

# **НАРЕДБА ЗА КРИТЕРИИТЕ И СТАНДАРТИТЕ ЗА СОЦИАЛНИ УСЛУГИ ЗА ДЕЦА**

*В сила от 21.11.2003 г.*

*Приета с ПМС № 256 от 07.11.2003 г.*

*Обн. ДВ. бр.102 от 21 Ноември 2003г., изм. ДВ. бр.26 от 27 Март 2007г., изм. ДВ. бр.53 от 10 Юни 2008г., изм. ДВ. бр.45 от 16 Юни 2009г., изм. ДВ. бр.80 от 9 Октомври 2009г., изм. ДВ. бр.48 от 25 Юни 2010г., изм. ДВ. бр.7 от 21 Януари 2011г.*

## **Глава първа. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ**

Чл. 1. (Изм. - ДВ, бр. 26 от 2007 г., в сила от 27.03.2007 г.) С наредбата се уреждат критериите и стандартите за социални услуги за деца и контролът по тяхното спазване.

Чл. 2. (1) Стандартите за социални услуги за деца определят изискванията за качество на социалната услуга.

(2) Критериите за социални услуги за деца са показателите, по които се оценява съответствието между предоставяната социална услуга и утвърдените с наредбата стандарти за социални услуги за деца.

Чл. 3. (Изм. - ДВ, бр. 26 от 2007 г., в сила от 27.03.2007 г.) Стандартите за социални услуги за деца са задължителни за държавата и общините, за физическите лица, регистрирани по Търговския закон, и за юридическите лица при предоставяне на социални услуги за деца.

Чл. 4. (Изм. - ДВ, бр. 26 от 2007 г., в сила от 27.03.2007 г.) Критериите и стандартите за социални услуги за деца имат за цел осигуряване на:

1. безопасна и сигурна среда за отглеждане и възпитание на децата и защита на техните права и интереси, както и повишаване на общото им благосъстояние;
2. по-добро качество и достъпност на социалните услуги за деца.

## **Глава втора. ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ДОСТАВЧИЦИТЕ НА СОЦИАЛНИ УСЛУГИ ЗА ДЕЦА**

Чл. 5. (Изм. - ДВ, бр. 26 от 2007 г., в сила от 27.03.2007 г.) Доставчикът на социални услуги за деца, наричан по-нататък "доставчика", поддържа регистър на потребителите на услугите, съобразен с изискванията на Закона за защита на личните данни, който съдържа:

1. информация за детето - име, настоящ адрес, единен граждански номер;
2. информация за родителите, настойниците/попечителите или за лицата, които полагат грижи за детето - име, единен граждански номер, настоящ адрес, телефон;
3. специални диетични, медицински или физически нужди на детето;

4. (изм. - ДВ, бр. 80 от 2009 г.) оценка на потребностите на детето и план за действие, разработен от дирекция "Социално подпомагане" на Агенцията за социално подпомагане;
5. дата на настаняване/начало на предоставяне на социалната услуга;
6. (доп. - ДВ, бр. 48 от 2010 г.) дата на напускане/прекратяване ползването на социалната услуга и основанието за това;
7. вид на услугата/услугите и срок за предоставяне;
8. (доп. - ДВ, бр. 80 от 2009 г.) номер, дата и орган, издал административна заповед и/или съдебно решение за настаняване на детето, направление или заповед за ползване на социална услуга;
9. основание за настаняването/ползването на социалната услуга;
10. друга информация във връзка с ползването на социалната услуга.

Чл. 5а. (Нов - ДВ, бр. 80 от 2009 г.) Доставчикът информира родителя, детето и/или неговия настойник/попечител за начина на предлагане на услугата, като им предоставя актуална информация в подходяща форма и чрез подходящ начин на общуване.

Чл. 5б. (Нов - ДВ, бр. 80 от 2009 г.) (1) Доставчикът е задължен съвместно с родителя, детето и/или неговия настойник/попечител да разработи план за предоставянето на услугата и/или план за грижи въз основа на предварително изготвена оценка на потребностите на детето.

(2) В случаите, когато услугата се предоставя спешно в кризисна ситуация, предварителната оценка на потребностите не е задължителна.

(3) Доставчикът гарантира, че персоналът, предоставящ услугата по ал. 2, е обучен и може да осъществи първоначален контакт и оценка.

Чл. 6. (1) Доставчиците на социални услуги за деца са длъжни да разработят процедура за подаване и разглеждане на жалби от децата, техните родители, настойници/попечители или от лицата, които полагат грижи за детето, и от персонала.

(2) Процедурата по ал. 1 включва:

1. ред за регистриране и разглеждане на жалбите;
2. срок за разглеждане;
3. ред за осигуряване на възможност детето да се консултира с избрано от него пълнолетно лице, когато желае да подаде жалба.

(3) Доставчиците на социални услуги за деца са длъжни да разгледат и решат всяка жалба в определения срок, обективно и законосъобразно.

(4) За всички жалби и за действията, предприети от доставчика на социални услуги за отстраняване на нарушения, се водят досиета, които са достъпни за проверка от Агенцията за социално подпомагане и от Държавната агенция за закрила на детето.

(5) Директорът на дирекция "Социално подпомагане" на Агенцията за социално подпомагане уведомява председателя на Държавната агенция за закрила на детето за всеки постъпил сигнал срещу доставчик на социални услуги.

Чл. 6а. (Нов - ДВ, бр. 26 от 2007 г., в сила от 27.03.2007 г.) Доставчикът осигурява условия за развитие и подкрепа на детето в съответствие с неговите потребности, като гарантира, че:

1. материалната база е съобразена с естеството на услугата и с потребностите на децата;

2. (изм. - ДВ, бр. 80 от 2009 г.) има направена оценка на потребностите на детето и са разработени план за грижи и/или план за предоставяне на услугата, освен в случаите по чл. 5б, ал. 2;

3. има подходящ екип от професионалисти, ангажирани с предоставянето на услугата;

4. (нова - ДВ, бр. 80 от 2009 г.) средата, в която се предоставя услугата, е сигурна и безопасна за детето;

5. (нова - ДВ, бр. 80 от 2009 г.) в процеса на предоставянето на социалната услуга всички действия на персонала и на доброволците са в съответствие с правата на детето, гарантирани от Конвенцията за правата на детето на Организацията на обединените нации;

6. (нова - ДВ, бр. 80 от 2009 г.) няма да допуска дискриминация по смисъла на Закона за защита от дискриминация.

Чл. 6б. (Нов - ДВ, бр. 80 от 2009 г.) (1) Доставчикът прави подбор на персонала и периодично оценява професионалните и личните му качества и уменията му за работа с деца.

(2) Доставчикът сключва договори със служителите, с външните експерти и с доброволците, с които се определят техните права и задължения.

### **Глава трета.**

#### **СТАНДАРТИ ЗА СОЦИАЛНИ УСЛУГИ ЗА ДЕЦА, ПРЕДОСТАВЯНИ В ОБЩНОСТТА (ЗАГЛ. ИЗМ. - ДВ, БР. 26 ОТ 2007 Г., В СИЛА ОТ 27.03.2007 Г.)**

Чл. 7. (Изм. - ДВ, бр. 26 от 2007 г., в сила от 27.03.2007 г.) Доставчикът разработва методология за предоставяне на социални услуги за деца, обезпечена с необходимите ресурси.

Чл. 8. (Изм. - ДВ, бр. 80 от 2009 г.) Доставчикът информира родителя, детето и/или настойника/попечителя му за персонала и неговите функции.

Чл. 9. (Изм. - ДВ, бр. 26 от 2007 г., в сила от 27.03.2007 г., доп. - ДВ, бр. 80 от 2009 г.) Доставчикът поддържа подробна и актуална документация за предоставяните услуги, като гарантира, че всяка дейност е документирана и наблюдавана.

Чл. 10. Доставчикът осигурява здравословна храна на детето, ако услугата включва предоставяне на храна.

Чл. 11. (Изм. - ДВ, бр. 26 от 2007 г., в сила от 27.03.2007 г., изм. - ДВ, бр. 80 от 2009 г.) Доставчикът уведомява компетентните органи и родителя и/или настойника/попечителя за всеки инцидент, свързан с детето.

Чл. 12. Доставчикът осигурява условия за изграждане на отношения, основани на взаимно уважение и разбиране между децата и персонала.

Чл. 12а. (Нов - ДВ, бр. 26 от 2007 г., в сила от 27.03.2007 г., изм. - ДВ, бр. 80 от 2009 г.) Доставчикът осигурява възможност за свободно подаване на жалби и оплаквания от потребителите и разработва писмена процедура за защита от насилие, злоупотреба и дискриминация.

Чл. 13. (Изм. - ДВ, бр. 26 от 2007 г., в сила от 27.03.2007 г., изм. - ДВ, бр. 80 от 2009 г.) Доставчикът осигурява подходящо местоположение и условия за предоставяне на услугата в съответствие с нуждите на потребителите и целите на услугата.

Чл. 14. (Доп. - ДВ, бр. 80 от 2009 г.) Доставчикът е длъжен да осигури безопасна и сигурна среда за децата, и да извършва периодична оценка на рисковете, произтичащи от средата.

Чл. 15. (1) Доставчикът е длъжен да проведе внимателен подбор на персонала и на доброволците, работещи с деца.

(2) Доставчикът осигурява числеността, опитът и квалификацията на персонала да бъдат съобразени с необходимостта от осигуряване на качествена грижа за децата; осигурява професионална и методическа подкрепа на персонала и възможност за повишаване на квалификацията му.

Чл. 16. (Изм. - ДВ, бр. 26 от 2007 г., в сила от 27.03.2007 г.) Доставчикът разработва процедура за вътрешен контрол на предоставяните услуги и осъществява периодично контрол.

Чл. 17. (Изм. - ДВ, бр. 26 от 2007 г., в сила от 27.03.2007 г.) Съответствието на социалните услуги за деца, предоставяни в общността, със стандартите, определени в тази глава, се оценява по критериите съгласно приложение № 1.

#### **Глава четвърта.**

#### **СТАНДАРТИ ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА СОЦИАЛНАТА УСЛУГА ПРИЕМНА ГРИЖА**

Чл. 18. (Изм. - ДВ, бр. 26 от 2007 г., в сила от 27.03.2007 г., изм. - ДВ, бр. 80 от 2009 г.) (1) Приемната грижа се осъществява непосредствено от семейството на роднини или близки или от приемно семейство чрез отглеждане и възпитание на детето в семейна среда.

(2) Доставчиците на социалната услуга приемна грижа осигуряват подкрепа на семействата по ал. 1.

(3) За всяко дете, настанено в приемно семейство или в семейство на роднини или близки, директорът на дирекция "Социално подпомагане" определя социален работник за наблюдение на детето.

(4) Индивидуалната работа с детето може да се извършва и от доставчик на социални услуги за деца.

Чл. 19. (1) (Изм. - ДВ, бр. 26 от 2007 г., в сила от 27.03.2007 г., доп. - ДВ, бр. 80 от 2009 г.) Потребностите на детето задължително се оценяват преди настаняването му в приемно

семейство или в семейство на роднини или близки. Оценката на потребностите на детето се актуализира периодически.

(2) (Изм. - ДВ, бр. 26 от 2007 г., в сила от 27.03.2007 г.) За всяко дете се разработва план за грижи въз основа на оценката на неговите потребности.

Чл. 20. (Изм. - ДВ, бр. 80 от 2009 г.) За детето, ползващо приемна грижа, се осигурява безопасна и сигурна среда, необходима за неговото физическо, психическо и емоционално развитие, като доставчикът е длъжен да извършва периодична оценка на рисковете, произтичащи от средата.

Чл. 21. (Изм. - ДВ, бр. 26 от 2007 г., в сила от 27.03.2007 г.) При предоставяне на услугата приемна грижа се уважават и се зачитат различията и идентичността на детето и на неговото биологично семейство.

Чл. 22. (Изм. - ДВ, бр. 80 от 2009 г.) Доставчикът на услугата приемна грижа гарантира:

1. задоволяването на потребностите от грижи и подкрепа на детето;
2. предпазването на детето от злоупотреби, пренебрегване или нехуманно отношение;
3. възможност на детето за осъществяване на контакти с неговото биологично семейство, с близки, роднини и приятели, ако това е в негов интерес;
4. осигуряването на необходимите здравни грижи за детето;
5. осигуряването на подходящо образование и подкрепа в образователния процес на детето;
6. възпитанието и подкрепата на детето, включително в изграждане на добри взаимоотношения в семейството;
7. осигуряването на подкрепа за придобиване на умения за самостоятелен начин на живот и вземане на самостоятелни решения от детето;
8. необходимата грижа за детето с увреждания;
9. документирането и наблюдението на всяка дейност по предоставянето на услугата.

Чл. 23. (Отм. - ДВ, бр. 80 от 2009 г.)

Чл. 24. (Отм. - ДВ, бр. 80 от 2009 г.)

Чл. 25. (Изм. - ДВ, бр. 80 от 2009 г.) При решаването на всички въпроси относно грижите за детето се зачита мнението на детето, на неговото биологично семейство и/или на настойника/попечителя и на лицата, непосредствено осъществяващи приемна грижа, освен в случаите, когато това не е в интерес на детето.

Чл. 26. (Изм. - ДВ, бр. 26 от 2007 г., в сила от 27.03.2007 г., изм. - ДВ, бр. 80 от 2009 г.) Доставчикът на услугата приемна грижа определя социален работник за работа с лицата, непосредствено осъществяващи приемната грижа.

Чл. 27. (Изм. - ДВ, бр. 26 от 2007 г., в сила от 27.03.2007 г., изм. - ДВ, бр. 80 от 2009 г.) При работа с лицата, непосредствено осъществяващи приемна грижа, доставчикът на услугата приемна грижа прилага писмена методика, осигурена с необходимите ресурси.

Чл. 28. (Отм. - ДВ, бр. 80 от 2009 г.)

Чл. 28а. (Нов - ДВ, бр. 26 от 2007 г., в сила от 27.03.2007 г., отм. - ДВ, бр. 80 от 2009 г.)

Чл. 28б. (Нов - ДВ, бр. 26 от 2007 г., в сила от 27.03.2007 г., отм. - ДВ, бр. 80 от 2009 г.)

Чл. 29. Съответствието на социалната услуга приемна грижа със стандартите, определени в тази глава, се оценява по критериите съгласно приложение № 2.

#### **Глава пета.**

### **СТАНДАРТИ ЗА СОЦИАЛНИ УСЛУГИ ЗА ДЕЦА, ПРЕДОСТАВЯНИ В СПЕЦИАЛИЗИРАНИ ИНСТИТУЦИИ И В УСЛУГИ ОТ РЕЗИДЕНТЕН ТИП (ЗАГЛ. ИЗМ. - ДВ, БР. 80 ОТ 2009 Г.)**

Чл. 30. (Изм. - ДВ, бр. 80 от 2009 г.) (1) При настаняване на дете в специализирана институция и в услуга от резидентен тип доставчикът запознава детето с организацията и начина за предоставяне на грижите и услугите и с представител от персонала, който отговаря лично за него.

(2) Информацията по ал. 1 се предоставя на родителите и/или на настойника/попечителя на детето.

Чл. 30а. (Нов - ДВ, бр. 26 от 2007 г., в сила от 27.03.2007 г., изм. - ДВ, бр. 80 от 2009 г.) Доставчикът ползва писмена методика за предоставяне на услугите, обезпечена с необходимите ресурси.

Чл. 30б. (Нов - ДВ, бр. 26 от 2007 г., в сила от 27.03.2007 г., доп. - ДВ, бр. 80 от 2009 г., изм. - ДВ, бр. 48 от 2010 г.) Доставчикът трябва да поддържа подробна и актуална документация за предоставяните услуги, персонала, настанените деца, децата, чието настаняване е прекратено, и основанията за прекратяването, като гарантира, че всяка дейност по предоставянето на услугите е документирана и наблюдавана.

Чл. 31. (1) (Изм. и доп. - ДВ, бр. 26 от 2007 г., в сила от 27.03.2007 г.) Доставчикът прави оценка на потребностите на детето, въз основа на която разработва индивидуален план за грижи.

(2) Потребностите на децата се оценяват периодично.

Чл. 32. (Доп. - ДВ, бр. 80 от 2009 г.) Доставчикът осигурява възможност за лични контакти на детето със семейството му, с приятелите му и/или с близки хора, ако това е в негов интерес.

Чл. 33. (1) (Изм. - ДВ, бр. 80 от 2009 г.) Напускането на специализираната институция и на услугата от резидентен тип се извършва по предварително разработен план.

(2) Доставчикът осигурява индивидуална подкрепа на детето в съответствие с неговите потребности.

Чл. 34. (1) (Доп. - ДВ, бр. 80 от 2009 г.) Доставчикът създава условия за свободно изразяване на мнения и за вземане на самостоятелни решения от детето, както и за участие при обсъждането на въпросите, свързани с вътрешния ред на специализираната институция, и на услугата от резидентен тип.

(2) Доставчикът осигурява поверителност на информацията за децата.

Чл. 35. Доставчикът осигурява здравословна храна на детето.

Чл. 36. (Изм. - ДВ, бр. 80 от 2009 г.) Доставчикът осигурява лично пространство за детето и възможност за избор на дрехи и лични вещи.

Чл. 37. Доставчикът разработва план за здравни грижи на детето, който е част от плана за грижи, осигурява задоволяването на здравните потребности на детето и установява правила за предоставяне на лекарства в институцията.

Чл. 38. Доставчикът осигурява участие на детето в образователния процес и подпомага неговата подготовка.

Чл. 39. Доставчикът подкрепя и насърчава децата да участват в подходящи за тях дейности през свободното си време и да развиват своите умения и таланти.

Чл. 40. (Изм. - ДВ, бр. 80 от 2009 г.) Доставчикът осигурява възможност за свободно подаване на жалби и оплаквания от децата и разработва процедура за защита от насилие, злоупотреби и дискриминация.

Чл. 41. (Изм. - ДВ, бр. 80 от 2009 г.) Доставчикът разработва и следва специална процедура при отсъствие на дете без разрешение от специализираната институция и от услугата от резидентен тип.

Чл. 42. (Изм. - ДВ, бр. 26 от 2007 г., в сила от 27.03.2007 г., изм. - ДВ, бр. 80 от 2009 г.)

Доставчикът уведомява писмено компетентните органи и родителя и/или настойника/попечителя за всеки инцидент, свързан с настанените деца.

Чл. 43. Доставчикът осигурява условия за изграждане на отношения, основани на взаимно уважение и разбиране между децата и персонала.

Чл. 44. Доставчикът разработва и следва специална процедура за възпитание и дисциплина.

Чл. 45. (1) (Изм. - ДВ, бр. 26 от 2007 г., в сила от 27.03.2007 г.) Доставчикът е длъжен да осигури подходящи местоположение и материална база, съответстващи на целите на настаняването.

(2) Доставчикът е длъжен да осигури безопасна и сигурна среда за децата.

Чл. 46. (1) (Доп. - ДВ, бр. 80 от 2009 г.) Доставчикът е длъжен да проведе внимателен подбор на персонала и доброволците, работещи с деца в институцията и в услугата от резидентен тип.

(2) Доставчикът осигурява професионална и методическа подкрепа на персонала и осигурява възможност за повишаване на квалификацията му.

(3) (Доп. - ДВ, бр. 80 от 2009 г.) Числеността, опитът и квалификацията на персонала в институцията и в услугата от резидентен тип следва да бъдат съобразени с необходимостта от осигуряване на качествена грижа за децата.

(4) (Нова - ДВ, бр. 80 от 2009 г.) Доставчикът оценява професионалните и личните качества и умения на персонала и доброволците, работещи в специализираната институция и в услугата от резидентен тип. Оценяването се извършва задължително преди постъпване на работа на всеки служител и периодично на всеки 3 години, а при необходимост - и по-често.

Чл. 47. (1) (Изм. - ДВ, бр. 80 от 2009 г.) Доставчикът разработва и следи за изпълнението на процедура за вътрешен контрол на предоставяните услуги от институционален и резидентен тип.

(2) Доставчикът осъществява периодичен вътрешен контрол върху работата на персонала и качеството на предоставяните грижи.

(3) За всяко дете задължително се води лично досие. Детето има право на достъп до личното си досие в съответствие със степента на неговото развитие.

(4) (Нова - ДВ, бр. 80 от 2009 г.) Доставчикът е длъжен да осигури охрана на мястото, където се предоставят услуги от институционален и резидентен тип.

Чл. 48. (Доп. - ДВ, бр. 80 от 2009 г.) Съответствието на социалните услуги за деца, предоставяни в специализирани институции и в услуги от резидентен тип, със стандартите, определени в тази глава, се оценява по критериите съгласно приложение № 3.

Чл. 48а. (Нов - ДВ, бр. 26 от 2007 г., в сила от 27.03.2007 г., отм. - ДВ, бр. 80 от 2009 г.)

## Глава шеста.

### КОНТРОЛ ЗА СПАЗВАНЕ НА СТАНДАРТИТЕ ЗА СОЦИАЛНИ УСЛУГИ ЗА ДЕЦА

Чл. 49. (1) Председателят на Държавната агенция за закрила на детето лично или чрез упълномощени от него длъжностни лица осъществява контрол по спазване на стандартите за качество на социалните услуги за деца.

(2) Контролът по ал. 1 се осъществява чрез:

1. периодични проверки по план, утвърден от председателя на Държавната агенция за закрила на детето;
2. проверки при сигнал за нарушения на стандартите за качество на социалните услуги за деца.

Чл. 50. (1) При извършване на проверката проверяващият се легитимира със служебна карта и представя заповед за проверка.

(2) Проверката се извършва в присъствието на ръководителя на проверявания обект или на лица от персонала. В отсъствие на такива лица проверката се извършва с участието поне на един свидетел.

Чл. 51. При извършване на проверката проверяващият има право:

1. да проверява цялата дейност по предоставяне на услугата;
2. на достъп до всички деца, ползващи услугата, и до персонала;
3. на достъп до помещенията, сградата и района около нея;
4. (изм. - ДВ, бр. 80 от 2009 г.) на достъп до цялата налична информация по предоставяне на услугата;
5. да получава пряко от детето или от неговите родители, настойници/попечители или от лицата, които полагат грижи за него, необходимата информация.

Чл. 52. (1) За изяснените факти и обстоятелства, имащи значение за случая, се съставя констативен протокол, в който се обсъждат обясненията и възраженията на заинтересуваните лица.

(2) (Изм. - ДВ, бр. 26 от 2007 г., в сила от 27.03.2007 г., изм. - ДВ, бр. 80 от 2009 г.) В 10-дневен срок от извършването на проверката проверяващият изготвя въз основа на констативния протокол мотивирано писмено предложение до председателя на Държавната агенция за закрила на детето за:

1. (изм. - ДВ, бр. 26 от 2007 г., в сила от 27.03.2007 г.) издаване на задължително предписание с определяне на подходящ срок за отстраняване на нарушението съгласно чл. 41, ал. 3 от Правилника за прилагане на Закона за закрила на детето, приет с Постановление № 153 на Министерския съвет от 2003 г. (ДВ, бр. 66 от 2003 г.);

2. (В сила от 01.01.2004 г., изм. - ДВ, бр. 26 от 2007 г., в сила от 27.03.2007 г.) отнемане лиценза на доставчика на социални услуги за деца.

(3) (Изм. - ДВ, бр. 80 от 2009 г.) Копие от протокола се връчва на ръководителя на проверявания обект и се изпраща на по-горестоящ орган или на органа на управление на проверявания доставчик.

(4) (В сила от 01.01.2004 г., изм. - ДВ, бр. 26 от 2007 г., в сила от 27.03.2007 г., изм. - ДВ,

бр. 80 от 2009 г.) При неотстраняване на нарушенията в определения срок председателят на Държавната агенция за закрила на детето може да отнеме лиценза за предоставяне на социални услуги за деца при условията и по реда на чл. 43д, т. 1 и 3 от Закона за закрила на детето.

(5) При установяване на нарушения, които са от компетентността на други органи, проверяващият незабавно ги уведомява.

(6) (Нова - ДВ, бр. 80 от 2009 г.) При установяване на нарушение на стандартите за социални услуги, водещо до възникване на риск за детето, проверяващият незабавно сезира компетентните органи за предприемане на мерки.

Чл. 53. (Изм. - ДВ, бр. 80 от 2009 г.) Всички длъжностни лица от проверяваните обекти, предоставящи социални услуги за деца, са задължени да оказват съдействие и да предоставят информация на Държавната агенция за закрила на детето при извършване на проверките.

### **Допълнителни разпоредби**

§ 1. (Нов - ДВ, бр. 80 от 2009 г.) По смисъла на наредбата "супервизия" е професионално ръководство, наблюдение и подкрепа на персонала, предоставящ социална услуга, в пряката му работа с деца.

### **Заклучителни разпоредби**

§ 2. (Предишен § 1 - ДВ, бр. 80 от 2009 г.) Наредбата се приема на основание чл. 4, ал. 3 от Закона за закрила на детето.

§ 3. (Предишен § 2 - ДВ, бр. 80 от 2009 г.) Наредбата влиза в сила от деня на обнародването ѝ в "Държавен вестник", с изключение на чл. 52, ал. 2, т. 2 и ал. 4, които влизат в сила от 1 януари 2004 г.

### **Заклучителни разпоредби**

**КЪМ ПОСТАНОВЛЕНИЕ № 57 ОТ 16 МАРТ 2007 Г. ЗА ИЗМЕНЕНИЕ И ДОПЪЛНЕНИЕ НА НАРЕДБАТА ЗА КРИТЕРИИТЕ И СТАНДАРТИТЕ ЗА СОЦИАЛНИ УСЛУГИ ЗА ДЕЦА, ПРИЕТА С ПОСТАНОВЛЕНИЕ № 256 НА МИНИСТЕРСКИЯ СЪВЕТ ОТ 2003 Г.**

(ОБН. - ДВ, БР. 26 ОТ 2007 Г., В СИЛА ОТ 27.03.2007 Г.)

§ 27. Постановлението влиза в сила от деня на обнародването му в "Държавен вестник".

**КЪМ ПОСТАНОВЛЕНИЕ № 124 ОТ 2 ЮНИ 2008 Г. ЗА ИЗМЕНЕНИЕ НА НОРМАТИВНИ АКТОВЕ НА МИНИСТЕРСКИЯ СЪВЕТ**

(ОБН. - ДВ, БР. 53 ОТ 2008 Г.)

§ 2. Навсякъде думите "Министерството на държавната политика при бедствия и аварии", "Министерство на държавната политика при бедствия и аварии", "министърът на държавната политика при бедствия и аварии", "министъра на държавната политика при бедствия и аварии" и "заместник-министър на държавната политика при бедствия и аварии" се заменят съответно с

"Министерството на извънредните ситуации", "Министерство на извънредните ситуации", "министърът на извънредните ситуации", "министъра на извънредните ситуации" и "заместник-министър на извънредните ситуации" в следните нормативни актове на Министерския съвет:

.....  
21. Наредбата за критериите и стандартите за социални услуги за деца, приета с Постановление № 256 на Министерския съвет от 2003 г. (обн., ДВ, бр. 102 от 2003 г.; изм. и доп., бр. 26 от 2007 г.);

.....

#### Приложение № 1 към чл. 17

(Изм. - ДВ, бр. 26 от 2007 г., в сила от 27.03.2007 г., изм. - ДВ, бр. 53 от 2008 г., изм. - ДВ, бр. 45 от 2009 г., изм. - ДВ, бр. 80 от 2009 г., изм. - ДВ, бр. 7 от 2011 г.)

Критерии за съответствие на социалните услуги за деца, предоставяни в общността, със стандартите по глава трета от Наредбата за критериите и стандартите за социални услуги за деца

#### Стандарт 1

Родителят, детето и/или настойникът/попечителят му получават подкрепа по време на избор на подходящата за детето и семейството услуга, която да осигури максимално добра грижа за детето.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 1:

1. Водещият случай от дирекция "Социално подпомагане" подкрепя родителя, детето и/или настойника/попечителя му през целия процес на избор на услуга и, ако е възможно, през целия процес на ползване на услугата.

2. Водещият случай информира по достъпен начин всички участници в процеса за услугата и за правата им като потребители на тази услуга.

3. Водещият случай насочва родителя, детето и/или настойника/попечителя му за ползване на най-подходящата услуга за посрещане на потребностите на детето и семейството, като взема предвид етническия, социалния и религиозния произход на детето и медицинската му история.

4. Детето участва в процеса на избор на услуга и се насърчава да изказва мнението си.

#### Стандарт 2

Доставчикът има разработена политика за предоставяне на услугите, съобразена с нормативните изисквания и обезпечена с необходимите ресурси.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 2:

1. Доставчикът предоставя услугите по писмена методика за предоставяне на услугата, която включва:

а) описание на същността и принципите на социалната услуга;

б) цели на социалната услуга;

в) целевите групи;

г) описание на дейностите по предоставяне на социалната услуга;

д) описание на необходимите материални и човешки ресурси.

2. Доставчикът е лицензиран и/или регистриран по реда, предвиден в българското законодателство.

3. Доставчикът има определени структура на управление и степени на отговорност на

персонала.

4. Доставчикът има разработен план за бъдещо развитие на услугата, който се актуализира ежегодно въз основа на резултатите от осъществения вътрешен и външен контрол.

5. Доставчикът е осигурил писмена информация за целите, целевата група и принципите на предоставяне на услугата на всички заинтересувани лица и организации в общността.

6. Доставчикът има разработени правила и процедури за достъпа до информация с оглед запазване на нейната поверителност.

7. Доставчикът има разработени вътрешни правила, регламентиращи цялостния процес по предоставяне на услугите, включително правата и задълженията на персонала и клиентите.

8. Доставчикът има разработени правила за предотвратяване и ограничаване на неприемливото поведение. Персоналът, детето, родителят и/или настойникът/попечителят са запознати с тях.

9. Доставчикът разработва и прилага правила и процедури за работа с детето, предпазващи от насилие, злоупотреба и дискриминация.

### Стандарт 3

Доставчикът информира детето, родителя и/или настойника/попечителя за начина на предоставяне на услугата и за функциите на персонала, който ще я изпълнява.

Критерии за съответствие със стандарт 3:

1. Доставчикът договаря с родителя, детето и/или неговия настойник/попечител начина на предоставяне на услугата.

2. Доставчикът е задължен да информира детето, родителя и/или настойника/попечителя за функциите на персонала, който ще изпълнява услугата.

3. Доставчикът е задължен съвместно с детето и неговия родител и/или настойник/попечител да разработи план за грижи и/или план за предоставянето на услугата на базата на оценка на потребностите му.

4. Детето и родителят и/или настойникът/попечителят му са запознати по разбираем за тях начин с вътрешните правила и с последствията от неспазването им.

5. На достъпно за детето и семейството място и в подходяща форма е предоставена актуална информация относно услугата.

### Стандарт 4

Доставчикът поддържа подробна и актуална документация за предоставяните услуги.

Критерии за съответствие със стандарт 4:

1. За всяко дете и семейство, ползващи социални услуги, има досие. Досието съдържа актуална информация за:

а) детето;

б) родителите;

в) настойниците или попечителите;

г) план за действие, предоставен от дирекция "Социално подпомагане";

д) актуален социален доклад, предоставен от дирекция "Социално подпомагане";

е) оценка на потребностите, с изключение на случаите, в които услугата се предоставя спешно в кризисна ситуация;

ж) изготвен въз основа на оценяването план за грижи и/или план за предоставяне на услугата;

з) периодична оценка на резултатите от предоставянето на услугата и доклад до дирекция "Социално подпомагане";

и) друга информация във връзка с предоставянето на услугата.

2. Доставчикът гарантира, че всяка дейност по предоставянето на услугите е

документирана и наблюдавана, като поддържа подробна документация за:

- а) предоставяните услуги;
- б) персонала и наетите специалисти по договор за конкретна дейност;
- в) всички оплаквания, жалби и сигнали;
- г) всички важни въпроси, свързани с организацията на работа и с осъществяваните дейности.

#### Стандарт 5

Доставчикът осигурява здравословна храна на детето, ако услугата включва предоставяне на храна.

Критерии за съответствие със стандарт 5:

1. На децата, ползващи услугите, е осигурена необходимата по количество и качество храна, съобразена с техните потребности и с утвърдените стандарти за детско хранене, съгласно нормативната уредба.
2. Обстановката в местата за хранене е съобразена с броя, възрастта и конкретните потребности на децата и насърчава развиването на умения за самостоятелност.
3. Часовете за хранене са регламентирани, освен в случаите, при които се изисква специален хранителен режим.

#### Стандарт 6

Доставчикът уведомява компетентните органи и родителя и/или настойника/попечителя за всеки инцидент, свързан с детето.

Критерии за съответствие със стандарт 6:

1. Доставчикът има разработена писмена процедура за уведомяване на съответните компетентни органи, родителя и/или настойника/попечителя при инцидент, който засяга живота и/или здравето на дете, ползващо услугата. Процедурата включва и реда за регистриране на инцидентите и причините, довели до тях.
2. В случаите, когато инцидентът е причинен поради неизпълнение на служебните задължения на персонала, задължително се предприемат административни мерки.
3. В досието на детето са вписани всички предприети действия и резултатите от тях.

#### Стандарт 7

Доставчикът осигурява индивидуална подкрепа на детето в съответствие с неговите потребности. Децата с увреждания получават необходимата грижа.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 7:

1. Дирекция "Социално подпомагане" осигурява на доставчика на социалната услуга цялата информация, необходима, за да се посрещнат специалните потребности на детето с увреждане.
2. За децата с увреждания се полага подходяща грижа, като се подкрепят и насърчават в зависимост от индивидуалния им потенциал.
3. Персоналът получава допълнително специализирано обучение и подкрепа за работа с деца с увреждания.
4. Доставчикът на социалната услуга си сътрудничи със специалисти и търси подкрепа от компетентни институции, за да посрещне специалните потребности на детето с увреждане.

#### Стандарт 8

Доставчикът осигурява условия за изграждане на отношения, основани на взаимно уважение и разбиране между децата и персонала.

Критерии за съответствие със стандарт 8:

1. Доставчикът получава от дирекция "Социално подпомагане" информация за историята и особеностите в поведението и развитието на детето.

2. Персоналът проявява индивидуален подход към всяко дете, като взема предвид историята на детето, индивидуалните му потребности, способности и ниво на развитие.

3. При работата с децата персоналът не проявява толериране или антипатия към отделна личност или група.

#### Стандарт 9

Доставчикът осигурява възможност за свободно подаване на жалби и оплаквания от потребителите и разработва писмена процедура за защита от насилие, злоупотреби и дискриминация.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 9:

1. Доставчикът има разработена писмена процедура за подаване на жалби, която включва:

а) реда за подаване на жалби и оплаквания от децата, персонала, родителя и/или настойника/попечителя и други лица, свързани с децата;

б) реда за вписване на жалбата или оплакването в специална книга;

в) условията и реда за отстраняване от работа на всеки член на персонала, който е обект на жалба или оплакване за насилие или друго тежко нарушение, застрашаващо здравето или живота на децата;

г) реда за осигуряване на съдействие от дирекция "Социално подпомагане" и други компетентни органи при проверката и работата по сигнала;

д) реда и сроковете за информиране на жалбоподателите за резултатите от работата по жалбата;

е) реда за обжалване от страна на жалбоподателите - в случай на несъгласие с резултата от работата по жалбата.

2. За всяка жалба и за действията, предприети от доставчика за отстраняване на нарушенията, се води досие.

3. Децата и всички заинтересувани лица са запознати по достъпен за тях начин с реда за подаване на жалби и оплаквания до доставчика и до органите по закрила на детето.

4. За децата със затруднена комуникация е осигурена възможност за подаване на жалби и оплаквания.

5. Разработена е писмена процедура за действие при сигнал за насилие или друга рискова ситуация за дете от член на персонала, децата или други лица.

6. Доставчикът съвместно с дирекция "Социално подпомагане" и структурните звена на Министерството на вътрешните работи разработва и прилага процедура за взаимодействие в случаите на насилие, злоупотреба с дете и дискриминация.

7. Директорът на дирекция "Социално подпомагане" уведомява председателя на Държавната агенция за закрила на детето за всеки постъпил сигнал срещу доставчик на социални услуги и предприема мерки за закрила на детето.

#### Стандарт 10

Доставчикът осигурява подходящи местоположение и материална база, съответстващи на целите на услугата, когато предоставянето на услугата изисква това.

Критерии за съответствие със стандарт 10:

1. Доставчикът на услугата осигурява подходящи условия за предоставянето ѝ.

2. Услугата се предоставя на достъпно и комуникативно място, съобразено с потребностите на децата и семействата.

3. Когато услугата е за деца с увреждания, доставчикът е осигурил достъпна

архитектурна среда, подкрепа, помощ, специална мебелировка и оборудване:

а) парапетите, рамките и другите средства, подпомагащи придвижването, са разположени на подходящи за децата места;

б) стълбите са адаптирани и безопасни за всички потребители;

в) ако децата имат зрителни увреждания, цветовете и осветлението са избрани така, че да подпомагат зрителните функции;

г) помощните средства и съоръжения са надлежно съхранени.

4. Сградата, помещенията, обзавеждането и оборудването са поддържани в добър вид и в добро функционално състояние.

5. На децата е осигурен достъп до телефон за провеждане на лични разговори при необходимост.

6. Санитарните помещения са достъпни и съобразени с нуждите на децата от уединение, запазване на достойнството и сигурността им.

7. Осигурена е възможност вратите на баните и тоалетните да се отварят от персонала при произшествие.

8. За персонала са осигурени отделни санитарни помещения.

#### Стандарт 11

Доставчикът е длъжен да осигури безопасна и сигурна среда за децата.

Критерии за съответствие със стандарт 11:

1. Материалната база и обзавеждането са съобразени с възрастта и специфичните нужди на децата.

2. (изм. - ДВ, бр. 7 от 2011 г.) Разработен е план за действие при бедствия, аварии, инфекциозни заболявания и други критични ситуации, включително реда за евакуация, който е съгласуван с органите за пожарна безопасност и защита на населението в териториалните звена на Главна дирекция "Пожарна безопасност и защита на населението" на Министерството на вътрешните работи.

3. Децата и персоналят са запознати с плана за действие в кризисни и бедствени ситуации.

4. На всеки 12 месеца се провеждат упражнения за евакуация на персонала и децата и се проверяват алармите и оборудването.

5. Осигурена е подходяща охрана на мястото за предоставяне на услугите, разработен е и се спазва пропускателен режим за достъп на външни лица.

6. Персоналят не пуши и не консумира алкохол в сградата и прилежащата ѝ територия.

7. Разработена е и е актуализирана най-малко веднъж годишно оценка на рисковете, произтичащи от:

а) средата, в която се предоставя услугата;

б) липсата на достатъчно и квалифициран за съответната услуга персонал;

в) липсата на инструкции и вътрешни правила и процедури, гарантиращи безопасността на децата;

г) липсата на подходяща организация на работа.

#### Стандарт 12

Доставчикът е длъжен да проведе внимателен подбор на персонала и доброволците, работещи с деца.

Критерии за съответствие със стандарт 12:

1. Персоналят се оценява, подбира и обучава, преди да започне работа с децата.

2. Доставчикът има писмена процедура за подбор на персонала с критерии за оценка на кандидатите и разработени длъжностни характеристики, които включват изисквания за

образование, квалификация, опит, личностни качества.

3. Изискванията към квалификацията на персонала включват познаване и прилагане на международното и националното законодателство в областта на закрилата на детето и на Етичния кодекс на работещите с деца, утвърден от Националния съвет за закрила на детето през 2003 г., и познания за детското развитие.

4. С цел запознаване със спецификата и условията на работа са проведени предварителни срещи на място с кандидатите за работа и с доброволците. Срещите се регистрират.

5. Подборът на персонала и доброволците е направен в съответствие с изискванията, регламентирани в длъжностните им характеристики.

6. Правата и задълженията на персонала и доброволците са подробно описани в договор между тях и доставчика и гарантират, че всяко тяхно действие е в съответствие с правата на детето.

7. Доставчикът на услугата прави периодична оценка на служителите, оценява професионалните и личните им качества, осигурява обучение, подкрепа и наблюдение в работата им.

### Стандарт 13

Доставчикът осигурява числеността, опита и квалификацията на персонала да бъдат съобразени с необходимостта от осигуряване на качествена грижа за децата и осигурява професионална и методическа подкрепа и възможност за повишаване на квалификацията му.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 13:

1. Доставчикът разполага с достатъчен брой служители с подходяща квалификация.

2. Разработен е график, който осигурява необходимия персонал за предоставяне на качествена услуга за целия период на предоставяне на услугата.

3. Доставчикът има разработена програма за обучение на новоназначени служители и обучението се извършва в срок до един месец от назначаването им.

4. На членовете на персонала, работещ с децата, е осигурено ежемесечно провеждане на супервизия, като за резултатите от нея се съставя протокол.

5. На персонала са осигурени възможности за обучение и повишаване на професионалния му капацитет, включително запознаване с добри национални и международни практики.

6. Персоналът е запознат с възможностите и реда за получаване на супервизия, професионална подкрепа и консултиране.

7. Оценяването на професионалната правоспособност и личните качества и умения за работа с деца се извършва задължително преди постъпване на работа на всеки служител и периодично на всеки 3 години. При необходимост и по преценка на съответния орган за управление на специализираната институция и на социалните услуги от резидентен тип оценяването може да се извършва и в по-кратки срокове.

8. Информацията по т. 5, 6 и 7 се съхранява в личното досие на служителя.

### Стандарт 14

Доставчикът разработва процедура за вътрешен контрол на предоставяните услуги и осъществява периодично такъв контрол.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 14:

1. Доставчикът има разработена процедура със срокове за осъществяване на вътрешен контрол върху функционирането на услугата. Контролната дейност се документира.

2. Ежегодно е изготвен обобщен доклад за резултатите от осъществените вътрешен контрол и предприетите действия за отстраняване на установените пропуски, достъпен за всички заинтересувани лица и организации.

## Приложение № 2 към чл. 29

(Изм. - ДВ, бр. 26 от 2007 г., в сила от 27.03.2007 г., изм. - ДВ, бр. 80 от 2009 г.)

Критерии за съответствие на социалната услуга "приемна грижа" със стандартите по глава четвърта от Наредбата за критериите и стандартите за социални услуги за деца

### Стандарт 1

Детето и биологичното му семейство получават подкрепа по време на процеса на настаняване на детето в приемно семейство или в семейство на роднини или близки.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 1:

1. Дирекция "Социално подпомагане" определя социален работник, който да подкрепя детето и биологичното му семейство през целия процес на подготовка и осъществяване на настаняването в приемно семейство или в семейство на роднини или близки.

2. При настаняване на дете в приемно семейство или в семейство на роднини или близки всички страни са уведомени писмено за името на социалния работник, който ще работи с детето, за отговорностите му и за начините за връзка.

3. Детето е информирано и му се дава възможност да участва в процеса на подготовка и осъществяване на настаняването, като мнението му е взето предвид.

4. При смяна на социалния работник това е отбелязано в плана за грижи на детето и са уведомени всички заинтересувани страни.

5. Поддържането на връзката на детето с биологичното му семейство или с други значими за него лица е регламентирано в плана за грижи и се наблюдава от социалния работник, работещ с детето.

### Стандарт 2

Доставчикът гарантира, че за детето, настанено в приемно семейство или в семейство на роднини или близки, е осигурена максимално добра грижа.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 2:

1. При настаняването на детето в приемно семейство или в семейство на роднини или близки са взети предвид етническият, социалният, религиозният произход на детето и медицинската му история.

2. Изборът на приемно семейство или семейство на роднини или близки е направен въз основа на плана за действие по случая на детето, оценката на неговите потребности и на уменията и компетентността на семейството да посрещне неговите нужди.

3. Детето е настанено заедно с братята и/или сестрите си, ако това е в техен интерес.

4. Детето е настанено след опознаване и установяване на връзка между него и семейството.

5. На приемното семейство или на семейството на роднини или близки са осигурени обучение и подкрепа, които да го подпомогнат в грижата за детето.

### Стандарт 3

Потребностите на детето задължително се оценяват преди настаняването му в приемно семейство или в семейство на роднини или близки. Оценката на потребностите на детето се актуализира периодично. За всяко дете се разработва план за грижи въз основа на оценката на неговите потребности.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 3:

1. Преди настаняването са оценени потребностите на детето, като с направената оценка са запознати всички заинтересувани страни.

2. Оценката е актуализирана периодично.

3. За всяко дете, настанено в приемно семейство или в семейство на близки или роднини, е изготвен план за грижи въз основа на оценката на неговите потребности.

4. Планът за грижи се преразглежда периодично, като всяка промяна в него е обсъдена от всички заинтересувани страни. Срокът за преразглеждане на плана за грижи е не по-дълъг от 6 месеца.

5. Резултатите и взетите решения при всеки преглед на плана за грижи са документирани и приложени в досието на детето.

#### Стандарт 4

Доставчикът на услугата гарантира, че при настаняване на дете в приемно семейство или при роднини или близки за детето се осигурява подходяща и сигурна среда, необходима за неговото физическо, психическо и емоционално развитие. Доставчикът е длъжен да извършва периодична оценка на рисковете, произтичащи от средата, в която се намира детето.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 4:

1. Доставчикът на услугата гарантира, че с настаняването в приемно семейство или в семейство на роднини или близки се гарантира безопасна и сигурна среда на детето.

2. За детето е осигурено самостоятелно легло и лично пространство.

3. За децата с увреждания е осигурено обзавеждане и оборудване, съобразено със специфичните им потребности.

4. Преди настаняването домът е обезопасен от всички предвидими опасности, съобразени с възрастта и нивото на разбиране на детето.

5. Приемното семейство или семейството на роднините или близките е подготвено за осигуряване на сигурност и безопасност за детето.

6. Настаняването на дете в приемно семейство или в семейство на роднини или близки е съобразено със специфичните му нужди и средата, от която произхожда.

7. Настаняването на дете в приемно семейство или в семейство на роднини или близки е съобразено с отдалечеността на общността, от която е детето, от мястото на настаняване.

8. Лицата, непосредствено осъществяващи приемна грижа, проявяват индивидуален подход към всяко дете, като вземат предвид историята на детето, индивидуалните му нужди, способности и нивото на развитие.

#### Стандарт 5

При настаняване на дете в приемно семейство или в семейство на роднини или близки се прилагат принципите на уважение и зачитане на неговата личност.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 5:

1. Отношенията между лицата, непосредствено осъществяващи приемна грижа, и детето се основават на разбиране и уважение.

2. Дирекция "Социално подпомагане" информира доставчика на услугата и лицата, непосредствено осъществяващи приемна грижа, относно историята и особеностите в поведението и развитието на детето.

3. Лицата, непосредствено осъществяващи приемна грижа, са обучени по въпросите, свързани със съхраняването и опазването на идентичността на детето и с развиването на неговия потенциал.

#### Стандарт 6

Доставчикът на услугата гарантира, че приемното семейство или семейството на

роднините или близките, в което е настанено детето, не допуска злоупотреби, пренебрегване, нехуманно отношение или дискриминация.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 6:

1. Приемното семейство или семейството на роднини или близки е информирано писмено, че е недопустимо да прилага физически наказания, както и други унижителни форми на отношение и наказание.

2. Детето е запознато предварително по подходящ и разбираем начин, съобразен с възрастта и развитието му, с правилата в семейството и те са обсъдени със социалния работник, работещ с детето.

3. Доставчикът на услугата е разработил писмени процедури при съмнения за злоупотреба, насилие, дискриминация и сигнали за нарушения. Приемното семейство или семейството на роднини или близки е запознато с процедурите, както и с подкрепата, която може да му бъде оказана в такива случаи.

4. На приемното семейство или на семейството на роднини или близки е предоставена писмена процедура за действие, в случай че детето безпричинно липсва от къщи.

5. Приемното семейство или семейството на роднини или близки получава подкрепа от социалния работник, работещ с него, за справянето му с трудно или агресивно поведение от страна на настаненото дете.

Стандарт 7

Доставчикът на услугата гарантира, че на детето, настанено в приемно семейство или в семейство на роднини или близки, се осигурява възможност за контакти с неговото биологично семейство, с определения подходящ осиновяващ за него, с близки, приятели и значими за него хора, ако това е в негов интерес.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 7:

1. На децата е осигурена подкрепа за осъществяване на контакти с техните семейства, с определените подходящи осиновяващи, с близки, приятели и значими хора и са стимулирани да ги поддържат, ако това е предвидено в плана за действие и в плана за грижи.

2. Редът за осъществяване на контакти е записан подробно в плана за грижи, в който са отразени и необходимите ограничения с оглед безопасността и интереса на детето.

3. Доставчикът на услугата и лицата, непосредствено осъществяващи приемна грижа, подкрепят контактите между детето и родителя и/или настойника/попечителя му с определения подходящ осиновяващ и със значимите за него хора.

4. Доставчикът на услугата обучава и подкрепя лицата, непосредствено осъществяващи приемна грижа в работата с биологичното семейство и/или настойника/попечителя на детето, с определения подходящ осиновяващ и със значимите за него хора.

5. Дирекция "Социално подпомагане" и лицата, непосредствено осъществяващи приемна грижа, периодично информират биологичното семейство относно развитието на детето.

6. Семейството и/или законните представители вземат участие в живота на детето по определени между тях, дирекция "Социално подпомагане" и доставчика на услугата ясно формулирани роли, права и отговорности.

7. Честотата и качеството на контактите между детето и семейството му редовно се оценяват. Контактите се провеждат в съответствие с плана за грижи.

8. През целия период на настаняването и в зависимост от неговата цел дирекция "Социално подпомагане" осигурява непрекъсната подкрепа за повишаване капацитета на биологичното семейство.

Стандарт 8

При решаването на всички въпроси относно грижите за детето се зачита мнението на

детето, на неговото биологично семейство и/или настойника/попечителя и на приемното семейство или на семейството на роднини или близки, при които е настанено, освен в случите, когато това не е в интерес на детето.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 8:

1. Детето, биологичното му семейство и/или настойникът/попечителят и лицата, непосредствено осъществяващи приемна грижа, имат възможността активно да участват във вземането на решения, които засягат живота на детето, и мнението им е взето предвид.

2. На всяко дете със затруднена комуникация са осигурени възможности да изразява мнението си и да се запознае с взетите решения.

3. Детето е подпомагано от социалния работник да изразява мнение и отношение към полаганите за него грижи в приемното семейство или в семейството на роднини или близки.

#### Стандарт 9

Доставчикът на услугата гарантира, че на детето, настанено в приемно семейство или в семейството на роднини или близки, се осигуряват подходящи здравни грижи.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 9:

1. Преди настаняването на детето на приемното семейство или на семейството на роднини или близки е дадено пълно описание на здравните нужди на детето и са уточнени процедурите, осигуряващи получаването на медицинско лечение и грижи.

2. Приемното семейство или семейството на роднини или близки е обучено по въпросите за здраве, хигиена и оказване на първа помощ.

3. Приемното семейство или семейството на роднини или близки е запознато със задълженията и отговорностите си за запазване здравето на всяко дете под негова грижа, което включва:

а) осигуряване на личен лекар;

б) водене на детето при лекар и зъболекар, когато е необходимо;

в) водене на детето на всички необходими профилактични прегледи;

г) отдаване внимание на здравните въпроси в ежедневната грижа за детето, като диета, лична хигиена, спортуване.

4. Доставчикът на услугата и дирекция "Социално подпомагане" подпомагат приемното семейство или семейството на роднини или близки при осигуряването на необходимите здравни услуги за детето.

5. Водещият случая социален работник е информиран за здравните нужди на детето, като информацията е отразена в досието на детето.

#### Стандарт 10

Доставчикът на услугата гарантира, че на детето, настанено в приемно семейство или в семейство на роднини или близки, се осигурява подходящо образование и подкрепа в образователния процес.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 10:

1. Оценката на образователните нужди на детето и актуализирането ѝ са направени с участието на приемното семейство или семейството на роднини или близки.

2. В договора за настаняване и/или в плана за грижи са записани отговорностите на лицата, непосредствено осъществяващи приемна грижа, за осъществяване и подпомагане процеса на обучение на детето.

3. Социалният работник е информиран от лицата, непосредствено осъществяващи приемна грижа, за постиженията и проблемите на детето в училище, като информацията е отразена в досието на детето.

4. Участието на детето в образователен процес е подкрепяно чрез осигуряване на

присъствието му в училище, осигуряване на необходимите учебни пособия и/или подготовка на място по специално разработена образователна програма.

5. На децата се предоставят условия за самостоятелна подготовка за училище, като активно се насърчават и подкрепят за това.

6. Доставчикът на услугата и/или дирекция "Социално подпомагане" осигуряват текущи обучения и подкрепа за лицата, непосредствено осъществяващи приемна грижа, с цел посрещане на специалните образователни потребности на детето.

#### Стандарт 11

Доставчикът на услугата гарантира, че детето, настанено в приемно семейство или в семейство на роднини или близки, се подкрепя за придобиване на умения за самостоятелен начин на живот и вземане на самостоятелни решения.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 11:

1. Доставчикът на услугата осигурява на детето образование и подкрепа в развитието на умения за самостоятелен живот в съответствие с нуждите му.

2. Детето се насърчава да развива социални умения и способност да се грижи за себе си, като в зависимост от нивото си на развитие поема ежедневни задължения.

3. Детето получава подкрепа за интегрирането си в общността.

4. Доставчикът на услугата и лицата, непосредствено осъществяващи приемна грижа, проучват интересите на детето и планират дейности за подготовката му за самостоятелен живот.

5. Приемното семейство или семейството на роднини или близки е обучено и подкрепено в работата си по подготовка на детето за самостоятелен живот.

#### Стандарт 12

Доставчикът на услугата гарантира, че детето, настанено в приемно семейство или в семейство на роднини или близки, се възпитава и подпомага за изграждане на добри взаимоотношения в семейството.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 12:

1. Преди настаняването на детето са обяснени по достъпен и разбираем начин причините и срокът на настаняване и правилата за поведение в дома, където ще бъде настанено.

2. Доставчикът на услугата е разработил и предоставил на лицата, непосредствено осъществяващи приемна грижа, писмена процедура, в която са описани редът и възможностите за прилагане на дисциплинарни и ограничителни мерки спрямо настаненото дете.

3. Физическо ограничаване на детето е предприето само с оглед предотвратяване на рискове за живота и здравето му.

4. Лицата, непосредствено осъществяващи приемна грижа, прилагат позитивни възпитателни методи за постигане на приемливо поведение на детето.

5. На лицата, непосредствено осъществяващи приемна грижа, са осигурени обучение и подкрепа по въпросите на възпитанието, взаимоотношенията им с детето и приемливите физически контакти, както и емоционалните нужди на детето.

6. Доставчикът на услугата е предоставил на лицата, непосредствено осъществяващи приемна грижа, писмени правила за случаите, в които се налага предприемане на ограничителни възпитателни мерки при неприемливо поведение на настаненото дете.

#### Стандарт 13

Доставчикът на услугата определя социален работник за работа с лицата, осъществяващи непосредствено приемната грижа.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 13:

1. Социалният работник, работещ с приемното семейство или със семейството на

роднини или близки, осигурява оценката, подбора и обучението на лицата, непосредствено осъществяващи приемна грижа за детето, преди неговото настаняване.

2. Лицата, непосредствено осъществяващи приемна грижа за детето, получават постоянни текущи обучения и професионална подкрепа, за да се гарантира благополучие в развитието на детето.

3. Лицата, непосредствено осъществяващи приемна грижа за дете с увреждания, получават постоянна и специализирана подкрепа и обучение, за да могат да посрещнат потребностите на поверените им деца.

4. Приемното семейство или семейството на роднини или близки, при които е настанено дете, е посещавано поне веднъж месечно от социалния работник, като получената информация е отразена в досието на семейството със съответните доклади.

#### Стандарт 14

Доставчикът има разработена политика за предоставяне на услугата, обезпечена с необходимите ресурси.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 14:

1. Доставчикът има разработена писмена методика за предоставяне на услугата, която включва:

а) описание на същността и принципите на социалната услуга, начините и подходите за работа;

б) цели на социалната услуга;

в) целевите групи;

г) описание на дейностите по предоставяне на социалната услуга;

д) описание на необходимите материални и човешки ресурси.

2. Доставчикът на услугата е лицензиран и/или регистриран по реда, предвиден в българското законодателство.

3. Доставчикът на услугата има определени структура на управление и степени на отговорност на персонала.

4. Доставчикът на услугата има разработен план за бъдещо развитие на услугата, който се актуализира ежегодно въз основа на резултатите от осъществения вътрешен и външен контрол.

5. Доставчикът на услугата е осигурил писмена информация за целите, целевата група и принципите на предоставяне на услугата за всички заинтересувани лица и организации в общността.

6. Доставчикът на услугата има разработени правила и процедури за достъпа до информация с оглед запазване на нейната поверителност.

7. Доставчикът на услугата има разработени вътрешни правила, регламентиращи цялостния процес по предоставяне на услугата.

8. Доставчикът на услугата има разработена система за запознаване с добри национални и международни практики по предоставяне на услугата с цел подобряване на нейното качество.

#### Стандарт 15

Доставчикът на услугата разполага с достатъчен и квалифициран персонал за работа с деца и семейства.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 15:

1. Лицата, непосредствено осъществяващи приемна грижа, се подбират и обучават в съответствие с общоприети изисквания за квалификация и подготовка.

2. Дирекция "Социално подпомагане" и/или доставчикът на услугата насърчават работата в мрежа, посредством която лицата, непосредствено осъществяващи приемна грижа, да споделят опита и добрите си практики.

3. Доставчикът на услугата разполага с необходимия брой служители, който позволява предоставянето на качествени услуги за подкрепа на семействата в грижите за настанените деца.

4. Всички служители на доставчика притежават необходимата квалификация и практически опит за работа с деца и семейства.

5. Доставчикът на услугата има писмена процедура за подбор и наемане на персонала, която включва изисквания за образование, квалификация, опит, личностни качества и критерии за оценка на кандидатите.

6. Всеки служител на доставчика има длъжностна характеристика, в която са описани неговите отговорности и уменията, които трябва да притежава.

7. Всеки служител на доставчика има лично досие, в което се пазят резултатите от проведения конкурс за избор, всички проверки и препоръки за съответния служител, които доказват неговата надеждност и годност за работа с деца и семейства.

8. За всеки служител се прави ежегодно проверка дали е бил обект на досъдебно производство.

9. Доставчикът на услугата има план за обучение и развитие на персонала, за повишаване на неговите знания и умения за работа с деца и семейства. За всеки новопостъпил служител се осигурява въвеждащо обучение, което започва до 7 дни от наемането му и завършва до 10 седмици.

10. На персонала, работещ по предоставяне на услугата, се осигурява супервизия от добре подготвени и квалифицирани специалисти с опит в областта на приемната грижа.

11. Оценяването на професионалната правоспособност и личните качества и умения за работа с деца се извършва задължително преди постъпване на работа на всеки служител и периодично на всеки 3 години. При необходимост и по преценка на съответния орган за управление на специализираната институция и на социалните услуги от резидентен тип оценяването може да се извършва и в по-кратки срокове.

#### Стандарт 16

Доставчикът на услугата поддържа подробна и актуална документация за предоставяните услуги, като гарантира, че всяка дейност по предоставянето ѝ е документирана и наблюдавана.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 16:

1. Доставчикът на услугата поддържа документация, която съдържа цялата информация, свързана с функционирането и управлението на предоставяните услуги.

2. Доставчикът на услугата осигурява воденето на досие за всяко дете, настанено в приемно семейство или в семейство на роднини или близки, в което се съдържа актуална информация за вида и резултатите от предоставяните услуги, за събитията в живота на детето и всички документи, съдържащи информация за тях.

3. Доставчикът на услугата осигурява воденето на документация за: персонала и наетите специалисти по договор за конкретна дейност; приемните семейства или семействата на роднини или близки; всички оплаквания, жалби и сигнали; всички важни въпроси, свързани с организацията на работа и с осъществяваните дейности.

4. Доставчикът на услугата има разработени правила и процедури за достъп до информация с оглед запазване на нейната поверителност.

5. Доставчикът на услугата разгласява информация за настаненото дете само след съгласие на неговия родител или настойник/попечител и писмено становище на органите, предприели мярката за закрила. Когато детето е навършило 14 години, се взема и неговото съгласие за разгласяване на сведения и данни.

#### Стандарт 17

Напускането на приемното семейство или на семейството на роднини или близки се

извършва по предварително разработен план.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 17:

1. Процесът на напускане на приемното семейство или на семейството на роднини или близки или преместването за ползване на друга социална услуга е подготвено и планирано, като се базира на плана за грижи и се осъществява с участието на детето.

2. При актуализиране на плана за грижи се взема под внимание и бъдещето на детето след напускането на приемното семейство или на семейството на роднини или близки и се набелязват последващи действия.

3. Връщането в семейството или преместването за ползване на друга услуга се подготвя от доставчика на социалната услуга съвместно с дирекция "Социално подпомагане".

### Приложение № 3 към чл. 48

(Изм. - ДВ, бр. 26 от 2007 г., в сила от 27.03.2007 г., изм. - ДВ, бр. 53 от 2008 г., изм. - ДВ, бр. 45 от 2009 г., изм. - ДВ, бр. 80 от 2009 г., доп. - ДВ, бр. 48 от 2010 г., изм. - ДВ, бр. 7 от 2011 г.)

Критерии за съответствие на социалните услуги за деца, предоставяни в специализирани институции и в услуги от резидентен тип, със стандартите по глава пета от Наредбата за критериите и стандартите за социални услуги за деца

#### Стандарт 1

Доставчикът на услугата има разработена политика за предоставяне на услугата, съобразена с нормативните изисквания и обезпечена с необходимите ресурси.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 1:

1. Доставчикът предоставя услугата по писмена методика за предоставяне на услугата, която включва:

- а) описание на същността и принципите на социалната услуга;
- б) цели на социалната услуга;
- в) целевите групи;
- г) описание на дейностите по предоставяне на социалната услуга;
- д) описание на необходимите материални и човешки ресурси.

2. Доставчикът на услугата е лицензиран и/или регистриран по реда, предвиден в българското законодателство.

3. Доставчикът на услугата има определени структура на управление и степени на отговорност на персонала.

4. Доставчикът на услугата е осигурил писмена информация за целите, целевата група и принципите на предоставяне на услугата на всички заинтересувани лица и организации в общността.

5. Доставчикът на услугата има разработени вътрешни правила, регламентиращи цялостния процес по предоставяне на услугите, включително правата и задълженията на персонала и децата.

6. Доставчикът на услугата има разработен план за бъдещо развитие на услугата, който се актуализира ежегодно въз основа на резултатите от осъществения вътрешен и външен контрол.

#### Стандарт 2

Доставчикът на услугата поддържа подробна и актуална документация за предоставяните услуги, персонала и настанените деца.

Критерии за съответствие със стандарт 2:

1. За всяко дете задължително се води лично досие. Детето има право на достъп до личното си досие.

Досието съдържа следната актуална информация:

а) лични данни на детето - име, презиме и фамилия, ЕГН, име и адрес на родителя и/или настойника/попечителя на детето;

б) адрес на детето непосредствено преди настаняването;

в) описание на произхода на детето, особености на неговата културна и езикова среда, вероизповедание;

г) адрес и телефон на дирекция "Социално подпомагане", извършила настаняването;

д) административна заповед и/или съдебно решение за настаняване;

е) план за действие и социален доклад, предоставени от дирекция "Социално подпомагане";

ж) оценка на потребностите и изготвени въз основа на оценяването на случая план за грижи, резултати от прегледите на плана;

з) дати и цели на всяко посещение на биологичното семейство, роднини, близки или други значими за детето хора по време на престоя му в институцията или в услугата от резидентен тип;

и) дата и обстоятелства на отсъствието на детето, включително с разрешение;

к) описание на специалните потребности на детето, ако има такива;

л) дата и обстоятелства за прилагане на мерки за контрол и ограничение;

м) специални изисквания за здравните и диетичните потребности на детето;

н) адрес и телефон на личния лекар на детето;

о) отразяване на сериозни заболявания и инциденти;

п) ред и ограничения на контактите на детето с родителите или с други лица;

р) друга информация във връзка с предоставянето на услугата.

2. Детето, родителите и/или настойниците/попечителите му имат достъп до информацията, съдържаща се в личното му досие, освен ако това не е в интерес на детето.

3. Доставчикът на услугата гарантира, че всяка дейност по предоставянето на услугата е документирана и наблюдавана, като поддържа подробна документация за:

а) персонала и наетите специалисти по договор за конкретна дейност;

б) всички оплаквания, жалби и сигнали;

в) всички важни въпроси, свързани с организацията на работа и с осъществяваните дейности.

4. Доставчикът следва разработена процедура за регистриране на смъртните случаи в управляваната от него услуга и за реда за уведомяване на компетентните органи, родителите/настойниците или попечителите и съответната дирекция "Социално подпомагане", която включва:

а) разработени и утвърдени вътрешни правила за уведомяване;

б) регистър на смъртните случаи, съдържащ информация за дата и час на настъпване на смъртта, място на настъпване на смъртта, водеща диагноза/причини за настъпване на смъртта и лице, установило смъртта.

5. При прекратяване ползването на услугата поради смърт на детето доставчикът прилага към досието на детето:

а) копие от съдебномедицинска експертиза;

б) патологоанатомична аутопсия;

в) копие от смъртен акт;

г) копие от писмената молба на родителите за освобождаване от аутопсия;

д) писмен доклад от дежурните служители, когато смъртта е настъпила в социалната

услуга.

### Стандарт 3

Доставчикът на услугата прави оценка на потребностите на детето, въз основа на която разработва план за грижи.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 3:

1. Планът за грижи за всяко дете отразява оценените потребности на детето, целите на настаняването, начина, по който тези цели ще бъдат реализирани, приноса на персонала в институцията или услугата от резидентен тип и на родителя и/или настойника/попечителя и как ще бъде оценяван ефектът от настаняването.

2. Планът включва:

- а) здравни потребности и утвърждаване на здравословен начин на живот;
- б) осигуряване на безопасна среда и повишаване на благосъстоянието;
- в) физически и емоционални потребности;
- г) образователни потребности;
- д) културни, религиозни, езикови и етнически потребности;
- е) нужди за отдих;
- ж) реда за осъществяване на контакти с родители и близки;
- з) възможности за интеграция извън институцията;
- и) определяне на приоритетните потребности на детето.

3. Планът за грижи се изработва от мултидисциплинарен екип съвместно със социалния работник от дирекция "Социално подпомагане".

4. Планът за грижи се изработва в съответствие с плана за действие, изготвен от дирекция "Социално подпомагане". Планът за грижи е актуализиран периодично, но най-малко на 6 месеца, като всяка промяна се обсъжда и одобрява от всички заинтересувани страни.

5. За всяко настанено в услуги от институционален и резидентен тип дете е определен персонално отговорен служител, който следи за изпълнението на плана за грижи и осъществява индивидуална подкрепа и ръководство на детето.

6. При съставянето на плана за грижи активно се проучват и се вземат предвид индивидуалните потребности и желания на детето.

7. Осигурява се подкрепа на децата с увреждания, които имат затруднения в комуникацията, за включването им във вземането на решенията, които ги засягат.

8. Децата са запознати по достъпен за тях начин със съдържанието на плана за действие и с плана за грижи в зависимост от степента им на развитие.

9. Оценката на потребностите на настаненото дете се актуализира периодично, но най-малко на 6 месеца, съгласно сроковете, регламентирани в плана за грижи.

10. Резултатите и взетите решения при всеки преглед на плана за грижи са документирани и приложени към досието на детето.

11. При преместване или преминаване в друга форма на социална услуга е осигурена писмена информация за детето с оглед гарантиране приемственост на грижата.

### Стандарт 4

Доставчикът на услугата осигурява възможност за лични контакти на детето със семейството му, с определения подходящ осиновяващ за него, с приятелите му и със значими за него хора, ако това е в негов интерес

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 4:

1. На детето е осигурена подкрепа за осъществяване на контакти с неговото семейство, с определения подходящ осиновяващ за него, с приятели и значими за него хора и е стимулирано да ги поддържат, ако това е предвидено в плана за действие и в плана за грижи.

2. Редът за осъществяване на контакти е записан подробно в плана за грижи, в който са отразени и необходимите ограничения с оглед безопасността и интереса на детето.

3. На персонала е предоставена писмена разработена процедура за осъществяване на наблюдения на срещите при посещения с цел осигуряване безопасност на настанените деца.

4. Обособено е семейно пространство, в което при подходящи условия се провеждат всички срещи между детето и неговите родители, близки, определения подходящ осиновяващ за него, кандидати за приемно семейство и други.

5. Дирекция "Социално подпомагане" и персоналет насърчават, подкрепят и наблюдават контактите между детето и семейството и/или настойника/попечителя, определения подходящ осиновяващ за него и значимите за детето хора.

6. Доставчикът на услугата обучава и подкрепя персонала в работата със семейството и/или настойника/попечителя, определения подходящ осиновяващ за него и значимите за детето хора.

7. Персоналет периодично информира семейството и/или настойника/попечителя на детето относно неговото развитие.

8. Честотата и качеството на контактите между детето и семейството и/или настойника/попечителя на детето се оценяват периодично.

#### Стандарт 5

Доставчикът на услугата подготвя детето за самостоятелен начин на живот.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 5:

1. Доставчикът на услугата осигурява за детето образование и подкрепа в развитието на умения за независим живот в съответствие с нуждите, отбелязани в плана за грижи.

2. Детето се окуражава да поема ежедневни задължения в зависимост от нивото на развитие за придобиване на самостоятелност и социални умения.

3. Доставчикът на услугата съвместно с детето планира дейности, които подкрепят развитието на детето в зависимост от неговите интереси.

#### Стандарт 6

Доставчикът на услугата осигурява индивидуална подкрепа на детето в съответствие с неговите потребности. Децата с увреждания получават необходимата грижа.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 6:

1. Дирекция "Социално подпомагане" осигурява на доставчика на социалната услуга и цялата информация, необходима, за да се посрещнат специалните нужди на детето с увреждания.

2. Персоналет подкрепя и насърчава цялостното развитие на детето с увреждания в зависимост от индивидуалния му потенциал.

3. Персоналет получава допълнително специализирано обучение и подкрепа за работа с детето с увреждания.

4. Доставчикът на услугата си сътрудничи и търси подкрепа от компетентните институции и специалисти, за да може да посрещне специалните нужди на детето с увреждания.

#### Стандарт 7

Доставчикът на услугата създава условия за свободно изразяване на мнения и за вземане на самостоятелни решения от детето, както и за участие при обсъждането на въпросите, свързани с ежедневието и вътрешния ред.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 7:

1. Мнението на детето е взето предвид при вземането на решения, които засягат ежедневието и бъдещето му, чрез включване в екипни обсъждания и провеждане на лични срещи с отговорния за него социален работник. За резултатите от обсъжданията и срещите са съставени

протоколи.

2. Персонално отговорният за детето служител подкрепя участието на детето във вземането на решения, като го уведомява за правата му и по всички въпроси, засягащи живота му.

3. На децата със затруднена комуникация са осигурени възможности да изразяват мнението си и да се запознаят с взетите решения.

#### Стандарт 8

Доставчикът на услугата осигурява поверителност и сигурност на информацията за децата.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 8:

1. Информацията за детето е поверителна при условията и по реда, предвидени в Закона за защита на личните данни и в Закона за достъп до обществена информация.

2. Дирекция "Социално подпомагане", доставчикът на услугата, персонално отговорният за детето служител от специализираната институция или услугата от резидентен тип гарантират дискретност, надлежно водене на документацията и достъп до нея на всички заинтересувани страни при стриктно спазване на нормативните изисквания.

3. Доставчикът на услугата осигурява разработени процедури за поверителност, отнасящи се до:

а) достъпа до досието на всяко дете;

б) начина, по който се влиза в стаите на децата;

в) влизането без разрешение при спешни ситуации или когато децата се считат в риск;

г) използването на санитарните помещения;

д) обгрижването на деца с увреждания, включително даването на лекарства.

4. Персоналът е обучен да работи с поверителна информация.

5. Доставчикът на услугата разгласява информация за настаненото дете само след съгласие на неговия родител или настойник/попечител и писмено становище на органите, предприели мярката за закрила. Когато детето е навършило 14 години, се взема и неговото съгласие за разгласяване на сведения и данни.

#### Стандарт 9

Доставчикът на услугата осигурява здравословна храна на детето.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 9:

1. На настанените деца е осигурена необходимата по количество и качество храна, съобразена с техните потребности и с установените стандарти за детско хранене, съгласно нормативната уредба.

2. Обстановката в местата за хранене е съобразена с броя, възрастта и конкретните потребности на децата и насърчава развиването на умения за самостоятелност.

3. Часовете за хранене са определени и децата са запознати с тях.

#### Стандарт 10

Доставчикът на услугата осигурява на детето лично пространство и му предоставя възможност за избор на дрехи и лични вещи.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 10:

1. Децата могат да пазят дрехите, личните си вещи и принадлежности за собствена употреба.

2. На децата е осигурено пространство и място за съхраняване на дрехите и личните им вещи.

3. На девойките са осигурени собствени санитарни средства.

4. На децата е осигурена свобода при разходване на личните им средства освен в

случаите на предвидени в плана за грижи ограничения.

#### Стандарт 11

Доставчикът на услугата осигурява на настаненото дете подходящи здравни грижи.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 11:

1. На детето се правят необходимите медицински изследвания и периодични профилактични прегледи за установяване на здравния му статус и се уточняват процедурите за получаване на медицинско лечение и грижи.

2. Персоналът е обучен по въпросите за здраве, хигиена и оказване на първа помощ, осигурен е шкаф с медикаменти за спешна медицинска помощ, който е заключен, и редът за достъп до него е писмено регламентиран.

3. Персоналът е запознат със задълженията и отговорностите си за запазване здравето на всяко дете под негова грижа, което включва:

а) осигуряване на личен лекар;

б) водене на детето при лекар и стоматолог, когато е необходимо;

в) водене на детето на всички необходими профилактични прегледи и имунизации;

г) осигуряване на диета, лична хигиена, спортуване и др. в ежедневните грижи за детето.

4. В досието на детето са записани всички заболявания или наранявания и видът на предприетото лечение за времето на престоя му.

5. Разработена е процедура за обучение и контрол на настанените деца, която включва:

а) лична и полова хигиена;

б) предотвратяване употребата на алкохол и наркотични вещества и тютюнопушене;

в) предпазване от ХИВ/СПИН и други полово предавани болести.

6. Децата са придружавани от член на персонала или от друго подходящо пълнолетно лице от същия пол за преглед при лекар или стоматолог.

7. На децата със специфични здравословни проблеми или увреждания е осигурена съответната подкрепа и помощ.

8. Предписаните лекарства се съхраняват на сигурно място и се дават на съответното дете от упълномощен член на персонала.

9. Доставчикът на услугата е получил и пази в досието на всяко дете предварително писмено съгласие от родител или настойник/попечител за оказване на първа помощ и подходящо лечение, което не е предписано от лекар.

10. На децата се дават лекарства, както им е предписано, регистрира се всеки отказ за приемане на лекарства и ако това се повтаря често, се докладва на лекуващия лекар.

11. Персоналът преценява според възрастта и развитието на децата дали някои от тях могат сами да си вземат лекарствата. Персоналът контролира децата да съхраняват лекарствата си на недостъпно за другите деца място.

#### Стандарт 12

Доставчикът на услугата осигурява участие на детето в образователен процес и подпомага неговата подготовка.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 12:

1. Детето има достъп до образование и се насърчава да се възползва от най-добрите форми на образование в съответствие с възможностите и интересите си.

2. Персоналът е запознат с образователните потребности на настанените деца и с планираните дейности за тяхното посрещане.

3. Участието на детето в образователен процес е подкрепяно чрез осигуряване на присъствието му в училище, осигуряване на необходимите учебни пособия и/или подготовка на място по специално разработена образователна програма.

4. На децата се предоставят условия за самостоятелна подготовка за училище, като активно се насърчават и подкрепят за това.

5. Органите за управление на специализираните институции и на социалните услуги - резидентен тип, писмено уведомяват родителя и/или настойника/попечителя на всяко дете за предстоящите оценки на образователните му потребности и насочването му за обучение в специално училище или за интегрирано обучение. Органите за управление осигуряват изпълнението на решенията на екипите за комплексно педагогическо оценяване на децата със специални образователни потребности за насочване на децата или учениците към определен вид обучение в случаите, когато родителят и/или настойникът/попечителят на детето не изпълняват задълженията си по Закона за народната просвета и Правилника за прилагане на Закона за народната просвета.

### Стандарт 13

Доставчикът на услугата подкрепя и насърчава децата да участват в подходящи за тях дейности през свободното си време и да развиват своите умения и таланти.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 13:

1. За настанените деца са осигурени възможности и те са насърчавани да участват в подходящи за тях свободни занимания, съобразени с етническата им принадлежност, култура, език, религия, интереси и умения.

2. Осигурено е празнуването на рождени и имени дни, културни и религиозни празници, в планирането и подготовката на които участват и децата.

3. Талантите и способностите на децата са насърчавани чрез заложен в плана за грижи дейности.

4. При всички наблюдавани или ненаблюдавани дейности през свободното време се взема под внимание безопасността на децата. При всяка дейност, криеща опасности за живота или здравето на децата, се прави оценка на риска. Децата се наблюдават от специалист със съответната квалификация.

5. Децата се насърчават да участват в образователни и свободни занимания в общността за преодоляване на социалната изолация и им се оказва съдействие за това.

6. Децата се насърчават и им се дава възможност да създават и поддържат приятелски контакти със свои връстници извън мястото на предоставяне на услугата.

7. На децата е осигурен достъп за ползване на информация от различни подходящи източници.

### Стандарт 14

Доставчикът на услугата осигурява възможност за свободно подаване на жалби и оплаквания от децата и разработва писмена процедура за работа с деца, предпазващи от насилие, злоупотреби и дискриминация.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 14:

1. Разработена е писмена процедура за подаване на жалби, която включва:

а) реда за подаване на жалби и оплаквания от децата, персонала, семействата и други лица, свързани с децата;

б) реда за вписване на жалбата или оплакването в специална книга за жалби и оплаквания;

в) условията и реда за отстраняване от работа на всеки член на персонала, който е обект на жалба или оплакване за насилие или друго тежко нарушение, застрашаващо здравето или живота на децата;

г) реда за осигуряване на съдействие от дирекция "Социално подпомагане" и други компетентни органи при проверката и работата по сигнала;

д) реда и сроковете за информиране на жалбоподателите за резултатите от работата по жалбата;

е) реда за обжалване от страна на жалбоподателите - в случай на несъгласие с резултата от работата по жалбата.

2. За всяка жалба и за действията, предприети от доставчика за отстраняване на нарушенията, се води досие.

3. Децата и всички заинтересувани лица са запознати по достъпен за тях начин с реда за подаване на жалби и оплаквания до доставчика и органите по закрила на детето.

4. За децата със затруднена комуникация е осигурена възможност за подаване на жалби и оплаквания.

5. Разработена е писмена процедура за действие при сигнал за насилие или друга рискова ситуация за дете от член на персонала, децата или от други лица.

6. Процедурите за закрила от насилие, злоупотреби и дискриминация са съгласувани с дирекция "Социално подпомагане".

#### Стандарт 15

Доставчикът на услугата разработва и следва специална процедура при отсъствие на дете без разрешение.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 15:

1. Разработена е процедура, която включва:

а) мерки за издирване на дете, което отсъства или за което се предполага, че е избягало, включително сигнализиране на полицията, дирекция "Социално подпомагане", родителя и/или настойника/попечителя на детето и други заинтересувани лица;

б) ред за получаване на информация за установеното местонахождение на детето с цел гарантиране на неговата сигурност;

в) ред за прибиране и връщане на детето след намирането му;

г) необходими действия след завръщането на детето.

2. Ако има информация, че детето е било жертва на насилие или трафик по време на неговото отсъствие, тя незабавно в писмен вид се предава на дирекция "Социално подпомагане" и на съответното структурно звено на Министерството на вътрешните работи за предприемане на необходимите действия.

3. Съставени са протоколи за обстоятелствата при всички случаи на напускане без разрешение, за предприетите действия и причините за напускането.

4. При риск дете да излезе без разрешение са разработени мерки, които могат да включват постоянно наблюдение, прилагане на възпитателни и терапевтични мерки или физическо ограничаване. Мерките са част от плана за грижи.

#### Стандарт 16

Доставчикът на услугата уведомява писмено компетентните органи и родителите за всеки инцидент, свързан с настанените деца.

Критерии за съответствие със стандарт 16:

1. Доставчикът на услугата има разработена писмена процедура за уведомяване на съответните компетентни органи и родителя и/или настойника/попечителя при инцидент, който засяга живота и здравето на дете, ползващо услугата. Процедурата включва и реда за регистриране на инцидентите и причините за тях.

2. В досието на детето са вписани всички предприети действия и резултатите от тях.

#### Стандарт 17

Доставчикът на услугата осигурява условия за изграждане на отношения, основани на

взаимно уважение и разбиране между децата и персонала.

Критерии за съответствие със стандарт 17:

1. Доставчикът получава от дирекция "Социално подпомагане" информация за историята на детето, за индивидуалните му нужди и особености в поведението и развитието му, на базата на която планира индивидуалната работа с него.

2. Персоналът проявява индивидуален подход към всяко дете, като взема предвид историята му, индивидуалните му нужди и способности и нивото на развитие.

3. При работата с децата персоналът не проявява толериране или антипатия към отделна личност или група.

Стандарт 18

Доставчикът на услугата разработва и следва специална процедура за възпитание и дисциплина.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 18:

1. Разработена е процедура, в която са описани редът и възможностите за прилагане на дисциплинарни и ограничителни мерки спрямо настанените деца.

2. Физическо ограничаване на детето е предприето само с оглед предотвратяване на рискове за живота и здравето му.

3. Персоналът е обучен да прилага позитивни възпитателни методи за постигане на приемливо поведение на настанените деца.

4. На настанените деца са обяснени по достъпен и разбираем начин правилата за поведение и възможните последствия от неспазването им.

5. Приложените дисциплинарни и ограничителни мерки са регистрирани в специална книга и досието на детето.

Стандарт 19

Доставчикът на услугата осигурява подходящи местоположение и материална база, съответстващи на целите на настаняването.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 19:

1. Доставчикът на услугата осигурява подходящи условия на живот за детето.

2. Материалната база и местоположението на услугата създават условия за живот, близки до семейна среда.

3. Услугата е предоставена на достъпно и комуникативно място, съобразено с потребностите на децата.

4. Сградата, помещенията, обзавеждането и оборудването са поддържани в добър вид и в добро функционално състояние.

5. Децата са разпределени в спални помещения, съобразени с възрастта и пола им. Изключение се допуска, ако децата са братя и сестри и е в техен интерес.

6. Условията и редът за провеждане на лични разговори по телефон от децата се определят с правилата за вътрешния ред.

7. Стаите за персонала са разположени близо до спалните на децата с оглед посрещане на техните нужди.

8. Санитарните помещения са достатъчно на брой за посрещане нуждите на децата и на персонала.

9. Санитарните помещения са достъпни и устроени съобразно нуждите на децата за запазване на достойнството и сигурността им.

10. Осигурена е възможност вратите на баните и тоалетните да се отварят от персонала при произшествие.

## Стандарт 20

Доставчикът е длъжен да осигури безопасна и сигурна среда за децата.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 20:

1. Материалната база и обзавеждането гарантират безопасна и сигурна среда за децата.
2. (изм. - ДВ, бр. 7 от 2011 г.) Разработен е план за действие при бедствия, аварии, инфекциозни заболявания и други критични ситуации, включително реда за евакуация, който е съгласуван с органите за пожарна безопасност и защита на населението в териториалните звена на Главна дирекция "Пожарна безопасност и защита на населението" на Министерството на вътрешните работи.
3. Децата и персоналот са запознати с плана за действие.
4. На всеки 12 месеца са провеждани упражнения за евакуация на персонала и децата и са проверявани алармите и оборудването.
5. Осигурени са пропускателен режим и подходяща охрана.
6. При необходимост е осигурено съпровождащо лице от персонала, когато детето излиза в населеното място или извън него.
7. Разработена е процедура за посещения от външни лица.
8. Доставчикът на услугата е длъжен да не оставя без надзор и грижа децата до 12-годишна възраст, ако с това се създава опасност за тяхното физическо, психическо и нравствено развитие.
9. Доставчикът на услугата има разработена процедура за осигуряване на подходящ придружител при посещения на обществени места.
10. Разработена е и е актуализирана най-малко веднъж годишно оценка на рисковете, произтичащи от:
  - а) средата, в която се предоставя услугата;
  - б) липсата на достатъчно и квалифициран за съответната услуга персонал;
  - в) липсата на инструкции и вътрешни правила и процедури, гарантиращи безопасността на децата;
  - г) липсата на подходяща организация на работа.

## Стандарт 21

Доставчикът на услугата е длъжен да проведе внимателен подбор на персонала и доброволците, работещи с деца в институцията или в услугите от резидентен тип.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 21:

1. Служителите се оценяват, подбират и обучават, преди да им бъдат поверени деца.
2. Доставчикът на услугата има писмена процедура и критерии за оценка на кандидатите за подбор на персонала и разработени длъжностни характеристики, които включват изисквания за образование, квалификация, опит, личностни качества.
3. Подборът на персонала и доброволците е направен в съответствие с изискванията, регламентирани в длъжностните им характеристики, в които е включен Етичният кодекс на работещите с деца, утвърден от Националния съвет за закрила на детето през 2003 г.
4. С цел запознаване със спецификата и условията на работа са проведени предварителни срещи на място с кандидатите за работа и с доброволците. Срещите се регистрират.
5. За всеки служител е направена проверка дали е бил обект на досъдебно производство, информацията от която е актуализирана ежегодно.
6. Изискванията към квалификацията на служителите включват задължението да познават и прилагат международното и националното законодателство в областта на закрилата на детето, Етичният кодекс на работещите с деца, утвърден от Националния съвет за закрила на детето през 2003 г., и да притежават познания за детското развитие.

#### Стандарт 22

Доставчикът на услугата осигурява професионална и методическа подкрепа на персонала и осигурява възможност за повишаване на квалификацията му.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 22:

1. Доставчикът на услугата периодично оценява професионалните и личните качества на персонала, осигурява обучение, подкрепа, супервизия и наблюдение в процеса на работа.

2. Оценяването на професионалната правоспособност и на личните качества и умения за работа с деца се извършва задължително преди постъпване на работа на всеки служител и периодично на всеки 3 години. При необходимост и по преценка на съответния орган за управление на специализираната институция и на социалните услуги от резидентен тип оценяването може да се извършва и в по-кратки срокове.

3. Всеки член на персонала има личен работен план, по който е оценяван ежегодно от доставчика, като резултатите от оценката и планираните цели, включително за продължаващо и подкрепящо обучение, са приложени към личното му досие.

#### Стандарт 23

Числеността, опитът и квалификацията на персонала са съобразени с необходимостта от осигуряване на качествена грижа за децата.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 23:

1. Графикът на дежурствата на служителите е направен с оглед осигуряване на качествена грижа за децата денонощно.

2. Доставчикът на услугата осигурява приемственост на персонала, така че да не се прекъсват връзките между персонала и децата.

3. На децата не се поверява отговорност да се грижат за други деца, нито им се възлага да заместват отсъстващ член на персонала.

#### Стандарт 24

Доставчикът на услугата разработва процедура за вътрешен контрол на предоставяните услуги и осъществява периодичен вътрешен контрол върху работата на персонала и качеството на предоставяните грижи.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 24:

1. Доставчикът на услугата има разработена процедура със срокове за осъществяване на вътрешен контрол върху функционирането на услугата. Контролната дейност се документира.

2. Ежегодно е изготвян обобщен доклад за резултатите от осъществените вътрешен контрол и за предприетите действия за отстраняване на установените пропуски, достъпен за всички заинтересувани лица и организации.

#### Стандарт 25

Напускането на детето на специализираната институция или на услугата от резидентен тип се извършва по предварително разработен план.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 25:

1. Процесът на напускане на институцията или на услугата от резидентен тип се планира и планът се изпълнява с участието на детето, като се базира на плана за грижа.

2. При актуализиране на плана за грижа се взема под внимание и бъдещето на детето след напускането на институцията или на услугата от резидентен тип и се набелязват последващи действия.

3. Връщането на детето в семейството или преместването в друга услуга се подготвя от доставчика на услугата съвместно с дирекция "Социално подпомагане".