за развитие на социалните услуги на местно равнище. Предизвикателството при настоящата Междинна оценка е да се начертаят в нея и възможните линии на бъдещо развитие.

Оценените потребност и планирана политика за осигуряване на повече услуги в общността, трябва да отговорят на нуждите и интересите в общината. Сътрудничеството и проактивното участие ще подпомогнат изнасянето на стратегическите дейности на социалните услуги извън чисто нормативната и административната им база.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Приложение 2А. Въпросник за изследване на развитието на социалните услуги в община Стамболово, насочен към управленски и експертен персонал предоставящи социални услуги

ВЪПРОСНИК ЗА ИЗСЛЕДВАНЕ НА РАЗВИТИЕТО НА СОЦИАЛНИТЕ УСЛУГИ В ОБЩИНА СТАМБОЛОВО

към управленския и експертен персонал на социалната услуга

Приложение към Междинната оценка на Общинската стратегия за развитие на социалните услуги в община Стамболово

Каква е Вашата позиция в структурата на социалната услуга?

- ☐ Ръководител/управител
- ☐ Експерт/специалист
- ☐ Помощен персонал
- ☐ Специалист/Служител, извън щатното разписание
- ☐ Доброволец/Друга позиция, която не е описана

От колко време заемате позицията?

- ☐ по-малко от 6 месеца;
- ☐ 6 месеца – 1 година;
- ☐ между 1 и 3 години;
- ☐ между 3 и 5 години;
- ☐ повече от 5 години;

Как се определят трудовите Ви правоотношения?

- ☐ На трудов договор
- ☐ На граждански договор
- ☐ На хонорар
- ☐ Доброволен труд
- ☐ Друг вид служебно правоотношение

Каква е степента на завършеното от Вас образование?

- ☐ Без образование
- ☐ Основно образование (начално или прогимназиално)
- ☐ Средно образование (гимназия)
- ☐ Средно специално (професионални гимназии и техникуми)
- ☐ Следгимназиално (професионално обучение след средно образование)
- ☐ Висше образование

В структурата на коя социална услуга работите?:

- | | |
|---|---|
| ☐ личен асистент; | ☐ център за обществена подкрепа; |
| ☐ домашен помощник; | ☐ клуб на пенсионера; |
| ☐ домашен социален патронаж; | ☐ осигуряване на топъл обяд ; |
| ☐ приемна грижа; | ☐ клуб на инвалида; |
| ☐ кризисен център; | ☐ друго (моля, посочете какво:). |



Раздел 1

Смятате ли, че социалната услуги отговарят на потребностите на общността?

- ☐ Услугите отговарят напълно на потребностите на общността;
- ☐ Услугите отговарят частично на потребностите на общността;
- ☐ Услугите не отговарят на потребностите на общността;
- ☐ Не мога да преценя.

Съществува ли необходимост от увеличаване на капацитета?

- ☐ Да
- ☐ Не

Заинтересованите лица лесно ли намират информация за социалната услуга?

- ☐ Да
- ☐ Не
- ☐ Не мога да преценя

Потребителите на социалната услуга, лесно ли се информират за условията как да я ползват?

- ☐ Да
- ☐ Не
- ☐ Не мога да преценя

Потребителите получават ли ясна, разбираема, точна и изчерпателна информация и разяснения за социалната услуга?

- ☐ Да, напълно разбират социалната услуга;
- ☐ Частично;
- ☐ Комуникацията с потребителите е силно затруднена.

Кой от елементите на социалната услуга смятате, че най-силно се нуждае от подобрение?

- ☐ Информация;
- ☐ Поддръжката на материалната база;
- ☐ Отношението на ползвателите на услугата към служителите;
- ☐ Знанията и уменията на служителите;
- ☐ Броя на човешките ресурси;
- ☐ Начина на предоставяне на услугата;
- ☐ Материалната и техническа среда;
- ☐ Мобилността;
- ☐ Друго (моля, посочете какво:).

Според Вас, социалната услуга обезпечена ли е с достатъчно персонал?

- ☐ Да, напълно
- ☐ Да, частично
- ☐ Не

Според Вас, социалната услуга обезпечена ли е със съответните материална, техническа база и специфично оборудване за да бъде предоставена необходимата грижа на потребителите?

- ☐ Да, напълно
- ☐ Да, частично
- ☐ Не

Как определяте отношенията си с Общинската администрация по въпросите за социалната услуга?

- ☐ Отлични
- ☐ Добри
- ☐ Затруднени
- ☐ Лоши



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Как се свързва с Вас Общинската администрация?

- ☐ Посредством ел. поща
☐ Чрез телефонни разговори
☐ Лични срещи
☐ Друго, моля посочете какво:

Опишете трите най-чести причини, поради които комуникирате с Общината по отношение на социалната услуга?

1.
2.
3.

Определете в каква степен твърденията, свързани с предоставянето на социалната услуга са верни:

твърдение	<u>напълно</u> вярно	<u>частично</u> вярно	<u>напълно</u> невярно
Социалната услуга се предоставя вежливо и с уважение	☐	☐	☐
Притежавам необходимите образование, качества и умения, за да предоставям социалната услуга	☐	☐	☐
Удовлетворен съм от условията на работа и заплащането ми	☐	☐	☐
Преминавам през различни форми на обучения за повишаване на професионализма ми	☐	☐	☐

Смятате ли, че потребителите на социалната услуга са добре обгрижвани?

- ☐ Да, напълно
☐ Да, в повечето случаи
☐ Частично
☐ Не

Какво според Вас, трябва да бъде подобро в процеса на предоставяне на социалната услуга? Моля, посочете конкретен пример.

Реализирани ли са допитвания за изясняване качеството на предоставяната услуга?

- ☐ Да, редовно се попълват въпросници, анкетни карти и/или друго
☐ Да, но само неформално (в разговор с персонала)
☐ Не, това е първото запитване

Подавани ли са оплаквания или жалби от потребителите на социалната услуга?

- ☐ Не
☐ Да
☐ Не съм запознат

Раздел 2

Кой от изброените видове методическа подкрепа сте получавали през периода 2016-2020, с цел повишаване на мотивацията Ви, надграждане на професионалните и/или управленските Ви умения и квалификация, касаещи социалната услуга?



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

- ☐ Екипни срещи
- ☐ Супервизия
- ☐ Консултации
- ☐ Участие в курсове за следдипломна квалификация
- ☐ Участие в обучителни програми
- ☐ Друго, посочете какво:
- ☐ Никое от посочените

За периода 2016-2020 проведени ли са обучения на ръководния и експертен персонал, предоставящ социалната услуга?

- ☐ Да, в достатъчна степен
- ☐ Да, но недостатъчно
- ☐ Твърде ограничено
- ☐ Не са проведени обучения

Какво Ви е необходимо за да подобрите ефективността и ефикасността на предлаганите социални услуги и качеството им?

В каква степен, посочените твърдения са верни:

твърдение	Напълно вярно	По- скоро вярно	По- скоро невярно	Напълно невярно
Чувствам се удовлетворен от професионалната си реализация?	☐	☐	☐	☐
Доволен съм от условията на труд	☐	☐	☐	☐
Харесвам екипа, в който работя	☐	☐	☐	☐
Работата в сферата на социалната услуга ми носи личностно удовлетворение	☐	☐	☐	☐
Работата в сферата на социалната услуга ми носи чувство за гордост	☐	☐	☐	☐
Спокойно споделям притеснения и трудности по отношение на социалната услуга с ръководителя си	☐	☐	☐	☐
Не срещам затруднения и пречки при изпълнение на трудовите си задължения	☐	☐	☐	☐
Прекият ми ръководител подкрепя и подпомага работата ми	☐	☐	☐	☐
Разполагам с достатъчно оборудване и ресурси, за да си върша работата	☐	☐	☐	☐

Каква допълнителна подкрепа и от кого желаете да Ви бъде предоставена при пряката работа с потребителите на социалната услуга?

Каква допълнителна подкрепа Ви е необходима за Вашето професионално развитие и подобряване на качествата и компетенциите Ви в социалната услуга?

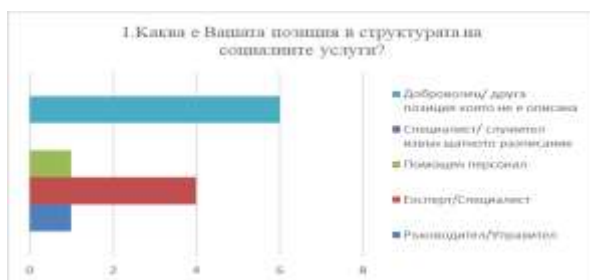
Какви препоръки бихте дали за подобряване на управлението, повишаване на административния капацитет и/или развитие на човешките ресурси?



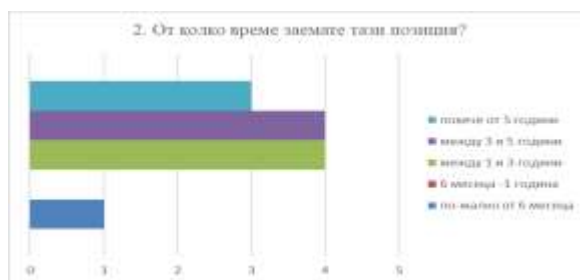
Приложение 2Б. Доклад с обобщени резултати от предоставените отговори от управленски и експертен персонал предоставящи социални услуги (резултат от проведена фокус-група №2)

ОБОБЩЕНИ РЕЗУЛТАТИ ОТ ПРЕДОСТАВЕНИТЕ ОТГОВОРИ ОТ УПРАВЛЕНСКИ И ЕКСПЕРТЕН ПЕРСОНАЛ ПРЕДОСТАВЯЩИ СОЦИАЛНИ УСЛУГИ

Анкетата адресирана до респондентите от втората фокус-група започват с въпроси за определяне на заеманата позиция в структурата на социалните услуги в община Стамболово и периода през които тази позиция е заемана от анкетираното лице.



Фиг. 1а.



Фиг. 1б.

За разлика от анкетата на служителите в общинската администрация, тук въпросът за експертизата като качество на анкетираните лица не е демонстриран така категорично. Експертите са около 40% от отговорилите, а управленският персонал е почти минимален. Въпреки, че най-голямата група се самоопределя в графата „доброволец“, то отговорите за времето през което лицата заемат съответната позиция може обосноват направените оценки. Преобладават равен брой отговори в два от времеви диапазона заложили в анкетата, което разтяга границите от между 1 и 5 години. Следва тези данни да се погледнат от ъгъла на качествения им потенциал. Ние изхождаме от факта, че предоставянето на социални услуги се влияе от два вектора. Единият от тях се определя от нормативната основа на която са поставени те като цяло. Вторият вектор се определя от субективността на тяхното предоставяне, ползване и оценяване. В Доклада от анкетата на първата фокус-група бе отбелязано, че липсата на пазарни отношения в областта на социалните услуги следва да бъде пречка за установяване на отношения от типа „доставчик – клиент“. В действителност Стратегията за развитие на социалните услуги в общината го предполага и се базира на



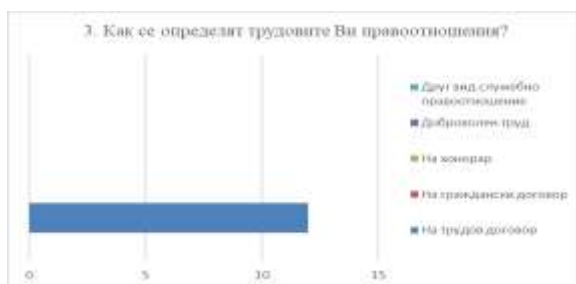
ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



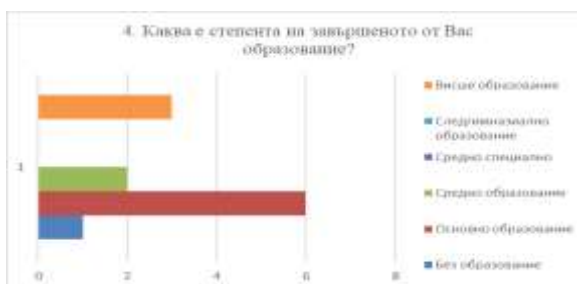
ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

нуждите на потребителя – в едновременното му качество на обект и субект на този важен документ.

Данните от тази анкета показват, че отговорите имат своята релевантност, защото професионалната реализация в сферата на предоставянето на социални услуги не би се



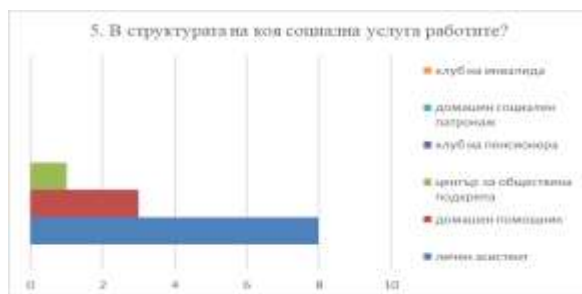
Фиг. 2а.



Фиг. 2б.

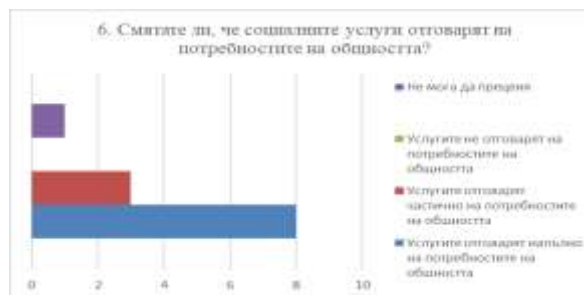
запазила за посочения продължителен период от време, ако лицето не е усвоило нормативните правила и не е способно да се включи в административните процедури.

Формалната страна се допълва от юридическата форма под която реализират предоставянето на социални услуги – трудов договор. Лицата предоставящи услуги са почти поравно разделени по образователния си ценз, като тези с основно образование имат малък превес над групата със средно и по-високо образование. Същността на упражняваната от тях



Фиг. 3а.

професия, а именно способността им да задоволяват човешки потребности в сложна среда, определено не се влияе в екзистенциална степен от вида на притежаваната диплома.



Фиг. 3б.

Непосредствената работа с хора в риск и остра нужда от грижи и подкрепа се отдава само на хора с големи сърца. Домашните помощници и личните асистенти трябва да изградят професионален авторитет и да се ползват с огромно доверие, както от непосредствените



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД

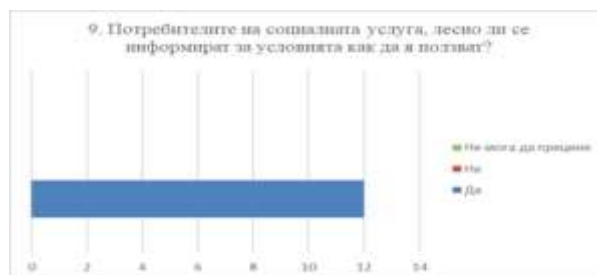
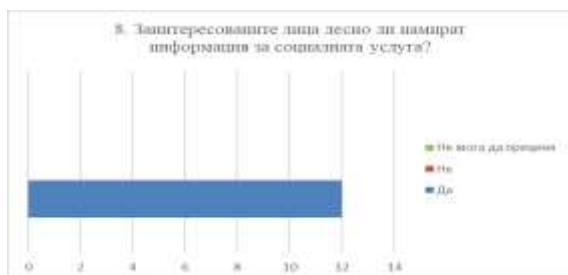


ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

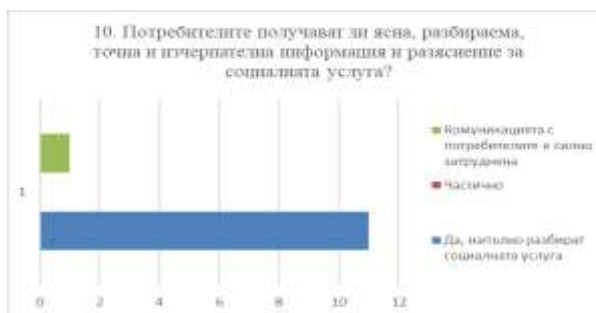
потребители на социалните услуги, така и от техните семейства и близки. Ето защо ще се доверим напълно на преценката на респондентите от тази фокус-група.

Чрез групирането на отговорите на Въпрос №6, се потвърждават информацията генерирана чрез другите анкети, че социалните услуги в община Стамболово отговарят на обективната необходимост на общността.

Прагматизмът, който сме възприели за основен наш подход ни провокира да



съпоставим няколко въпроса, по които обаче се оказва, че не се разкриват съществени разминавания. Идентичността на отговорите на групата на административните служители и групата на пряко предоставящите социални услуги в община Стамболово определено характеризират не само степента на постигнатото развитие, но и комуникационната платформа, върху която се реализират социални услуги.



Фиг. 4а.

Фиг. 4б.

Можем да определим предоставените отговори като еднозначни. Социалните услуги са обезпечени информационно. Налице е голяма сходност с вече предоставените отговори в другите анкети, но част от информацията отново ни насочва към субективния проблем в тази област – комуникативните умения на потребителите.

Фиг. 4в.

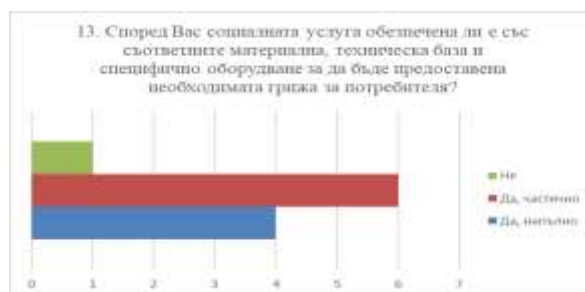
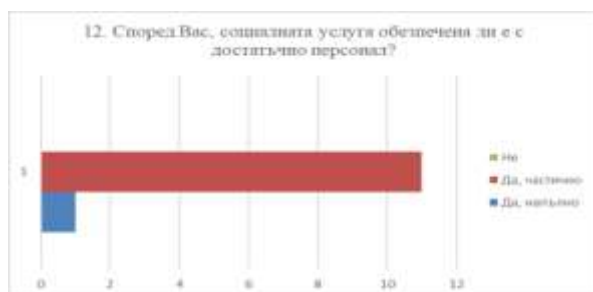


В комуникационното поле определящо поведението на общинската администрация и свързаните с предоставянето на социални услуги лица оценките са много близо до максималното. Преките доставчици на социални услуги имат специфичната роля на транслатори на информация от официалните власти през респондентските екипи до всяко лице пряко потребяващо услуги или дори косвено попадащо в кръгът допустими потребители.

Фиг. 5а.

Фиг. 5б.

Ефективността на този процес определя не само нивото на информираност на потребителите и цялото общество, но и готовността им за включване и оказване на широка подкрепа. Въпрос №15, визуализиран по-горе показва, колко важни за респондентите са

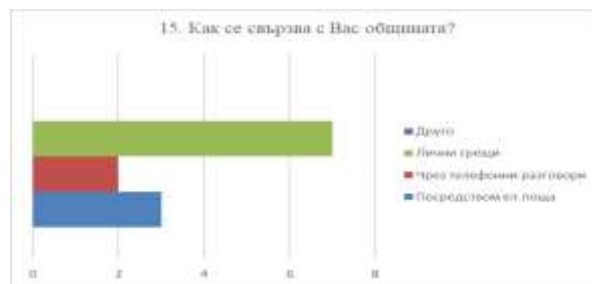
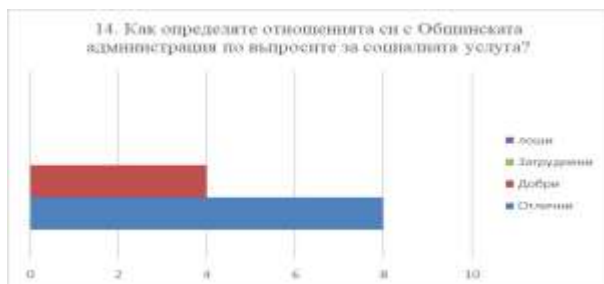


неформалните срещи и разговорите „очи в очи“ с административните служители от общината. Опитът подсказва, че при този вид комуникация се повишава от една страна усещането за важност и значимост на работата, която се изпълнява, а от друга страна се засилва усещането за разбиране на спецификата на същата тази работа. Казано с други думи затваря се кръгът от компетенции познат като „Know how“ – (Нou-хау) е специфичното знание, необходимо за изпълнение на дадена задача.

Фиг. 6а.

Фиг. 6б.

Допитването до групата на респондентите пряко ангажирани с предоставянето на социални услуги има за задача да верифицира въпросът за ресурсната обезпеченост при предоставянето на социални услуги. Материално-техническата част и броят на лицата пряко



заети в предоставянето на социалните услуги са също толкова важни, колкото осигуряването



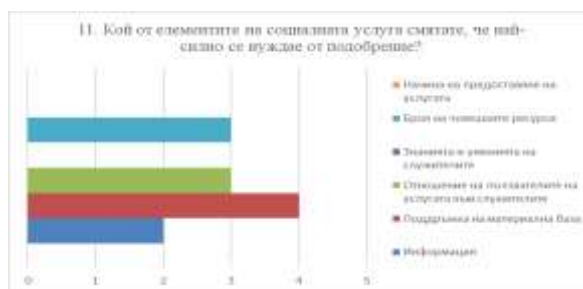
ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



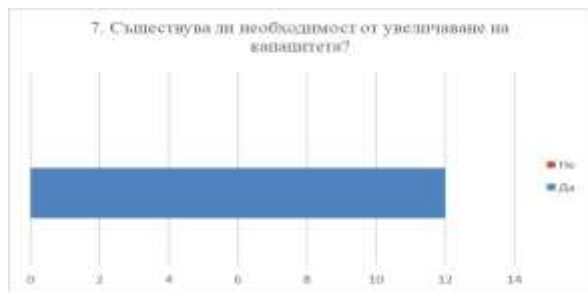
ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

на възможности за ефективна комуникация и повишаването на експертния потенциал на хората заети в тази дейност. Отговорите на Въпроси №12 и 13, визуализирани по-горе разкриват сравнителна добра ресурсна задоволеност, която е осигурена в периода анализиран от Междинната оценка 2016-2020 год.

В анкетното и документалното проучване се разкрива картината на постоянно и тенденциозното повишаване на необходимостта от предоставяне на социални услуги в местната общност. Администрацията, чрез собствени и предоставени от държавата ресурси към момента успява да задоволи тези специални нужди, но близкото бъдеще неминуемо ще окаже натиск върху средата, механизмите и ресурсите ангажирани в тази сфера. Все по-ясно ще изкристализират както дефицитите формиращи към момента, така и редица нови ограничаващи условия, които сме се опитали да очертаем в Междинната оценка. В тяхната основа се намират обективните дадености на процеси, които могат да бъдат наблюдавани.



В условията на задълбочаващите се процеси на интеграция в солидарното европейско семейство, официалните власти на всички териториални нива, ще трябва да преосмислят и реконструират стратегическите си концепции в социалната сфера. Отделно от този процес все по-актуално стават предизвикателствата предизвиквани от ефектите кризи с различен характер, които се явяват „външни“ за нашата общественно-икономическа система. В условията на пандемия през второто тримесечие на 2020 г., ясно се очертаха тенденции в социалната сфера, които следва задължително да бъдат отчетени в следващия програмен период. Едно от перспективните направления в което предстои да се работи е именно човешките ресурси.



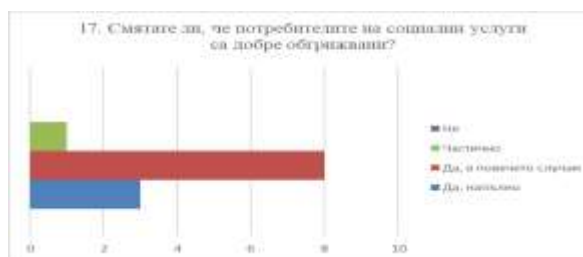
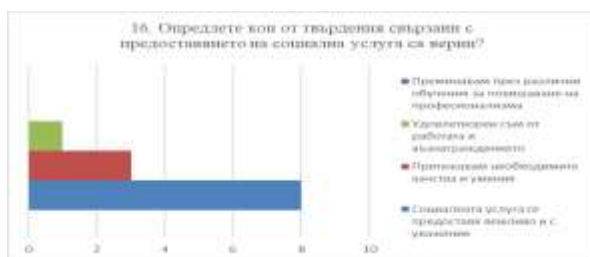
Фиг. 7а.

Фиг. 7б.

Еднозначността на отговора за необходимостта от увеличаване на капацитета се допълва от мнението за нуждата от бъдещи подобрения в няколко различни области. Две от

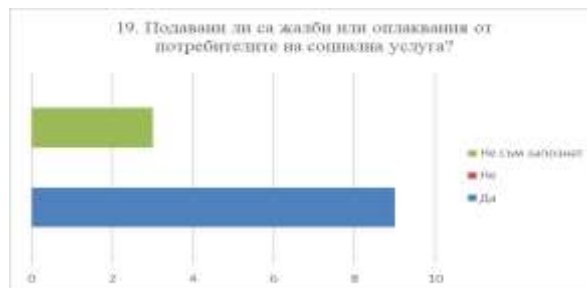
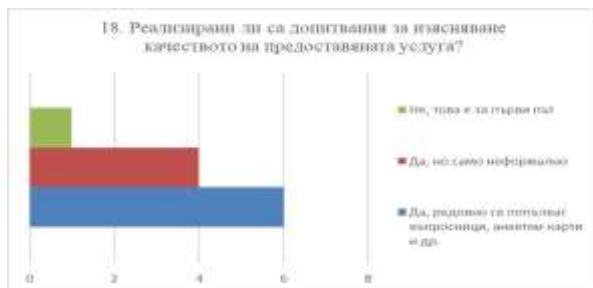


ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



графите (оцветени в тъмно синьо и зелено) визират качествените аспекти от предоставянето на социални услуги в община Стамболово. Информацията и отношението на ползвателите на социалните услуги към служителите (Въпрос №11, визуализиран по-горе) ни подсказват, че процесите не са еднопосочни. Те не трябва да се разглеждат според принципа на махалото – в двете му крайни точки стоят две различни страни, а според принципът на партньорството – от позицията на страна в сферата на развитието на социалните услуги в териториалната общност, всички работят в името на местното благополучие.

Със сигурност и общинските административни служители и персоналят предоставящ социални услуги на територията мениджирани от тях са се сблъскали с много казуси и персонални случаи, които отразяват комплексността на анализираният от нас проблем. Анкетата показва, че като една от хоризонталните политики на Европейският съюз, социалните услуги в община Стамболово в периода 2016-2020 г., се предоставят компетентно, качествено, в срок и при спазването на нормативната уредба. Безспорно роля за това играе и Общинската



стратегия за развитие на социалните услуги, както и ежегодната ѝ реализация чрез системата от годишни планове и мониторингови дейности.

Фиг. 8а.

Фиг. 8б.

Социалните услуги са сфера с висока степен на етичност. Категориите „вежливост“, „уважение“, „грижовност“ и мн. др. показват необходимия набор от компетенции, които всяка страна участник в тези комплексни процеси трябва да притежава. Ръководството и персоналят предоставящи такъв тип услуги е отговорил, че в повечето случаи потребителите получават добра грижа, а там където е възможно тя е дори повече от добра. Случаите от такова естество



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



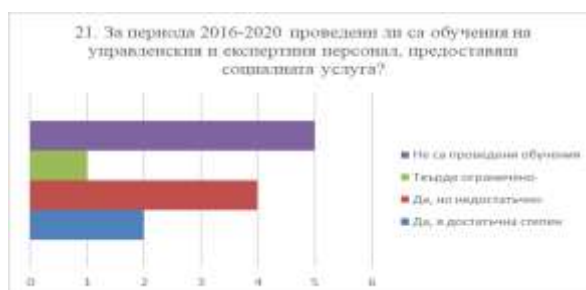
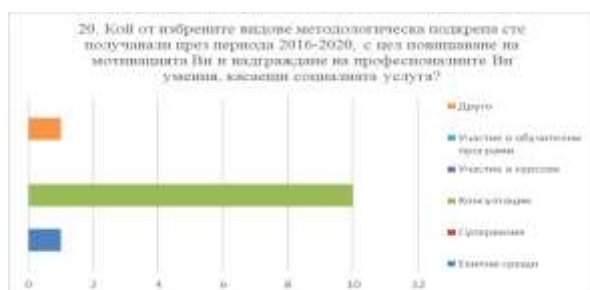
ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

(секцията в тъмно синьо от Въпрос №17, визуализиран по-горе) трябва в бъдеще да преобладават и това е постоянно преследвана цел в реализирането на стратегията за развитие на социалните услуги в община Стамболово. За да се реализира успешно тази цел, в основните и съпътстващите процеси и дейности по предоставянето на социални услуги, трябва да се намерят практическите подходи за активно включване на общността от преки и косвени потребители. Визията следва да бъде ориентирана към общата полза от развитието на цялата социална сфера и в частност на услугите към определен кръг нуждаещи се лица.

Фиг. 9а.

Фиг. 9б.

Обратната връзка с потребителите на социални услуги е важен компонент от оценката



за тяхното предоставяне, както в количествен, така и в качествен аспект. Въпросът е не само колко услуги се предоставят, а и какви по същество са те. По-горе в доклада бе отбелязана важноста на неформалните комуникации за ръководството и персонала пряко ангажирани в предоставянето на социалните услуги. Те дават възможност предвидените формални източници (тъмно синята секция на Въпрос №18, визуализиран по-горе) за оценяване на качеството да бъдат своевременно и акуратно допълнени с неформални.

Тук е момента, да отбележим, че неформалните комуникации не са анонимни или пък безцелни. Подаването на жалби и оплаквания е повечето случаи има обективно основание. Междинната оценка не отчита случаи, при които надлежно подадено оплакване или жалба, да са останали без обоснован отговор от страна на администрацията, която осъществява перманентен мониторинг, или от страна на ръководството на екипите предоставящи социални услуги. Вече отразихме в Доклада и наличието на силно субективен елемент в анализирания от нас процеси и явления. За да бъде намален той за в бъдеще и разбира се за да се изгради препоръчаната от нас среда на многостранно партньорство в община Стамболово, добрата практика изисква информацията която се създава да има т.нар. „изпреварващ характер“.

Фиг. 10а.

Фиг. 10б.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Подкрепата в методологически план е също толкова важна, колкото и ресурсно-материалното задоволяване. Поставяйки този въпрос и отчитайки групирането на отговорите по адрес на предоставяне на консултации (зелената секция на Въпрос №20, визуализиран по-горе), можем да потвърдим оценките до момента. По въпросите формиращи професионални знания, умения и нагласи общинската администрация има трайно изградени контакти с ръководството и персонала предоставящ социални услуги в община Стамболово. Консултативният процес е разработен в дълбочина, а неговият инструментариум е способен да съдейства за доброто развитие на социалните услуги на общинско ниво.

Интерес представлява липсата на отговори в две от секциите на същия въпрос – участия в обучителни програми и участия в курсове. От една страна те се потвърждават от отговорите на следващия въпрос зададен към респондентите (виолетовата секция на Въпрос №21, визуализиран по-горе). Но от друга страна (тъмно червената и синята секция на Въпрос №21) предоставят коренно различна информация - обучения са проведени на ръководния и изпълнителския персонал предоставящ социални услуги, независимо дали те са оценени като достатъчни или не. Аналогичните въпроси от анкетата на подгрупата на служителите в администрацията на община Стамболово (виж Доклада от първата фокус-група) изключва възможността да не са провеждани обучения, ние се запитахме от къде идва разминаването?

Логичният отговор се крие в самите въпроси и ние смятаме, че част от лицата предоставящи така важните за общността социални услуги са възприели предоставените им обучения, като информация или консултация по определени елементи от тяхната дейност. Дори в рамките на ограниченото частично проявление, това обстоятелство ни дава насока да предложим за целите на Междинната оценка и да се гарантира непрестанното развитие на социалните услуги в общината, Стратегията да бъде ползвана като еталон. Използваните при нейното разписване принципи – актуалност, ефективно планиране, мониторинг и междинна оценка, коректна структура и съдържание ориентирано към резултата, да бъдат задължителни елементи от всяка дейност в сферата на социалните услуги – партньорски инициативи, консултации, обучения, реализиране на проекти и др.

В заключение, този Доклад потвърждава системния, функционалния и организационния потенциал на Общинската стратегия за развитие на социалните услуги в община Стамболово, който има своето безспорно проявление в периода на нейната реализация 2016-2020 година. Резултатите от допитването до втората фокус-



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

група ще залегнат в Междинната оценка и ще служат за основа на отправените в нея препоръки.

Макар и в ограничен териториален и административен обхват, наблюденията сочат се социалните услуги в община Стамболово се развиват успешно според принципът на отворените системи и генерираният през изминалия период положителен общ резултат ще бъде отлична предпоставка за ефективен старт в новия програмен период 2021-2027 г.