



ДО
Г-Н БОРИСЛАВ ГУЦАНОВ
МИНИСТЪР НА ТРУДА И
СОЦИАЛНАТА ПОЛИТИКА

УВАЖАЕМИ ГОСПОДИН ГУЦАНОВ,

След множеството извършени проверки, при които се констатираха незаконно предоставяни социални услуги и предвид постъпващите в институцията на омбудсмана жалби, както и опита на дирекция „Национален превантивен механизъм и основни права и свободи на човека“ на омбудсмана на Република България предоставям на Вашето внимание следните критични изводи и наблюдения:

Липсва единна информационна платформа за предоставяните социални услуги, което затруднява гражданите да се ползват от правото си на информация и последващ граждански контрол.

От работата по множество преписки и проверки по постъпили в институцията на омбудсмана жалби и сигнали става ясно, че:

- 1. Гражданите трудно се ориентират за естеството, обема и стандартите за качество на предоставяните социални услуги на територията на тяхната община или област.**

Проверените интернет страници на общини, визирани в сигнали и жалби до омбудсмана, предоставят само таблична информация за функциониращите социални услуги на тяхна територия и контакти за връзка, но липсва информация за вакантни места, основни права на ползвателите и техните роднини и т.н.

В много случаи, на сайтовете на общините, не само на видно място, а въобще липсва информация за реалните социални услуги, които се предоставят на техните територии – име на услугата, точен адрес, координати за контакт. Често услугата, посочено на сайта, не отговаря на реалния ѝ профил, което въвежда в заблуждение потенциалните потребители, които както е известно, са и най-често хора от уязвими групи. Многобройни са случаите, когато граждани се обръщат към институцията на омбудсмана, за да попитат какви социални дейности има в дадена община, защото няма от къде да получат такава информация.

На интернет страниците на областните администрации, от друга страна, се предоставя информация само за областната карта на социалните услуги, отново в табличен вид и без всякаква допълнителна информация в помощ на гражданите.

2. Гражданите трудно намират информация относно статута на доставчиците на социални услуги – с действащ или отнет лиценз, с оценка за качеството на предоставените услуги.

От регистъра, поддържан и актуализиран от АСП, гражданите могат да получат информация само за териториалното разпределение на социалните услуги за пълнолетни лица по видове социални услуги, без обаче да има налична информация за всеки доставчик дали е лицензиран или не. В същото време, функционалностите на Регистъра за доставчици на социални услуги до 01.07.2020 г. са изцяло липсващи за актуални услуги – като възможност за търсене в цялата база данни за статута на един доставчик на социални услуги от цялата страна.

В регистъра на лицензираните доставчици на социални услуги, поддържан и актуализиран от АКСУ, информацията е структурирана във вид, удобен за администрацията, но не и за гражданите – общо вписаните към 31.05.2025 г. 526 лицензирани доставчици на социални услуги са представени без да се следва някакъв стандарт, който да улесни търсенето от страна на гражданите: например първи да са вписани доставчиците на социални услуги от област Благоевград, следвани от тези в област Бургас и т.н.

Липсата на лесно достъпна и обективна информация създава предпоставки гражданите да се доверяват на непроверени източници и реклама на нелицензирани дейности, които наподобяват същинските социални услуги.

3. Липсва действаща система за своевременно известяване на роднините на ползвателите на социални услуги, особено за домове за възрастни и болни хора, относно налагането на санкции на домове, които не отговарят на стандартите за качество.

Списъкът на физическите и юридическите лица, санкционирани за предоставяне на социални услуги без лиценз, поддържан и актуализиран на интернет страницата на АКСУ, изрежда отново в табличен вид само имената на доставчиците, но не и на самите социални услуги, за които е установено, че се предоставят без лиценз. Така гражданите трудно могат да се ориентират дали ползваната от техните роднини социална услуга е точно без лиценз и какво следва от това за тях самите и за техните близки. Не се установи и работеща процедура за своевременното уведомяване на областните и местни администрации относно наложените санкции на доставчици, функциониращи на тяхна територия.

4. Липсва информация за правата на гражданите като ползватели на социални услуги и на техните роднини.

Нито една официална интернет страница на изброените структури на централната и местната власт не предоставя фокусирана информация за правата на гражданите ползватели на социални услуги и техните роднини, като право на лично пространство, право на контакти с роднини и с външния свят, право на получаване на информация, право на качествено обслужване, право на здравни грижи и т.н.

Във връзка с констатираните дефицити, институцията на омбудсмана препоръчва:

1.1. Да се въведе **общ стандарт за представяне на информация относно предоставяните социални услуги**, който да включва:

- наименование на услугата;
- профил на социалната услуга (какви деца и пълнолетни лица могат да бъдат настанени);
- описание на услугата, включително и снимки на материалната база;
- точният адрес на социалната услуга;
- име и телефон на директора на услугата;
- капацитет на услугата;
- брой на служителите;
- какви специализирани и неспециализирани служители работят в социалната услуга;
- ред за настаняване;
- ред за предоставяне на медицински грижи;
- за всички частни доставчици на социални услуги да бъде качен лицензът за предоставяне на услугата, издаден от Агенцията за качеството на социалните услуги. В случай, че е прекратен, отнет или заличен лицензът на социалната услуга, информация за това да бъде налична на официалната интернет страница на АСП, АКСУ, областната администрация и общинската администрация по адреса на предоставяне на социалната услуга;
- ред за изчисляване на таксите;
- ред за осъществяване на контакти с близките;
- ред за подаване на жалби от настанените деца и лица, както и от близките им
- ред за посещаване на социалната услуга, преди да бъде настанено дете/лице, за придобиване на лични впечатления.

1.2. Да се създаде **общ регистър на всички социални услуги** (в общността или резидентни, държавни или частни), публикуван на сайтовете на Министерство на труда и социалната политика, на Агенцията на социалното подпомагане и на Агенцията за качеството на социалните услуги. Регистърът да съдържа информацията, посочена в общия стандарт в т.1.1, както и броят на местата в услугата и реално свободните места в нея.

2. Да бъде изпратено указателно писмо до кметовете на общините в Република България, на територията на които се предоставят социални услуги, на основание чл. 25 ал. 2 т. 11 от Закона за социалните услуги (ЗСУ) в най-кратък срок и на видно място на сайта на всяка община да се обособи рубрика „Социални

услуги“, която да предоставя на гражданите цитираната по-горе информация, разделена на две части:

- Първата част да обхваща всички резидентни социални услуги за деца и за пълнолетни лица – услуги, които предоставят 24-часова грижа за деца и за пълнолетни лица. В тази секция да бъдат обхванати както общинските, така и частните резидентни социални услуги.
 - Втората част да обхваща всички социални услуги за деца и лица, предоставяни в общността. В тази секция да бъдат обхванати както общинските, така и частните социални услуги в общността.
3. Да бъдат предприети действия за допълнение на Закона за социалните услуги, като се въведе разпоредба в случай, че е прекратен, отнет или заличен лиценз на частен доставчик на социални услуги, Агенцията за качеството на социалните услуги незабавно да информира кмета на общината и роднините на ползвателите на социалната услуга.
4. Периодично да се провежда подходяща информационна кампания, която да информира гражданите за техните права като ползватели на социални услуги, както и правата на техните роднини.

Моля в законоустановения срок да ме уведомите за Вашето становище по случая и за предприетите от Вас действия по изпълнение на направените препоръки.

С уважение,

**Д-Р АЙСУН АВДЖИЕВ
ГЛАВЕН СЕКРЕТАР НА
ОМБУДСМАН НА
РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ**