

Приложение към Заповед

7.3.2024 г.

X РД-01-65/07.03.2024

Signed by: Valya Dimitrova Vikentieva

УТВЪРЖДАВАМ:

7.3.2024 г.

X 

Д-р Иванка Шалапатова
министър на труда и социалната политика
Signed by: Ivanka Nikolova Shalapatova

**Стратегия за развитие на човешките ресурси в
социалната сфера
2024-2030**

Съдържание

1.	Въведение	5
2.	Национален контекст и национални политики	7
3.	Обхват и целеви групи на Стратегията	11
4.	Анализ на състоянието на човешките ресурси в социалната сфера.....	17
4.1.	Определяне и планиране на човешките ресурси в социалната сфера	18
4.2.	Квалификация на работещите в социалния сектор	26
4.3.	Подкрепа и развитие на работещите в социалния сектор	30
4.3.1.	Продължаващо професионално развитие.....	30
4.3.2.	Кариерно развитие	34
4.3.3.	Условия на труд и заплащане.....	35
4.4.	Обобщение и SWOT анализ	40
5.	Визия, принципи и стратегическа цел за човешките ресурси в социалната сфера	44
5.1.	Визия за човешките ресурси в социалната сфера.....	44
5.2.	Водещи принципи при изпълнение на стратегията.....	44
6.	Теория на промяната	45
7.	Стратегическа цел.....	48
8.	Специфични цели и приоритети	50
8.1.	Специфична цел 1: Повишаване на търсенето на професиите в социалната сфера и оптимизиране на предлагането на работещи в сектора	50
8.2.	Специфична цел 2: Повишаване качеството на подготовка на работната сила в социалния сектор за предоставяне на високо-ефективна социална подкрепа, която се реализира през качествени услуги и подпомагане на деца, семейства, възрастни и общности	51
8.3.	Специфична цел 3 Повишаване на мотивацията, изграждане на професионална общност и подобряване на условията на труд на работната сила в социалната сфера	53
9.	Основни приоритети	54
9.1.	Приоритет 1 Дефиниране на категориите човешки ресурси	54
9.2.	Приоритет 2 Планиране на работещите в социалния сектор	56
9.3.	Приоритет 3 Компетентностен профил.....	57
9.4.	Приоритет 4 Развитие на работещите в сектора.....	59
9.5.	Приоритет 5 Подкрепа на работещите в сектора.....	60
9.6.	Приоритет 6 Мотивиране на работещите в сектора.....	61
10.	Рискове и стратегия за управление	62
11.	Управление, мониторинг и оценка	64

Списък на използваните съкращения

АЗ – Агенция по заетостта

АКСУ – Агенция за качеството на социалните услуги

АСП – Агенция за социално подпомагане

АХУ – Агенция за хората с увреждания

БАСР – Българска асоциация на социалните работници

ДГ – Дневна грижа

ДОС – Държавен образователен стандарт

ДСП – Дирекция Социално подпомагане

ЗСП – Закон за социално подпомагане

ЗСУ – Закон за социалните услуги

ИА ГИТ – Изпълнителна агенция „Главна инспекция по труда“

ИК – Информирание и консултиране

ИОХУСУ – Индивидуална оценка на хора с увреждания и социални услуги

ИОХУСУСЗ – Индивидуална оценка за хора с увреждания, социални услуги и социална закрила

МОН – Министерство на образованието и науката

МТСП – Министерство на труда и социалната политика

НАОА – Национална агенция за оценяване и акредитация

НПО – Неправителствена организация

РДСП – Регионална дирекция за социално подпомагане

СЗ – Социална закрила

ТР – Терапия и рехабилитация

ЦПО – Център за професионално обучение

Списък на фигурите, графиките и таблиците

Списък на фигурите

Фигура 1 Брой на човешките ресурси в социалния и свързаните сектори	21
Фигура 2 Теория на промяната.....	47

Списък на графиките

Графика 1 Видове професионалисти в социалните услуги	22
Графика 2 Професионална квалификация	27
Графика 3 Общ брой индивидуални супервизии в социалните услуги	33
Графика 4 Средна работна натовареност на всички специалисти в социалните услуги в часове през месеца	37

Списък на таблиците

Таблица 1 SWOT анализ	41
Таблица 2 Стратегическа цел	48
Таблица 3 Специфична цел 1	50
Таблица 4 Специфична цел 2	51
Таблица 5 Специфична цел 3	53
Таблица 6 Рискове и стратегия за управление.....	62

1. Въведение

Настоящата Стратегия е изработена в изпълнение на Управленската програма на правителството¹, която цели осъвременяване, повишаване на ефективността и въздействието на социалната система, за да постави правата и благосъстоянието на хората в центъра си.

Човешките ресурси в социалната сфера имат водеща роля при осъществяването на подкрепа за хора в уязвима ситуация, деца, семейства, възрастни и общности, както и за изкореняване на бедността, идентифициране и справяне с рисковете в живота на хората. Социалната подкрепа², която се предоставя в социалния сектор, цели превенция на рисковете, както и подобряване на благосъстоянието на хората, постигане на социална справедливост, премахване на дискриминацията, промяна на социалните норми, превенция и преодоляване на насилието и разделянето на семействата.

Инвестицията в човешкия капитал, неговото планиране, мотивиране, развитие и подкрепа води до повишаване на капацитета на социалната система да отговори на многообразните нужди на децата, семействата, възрастните и общностите и да осигури възможности за овластяване, подкрепа и социално включване. Компетентните и мотивирани професионалисти в социалната система биха имали голям принос за изкореняване на бедността, за повишаване устойчивостта на общностите, за поддържане целостта на семействата, за подобряване на благосъстоянието на обществото като цяло. Това има отражение върху просперитета на нацията и способността ѝ да се справи с двойния преход към зелена и цифрова икономика³ и предизвикателствата на съвременното общество в глобален план.

Основополагащият европейски документ, който задава параметрите за разработване на националните документи за качество на социалните услуги, е „Доброволната европейска рамка за качество на социалните услуги“, приета на 6 октомври 2010 г. от Комитета по социална закрила към Европейската комисия⁴. Нейната цел е „разработването на общо разбиране за качеството на социалните услуги в ЕС, посредством набелязване на принципите за качество, на които тези услуги следва да отговарят.“⁵ Там е отбелязано, че социалните услуги следва да бъдат предоставяни от квалифицирани и компетентни работници, при приемливи и устойчиви условия на труд и в рамките на приемливо работно натоварване. „*Освен това, тъй като качеството*

¹ Програма за управление на Република България, юни 2023 – декември 2024, достъпна на: https://gov.bg/files/common/2023-07-26_Programa_za_upravlenie-odobrena-ot-SR-i-prieta-ot-MS-final_1.pdf

² Предоставена както, чрез системата на социалното подпомагане, така и чрез социални и интегрирани услуги и др. с цел овластяване на лицето и гарантиране на пълните му права.

³ Преходът към зелена и цифрова икономика, достъпен на: <https://op.europa.eu/webpub/empl/european-pillar-of-social-rights/bg/>

⁴ Доброволна европейска рамка за качество на социалните услуги, Комитет за социална закрила към Съвета на Европейския съюз и Европейската комисия, достъпен на: <https://bit.ly/3Gc3XMt>

⁵ Пак там

на услугите е тясно свързано с уменията и условията на труд на работниците в сектора, дискусиата относно качеството на социалните услуги може да помогне за идентифициране на уменията, потребностите от обучение и подобряване на работната среда, като по този начин допринесе за по-нататъшното развитие на т. нар. сектор на „белите работни места.“^{6 7}

Фокус върху инвестициите в човешките ресурси в областта на социалната подкрепа се поставя и в Препоръката на Съвета относно достъпа до финансово приемливи висококачествени дългосрочни грижи⁸. В препоръката се предлагат действия, които да направят грижите по-достъпни, финансово приемливи и с по-добро качество. Препоръчва се, наред с другото, да се преодолеят териториалните различия по отношение на наличието на дългосрочни грижи и достъпа до тях, по-специално в селските и обезлюдяващите се райони, като се гарантира спазването на критериите и стандартите за качество във всички заведения за дългосрочни грижи и се насърчава личната самостоятелност и независимият живот. Европейската стратегия за полагане на грижи⁹ поставя цели да се осигурят качествени, финансово приемливи и достъпни услуги за полагане на грижи в целия Европейски съюз и да се подобри положението, както на получателите на грижи, така и на хората, които се грижат за тях, професионално или неформално. Стратегията се съпътства от две препоръки към държавите членки относно преразглеждането на целите от Барселона относно образованието и грижите в ранна детска възраст и относно достъпа до висококачествени дългосрочни грижи на достъпни цени.

Високоэффективните системи за социална подкрепа изискват синхронизиране на системите за социално подпомагане с тази на социалните и интегрирани услуги, така че да се получи широк ефект от подкрепата. Ефективната социална политика трябва да води до повишаване на благополучието на населението по отношение на доходи и благосъстояние, заетост и качество на работа, здраве, знания и умения, сигурност, субективно благополучие, социални връзки, гражданско участие и други.¹⁰

Настоящата Стратегия за развитие на човешките ресурси в социалния сектор отговаря на потребностите да *„гарантира професионализирането и специализацията на социалните работници: възможностите за кариерно развитие, за*

⁶ Пак там

⁷ Понятието „бели работни места“ включва работните места в областта на здравните и социалните услуги, дефинирано в Актуализираната стратегия по заетостта на Република България 2013-2020 г., достъпна на: <https://www.mlsp.government.bg/uploads/15/spitao/dokumenti/strategii/strategiya-po-zaetostta-na-republika-blgariya-2013-2020-godina.pdf>

⁸ Препоръка на Съвета относно достъпа до финансово приемливи висококачествени дългосрочни грижи, достъпна на: <https://secure.ipex.eu/IPEXL-WEB/download/file/082d290888333a9a01887cecc74e2244>

⁹ European care strategy, available at: https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/ip_22_5169

¹⁰ OECD, Measuring Well-being and Progress: Well-being Research, available at: <https://www.oecd.org/wise/measuring-well-being-and-progress.htm?fbclid=IwAR22Qtpw3EyK1zGETlzBTP6WU4LNKTQvKanr0AIEeAIM2FM4QQlquU5ueHE>.

усъвършенстване, повишаване на квалификация, планиране и на промяна в заплащането на работещите в социалната сфера“.¹¹ Процесът на развитие на социалната подкрепа чрез създаване на иновативни модели и подходи на работа и успешното адаптиране на сектора към съвременните тенденции предполага инвестиране в добре обучен и квалифициран персонал и придобиването на нови умения и компетентности, съобразно променящите се изисквания.

Разработването на Стратегия за развитие на човешките ресурси отговаря на необходимостта от планиране, развитие и подкрепа на служителите в социалната сфера и обезпечаването на системата с квалифицирани и обучени специалисти.¹²

Стратегията е първата по рода си и отразява развитието на социалната система, която е станала по-комплексна и преминава на следващ етап от своето развитие към по-високо качество и ефективност, както на превантивната си насоченост, така и на подкрепата за хора в уязвима ситуация.

2. Национален контекст и национални политики

Стратегията за развитие на човешките ресурси е в съответствие с националните политики в областта на социалното включване, както и с Националната програма за развитие България 2030. Стратегията е разработена в съответствие с действащото национално законодателство в областта на социалната подкрепа, както и с Програмата за управление на Република България за периода юни 2023 г. – декември 2024 г.¹³, която в част 8 *Труд и социална политика*, посочва като една от задачите: Разработване и приемане на Стратегия за човешките ресурси в социалната сфера и утвърждаване на годишен план за 2024 г.

Националното законодателство, което урежда обществените отношения, възникващи и развиващи се в сферата на социалната политика, обхваща системата на социалните услуги (Закон за социалните услуги)¹⁴, социалното подпомагане (Закон за социалното подпомагане¹⁵), политиките, свързани с упражняване на правата на хората с увреждания (Закон за хората с увреждания¹⁶), политиките за закрила на детето (Закон

¹¹ Омбудсман на Република България (2021), Годишен доклад, достъпен на: <https://www.ombudsman.bg/pictures/REPORT%202021-ANNUAL%20FINAL-BG.pdf>

¹² Национална стратегия за намаляване на бедността и насърчаване на социалното включване 2030 (актуализирана с Решение № 368 на Министерския съвет от 02.06.2022 г.), достъпна на: <https://www.mlsp.government.bg/sotsialno-vklyuchvane>

¹³ Програма за управление на Република България, юни 2023 – декември 2024, достъпна на: [https://gov.bg/files/common/2023-07-26/Programa za upravlenie-odobrena-ot-SR-i-prieta-ot-MS-final 1.pdf](https://gov.bg/files/common/2023-07-26/Programa%20za%20upravlenie-odobrena-ot-SR-i-prieta-ot-MS-final%201.pdf)

¹⁴ Закон за социалните услуги, достъпен на: <https://lex.bg/bg/laws/ldoc/2137191914>

¹⁵ Закон за социалното подпомагане, достъпен на: <https://www.mlsp.government.bg/uploads/41/test/zakon-za-socialno-podpomagane.pdf>

¹⁶ Закон за хората с увреждания, достъпен на: <https://lex.bg/bg/laws/ldoc/2137189213>

за закрила на детето¹⁷), социалното осигуряване (Кодекс за социалното осигуряване¹⁸), семейните отношения (Семеен кодекс¹⁹) и др.

Законодателството, което урежда трудово-правните отношения, в които влизат наетите в социалната система служители, включва Кодекса на труда²⁰ и Закона за държавния служител.²¹

През последните години в България активно се развива политика в сферата на социалните услуги. Тя е ориентирана основно към повишаване на тяхното качество и подобряване на процеса на планиране на услугите на национално, регионално и местно ниво. Тези политики са законодателно обезпечени със Закон за социалните услуги (ЗСУ)²², в сила от 01.07.2020 г., който е правна основа за развитие на системата от социални услуги, основана на европейските принципи за качество и отговаряща на нарастващите и комплексни потребности. Законът залага основните принципи на ефективната система за предоставяне на социални услуги, сред които достъпност, всеобхватност, индивидуален подход, участие на всички заинтересовани страни и използване на всички налични ресурси. Прилагането на тези принципи, както и стандартите за качество на социалните услуги, включват квалификация и професионално развитие на служителите, които осъществяват дейности по предоставянето на услугите. Законът посочва изисквания към служителите, ангажирани в предоставянето на услуги, правото на обучение и супервизия, както и стандарти за работно натоварване и заплащане на труда.

ЗСУ и подзаконовите нормативни актове към него поставят акцент върху развитието на качеството и ефективността на услугите, а с Наредбата за качеството на социалните услуги²³ се определят като част от стандартите за качество на социалните услуги и минималните изисквания за броя и квалификацията на необходимите служители, които осъществяват дейността по предоставяне на различните видове социални услуги; изискванията към осъществяваната от служителите дейност по предоставяне на различните видове социални услуги; задълженията на доставчиците на социални услуги за осигуряване на професионално и кариерно развитие на техните служители.

Националната програма за развитие БЪЛГАРИЯ 2030 е рамков стратегически документ от най-висок порядък в йерархията на националните програмни документи, определящ визията и общите цели на политиките за развитие във всички сектори на държавното управление, включително техните териториални измерения. Документът

¹⁷ Закон за закрила на детето, достъпен на: <https://lex.bg/laws/ldoc/2134925825>

¹⁸ Кодекс за социалното осигуряване, достъпен на: <https://lex.bg/laws/ldoc/1597824512>

¹⁹ Семеен кодекс, достъпен на: <https://lex.bg/bg/laws/ldoc/2135637484>

²⁰ Кодекс на труда, достъпен на: <https://lex.bg/mobile/ldoc/1594373121>

²¹ Закон за държавния служител, достъпен на: <https://lex.bg/bg/laws/ldoc/2134673408>

²² Закон за социалните услуги, достъпен на : <https://lex.bg/bg/laws/ldoc/2137191914>

²³ Наредба за качество на социалните услуги, достъпна на <https://lex.bg/bg/laws/ldoc/2137223813>

определя три стратегически цели, за чието изпълнение групира правителствените намерения в пет области (оси) на развитие и издига 13 национални приоритета.²⁴ Приоритет 11 *Социално включване* очертава мерки за въздействие, насочени към повишаване качеството и ефективността на мрежата от социални услуги.

Националният план за възстановяване и устойчивост²⁵ предвижда реформа в системата на социалните услуги и модернизация на Агенция за социално подпомагане (АСП) и Агенция по заетостта (АЗ). Предвидените проекти са свързани с повишаване на ефективността и качеството на предоставяните административни услуги, създаване на възможност и среда за провеждане на планираните реформи в областта на социалната подкрепа и за решаване на проблеми, създаване на безопасна среда, защита на данните на гражданите, както и осигуряване на равен достъп до социална подкрепа за хора с физически увреждания.

Националната стратегия за намаляване на бедността и насърчаване на социалното включване²⁶ поставя акцент върху подготовката на кадри с висока и професионална квалификация, разнообразни компетенции и професионално значими качества в социалната сфера във връзка с нарастващата необходимост от предоставяне на качествени и съобразени с индивидуалните потребности форми на подкрепа и социални услуги. Посочват се и проблемите, пред които е изправена системата на социалните услуги, които в близките години ще доведат до затруднения пред обезпечаването ѝ с кадри, сред които: застаряваща работна сила, непривлекателни условия на труд и свързаната с тях слаба мотивация, неконкурентно заплащане, ниска оценка на социалната работа, текучество и др. Стратегията констатира, че професиите в сферата на социалната работа ще стават все по-значими и търсени през следващите десетилетия и в този смисъл качествена подготовка и обучението на достатъчно специалисти ще има ключов принос за обезпечаване на системата с добре образовани и обучени млади хора, които да са подготвени да посрещнат тези предизвикателства.²⁷ В допълнение се посочва, че *„развитието на съвременни модели на работа и успешното адаптиране на сектора към съвременните тенденции не е възможно без инвестиране в добре обучен и квалифициран персонал и придобиването на нови умения и компетентности, съобразно променящите се изисквания. По-доброто планиране, развитие и подкрепа на човешките ресурси в социалната сфера и обезпечаването на системата с квалифицирани и обучени специалисти са сред основните акценти на политиката и реформата в сферата на социалните услуги.“*²⁸

²⁴ Национална програма за развитие БЪЛГАРИЯ 2030, достъпна на: <https://www.minfin.bg/bg/1394>

²⁵ Национален план за възстановяване и устойчивост, наличен на: <https://nextgeneration.bg/14>

²⁶ Национална стратегия за намаляване на бедността и насърчаване на социалното включване, 2030, достъпна на: <https://www.mlsp.government.bg/uploads/35/sv/nsnbnsv-2030-dop-izm-2.pdf>

²⁷ Пак там

²⁸ Пак там

Националната стратегия за дългосрочна грижа поставя проблеми и планира мерки за предоставянето на качествени, достъпни и ефективни междусекторни услуги за дългосрочна грижа. Във връзка с това *„за подобряване на качеството на предоставяните грижи е необходимо подобряване на материалната база, структурата и професионалния капацитет на персонала, както и повишаване на контрола относно спазването на критериите и стандартите за предоставяне на социални услуги.*²⁹ Сред ключовите мерки в Стратегията за дългосрочна грижа е и осигуряване на подкрепа за лицата и специалистите, полагащи грижи за възрастните хора и хората с увреждания, чрез осигуряване на подходящо обучение и супервизия и повишаване на началната и последваща квалификация (знания, умения и компетентности), в зависимост от спецификата на потребностите на целевите групи, както и създаване на система за независим мониторинг.³⁰

Националната стратегия за хората с увреждания 2021-2030³¹ предвижда продължаване на целенасочените интервенции за осигуряване на качествени социални услуги за подпомагане на хората с увреждания, както и гарантиране на достъпа им до широк набор от социални услуги и подкрепа в домашна среда.

Националната стратегия за активен живот на възрастните хора 2019-2030³² предвижда развитие на качествени услуги за възрастните хора.

Стратегията по заетостта на Република България 2021-2030³³ посочва сред предизвикателствата пред социалната система недостатъчния и добре квалифициран персонал, който да предоставя социални услуги. Планирани са дейности за повишаване на предлагането на работна сила чрез социално включване, подобряване работоспособността и развитие на социалните услуги.

Планът за действие в изпълнение на препоръка (ЕС) 2021/1004 на Съвета за създаване на Европейска гаранция за детето (2030)³⁴ съдържа мерки за повишаване на капацитета на доставчиците на социални услуги, както и на представителите на различните органи и институции, участващи в процеса на насочване, управление и контрол на социалните услуги; както и разработване на стандарти за социална работа

²⁹ Национална стратегия за дългосрочна грижа, достъпна на: <https://www.mlsp.government.bg/uploads/35/sv/14rh002-pril-1-1.pdf>

³⁰ Пак там

³¹ Национална стратегия за хората с увреждания, достъпна на: <https://www.mlsp.government.bg/uploads/38/khu/20rh957pr.pdf>

³² Национална стратегия за възрастните хора 2019-2030, достъпна на: <https://www.mlsp.government.bg/uploads/1/national-agieng-strategy-2019-2030.pdf>

³³ Стратегия по заетостта на Република България, достъпна на: <https://www.mlsp.government.bg/uploads/26/zaetost/employment-strategy-2021-2030-2022.pdf>

³⁴ План за действие в изпълнение на препоръка (ес) 2021/1004 на съвета за създаване на Европейска гаранция за детето (2030), достъпен на: <https://www.mlsp.government.bg/uploads/35/sv/action-plan-egd-2030.pdf>

(за качество, ефективност и натовареност) на служителите от отделите „Закрила на детето“ към дирекциите „Социално подпомагане“.

Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“ 2021-2027³⁵ е основен инструмент при реализиране на възможностите за кариерно развитие, за усъвършенстване и квалификация на човешките ресурси. Програмата подкрепя изпълнението на Европейския стълб на социалните права в сферите „Равни възможности и достъп до пазара на труда“, „Справедливи условия на труд“ и „Социална защита и включване“.

Направеният преглед на националната стратегическа рамка в областта на социалната политика показва, че темата за човешките ресурси присъства основно през дебата и планирането на повишаване качеството и ефективността на социалната подкрепа. Развитие на социалните услуги и прилагането на новото законодателство поставя редица въпроси пред трансформирането на системата и в този смисъл и пред развитието и планирането на човешките ресурси. Поради това, разработването на стратегически документ, който да постави основни приоритети и цели, ще допринесе за ясното планиране на човешките ресурси, тяхното развитие и квалификация.

Налице е политически ангажимент, поет чрез Програмата на правителството, за разработване на стратегически документ за човешките ресурси, който да включи приоритети, свързани с планиране и развитие на работната сила в социалния сектор, осигуряване на достойни условия на работа и квалификация на работещите, въвеждане на професионални стандарти за социална работа и продължаващо професионално развитие.

3. Обхват и целеви групи на Стратегията

Обхватът на Стратегията включва работещите в социалната сфера в държавната и местната администрации, социалните услуги, както и полагащите грижи в семейна среда.

Работещите в държавната и местна администрации включват различни групи служители в териториална и централна администрация, заемащи ръководни и експертни длъжности, както и експерти и социални работници в системата за социално подпомагане, заетост, подкрепа на семействата, закрила и благосъстояние на децата, работа с хора с увреждания, работа с младежи и възрастни хора и всички административни структури в системата на Министерство на труда и социалната политика (МТТСП)³⁶ Това са работещите в системата на Агенция за хората с увреждания

³⁵ Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“, достъпна на: <https://esf.bg/wps/portal/program-hrd/about-program>

³⁶ Второстепенни разпоредители с бюджет в системата на МТСП, достъпни на: <https://www.mlsp.government.bg/vtorostepenni-razporediteli-s-byudzhnet>

(АХУ)³⁷, Агенция за социално подпомагане (АСП)³⁸, Агенция за качеството на социалните услуги (АКСУ)³⁹, Държавна агенция за закрила на детето (ДАЗД)⁴⁰, Агенция по заетостта (АЗ)⁴¹, Център за развитие на човешките ресурси и регионални инициативи (ЦРЧРРИ)⁴², Изпълнителна агенция „Главна инспекция по труда“ (ИА ГИТ)⁴³ и Национален институт за помирение и арбитраж (НИПА)⁴⁴. Работещите в местната администрация са служители в различни по обхват и наименования дирекции и отдели на общинско ниво, чиито функции са свързани със социалната подкрепа на населението.

Работната сила (човешките ресурси) в социалните услуги е съставена от широк спектър от практикуващи специалисти, изследователи, ръководители и възпитатели, който включва, но не само: социални работници, социални възпитатели, социални педагози, работещи в услуги за грижа, младежки работници, работещи в общността, доброволци, социални служители, водещи на случаи и др. Докато социалната работа и социалната педагогика имат историческо предимство и са доминиращи в сектора, други категории професионалисти и парапрофесионалисти са се развили с течение на времето и допринасят за осигуряването на благосъстоянието и развитието на хората⁴⁵.

Полагащите неформални грижи в домашни условия често са членове на семейството. По традиция грижата за старите хора се възприема като отговорност на членовете на семейството и е предоставена в рамките на семейството. След като България реструктурира системата за социални услуги през 2003 г., делът на неформалните услуги, предоставяни в общността или в домашна среда, започна да нараства. Грижите за възрастни хора с нарушено и тежко здравословно състояние често се предоставят основно от роднини. Това в голяма степен ограничава възможностите за професионална реализация на лицата, полагащи грижи за възрастни членове на семейството, и запазване на работното им място и крие риск от изпадане от осигурителната система, от пазара на труда и риск от социално изключване.⁴⁶

Основните функции на работещите в държавната администрация, както териториална, така и централна, са разнообразни и определят нуждите от специфична компетентност. Например, функциите на **работещите в системата на АСП**⁴⁷ са свързани с: предоставяне на социални помощи и семейни помощи за деца, закрила на детето и

³⁷ <http://ahu.mlsp.government.bg/home/>

³⁸ <http://www.asp.government.bg/>

³⁹ <https://aksu.government.bg/>

⁴⁰ <http://sacp.government.bg/>

⁴¹ <http://www.az.government.bg/>

⁴² <http://www.chrdri.net/>

⁴³ <http://www.gli.government.bg/>

⁴⁴ <http://www.nipa.bg/>

⁴⁵ Global Social Service Workforce Alliance. Formal definition of the social service workforce <http://www.socialserviceworkforce.org/defining-social-service-workforce>

⁴⁶ Национална стратегия за дългосрочна грижа, достъпна на: <https://www.strategy.bg/FileHandler.ashx?fileId=4326>

⁴⁷ Устройствен правилник на АСП, достъпен на: <https://www.mlsp.government.bg/vtorostepenni-razporediteli-s-byudzhet>

осигуряване на правата на хората с увреждания; методическа подкрепа при оценката на потребностите от социални услуги, планирането, създаването, предоставянето и развитието на социалните услуги; даване на предварително одобрение за създаването, промяната на броя на потребителите и промяната на мястото на предоставяне на социалните услуги, които се финансират от държавния бюджет; разработване на предложения за определяне и актуализиране на стандартите за финансиране на социалните услуги, които се финансират от държавния бюджет, и за размера на таксите за тяхното ползване; изготвяне на анализи и отчети и др. Териториалните поделения на АСП включват регионални дирекции за социално подпомагане (РДСП), както и дирекции „Социално подпомагане“ (ДСП) с отдели „Закрила на детето“ (ОЗД), Отдел „Социална закрила“ (ОСЗ), „Индивидуална оценка на хора с увреждания и социални услуги“ (ИОХУСУ) и „Индивидуална оценка на хора с увреждания, социални услуги и социална закрила“ (ИОХУСУСЗ). Служителите в тези отдели изпълняват специфични роли по отношение на оценката и предоставянето на закрила, подкрепа, социални помощи и социални услуги за различни групи в риск от социално изключване.

Служителите в **системата на АЗ**⁴⁸ изпълняват самостоятелно или съвместно с други органи или организации проекти и програми в областта на заетостта, професионалното ориентиране, обучението на възрастни, валидирането на професионални знания, умения и компетентности, активирането на неактивни лица, социалната интеграция и равното третиране, финансирани от националния бюджет, Европейски структурни и инвестиционни фондове и Европейски фондове при споделено управление или от други международни източници, включително такива, в които българската страна участва със свои ресурси, като спазва регламентираните в тях условия и процедури.

Служителите в **ДАЗД**⁴⁹ изпълняват дейности по разработване на насоки за развитието на държавната политика за детето на базата на анализа на социалните практики, дейността на органите по закрила на детето, участват в разработването на нормативни актове, както и в разработването на материали, свързани с дейностите по закрила и гарантиране на правата на детето, дават становища по проекти на нормативни актове, свързани със закрилата и гарантирането на правата на детето; изследват и анализират състоянието на грижите за деца и закрилата на детето на общинско, регионално и национално равнище; осъществяват методическа подкрепа и супервизия на отделите за закрила на детето и участват в мултидисциплинарни срещи за обсъждане на конкретни случаи за деца в риск и др.

⁴⁸ Устройствен правилник на АЗ, достъпен на <https://www.az.government.bg/web/files/PageFile/75/21222/ustrojstven-pravilnik-na-agencijata-po-zaetostta.pdf>

⁴⁹ Устройствен правилник на ДАЗД, достъпен на: <https://lex.bg/bg/laws/ldoc/-12311545>

Служителите в **АКСУ**⁵⁰ осъществяват дейности по контрол и мониторинг на предоставянето на социалните услуги; лицензират доставчиците на социални услуги; участват в разработването на нормативни стандарти и критерии за качество и ефективност на социалните услуги; оказват методическа подкрепа за спазване на нормативно определените стандарти и критерии за качество на социалните услуги и др.

Служителите в **АХУ**⁵¹ участват в механизма по координация в областта на политиката за правата на хората с увреждания; поддържат Регистър на специализираните предприятия и кооперации на хората с увреждания; разработват програми и финансират мерки за стимулиране на стопанската инициатива на хората с увреждания и стопанската инициатива в интерес на хората с увреждания; финансират целеви програми и проекти; участват при изготвянето на проекти на нормативни актове, които са свързани с правата на хората с увреждания и дават становища по тях и др.

Служителите в **ИА ГИТ**⁵² осъществяват дейности по контрол за спазването на трудовото законодателство; упражняват специализиран контрол по спазването на Закона за здравословни и безопасни условия на труд, Закона за насърчаване на заетостта, на законодателството, свързано с изпълнението на държавната служба, правата и задълженията на страните по служебното правоотношение и на други нормативни актове, когато това е възложено със закон и др.

Служителите в **НИПА**⁵³ осъществяват дейности за доброволното уреждане на колективни трудови спорове между работници и служители и работодатели чрез посредничество и арбитраж; създаване, поддържане и развиване на информационна система за колективни трудови договори и колективни трудови спорове; изготвяне на анализи на отраслови и браншови колективни трудови договори с цел подпомагане на социалните партньори и министъра на труда и социалната политика при вземане на решение за разпространение на отраслов или браншов колективен трудов договор и др.

Служителите в **ЦРЧРРИ**⁵⁴ осъществяват дейности за обучения на служители от администрацията на МТСП, както и на служители от централната и местната администрации, социални партньори, неправителствени организации по теми от областите от компетентност на министъра на труда и социалната политика; обучения на представители на централни и местни администрации, социални партньори и неправителствени организации от други държави, както и на международни организации по теми от областите на компетентност на министъра на труда и социалната политика; проучване, анализ и прогнозиране на потребностите от професионално обучение за възрастни и др.

⁵⁰ Устройствен правилник на АКСУ, достъпен на: <https://lex.bg/bg/laws/ldoc/2137204986>

⁵¹ Устройствен правилник на АХУ, достъпен на: <https://lex.bg/laws/ldoc/2135497051>

⁵² <https://www.gli.government.bg/bg/node/6362>

⁵³ Правилник за устройството и дейността на НИПА, достъпен на: <https://shorturl.at/jk049>

⁵⁴ Устройствен правилник на ЦРЧРРИ, достъпен на: <https://lex.bg/laws/ldoc/2135805160>

Работещите в общинските администрации, изпълняват редица функции, свързани с общинската политика в областта на социалната подкрепа. Служителите в общинските дирекции изпълняват различни дейности, свързани с подобряване качеството на живот на възрастните хора, хората с увреждания, гарантиране правото на децата да живеят в семейна среда и на достъп до качествена грижа и услуги според индивидуалните им потребности, интеграцията на уязвими общности, насочване към ползване на социални услуги и др. като част от функциите им зависят от спецификата на общината и от обхвата на дейностите. Те имат функции в областта на социалните услуги в съответствие с установените потребности на общинско ниво и приоритетите на държавната политика, сред които подкрепа на осъществяване на функциите на **органите на местно самоуправление**⁵⁵: анализ на потребностите от социални услуги в общината; изготвяне на предложения относно организацията и начина на управление на социалните услуги на територията на общината, които се финансират със средства от държавния и общинския бюджети; изготвяне на предложения за създаване, прекратяване, промяна на броя на потребителите и промяна на мястото на предоставяне на социалните услуги, които се финансират от държавния бюджет, от общинския бюджет и при условията на публично-частно партньорство; управление на предоставянето на социалните услуги на територията на общината, които се финансират със средства от държавния и общинския бюджети; дейности по възлагане на предоставянето на социални услуги, които се финансират със средства от държавния и общинския бюджети, на частни доставчици на социални услуги и др.

Работещите в социалните услуги осъществяват дейности, свързани с функциите им за превенция и/ или преодоляване на социалното изключване; реализиране на права и подобряване качеството на живот. Дейностите се основават на социална работа, индивидуален подход и индивидуална оценка на потребностите.⁵⁶ Дейностите зависят от профила на социалните услуги, техните функции, профила на потребителите, както и основните групи дейности (информиране и консултиране; застъпничество и посредничество; общностна работа; терапия и рехабилитация; обучение за придобиване на умения; подкрепа за придобиване на трудови умения; дневна грижа; резидентна грижа; осигуряване на подслон; асистентска подкрепа)⁵⁷.

Човешките ресурси в социалния сектор могат да се дефинират, освен според мястото на работа и функциите, които изпълняват, и според ролите и отговорностите в системата и компетенциите, необходими за изпълнението им, законовите отговорности по вземане на решения, както и професионалната квалификация и ниво на обучение. В зависимост от посочените критерии могат да се определят различни групи работещи в социалната система, сред които социални работници с образование и квалификация по социална работа в системата на социално подпомагане и социалните услуги,

⁵⁵ ЗСУ, достъпен на: <https://lex.bg/bg/laws/ldoc/2137191914>

⁵⁶ Пак там

⁵⁷ Пак там

специалисти в социалните услуги, парапрофесионалисти в услугите и административен персонал или персонал с други функции в социалния сектор.

Социални работници с висше образование⁵⁸: Професионалисти с висше образование по социални дейности и социална работа, наети на длъжности, включващи нормативно установено вземане на решения или за осъществяване на социална работа в организации, доставчици на социални услуги. В държавите, в които социалната работа е защитено професионално направление, квалифицираните социални работници могат да бъдат наети в различни сектори, но остават част от работната сила в социалните услуги. Социална работа може и е добре да се прилага и в структури на образователната и здравната система, което ще допринесе до по-ефективна политика за човешко благосъстояние с прилагането на интегриран подход на работа с хората. В тази група попадат: социални работници с висше образование (бакалавър или магистър)⁵⁹ в системата на АСП, РДСП, ДСП, ОЗД, ИОХУСУ, ИОХУСУСЗ и в общини и организации, доставчици на социални услуги. Професионалната им квалификация е в областта на социалната работа или еквивалентна (хуманитарни и социални науки).

Професионални специалисти в социалните услуги⁶⁰: Професионалисти в организации, доставчици на социални услуги. Притежават професионална квалификация в област, различна от социалните дейности. В регион Европа и Централна Азия тази категория обикновено включва социални педагози, психолози, юристи и логопеди (дефектолози), ерготерапевти, физиотерапевти/ рехабилитатори, специалисти ранна детска интервенция или други специалисти, наети от организации, доставчици на социални услуги.

Парапрофесионалисти в социалните услуги⁶¹: Работят в социалните услуги на длъжности, които не изискват специализирано формално образование, а изискват обучение, гарантиращо изпълнението на специфичните отговорности и функции за съответната длъжност. Тук се включват домашни помощници, гледачи в резидентна грижа, приемни родители, работещи на терен младежки работници, лични асистенти на хора с увреждания и друг персонал. В тази група попадат работещи в социалните услуги и организации, които получават обучение, без да имат специализирано формално образование. Такива са: детегледачи, лични асистенти, домашни помощници, приемни

⁵⁸ Strengthening the Social Work and Social Service workforce in Europe and Central Asia as an Investment in Our Children's Future: A Call to Action, available at: <https://www.unicef.org/eca/media/6621/file/Call-to-action-Monitoring-Framework-Strengthening-Social-Work-ECA>

⁵⁹ В страната работят социални работници без висше образование, наети на длъжности, включващи нормативно установено вземане на решения или за осъществяване на социална работа. За целите на дефиниране на обхвата те са присъединени към групата на професионалистите, изпълняващи други функции в социалната сфера. Темата за нивото на образование е отразена в аналитичната част на документа.

⁶⁰ Strengthening the Social Work and Social Service workforce in Europe and Central Asia as an Investment in Our Children's Future: A Call to Action, available at: <https://www.unicef.org/eca/media/6621/file/Call-to-action-Monitoring-Framework-Strengthening-Social-Work-ECA>

⁶¹ Пак там

родители и др. В тази група попадат и медиаторите: здравни, младежки, образователни, които имат ключова роля за преодоляване на различни форми на социално изключване и често осигуряват единствената възможност за ползване на социални услуги от маргинализирани общности и уязвими групи.

Професионалисти в свързания сектор на социалната закрила: Администратори и специалисти в областта на социалната закрила, които работят в тясно сътрудничество с работната сила в социалните услуги, обикновено под ръководството на едно и също министерство в единна система за социална закрила. Те са ангажирани с оценка на изпълнението на критериите за отпускане и с администрирането на паричните помощи, социалното осигуряване, пенсиите, социалните придобивки и обезщетенията и услугите при безработица.⁶² В тази група попадат специалисти в свързания сектор от системата на АСП (Отдел ИОХУСУ, Отдел „Социална закрила“), работещи в АЗ, експерти в АКСУ, АХУ.

Професионалисти, изпълняващи други функции в социалната сфера: Служители, заемащи длъжности, включващи нормативно установено вземане на решения или изпълнение на задачи в областта на социалната работа, които изискват професионални компетентности по социална работа, но могат да бъдат и без образование по социална работа. Примерите включват служители, ангажирани с нормативно установено вземане на решения в системата за закрила на детето (като например специалисти в местните администрации, които определят настойници или попечители), които нямат образование в областта на социалната работа или еквивалентна квалификация.⁶³ В тази група попадат служителите в системата на АСП и социалните услуги без висше образование по социална работа или еквивалентна квалификация.

Посочените групи работещи в социалната система имат различни роли и функции, съответно са необходими различни компетентности за изпълнението им. В тази връзка разработването на компетентностен профил на длъжностите има съществено значение.

Компетентностен профил⁶⁴ на длъжност е професионален стандарт за успешното практикуване на длъжността в конкретен икономически сектор. Състои се от две части: описание на длъжността и компетентностна рамка. Последната е набор от изискваните компетенции за успешното представяне в рамките на длъжността. Всяка отделна компетенция е разписана чрез своето наименование, тип (преносима, специфична), дефиниция, препоръчително ниво на владение на компетенцията и поведения, свързани с успешното проявление на компетенцията (поведенчески индикатори). Поведенията са извлечени непосредствено от практиката и илюстрират как компетенцията от абстрактно наименование се превръща в конкретни, ясни и измерими действия, описващи профила на успешния служител (работник), заемащ длъжността.

⁶² Пак там

⁶³ Пак там

⁶⁴ <https://mycompetence.bg/bg/static/7>

Компетенцията обхваща набора от познания, нагласи и действия, които са необходими, за да може достатъчно добре да се извършва професията. Именно през компетенциите би трябвало да се осъществява връзката между обучителните организации и пазара на труда в социалната сфера.

4. Анализ на състоянието на човешките ресурси в социалната сфера

Броят и разпределението на работещите в социалната система в Европа може да се види в проучването „Наблюдение на работната сила“ (EU Labour Force Survey)⁶⁵, според което през 2020 г. почти 8,8 милиона работещи в Европа са заети в „медико-социални услуги с настаняване“ (NACE 87⁶⁶ 67) и „социална работа без настаняване“ (NACE 88⁶⁸).

Данните относно човешките ресурси в социалната сфера в държавите членки на Европейския съюз се различават по начина на събиране и зависят от разликите в системите.⁶⁹ Въпреки тези разлики, могат да бъдат идентифицирани някои общи характеристики: делът на жените, работещи в социалните услуги, е по-висок от дела на мъжете в почти всяка страна. Също така много по-често мъжете заемат ръководни роли в сравнение с жените. Средната възраст на работната сила в социалните услуги се повишава. Работната сила в някои държави-членки на ЕС е твърде малка, като пример е случаят с Австрия, Гърция и Испания, и там силно се разчита на доброволци. Изключение в този смисъл е Франция. В някои случаи социалните работници са изложени на висок риск от смяна на работата и професионално прегаряне. Друго предизвикателство възниква в областта на публичното финансиране на социалните услуги поради тенденциите за намаляване на разходите. Що се отнася до квалификацията, често се изисква висше образование, както и допълнително образование/ обучение за придобиване на специализация. В някои случаи от професионалните работници се изисква също да получат практическо обучение след завършване на образованието си и/ или да се запишат в специални професионални регистри⁷⁰.

⁶⁵ EU (2022), Study on social services with particular focus on personal targeted social services for people in vulnerable situations, available at: <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/cd93f493-d7e9-11ec-a95f-01aa75ed71a1/language-en>

⁶⁶ NACE (Nomenclature of Economic Activities, Номенклатура на икономическите дейности) е европейската статистическа класификация на икономическите дейности. NACE групира организации според техните бизнес дейности. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/BG/TXT/?uri=CELEX:32023R0137>

⁶⁷ Пак там

⁶⁸ Пак там

⁶⁹ EU (2022), Study on social services with particular focus on personal targeted social services for people in vulnerable situations, available at: <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/cd93f493-d7e9-11ec-a95f-01aa75ed71a1/language-en>

⁷⁰ Пак там

4.1. Определяне и планиране на човешките ресурси в социалната сфера

Темата за човешките ресурси в социалната сфера не е анализирана детайлно в България през годините и до момента не е била обект на стратегическо планиране. През последните 30 години социалната система постепенно се трансформира от институционална и централизирана към по-адаптирана към потребностите на общностите и хората в риск, от реактивна към превантивна, от институционализирана към деинституционализирана, базирана в общността. Според ЗСУ, социалната работа е дейност, която се основава на правата на човека и социалната справедливост и е насочена към подкрепа на отделния човек, семейството, групи или общности за подобряване на качеството им на живот чрез развитие на умения да използват собствените си възможности и тези на общността при посрещане на техните потребности.⁷¹ Успоредно с развитието на системата и дефинирането на социалните услуги и социалната работа като подкрепяща лицата да посрещнат потребностите си се развива и система за обучение и квалификация по помагачи професии, основно социални дейности, социална педагогика, клинична социална работа и др.

Развитието на социалната система до момента не е съпътствано от ясно **дефиниране на групите, работещи в сферата**, което да отразява многообразието на ролите и функциите им, планиране на броя и квалификацията на работещите в цялата система за социална подкрепа съобразно местни и индивидуални потребности. Не е наличен национален документ, който да съдържа определение за човешките ресурси в социалните услуги и институциите за социално подпомагане и заетост. ЗСУ⁷² използва определението „служители, ангажирани в предоставянето на услуги“, и „социални работници“, във връзка с работещите в ДСП. Наредбата за качеството на социалните услуги⁷³ посочва изисквания към брой, участие, квалификация и други на служителите на социалните услуги, но разграничава основни и при необходимост – препоръчителни, специалисти, съобразно специфичните потребности на потребителите, както и служители, ангажирани с обслужването на потребителите и подпомагачи служители. Основните категории служители и специалисти са определени в Наредбата за стандартите за заплащане на труда на служителите, осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги, които се финансират от държавния бюджет.⁷⁴ В Наредбата се определят следните длъжности: основни специалисти, осъществяващи дейности по ръководство и предоставяне на социални услуги; препоръчителни специалисти в зависимост от вида на социалната услуга; служители, пряко ангажирани

⁷¹ Закон за социалните услуги, достъпен на: <https://lex.bg/bg/laws/ldoc/2137191914>

⁷² Закон за социалните услуги, достъпен на: <https://lex.bg/bg/laws/ldoc/2137191914>

⁷³ Наредба за качество на социалните услуги, достъпна на: <https://lex.bg/bg/laws/ldoc/2137223813>

⁷⁴ Наредбата за стандартите за заплащане на труда на служителите осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги, които се финансират от държавния бюджет, достъпна на: <https://lex.bg/bg/laws/ldoc/2137207820>

с обслужването на потребителите на социалната услуга; служители, подпомагащи функционирането на социалната услуга.

Законът за социално подпомагане (ЗСП)⁷⁵ определя функциите на АСП и нейните териториални поделения, но не дефинира групите работещи с уточнението, че *„дейността, структурата и числеността на персонала на Агенцията за социално подпомагане, броят и териториалният обхват на нейните поделения се определят с устройствен правилник, приет от Министерския съвет по предложение на министъра на труда и социалната политика“*.

Според данни от „Проучване на социалните услуги в Европа“ с фокус услугите за лица в уязвима ситуация⁷⁶ **заетите в България** в социалните услуги през 2020 г. са общо 48 900, от които 15 100 са заетите в услугите от резидентен тип, а 33 800 са работещите в услугите, предоставящи социална работа без настаняване.⁷⁷ Подобни са данните и от осъществено през 2019 година „Картографиране на работещите в социалната сфера и свързаните сектори“ на УНИЦЕФ България⁷⁸, което е първото по рода си и си поставя за цел да събере и анализира данни по отношение на планиране, развитие и подкрепа за работната сила. Според доклада общият брой работещи в социалния и свързаните сектори е 47 868, като класификацията на групите е различна. Тя се базира на дефинирането на 6 категории, работещи в социалния и свързаните сектори, а именно:

- социални работници с висше образование;
- професионални специалисти в социалните услуги;
- парапрофесионалисти в социалните услуги;
- професионалисти в свързания сектор на социалната закрила;
- професионалисти в свързаните сектори;
- професионалисти, осъществяващи други функции в социалната закрила.

Данните показват, че според тази класификация най-голям брой са работещите детегледачи в социалните услуги и приемни родители, както и социални асистенти и домашни помощници (30 410), следвани от професионалните специалисти в услугите (4584) и социалните работници с висше образование (4 227) (Фигура 1).

Фигура 1 Брой на човешките ресурси в социалния и свързаните сектори

⁷⁵ Закон за социално подпомагане, достъпен на: <https://lex.bg/laws/ldoc/2134405633>

⁷⁶ EU (2022), Study on social services with particular focus on personal targeted social services for people in vulnerable situations, available at: <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/cd93f493-d7e9-11ec-a95f-01aa75ed71a1/language-en>

⁷⁷ Пак там

⁷⁸ УНИЦЕФ (2020), „Картографиране на работещите в социалната сфера и свързаните сектори“, достъпен на: <https://shorturl.at/kln26>

Стратегия за развитие на човешките ресурси в социалната сфера
2024-2030

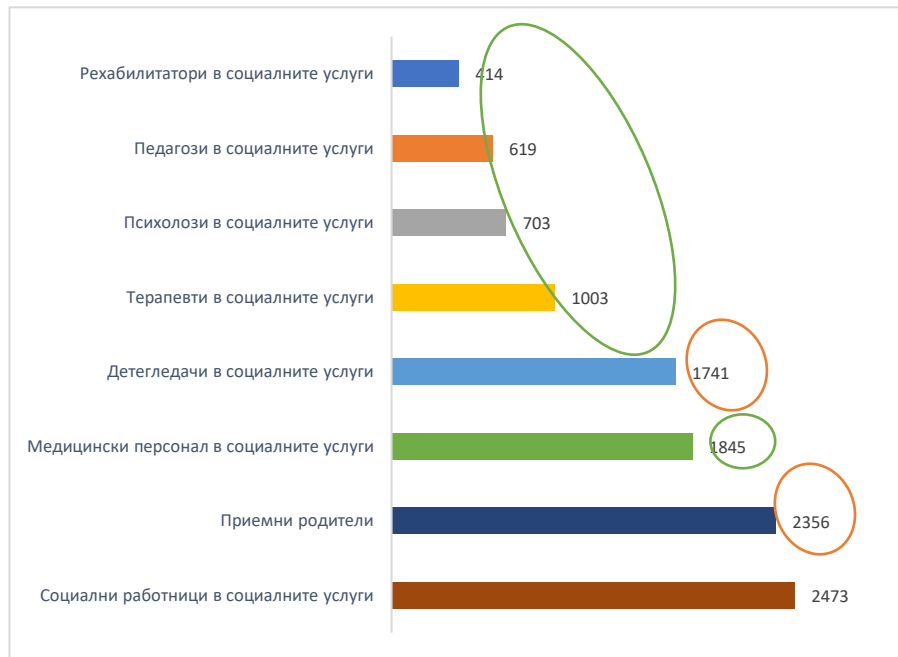


Източник: Картографиране на работещите в социалната сфера и свързаните сектори

Докладът прави изводи относно броя и категориите работещи в сектора, във връзка с преобладаващия дял на парапрофесионалистите в сравнение с професионалистите, очертаващ спецификата на социалната система и профила и ролята на заетите. „Социалната система е ориентирана предимно към грижа за потребителите, за сметка на формиране на умения и развитие на компетентност за социално включване в общността. Според Глобалната програмна рамка за социална закрила на УНИЦЕФ, задачите на системата за социална закрила по-скоро би трябвало да бъдат ориентирани към предоставяне на достъп до информация и услуги и овластяване на потребителите“⁷⁹ (Графика 1).

⁷⁹ Пак там

Графика 1 Видове професионалисти в социалните услуги



Източник: Картографиране на работещите в социалната сфера и свързаните сектори

Анализът на отделните категории специалисти в рамките на социалните услуги показва превес на професионалистите, парапрофесионалистите и медицинския персонал, които осъществяват специфична подкрепа на потребителите, за сметка на социалните работници. Обобщената информация за всички категории, работещи в социалната система и свързаните сектори, показва преобладаващ дял на парапрофесионалистите за сметка на професионалистите.⁸⁰

По отношение на броя на социалните работници, изчислен на база населението на съответната област при мярка 100 000 души, данните към 2019 г. показват, че средно за страната има 35 социални работници в социалните услуги на 100 000 души. Най-голям е броят им в областите Видин, Разград и Шумен, а най-малък в София-град, Стара Загора, Бургас, Пловдив и Варна.⁸¹

⁸⁰ Пак там

⁸¹ Пак там

В посочената класификация не са включени служителите в ИА ГИТ: 660 щатни бройки⁸², АХУ: 25 щатни бройки⁸³, АКСУ: 81 щатни бройки⁸⁴, администрацията на МТСП: 384 щатни бройки⁸⁵, служителите на НИПА⁸⁶, ЦРЧРРИ: 16 щатни бройки⁸⁷.

Посочените данни показват, че в социалния сектор работят служители с различна професионална квалификация и ниво на образование. Те изпълняват различни роли и задачи, както административни и ръководни, така и свързани с директна работа с хора. Това многообразие от професии, както и нива на отговорности и вземане на решения, предполага и нужда от знания и умения, от професионална компетентност, които да отговорят, както на потребностите от директна работа с хора в уязвима ситуация, така и на потребността да се осъществява планиране, развитие и управление на административни и експертни дейности и социални услуги. В допълнение, новият нормативен ред за предоставяне на социални услуги в страната изисква през 2024 г. всички услуги да приведат дейността си спрямо определените стандарти за качество, съгласно Наредбата за стандартите за качеството на социалните услуги⁸⁸ и съответно – в зависимост от влизането в сила на Националната карта на социалните услуги⁸⁹. Това предполага и реструктуриране на организацията и дейностите в зависимост от новите наименования и начин на предоставяне на услугите, съгласно ЗСУ, както и разпределение и промяна на работещите в тях.

Планирането на човешките ресурси в социалната сфера не е ясно регулиран и последователно прилаган процес. Планирането на броя студенти във висшите училища по различните направления се осъществява по формална процедура, която включва разработване от страна на висшите училища на предложение за броя на студентите. Този брой се определя спрямо собствени анализи на факултетите и катедрите, които подготвят специалисти в професионалните направления, както и критерии, в които са включени наличие на преподаватели и материална база, данни за желанието на студентите от предходни години и начин на финансиране, който зависи от броя на

⁸² Устройствен правилник на ИА ГИТ, достъпен на:

https://www.gli.government.bg/sites/default/files/upload/documents/2022-10/ustroystven-pravilnik-ia-git_11.10.2022.pdf

⁸³ Устройствен правилник на АХУ, достъпен на: <https://lex.bg/laws/ldoc/2135497051>

⁸⁴ Устройствен правилник на АКСУ, достъпен на: <https://lex.bg/bg/laws/ldoc/2137204986>

⁸⁵ Устройствен правилник на МТСП, достъпен на:

<https://www.mlsp.government.bg/uploads/15/spitao/dokumenti/pravilnitsi/pravilnik-na-ministerstvoto-na-truda-i-sotsialnata-politika.pdf>

⁸⁶ Общата численост на персонала на института се определя с постановление на Министерския съвет по предложение на министъра на труда и социалната политика според Правилник за устройството и дейността на НИПА, достъпен на: <https://shorturl.at/lyIZ9>

⁸⁷ Устройствен правилник на ЦРЧРРИ, достъпен на:

<https://chrdri.net/sites/default/files/ustroystvenpravilniknacenturazarazvitienachoveshkiteresursiiregionalniini-ciativi.pdf>

⁸⁸ <https://www.mlsp.government.bg/uploads/35/sv/naredba-za-kacestvoto-na-socialnite-uslugi.pdf>

⁸⁹ <https://asp.government.bg/bg/novini-i-akcenti-asp/nacionalnata-karta-na-socialnite-uslugi-se-obsuzhda-na-oblastno-i-obshinsko-nivo/>

студентите. Капацитетът е определен от Националната агенция за оценяване и акредитация (НАОА по национални направления). МОН утвърждава/ отхвърля направените предложения, като според данни от проучването тенденцията е министерството да ги утвърждава.⁹⁰

Във връзка с разработването на Предложение за Национална карта на социалните услуги и направления Анализ на потребностите на национално ниво от социални услуги и интегрирани здравно-социални услуги на общинско и областно ниво, които се финансират изцяло или частично от държавния бюджет⁹¹, се посочва, че *„една от предпоставките за ефективност на социалните услуги е наличието на квалифициран и мотивиран персонал. Развитието и обучението на човешките ресурси в тази област е важна предпоставка за качествени услуги, които да съдействат за повишаване качеството на живот на отделните индивиди, семейства и групи. Съпоставяйки данните за брой назначени служители по утвърдените щатни разписания в услугите на териториите на общините, както и въз основа на определените минимални изисквания в стандартите за качество на социалните услуги, касаещи броя и квалификацията на необходимите служители, се очертава необходимост от увеличаване броя на служителите, с оглед на оптимално функциониране на социалните и интегрираните здравно-социални услуги на общинско и областно ниво, които се финансират от държавния бюджет.“* Не е посочен необходимият прогнозен брой по групи професионалисти.

Една от предпоставките за осъществяване на планиране на човешките ресурси е приемане на стандарти за **работна натовареност**. Наличните данни показват, че средният брой случаи, по които работят социалните работници, варира в зависимост от услугите и поделенията на социално подпомагане. Например, средният брой случаи, по които работи един социален работник в АСП (ОЗД), е около 40⁹², а в системата на социалните услуги е между 10 и 25 случая със значими разлики във вида на услугите.⁹³ Освен това анализът установява, че за работещите в системата за закрила на детето акцент често се поставя върху административните задачи. Социалните работници трябва да попълват множество необходими формуляри без яснота как прегледът на досиета да

⁹⁰ УНИЦЕФ (2020), „Картографиране на работещите в социалната сфера и свързаните сектори“, достъпен на: <https://shorturl.at/kln26>

⁹¹ Предложение за Национална карта на социалните услуги, достъпна на: <https://asp.government.bg/bg/deynosti/sotsialni-uslugi/planirane-na-socialnite-uslugi/>

⁹² УНИЦЕФ (2020), Анализ на системата за закрила на детето, достъпен на: <https://www.unicef.org/bulgaria/media/9361/file/BGR-analysys-of-the-child-protection-system-in-bulgaria-bg-2020.pdf>

⁹³ УНИЦЕФ (2020), „Картографиране на работещите в социалната сфера и свързаните сектори“, достъпен на: <https://shorturl.at/kln26>

стане отправна точка, за да се предприемат действия или да се вземат решения по случая.⁹⁴

Данните, представени в доклад от Анализ на дейностите в АСП⁹⁵ показват, че „по данни от социалните/ главните социални работници, заети в отдел „Социална закрила“, през последния месец на 1 служител са разпределени средно 63 заявления-декларации от граждани за заявяване на административна услуга“. Данните за другите отдели показват, че „по данни от социалните/ главните социални работници, заети в отдел „Индивидуална оценка на хора с увреждания и социални услуги“, през последния месец на 1 служител са разпределени средно 161 заявления-декларации от граждани за заявяване на административна услуга. По данни от социалните/ главните социални работници, заети в отдел „Индивидуална оценка на хора с увреждания, социални услуги и социална закрила“, през последния месец на 1 служител са разпределени средно 76 заявления-декларации от граждани за заявяване на административна услуга.“⁹⁶

Във връзка с повишаване ефективността на работата на служителите в АСП са разработени и в процес на обсъждане два варианта на алгоритъм за изчисляване натовареността на социалните работници в системата. Двата алгоритъма се основават на оценка, която включва – обем работа, качество и ефективност.

Наредбата за качество на социалните услуги задава коефициенти за минималния брой служители в различните типове социални услуги по основните категории, който е съобразен с броя на потребителите в услугите.⁹⁷ Този коефициент е обвързан с броя потребители и при нерезидентните услуги варира от 0,1 при услугите по информиране и консултиране (ИК) до 0,3 при услугите за терапия и рехабилитация (ТР) и дневна грижа (ДГ). При резидентните услуги коефициентът работещи спрямо потребители е много по-висок и достига 3 (при интегрираната здравно-социална услуга за резидентна грижа за деца с агресивно и проблемно поведение)⁹⁸. Този коефициент не е обвързан с работната натовареност и стандарти за управление на случай. Според ЗСУ⁹⁹ министърът на труда и социалната политика утвърждава стандарти за работно натоварване на: служителите на доставчика, осъществяващи дейност по предоставяне на социални услуги; служителите

⁹⁴ УНИЦЕФ (2020), Анализ на системата за закрила на детето, достъпен на: <https://www.unicef.org/bulgaria/media/9361/file/BGR-analysys-of-the-child-protection-system-in-bulgaria-bg-2020.pdf>

⁹⁵ Анализ на дейностите в Агенцията за социално подпомагане и разработване на методология за измерване на натовареността и ефективно управление на човешките ресурси в териториалните поделения; Проект №BG05M9OP001-3.006-0001 „Повишаване на капацитета на служителите в сферата на закрилата на детето, социалните услуги и социалното подпомагане“, финансиран от Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“ 2014- 2020, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд

⁹⁶ Пак там

⁹⁷ Наредба за качеството на социалните услуги, достъпна на <https://lex.bg/bg/laws/ldoc/2137223813>

⁹⁸ Пак там

⁹⁹ Закон за социалните услуги, достъпен на: <https://lex.bg/bg/laws/ldoc/2137191914>

от дирекция „Социално подпомагане“ и общините, които извършват дейността по насочване за ползване на социални услуги. Стандартът за работно натоварване определя максималния брой случаи, по които може да работи един служител в рамките на един месец в зависимост от спецификата на извършваната от него дейност.

4.2. Квалификация на работещите в социалния сектор

Квалификацията на човешките ресурси в социалния сектор е от съществено значение за предоставянето на качествена и ефективна социална подкрепа. Както вече беше посочено, в социалната сфера работят професионалисти, чието образование е в различни професионални направления: *Социални дейности, Психология, Педагогика, Здравни грижи, Обществено здраве* и други.¹⁰⁰ Данните относно квалификацията на работещите в системата на АСП (отдели „Закрила на детето“) показват, че те имат предимно образователна степен в област социални дейности, педагогика, психология, а около 1/3 от социалните работници в АСП (27,6%) имат образование в сфера, различна от социалните дейности – напр. инженерство, земеделие, икономика, бизнес мениджмънт¹⁰¹.

Според доклад от Анализ на дейностите в АСП и разработване на методология за измерване на натовареността и ефективно управление на човешките ресурси в териториалните поделения¹⁰², в отделите „Социална закрила“ (33%) и „Индивидуална оценка на хора с увреждания и социални услуги“ (35%) заетите служители също най-често са завършили социални дейности. В отделите „Индивидуална оценка на хора с увреждания, социални услуги и социална закрила“ най-много служители имат образование в областите икономика, финанси, маркетинг, администрация – 38%. Срещат се и служители с образование в други области като политология, туризъм, екология, отбрана и сигурност, медицина, биотехнологии, журналистика, културология и изкуства, социология, аграрни науки.

Няма изискване завършилите различни от социални дейности професионални направления да полагат допълнителни изпити или да получат допълнителна квалификация, за да работят в социалната сфера.

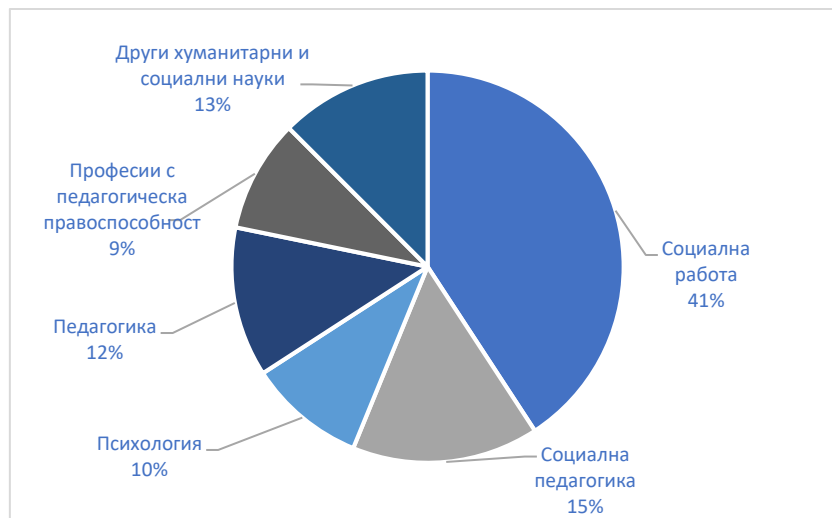
¹⁰⁰ Професионални направления, висши училища и специалности в България, достъпен на: <https://www.mlsp.government.bg/uploads/24/zaetost/spisak-na-specialnosti.pdf>

¹⁰¹ УНИЦЕФ (2020), Анализ на системата за закрила на детето, достъпен на: <https://www.unicef.org/bulgaria/media/9361/file/BGR-analysys-of-the-child-protection-system-in-bulgaria-bg-2020.pdf>

¹⁰² Проект №BG05M9OP001-3.006-0001 „Повишаване на капацитета на служителите в сферата на закрилата на детето, социалните услуги и социалното подпомагане“, финансиран от Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“ 2014-2020, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд

По отношение на нивото на образование, в цитирания анализ на системата за закрила на детето¹⁰³ се посочва, че „около 90% от социалните работници в ОЗД имат висше образование“, въпреки че изискваната минимална образователна степен за длъжността „социален работник“ е средно образование. Във връзка с квалификацията на заемашите длъжност „социален работник в социалните услуги“ данните от „Картографиране на работещите в социалната сфера и свързаните сектори“ показват, че най-голям е дялът (41%) на завършилите социална работа, след тях като дял са завършилите социална педагогика (15%), следвани от завършилите други хуманитарни и социални науки (13%) (Графика 2).

Графика 2 Професионална квалификация



Източник: Картографиране на работещите в социалната сфера и свързаните сектори

Професията на социалния работник не е регулирана и в страната не са налични стандарти за компетентността му. Това създава затруднения пред разработването на учебни програми и планове за обучение в университетите, защото „стандартизирането и регулирането на професията на социалния работник е ключово от гледна точка идентифициране на професионалната компетентност, свързана с работа с клиенти и рамка за разработване на учебните планове и програми на висшето училище, подготвящи професионалисти в помагащите професии.“¹⁰⁴ Необходими знания, умения и компетентности са посочени в Наредба № РД-07-6 от 10 октомври 2012 г. за кариерно развитие на социалните работници в АСП¹⁰⁵, но тя не се прилага спрямо работещите в социалните услуги и в другите структури на социалната сфера. В Наредба за качеството на социалните услуги¹⁰⁶ също са посочени

¹⁰³ УНИЦЕФ (2020), Анализ на системата за закрила на детето, достъпен на: <https://www.unicef.org/bulgaria/media/9361/file/BGR-analysys-of-the-child-protection-system-in-bulgaria-bg-2020.pdf>

¹⁰⁴ Пак там

¹⁰⁵ Наредба № РД-07-6 от 10 октомври 2012 г. за кариерно развитие на социалните работници в АСП, достъпна на: <https://lex.bg/laws/ldoc/2135816876>

¹⁰⁶ Наредба за качеството на социалните услуги, достъпна на: <https://lex.bg/bg/laws/ldoc/2137223813>

умения, които следва да притежават служителите в услугите, но те не са разработени по отношение на групите потребители и техните специфични нужди, а на ниво услуга, при това обобщено и кратко, т.е не са ориентирани към хората, а към услугите.

Развитието на работещите в сектора е свързано на първо място с обучението по социални науки, както и с възможностите за дуално обучение. Съгласно актуализираните „Глобални стандарти за образование и обучение по социална работа“¹⁰⁷, учебните програми трябва да помагат на студентите по социална работа да развият умения за критично мислене и научни нагласи за разсъждение, отвореност към нови преживявания и парадигми и ангажираност към учене през целия живот, да са достатъчни като продължителност и възможности за обучение, за да гарантират, че студентите са подготвени за професионална практика. В допълнение се посочва, че студентите и преподавателите трябва да имат достатъчно пространство и време, за да се придържат към минималните стандарти. Програмите следва да отразяват нуждите, ценностите и културата на съответните групи от населението и да се основават на принципите на правата на човека и стремежа към справедливост.

Във връзка с **обучението на помагачи професионалисти**, наличната информация показва, че на територията на страната има 10 университета, които предоставят обучение на ниво бакалавър по социални дейности и 8 университета, които обучават по социална педагогика отново на бакалавърско ниво¹⁰⁸. Магистърските програми предлагат разнообразие от възможности, както за студенти, които са завършили сходно професионално направление с продължителност обикновено 2 семестъра, така и за студенти от други професионални направления с продължителност най-често 3 семестъра. В страната преобладават магистратури с насоченост към работа с конкретни целеви групи клиенти, организация и управление на социалните услуги, превенция на престъпността и пробационни дейности, клинична социална работа и др.

В България няма въведени изисквания и регламенти относно съответствието на бакалавърските програми, подготвящи специалисти за работа в социалната сфера, с международните стандарти по обучение и социална работа¹⁰⁹. Учебните планове на специалност „Социални дейности“ отразяват разбирането за широкоспектърност на специалността, но трудно се идентифицират водещите подходи в социалната работа. В учебните планове на част от университетите присъстват учебни дисциплини, свързани със спецификите на социалната работа с уязвими групи и етнокултурни общности, но

¹⁰⁷ IASSW (Международната асоциация на училищата по социална работа) и IFSW (Международната федерация на социалните работници) актуализират този документ през 2020 г., достъпен на: <https://www.iassw-aiets.org/wp-content/uploads/2020/11/IASSW-Global-Standards-Final.pdf>

¹⁰⁸ УНИЦЕФ (2020), „Картографиране на работещите в социалната сфера и свързаните сектори“, достъпен на: <https://shorturl.at/kln26>

¹⁰⁹ Пак там

често не присъства експлицитно дисциплина, насочена към правата на хората, както и управление на случай и работа със семейства¹¹⁰.

Професионална подготовка за работа в социалната сфера може да се получи и в системата на професионалното образование. В страната такава подготовка се предоставя от 370 лицензирани Центъра за професионално обучение (ЦПО) по направление „Социална работа и консултиране“¹¹¹ и средни и професионални училища¹¹² в градовете София, Плевен, Велико Търново, Луковит, Троян, Омуртаг, които предлагат обучение по специалност „Сътрудник социални дейности“. За придобиване на професионална квалификационна степен в направление „Социална работа и консултиране“ има разработени Държавни образователни стандарти (ДОС)¹¹³, съдържащи списък от знания, умения и компетентности. Анализ на съответствието на ДОС спрямо Глобалните стандарти за образование и обучение по социална работа не е идентифициран. Въпреки това прегледът на част от стандартите по посочените професионални направления показва, че акцентът е предимно към знания и умения за прилагане на формите за социална работа с деца, семейства, възрастни, лица в риск и с различни увреждания, методи и подходи за социална работа, работа с конкретен случай, нормативна база и др. В стандартите са отразени знания и умения, свързани с работа с етнокултурни общности и работа със семейства, но теми като овластяване, права на хората, включване на ползвателите на социална подкрепа и услуги не присъстват експлицитно.

В редица доклади, свързани с ефективността на системата за закрила на децата, се правят препоръки относно подготовката на достатъчен брой специалисти, планирането на подкрепа и **развитие на компетентностите на професионалистите** за работа с деца от групите в повишен риск от бедност и социално изключване¹¹⁴. Един от изводите в посочения доклад с анализ на детската бедност и социално изключване е свързан с това, че инвестицията в професионалистите, работещи с деца в различните сектори, е предпоставка за преодоляване на бариерите пред достъпа до услуги за деца в риск от бедност. *„Специални усилия са необходими по отношение на подготовката на специалистите за работа с родители, отчитане на спецификите на мултикултурна среда и приобщаването на деца с увреждания и децата в алтернативна грижа.“*¹¹⁵ В допълнение и във връзка с услуги, свързани с работа с

¹¹⁰ УНИЦЕФ (2020), „Картографиране на работещите в социалната сфера и свързаните сектори“ на УНИЦЕФ България, достъпен на: <https://shorturl.at/kln26>

¹¹¹ Регистър на ЦПО, достъпен на: <https://www.navet.government.bg/bg/registar-na-tsentrovete-za-profesiona/>

¹¹² Национален портал за кариерно ориентиране на учениците, достъпен на: <https://orientirane.mon.bg/?obl=&profgr=&prof=762020&spec=7620201&profilcode=&tipname=&keyword=&m=81&show=0>

¹¹³ ДОС по професионални направления, достъпни на: <https://www.navet.government.bg/bg/dosdv/>

¹¹⁴ УНИЦЕФ (2021), Не/равно детство, Цялостен анализ на детската бедност и социално изключване в България, достъпен на: <https://www.unicef.org/bulgaria/media/12851/file/BGR-Unequal-childhood-deep-dive-analysis-bg-final.pdf>

¹¹⁵ Пак там

различни групи потребители, темата за професионалната компетентност се поставя като основополагаща за качеството на подкрепата.

Друга тема, свързана с профила на компетентност на работещите, е и възникването на нови потребности от работа със специфични уязвими групи и най-вече във връзка с услуги с интегриран характер. Такива са, например, услугите по подкрепа на ранното детско развитие, ранната интервенция на уврежданията, здравно-социалните услуги за деца с увреждания и др., които изискват профил на компетентност, включващ знания, умения и ценности от различни области. Посочените потребности изискват и интегриране на компетентностите, както междусекторни, така и на различни нива. Могат да бъдат посочени редица изследвания, които дават основание за нарастващ консенсус, че начинът, по който се обучават и подкрепят работещите в услугите за ранно детско развитие, е ключов за качеството на тези услуги, както и за резултатите, постигнати от децата. В тази връзка, въпреки разбирането относно компетентната работната сила, редица базови проучвания посочват също, че индивидуалните компетенции сами по себе си не са достатъчни, за да се гарантира качество. Необходима е „компетентна система“, която поддържа професионализацията на персонала като осигурява сътрудничество между отделни професионалисти, екипи и институции, както и компетентно управление на ниво национални политики.¹¹⁶

Тук е необходимо да се посочат и предизвикателствата пред предоставящите неформална грижа. В Становище на Икономическия и социален съвет във връзка с „Европейската стратегия за полагането на грижи – насоки за приложението ѝ в България“ се посочва, че *„Механизъм за постигането на тази цел (да осигурят качествени, финансово приемливи и достъпни услуги за полагане на грижи, бел. на автора) са признаването и подобряването на условията на труд за лицата, полагащи професионални грижи. Необходимо е да се планира подкрепа за лицата, полагащи неформални грижи. По този начин очаквано ще се подобри положението както на получателите на грижи, така и на хората, които се грижат за тях - професионално или неформално“.*¹¹⁷

4.3. Подкрепа и развитие на работещите в социалния сектор

4.3.1. Продължаващо професионално развитие

Продължаващото професионално развитие е от съществено значение за развитието на човешките ресурси в социалния сектор. Редица доклади посочват, че

¹¹⁶ ФЗНД (2020), Повишаване на професионалната компетентност на работещите в услугите за РДР, достъпен на: <https://detebg.org/wp-content/uploads/2021/07/BULGARIA-GROWS-WITH-ITS-CHILDREN-Building-Professional-Competences-of-the-Early-Childhood-Workforce.pdf>

¹¹⁷ Становище на Икономическия и социален съвет във връзка с „Европейската стратегия за полагането на грижи – насоки за приложението ѝ в България“, достъпно на: https://esc.bg/wp-content/uploads/2023/04/ESC_4_033_2023.pdf

система за въвеждащо и надграждащо обучение не е ясно регламентирана. Например, „в системата на АСП няма въведено формално първоначално обучение и последователна политика в това отношение, въпреки че такива са предвидени в Наредба № РД-07-6 от 10 октомври 2012 г. за кариерно развитие на социалните работници в АСП”¹¹⁸. В общия случай обученията се организират по конкретен повод и са доста кратки (обикновено с продължителност по-малко от една седмица)¹¹⁹. Данните от Картографирането на работната сила показват, че в социалните услуги, както общински, така и управлявани от НПО, се осигурява „въвеждащо обучение, според 79% от участвалите в проучването, и в някои услуги менторска система, според 61% от участвалите в проучването“, но продължителността на въвеждащите обучения е между 1 и 5 дни.¹²⁰ Данните от „Анализ на дейностите в Агенцията за социално подпомагане и разработване на методология за измерване на натовареността и ефективно управление на човешките ресурси в териториалните поделения“ потвърждават, че в рамките на осъщественото проучване „встъпителни обучения от АСП, ДАЗД или НПО са имали 60% от работещите. Нито един служител в отделите в Белене, Берковица, Бобов дол, Брегово, Генерал Тошево, Гълъбово, Каолиново, Кнежа, Луковит, Момчилград, Нови пазар, Раднево, Руен, Самоков, Самуил, Септември, Стамболийски, Стражица, Тутракан и Хисаря не е преминал през встъпително обучение.“ В допълнение, в доклада се посочва, че „делът на обучените от отдели „Социална закрила“ е нисък – само 31% са обучавани от представители на АСП или от неправителствена организация. ...През такова обучение от представители на АСП не е преминал нито един служител в Белоградчик, Вълчи дол, Димитровград, Елхово, Костинброд, Левски, Оряхово, Павликени, Пещера, Плевен, Родопи, Тетевен, Търговище, Харманли и Якоруда. Делът на обучените от отдели ИОХУСУ е чувствително по-висок от този в ОСЗ – 51% са преминали някакво встъпително обучение. Отделите, в които няма нито един служител, преминал през обучение, са в Белоградчик, Бобошево, Ботевград, Бяла Слатина, Елин Пелин, Исперих, Каварна, Костинброд, Никопол, Нови пазар, Руен, Сандански, Тутракан и Ямбол. Делът на обучените от отдели ИОХУСУСЗ е най-нисък - само 30% са получили встъпително обучение“. Ситуацията с надграждащите обучения показва, че отделите „Закрила на детето“ имат най-много надграждащи обучения – 78% са преминали през някакво допълнително обучение, отделите „Социална закрила“ се открояват с ниски нива на обучени от по-горна инстанция кадри – 63%.

¹¹⁸ Наредба № рд-07-6 от 10 октомври 2012 г. за кариерно развитие на социалните работници в АСП, достъпна на: <https://lex.bg/laws/ldoc/2135816876>

¹¹⁹ УНИЦЕФ (2020), Анализ на системата за закрила на детето, достъпен на: <https://www.unicef.org/bulgaria/media/9361/file/BGR-analysys-of-the-child-protection-system-in-bulgaria-bg-2020.pdf>

¹²⁰ УНИЦЕФ (2020), „Картографиране на работещите в социалната сфера и свързаните сектори“, достъпен на: <https://shorturl.at/kln26>

Тук е необходимо да се отбележат усилията за повишаване капацитета на служителите в рамките на различни проекти, финансирани по ОП „Развитие на човешките ресурси“¹²¹. Проекти, свързани с поддържането на капацитета на служителите в социалната сфера, са постоянно действащи във всеки програмен период с дълъг многогодишен хоризонт на действие и въпреки че не могат да обхванат абсолютно всички заети в системата на МТСП, АСП, АХУ, ДАЗД и АКСУ и др. лица, допринасят съществено за повишаване капацитета на работа. Финансирането на обучения единствено чрез проекти не гарантира постоянен източник на финансиране и рисковете свързани с това.

Съществен компонент от системата за продължаващо професионално развитие е и супервизията. В „Анализ на системата за закрила на детето“ се посочва че *„Целта на супервизията е оказване на подкрепа на социалните работници, но в някои случаи тя се възприема като проверка за качеството на работата на служителя. Наред с това интервюираните отбелязват, че Агенцията за социално подпомагане няма капацитет да провежда надлежни супервизии. Има планове за бъдещо реструктуриране на централната дирекция „Закрила на детето“ и изграждане на собствен капацитет за супервизии.“*¹²² *„През последната 2021 г. в супервизия или интервизия са участвали само 4% (49 души) от 1246 служители от отдели „Социална закрила“, участвали в изследването, докато в останалите отдели консултираните и в известен смисъл проверени на място служители не падат под 70%“*¹²³

В допълнение, по проект „Укрепване на капацитета на Агенцията за социално подпомагане за повишаване на качеството и ефективността на социалната работа“¹²⁴ са предоставяни минимум по 2 индивидуални и 2 групови супервизии, но само в рамките на изпълнението на проекта.

В социалните услуги се предоставя групова и индивидуална супервизия, но броят е малък и недостатъчен (Графика 3)¹²⁵. Данните показват, че 68% от трудотерапевтите, 67% от рехабилитаторите и 57% от логопедите, тоест голяма част от специалистите, не получават индивидуална супервизия. Това е валидно и за 49% от социалните работници.

¹²¹ BG05M9OP001-3.006 "Повишаване на капацитета на служителите в сферата на закрилата на детето, социалните услуги и социалното подпомагане"; BG05M9OP001-3.015 "Интегрирани обучения за администрацията на пазара на труда и в социалната сфера"; BG05M9OP001-3.008 "Специализирани обучения за служителите от МТСП" и др. , достъпни на: <https://old.esf.bg/procedures/spetsializirani-obucheniya-za-sluzhitelite-ot-mtsp/>

¹²² УНИЦЕФ (2020), Анализ на системата за закрила на детето, достъпен на: <https://www.unicef.org/bulgaria/media/9361/file/BGR-analysys-of-the-child-protection-system-in-bulgaria-bg-2020.pdf>

¹²³ Анализ на дейностите в АСП и разработване на методология за измерване на натовареността и ефективно управление на човешките ресурси в териториалните поделения

¹²⁴ Проект „Укрепване на капацитета на Агенцията за социално подпомагане за повишаване на качеството и ефективността на социалната работа“, достъпен на: <https://asp.government.bg/bg/novini-i-akcenti-asp/asp-raboti-po-proekt-za-povishavane-na-kachestvoto-na-sotsialnata-rabota/>

¹²⁵ УНИЦЕФ (2020), „Картографиране на работещите в социалната сфера и свързаните сектори“ достъпен на: <https://shorturl.at/kln26>

Графика 3 Общ брой индивидуални супервизии в социалните услуги



Източник: Картографиране на работещите в социалната сфера и свързаните сектори

Различната продължителност на обученията в рамките на услугите, както и броят на супервизиите показват, че липсата на стандарт води до зависимост от различни вътрешни за услугата фактори и често пречатства постигането на ефективност¹²⁶.

ЗСУ¹²⁷ посочва правото и задълженията на служителите, осъществяващи дейност по предоставяне на социални услуги, на въвеждащо и надграждащи обучения. Регламентирано е, че обученията се осигуряват от доставчика на социалната услуга, съгласно разработена от доставчика програма за въвеждащо и надграждащо обучение на служителите, като за тези, които за първи път осъществяват дейност по предоставяне на социални услуги, доставчикът на социалната услуга задължително определя наставници, които да ги подпомагат методически за срок от 6 месеца от датата на назначаването им. Служителите в дирекция „Социално подпомагане“ и общините, които извършват дейността по насочване за ползване на социални услуги, имат право на въвеждащо и надграждащи обучения, които се осигуряват от органа по назначаване. Освен това, законът регламентира задължението за участие в обученията и за повишаване на знанията и уменията си с цел подобряване на качеството на работата им. Това е валидно и за служителите, осъществяващи дейност по насочване за ползване и по предоставяне на социални услуги. Правото на супервизия също е посочено, като тя се осигурява от доставчика чрез служители на доставчика, които осъществяват дейност по предоставяне на услугата; външни на конкретната социална услуга лица. Право на супервизия имат и служителите в дирекция „Социално подпомагане“ и общините, които извършват дейността по насочване за ползване на социални услуги, която се осигурява от органа по назначаване. Наредбата за качеството на социалните услуги¹²⁸ определя

¹²⁶ Пак там

¹²⁷ Закон за социалните услуги, достъпен на: <https://lex.bg/bg/laws/ldoc/2137191914>

¹²⁸ Наредба на качеството на социалните услуги, достъпна на: <https://lex.bg/bg/laws/ldoc/2137223813>

конкретен брой часове за обучение и супервизия в различните услуги. Прилагането на тези регламенти е в начален период и зависи от капацитета и ресурсите на доставчика.

В Устройствените правилници на агенциите в системата на МТСП присъстват дейности по повишаване на квалификацията на служителите. В системата на АЗ са посочени дейности по оценяване на служителите, проучване и обобщаване на потребностите от обучение за повишаване на професионалните умения и квалификация на служителите в дирекция „Бюро по труда“ и изготвяне на предложение за годишен план за обучение на персонала.¹²⁹ Подобна система, свързана с оценяване изпълнението на длъжностите, както и с повишаването на професионалната квалификация на служителите, е предвидена в устройствения правилник на ДАЗД¹³⁰. В Устройствения правилник на АХУ¹³¹ също е посочено, че се организира обучението и професионалната квалификация на служителите в агенцията. Подобни дейности са предвидени и за служителите в ЦРЧРРИ.¹³²

4.3.2. Кариерно развитие

Възможностите за **кариерно развитие на професионалистите** вътре в рамките на социалните услуги са ограничени, като това зависи до голяма степен от доставчика и вида на услугата. В системата на АСП освен Наредба РД-07-6 за кариерно развитие на социалните работници, няма цялостна концепция или разписана политика за професионалното развитие на социалните работници в АСП. На практика Наредбата също се прилага само частично. На теория социален работник в отдел „Закрила на детето“ може да бъде повишен в старши и главен социален работник. Въпреки че законодателството определя някои допълнителни изисквания за тези длъжности, в него не се споменава нито колко години стаж трябва да има даден служител, за да може да кандидатства за тях (старши и главен социален работник), нито значението на годишната оценка на изпълнението на длъжността. Когато се обяви или освободи такава по-висока длъжност, отдел „Човешки ресурси“ обявява конкурс за нея. Резултатите от проучването „Анализ на системата за закрила на детето“ показват обаче, че нито един служител от отдел „Закрила на детето“ не заема длъжност „старши социален работник“.¹³³

Едно от основните предизвикателства в системата на социална подкрепа е високото текучество, което е валидно за младите специалисти, за които възможности за реализация с по-високо заплащане осигуряват други сектори. Кариерното развитие на работещите в системата, заплащането на труда им, мотивацията и условията на труд са сред факторите, които обуславят текучеството и са от съществено значение за

¹²⁹ Устройствен правилник на АЗ, достъпен на: <https://lex.bg/bg/laws/ldoc/2137233371>

¹³⁰ Устройствен правилник на ДАЗД, достъпен на <https://sacp.government.bg/sites/default/files/regulatorybase/ustroystven-pravilnik-nov.pdf>

¹³¹ Устройствен правилник на АХУ, достъпен на: <https://lex.bg/laws/ldoc/2135497051>

¹³² Устройствен правилник на ЦРЧРРИ, достъпен на: <https://lex.bg/laws/ldoc/2135805160>

¹³³ УНИЦЕФ (2020), Анализ на системата за закрила на детето, достъпен на: <https://www.unicef.org/bulgaria/media/9361/file/BGR-analysys-of-the-child-protection-system-in-bulgaria-bg-2020.pdf>

подкрепата на кадрите. Ниските нива на заплащане, съчетани с имиджа на професията и работата с трудни клиенти, както и условията на работа в част от услугите, препятстват задържането на специалисти.

4.3.3. Условия на труд и заплащане

Текуществото е валидно за много категории професионалисти в социалния сектор, но е особено видимо в резидентните услуги. Материалите и ресурсите за осъществяване на социална работа са свързани до голяма степен с вида на услугата, която се предоставя, както и с позицията, която заемат съответните специалисти.¹³⁴ Подобна е ситуацията и в системата на АСП, където *„основните причини за текуществото са ниските заплати, големият обем работа и напрежението. Част от напусналите продължават кариерата си при доставчиците на социални услуги. Повечето от тях обаче са започнали работа в образователната система, която предлага по-добро заплащане и възможности за кариерно развитие. Неотдавнашното увеличение на заплатите на учителите се посочва като възможна причина за очерталата се тенденция за отлив на част от квалифицирания персонал. Като се има предвид, че около 25% от всички социални работници имат необходимата квалификация за учители (т.е. педагогическо образование), съществената разлика в нивото на заплащане съвсем основателно се смята за риск АСП да изгуби някои от квалифицираните си и опитни служители.“*¹³⁵

В допълнение са налични данни, че се наблюдава различно текущество на персонала в звената на 147-те ДСП. Най-високо текущество на служители в дирекциите на АСП се отчита през 2021 г., съответно с 340 бройки (10,8%) и 269 бройки (8,5%) за 2020 г.¹³⁶ В доклада още се посочва, че *„Приемливите стойности на този показател (за текущество) следва да са до 20%. Резултат по-висок от 20% е сигнал за риск за дирекцията. За 2021 г. такъв риск отчитаме в ДСП Възраждане (27%), ДСП Красно село (26%). През 2021 г. в дирекциите Пловдив (13 бр.), Красно село (14 бр.) и Възраждане (15 бр.) се отчита най-голямо текущество. През 2020 г. най-много напуснали служители отчитаме във Варна (10 бр.), Пловдив (10 бр.) и Възраждане (10 бр.)“*¹³⁷

С Наредбата за стандартите за заплащане на труда на служителите, осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги, които се финансират от

¹³⁴ УНИЦЕФ (2020), „Картографиране на работещите в социалната сфера и свързаните сектори“, достъпен на: <https://shorturl.at/kln26>

¹³⁵ УНИЦЕФ (2020), Анализ на системата за закрила на детето, достъпен на: <https://www.unicef.org/bulgaria/media/9361/file/BGR-analysys-of-the-child-protection-system-in-bulgaria-bg-2020.pdf>

¹³⁶ Анализ на дейностите в АСП и разработване на методология за измерване на натовареността и ефективно управление на човешките ресурси в териториалните поделения

¹³⁷ Пак там

държавния бюджет¹³⁸ се осъществява връзка с минималната работна заплата за страната, а стандартите са разпределени в следните групи: „Основни специалисти, осъществяващи дейности по ръководство на социални услуги“; „Основни специалисти, осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги“; „Препоръчителни специалисти в зависимост от вида на социалната услуга“; „Служители, пряко ангажирани с обслужването на потребителите на социалната услуга“ и „Служители, подпомагащи функционирането на социалната услуга“. Разлики в нивата на заплащане се предвиждат според вида на услугите (общодостъпни или специализирани) и спецификите на целевата група (лица в невъзможност за самообслужване, лица с агресивно и проблемно поведение, лица с увреждания и др.).

Данни от осъществено проучване на МТСП след служители на ДСП през август 2023 г. показват, че огромното мнозинство от работещите в системата смятат, че заплащането е ниско спрямо натовареността – 84,7% споделят това мнение. 15,3% са на противоположното мнение, че заплащането отговаря на натовареността. Сред основните слаби страни на системата, анкетираните посочват липса на стандарти за натовареност на социалния работник; понижено качество на извършваните услуги като следствие на огромния обем работа; доминация на работата с документи за сметка на същинската социална работа с клиенти; ниско заплащане на труда, несъответстващо на обема и качеството на труда, вкл. професионалните отговорности на служителите; демотивация сред част от работещите.

Сред факторите за мотивация/ текучество на работещите в сектора съществено място заема **работната натовареност**. Както бе посочено, анализът е важен и във връзка с планирането на необходимите човешки ресурси, особено за директна работа с лицата, но също и във връзка с професионалната мотивация и нива на стрес. Данни относно дейностите, с които са ангажирани работещите в услугите, показват, че преобладаващ дял заема времето, свързано с директна работа с потребителите на услугите, с деца и възрастни (Графика 4). На следващо място е работата с документация, следвана от посещения в институции и служби. Останалите дейности заемат незначителен дял от работното време на специалистите. Сред тях са работата със семейства – както директна, така и посещения в дома им, мултидисциплинарни срещи по случай, екипни срещи, супервизии и обучения.

¹³⁸ Наредба за стандартите за заплащане на труда на служителите, осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги, които се финансират от държавния бюджет, достъпна на: <https://asp.government.bg/uploaded/files/5634-NAREDBAzastandartitezazaplasanetrudanaslujiteliteosyvestvqvasidejnostipopredostavqnen.pdf>

Графика 4 Средна работна натовареност на всички специалисти в социалните услуги в часове през месеца



Източник: Данни от картографиране на работещите в социалната сфера и свързаните сектори

Дейности като участие в обучения, семинари и конференции за самоусъвършенстване и развитие заемат много малък дял (1,2%) от времето на работещите в социалните услуги с фокус Ранно детско развитие, според доклад на Фондация „За нашите деца“.¹³⁹

В системата на АСП (ОЗД) ситуацията е малко по-различна, социалните работници „смятат, че са претрупани с работа по документация, което ограничава времето им за същинска работа с децата в риск. В допълнение, според тях това не се отчита в оценката на работната им натовареност. Действително участниците в проучването заявяват, че средно около 26% от работата им през последния месец е свързана с обработване на документи, в сравнение с 10% пряка работа със семействата и децата.“¹⁴⁰ В работата на социалните работници от ОСЗ най-голяма част от работното време на месец отнема „обработката на заявления (18%). На следващо място са изготвянето на социален доклад, прием на заявления и посещения на място/социална анкета. Според социалните работници, най-малка част те прекарват в екипни срещи (3%), комуникация с други институции (4%), уведомяване за отпускане/отказ на помощта (4%), отговори по постъпили жалби (4%) и сканиране и качване на документи в системата (4%).“ В допълнение социалните работници от отдел „Индивидуална оценка на хора с увреждания и социални услуги“ отделят най-голяма част от работното си време на месец за изготвяне на индивидуални оценки на потребностите/заседания на специализирания отдел – 15%.

¹³⁹ ФЗНД (2020), Повишаване на професионалната компетентност на работещите в услугите за РДР, достъпен на: <https://detebg.org/wp-content/uploads/2021/07/BULGARIA-GROWS-WITH-ITS-CHILDREN-Building-Professional-Competences-of-the-Early-Childhood-Workforce.pdf>

¹⁴⁰ УНИЦЕФ (2020), Анализ на системата за закрила на детето, достъпен на: <https://www.unicef.org/bulgaria/media/9361/file/BGR-analysys-of-the-child-protection-system-in-bulgaria-bg-2020.pdf>

На следващо място се нареждат служебните дейности прием на заявления (12%) и обработка на заявления“ Служителите в отделите „Индивидуална оценка на хора с увреждания, социални услуги и социална закрила“, които работят само в областта на хора с увреждания и социални услуги, посочват, че на месец отделят най-голяма част от времето си за обработка на заявления – 10%. На следващо място са консултациите на граждани без прием на заявления (8%) и прием на заявления (7%). Най-малка част от работното си време служителите прекарват в провеждане на разговор за предварителна уговорка, относно датата за провеждане на среща с лицето (2%) и отговори по постъпили жалби (2%).“¹⁴¹

Тези данни се потвърждават и от анализа на дейностите в АСП, според който „социалните и главните социални работници от отделите „Социална закрила“ най-често споделят за свръхнатоварване – всеки пети от тях заявява, че остава и след работно време, за да свърши разпределената му работа.“¹⁴² В посочения анализ се представят данни относно високо работно натоварване, съчетано с нужда да се остава след работно време за 18% от служителите в ОЗД, 21% от служителите в ОСЗ, 14% и 9% за служителите в ИОХУСУ и ИОХУСУСЗ. В допълнение „Директорите (на отдели в системата на АСП) затвърждават многократно усещането, че човешкият ресурс е най-недостатъчен за справяне с обема от работа в ОЗД – 61% от тях виждат проблем в този отдел, в сравнение с 54% в отдели ИОХУСУ, 51% в ОСЗ и 48% в ИОХУСУСЗ.“¹⁴³

Работната натовареност, твърде многото документи в професионалната дейност, необходимостта от самостоятелно вземане на важни професионални решения, работата в близък контакт с клиенти, недостатъчното съвременни и алтернативни професионални знания и умения, многобройните трудни случаи на клиенти, с които да се справят и решават, емоционалното изтощение от работа при ежедневна среща с нещастieto на хората, невъзможността за помощ в някои случаи и необходимост от емпатично отношение към клиентите са сред основните източници на стрес за работещите в социалния сектор.¹⁴⁴ Цитираният изследователски доклад, макар и фокусиран към малките населени места в страната, дава информация, че за 90% от социалните работници най-големият проблем и източник на стрес е голямото количество работа, която трябва да свършат за кратко време. За над половината от анкетираните - 52% - това натоварване е ежедневно, за 38% това е често срещано явление и само 9% понякога имат много работа за вършене.¹⁴⁵ Очертава се необходимост от социална подкрепа за работещите в сектора, която да включва емоционална, материална и информационна подкрепа.

¹⁴¹ Анализ на дейностите в АСП и разработване на методология за измерване на натовареността и ефективно управление на човешките ресурси в териториалните поделения

¹⁴² Пак там

¹⁴³ Пак там

¹⁴⁴ Будаева, С. (2021), Изследователски доклад от национално проучване относно възприятията и нуждите на работещите в социалната сфера в малки населени места в България при справяне с феномена бърнаут, достъпен на: https://www.academia.edu/48908620/National_research_report_EPSWRA

¹⁴⁵ Пак там

Условията на труд и техническото обезпечаване на работата също се нуждаят от подобряване, което пролича особено по време на пандемията и използването на онлайн технологии в работата „очертава се потребност от обезпечаване с технически и методически ресурси на тази организация на работата в социалните услуги чрез: достъп до качествен интернет; подобряване на наличната техника, за да може да се провежда онлайн работа.“¹⁴⁶

Справянето с предизвикателствата в работната среда би следвало да се подпомогне чрез разработване на **система за подкрепа в рамките на етични стандарти за работа** и гарантиране, че се предоставя подходяща, професионална, овластяваща супервизия за всички в системата на социалните услуги, заемащи длъжности, включващи директна работа с лица в трудни житейски ситуации.

Етичен кодекс на социалните работници в страната е разработен от Българска асоциация на социалните работници (БАСР). Неговите цели са описани като: утвърждаване на волята и стремежа на всички социални работници да бъдат етични в професионалната си дейност; ръководство на социалните работници при възникване на етични дилеми и спорове; база за оценка на поведението на социалните работници при решаване на различни казуси, свързани с професионалните им задължения¹⁴⁷. Не е налична информация обаче доколко тези стандарти са известни на работещите в сектора и какъв е броят на членуващите социални работници в организацията и в този смисъл доколко тези стандарти са валидни за всички.¹⁴⁸ Има разработен и Етичен кодекс на работещите с деца¹⁴⁹. Той представя стандартите за етично поведение в сферите на: образование, здравеопазване, социални грижи, правосъдие, вътрешни работи и др. Моралният кодекс за работата с деца има за цел да представи основните ценности и принципи, които работещите трябва да знаят и спазват в своята практика; да утвърди волята и стремежа им за етичност в практическата им дейност; да насочва поведението им и да ги подпомогне в решаването на етични дилеми, които срещат в своята практика; да очертае моралните им отговорности: към детето, към семейството, помежду им и към обществото.

Етичен кодекс на служителите, осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги, е изготвен от междуведомствена работна група, с представители на МТСП, АСП, общини и НПО, съгласно чл. 128 от ЗСУ.¹⁵⁰ Кодексът е утвърден със Заповед № РД-06-45 от 28.05.2021 г. на министъра на труда и социалната политика. В него са

¹⁴⁶ Петрова, Н. Янкова, Д. Пенева-Ковачева, З. (2020) Социалните услуги в общността в условията на извънредно положение, Педагогически изследвания ISSN 2683-1376 Educational Studies, том: том 1 Volume 1, брой:1, 2020, ISSN (online): ISSN 2683-1376

¹⁴⁷ БАСР, Етичен кодекс, достъпен на: <http://bit.ly/2NC9jFZ>

¹⁴⁸ УНИЦЕФ (2020), „Картографиране на работещите в социалната сфера и свързаните сектори“, достъпен на: <https://shorturl.at/kln26>

¹⁴⁹ <https://www.lex.bg/bg/laws/ldoc/2137190515>

¹⁵⁰ Етичен кодекс на служителите, осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги, достъпен на: <https://www.mlsp.government.bg/uploads/35/sv/etichen-kodeks-slujiteli-su-2021-pdf.pdf>

посочени етични принципи и норми на поведение спрямо лицата, ползващи услуги, колегите и организациите, обществото и професията.

4.4. Обобщение и SWOT анализ

Представените данни от анализи в социалния сектор по отношение на човешките ресурси водят до следните изводи относно актуалната ситуация:

- В страната липсва единна класификация на работещите в социалния сектор. Имайки предвид разнообразието на техните роли и функции, както и степента, в която участват и/или вземат решения по отношение на нуждаещите се, е необходимо да се прецизират направените предложения в подзаконовата нормативна рамка относно категориите служители в социалните услуги, като се допълни и обобщи за целия сектор.
- Професията на социалния работник не е регулирана и не е наличен компетентностен общ и специфичен профил за отделните категории работещи в социалния сектор. Необходимо е да се върви към професионализиране на социалната работа и превръщането ѝ в официално призната професия и въвеждане на стандарти за социална работа. Нужно е повишаване на минималните изисквания за квалификация на социалните работници, които участват във вземането или вземат решения по отношение на своите клиенти, като се включи минимално изискване за висше образование или професионален опит, който да е свързан и да има отношение към предстоящата работа.
- Необходимо е да се въведе и прецизира компетентностен профил, съдържащ знания, умения и ценности за различните категории работещи, както ръководители, така и професионалисти и парапрофесионалисти. Следва да бъдат уточнени съответните изисквания за заемане на тези длъжности.
- Не са утвърдени стандарти за работна натовареност и за управление на случай. Наредбата за качество на социалните услуги въвежда коефициенти за минималния брой служители в различните видове социални услуги, който е съобразен с броя на потребителите в услугите, но без рефериране към стандарти и методика за управление на случай. Необходимо е разработване на методика за оценка на потребностите от персонал, която трябва да се съсредоточи върху различията между системата на социално подпомагане (закрила на детето, социална закрила, индивидуална оценка на хора с увреждания и социални услуги), социалните услуги, системата на заетост на базата на широк кръг критерии, включително работно натоварване (брой случаи), демографски критерии, урбанизация и гъстота на населението и т.н. Следва да се разработи комбиниран индекс на натовареността на социалните работници, който взема предвид всички ключови работни дейности и тяхната сложност.
- Направени са стъпки в посока планиране на работната сила в социални услуги и интегрирани здравно-социални услуги на общинско и областно ниво, които се финансират изцяло или частично от държавния бюджет, но е необходимо планирането

им да се прецизира във връзка със стандарти за работна натовареност и най-вече управление на случай.

- Нуждата от работна сила в социалния сектор не е обвързана с държавния план-прием на студенти в основните професионални направления, което е необходимо да се развие. Освен това липсва достатъчна практическа насоченост на образованието, осъвременяване и актуализиране на учебно съдържание, невъзможност или нежелание студентите да се реализират в тази сфера. Правителството следва да работи с университетите, за да се повишат качеството и привлекателността на съществуващите университетски програми по социална работа.
- Необходимо е да се приложат мерки за повишаване на възнагражденията на социалните работници в системата, които да бъдат обвързани със стандартите за натовареност от една страна и система за кариерно развитие и оценка на ефективността на работата от друга.
- Не са въведени стандарти за продължаващо професионално обучение и подкрепа на работещите в социалните услуги, а наличните в АСП не се прилагат системно. Следва да бъдат предприети стъпки за подобряване на първоначалното обучение и на възможностите за продължаващо обучение на работещите. Това може да бъде направено или чрез въвеждане на задължително първоначално обучение (провеждано от самите организации и доставчици или възлагано на университети), или чрез алтернативни подходи като въвеждане на система за регистрация (записване в система за проследяване), за сертифициране (доказателство за компетентност в определена област) или за лицензиране (правно одобрение за участие в професионална практика).
- Не е идентифициран цялостен анализ на човешките ресурси, както и система за проследяване и наблюдение на работата на персонала в социалната сфера. Фокусът на проследяването не трябва да бъде върху проверките на документи, а върху съществените резултати от работата с потребители и ефективността на цялостната дейност на агенции и институции, както и да има данни, върху които да се планира необходимостта от социални работници според специализацията им за поне 3 години напред за всеки регион.

SWOT анализ на възможностите, заплахите, силните и слабите страни в областта на политиката за социално включване

Таблица 1 SWOT анализ

Силни страни	Слаби страни
Развита система от институции и социални услуги в общността	Липсва регулация на професията социален работник и работещи в социалния сектор

<p>Налични нормативни актове, свързани с развитието на работната сила</p> <p>Политически ангажимент за планиране и развитие на работната сила</p> <p>Мрежа от университети, предлагащи обучение по социална работа</p> <p>Натрупан опит в развитието на компетентности на работещи в социалния сектор от страна на общини и НПО</p>	<p>Липсва рамка за професионалната компетентност на работещите в социалния сектор, обща и специфична за различните агенции и видове социални услуги</p> <p>Липсват стандарти за натовареност и връзка с методика за управление на случай</p> <p>Липсва връзка между планиране на нуждите на социалните услуги от работна сила и държавния план-прием на студенти в основните професионални направления</p> <p>Липсват стандарти за продължаващо професионално обучение и подкрепа на работещите в социалните услуги и свързани сектори</p> <p>Липсва обвързване на атестационната система със системата за заплатообразуване и за допълнително стимулиране и развитие</p> <p>Липсва система за измерване на качеството от работата на социалните специалисти, която съответства на приоритетите на социалната система (основани на концепцията за гарантиране на правата и овластяване на лицето, а не поддържане на зависимост от социална подкрепа)</p> <p>Липсва адекватна и регулярно осъвременявана база данни за работещите в сектора</p>
<p>Възможности</p> <p>Използване капацитета на университетите за разработване на компетентностен профил на работещите в социалния сектор</p>	<p>Заплахи</p> <p>Продължаващият процес на деинституционализация на услугите за възрастни хора може да доведе до увеличаване на броя на услугите за</p>

<p>Разработване на функционираща концепция за кариерно развитие, основана на ясни правила за професионално израстване и професионално развитие</p> <p>Усъвършенстване на нормативната уредба в областта на социалните услуги и развитие на системата от стандарти за качество на социалните услуги и обвързване със система за оценка на работещите</p> <p>Развитие на дуалното обучение и повишаване на дела на практическата подготовка на учениците и студентите</p>	<p>резидентна грижа и нуждата предимно от парапрофесионалисти</p> <p>Реформата в областта на социалните услуги да се забави поради различни вътрешни социално-икономически проблеми и външни проблеми (напр. нова миграционна вълна)</p> <p>Заплащането на труда в социалния сектор изостава в сравнение с други сектори, където могат да се реализират завършилите професионални направления за помагачи професии (образователния сектор, здравен сектор и др.)</p> <p>Недостатъчна ресурсна обезпеченост за реализиране на политики в областта на човешките ресурси</p> <p>Нестабилната политическа среда и липсата на политическа воля може да блокира реформите в социалния сектор</p>
---	--

5. Визия, принципи и стратегическа цел за човешките ресурси в социалната сфера

5.1. Визия за човешките ресурси в социалната сфера

България разполага с мотивирани, компетентни и подкрепени работещи в социалната сфера, които осигуряват качествена и ефективна подкрепа и насърчават благополучието на деца, семейства, възрастни хора и общности.

Повишаването на достъпността и качеството на социалната подкрепа в страната предполага усилия на различни институции и организации на национално и местно ниво, които поставят в центъра на работата си правата, интересите и потребностите на хората. Ефективността на подкрепата за хората с цел превенция и/или преодоляване на социалното изключване, реализиране на права и подобряване качеството на живот зависи от качеството на човешките ресурси в социалния сектор.

Развитието и подкрепата за работещите в сектора, които са в центъра на тази Стратегия се базират на няколко водещи принципи.

5.2. Водещи принципи при изпълнение на стратегията

Принцип 1 Системност – планиране на действия по отношение на цялата система на социална закрила, подпомагане и услуги, както и по отношение на всички етапи на анализ, планиране, подкрепа и проследяване на развитието на човешките ресурси в сектора

Принцип 2 Целенасоченост – поставяне на ясни и реалистични цели и приоритети, ясни индикатори за постигане на очакваните резултати, както краткосрочни, така и в дългосрочен план

Принцип 3 Кохерентност – осъществяване на съгласуваност между целите и дейностите по развитие на човешките ресурси в различните структури и организации на социалната закрила, подпомагане и услуги както и съгласуваност на действията на местните структури с националните политики

Принцип 4 Всеобхватност – обхващане на всички работещи в социалната сфера и отразяване на многообразието от роли и функции в сектора

Принцип 5 Интегрираност – осъществяване на връзка между стандарти за професионална компетентност, образование и продължаващо професионално развитие

Принцип 6 Представителност– подкрепа за създаване и развитие на професионални организации на работещите в сектора и включването им в глобални и европейски организации в областта.

Принцип 7 Участие – овластяване на работещите в социалната сфера чрез създаване на възможности за обратна връзка, участие в процеси на вземане на решения, извличане на уроци от дейността им като „експерти с опит“ и превръщането им в коректив, вкл. по отношение на установени пропуски в нормативните рамки и потребностите от тяхното усъвършенстване.

Принцип 8 Качество и ефективност – осигуряване на условия за развитие на професионална компетентност, която да гарантира повишаване на качеството на предоставяната подкрепа и ориентация към резултатите за клиентите.

6. Теория на промяната

Теория на промяната описва планиращата логика на Стратегията, включвайки основните предизвикателства и възможности, произтичащи от анализа на състоянието на човешките ресурси в сектора, идентифицирани области на промяна, очаквани резултати и ефекти, съвкупното постигане на които ще води към Стратегията.

Пътят на промяната започва от основните проблеми по отношение на **търсене и предлагане** на човешки ресурси в сектора, **наличие и компетентност** на работещите, както и **качеството и ефективността** на предлаганата подкрепа. Както беше отбелязано в аналитичната част на документа, в страната има натрупан значителен опит в развитие на социалния сектор, както по отношение на развитието на социални услуги и социално подпомагане, така и във връзка със заетостта и социалното включване, подкрепата за възрастни хора и хора с увреждания и демографската политика. В допълнение през последните години успешно се осъществява преход от институционална към деинституционализирана система за закрила на деца и възрастни. Налице са разработени редица нормативни актове, както и усилие да се реформира системата за предлагане на социални услуги през последните години, като се ориентира към качество и ефективност. Поетият политически ангажимент за планиране на стратегия в областта на човешките ресурси е предпоставка за поставяне на дългосрочни цели и мерки за развитие. От съществено значение е и вече 30-годишният опит в обучение по социални дейности, което е съпътствано с развитие на академична общност и академично знание по отношение на необходимите компетентности на помагащите професионалисти. В допълнение, е натрупан значителен опит в развитие на работещите в сектора, както във връзка с формалното обучение, така и при предоставяне на знания и умения в различни форми на неформално обучение и професионална подкрепа.

В същото време липсва регулация на професията социален работник, както и рамка за професионалната компетентност на работещите в социалния сектор, обща и специфична за различните институции в системата на социална подкрепа. Това води до възможност от разминаване между потребностите на сектора и обучението, както професионално, така и висше, по помагащи професии. Връзката между планиране на нуждите в сектора от работна сила и държавния план-прием на студенти в основните професионални направления не е институционализирана, което е свързано и с липсата

на стандарти за натовареност и връзка с методика за управление на случай. Такива стандарти, които да вземат предвид всички ключови работни дейности и тяхната сложност са в начален етап на разработване за системата на социално подпомагане и социалните услуги. Редица предизвикателства могат да бъдат отбелязани и във връзка с мотивацията и условията на труд в сектора, както и с липсата на ясна система за продължаващо професионално развитие.

Идентифицираните предизвикателства очертават необходимостта от поставяне на три специфични цели на политиката, свързани с:

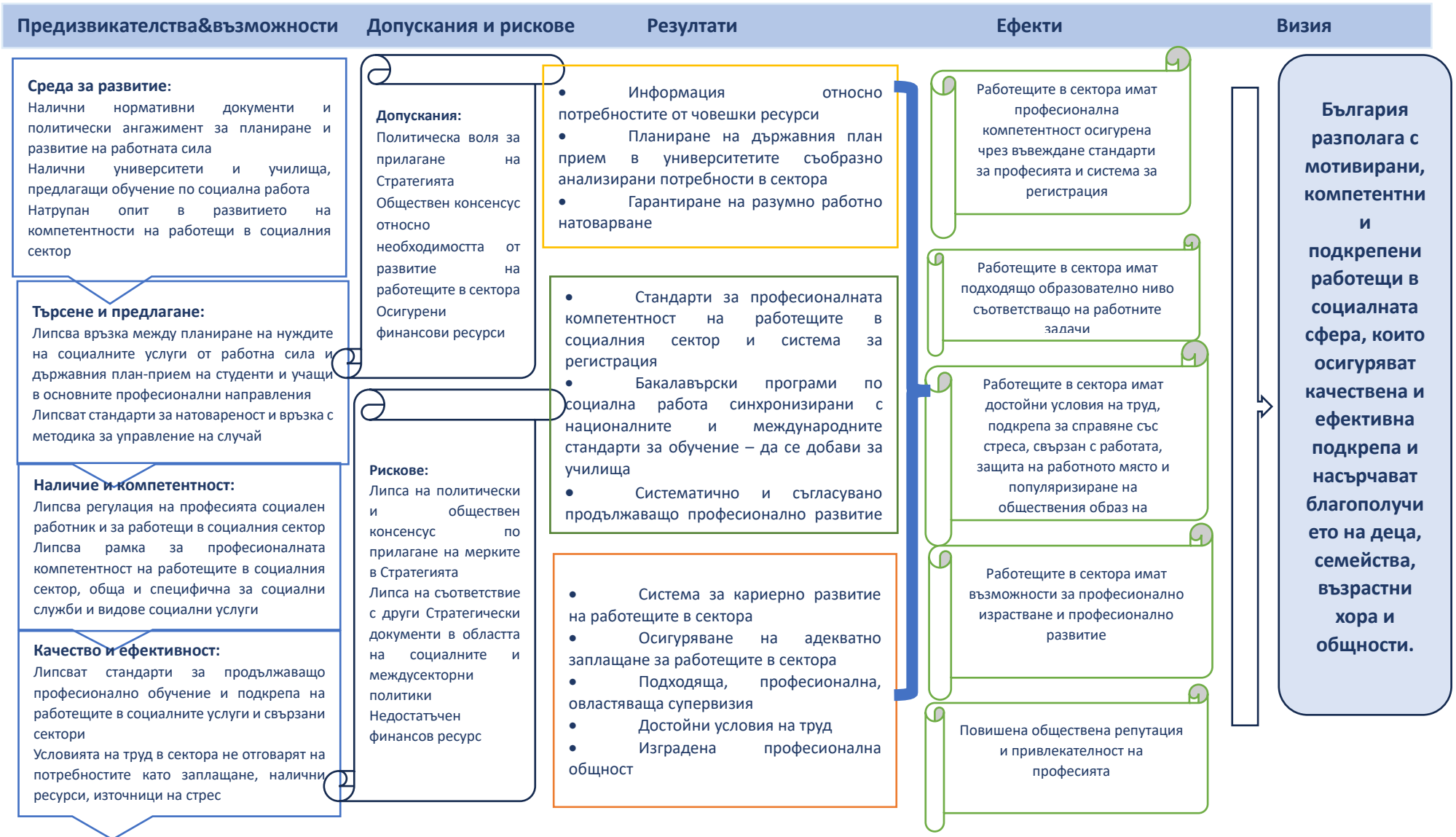
- 1. Повишаване на търсенето на професиите в социалната сфера и оптимизиране на предлагането на работещи в сектора*
- 2. Повишаване качеството на подготовка на работната сила в социалния сектор за предоставяне на високо-ефективна социална подкрепа, която се реализира през качествени услуги и подпомагане на деца, семейства, възрастни и общности*
- 3. Повишаване на мотивацията, изграждане на професионална общност и подобряване на условията на труд на работна сила в социалната сфера*

Постигането на тези цели ще доведе до резултати в областта на дефиниране на работещите в сектора и планиране, съответстващо на идентифицирани потребности от една страна, но и в зависимост от стандарти за оптимално работно натоварване на работещите, така че качеството и ефективността на тяхната работа да се съчетае с ефикасно използване на ресурсите. Друга група очаквани резултати са тези, свързани с професионалната компетентност и обучението на специалисти за сектора, създаване на регистър на работещите и ясни стандарти с нормативно регулирана система за продължаващо професионално развитие. Не на последно място, очакваните резултати са и в сферата на мотивацията, достойното заплащане на труда, условията на труд и възможностите за кариерно развитие на работещите в сектора.

Всички описани резултати съвкупно се очаква да доведат до **повишаване привлекателността на професията, повишаване качеството и ефективността на човешкия капитал в социалната сфера и създаване на условия за пълноценна реализация и достойни условия на труд**, и по-конкретно до това работещите в сектора да имат професионална компетентност, осигурена чрез въвеждане на стандарти за професията и система за регистрация; да имат подходящо образователно ниво съответстващо на работните задачи; да имат достойни условия на труд, подкрепа за справяне със стреса, свързан с работата, и популяризиране на обществения образ на работещите в социалната сфера, както и да бъдат част от професионална общност и да имат възможности за професионално развитие.

Стратегия за развитие на човешките ресурси в социалната сфера
2024-2030

Фигура 2 Теория на промяната



7. Стратегическа цел

Повишаване качеството и ефективността на човешкия капитал в социалната сфера и създаване на условия за пълноценна реализация и достойни условия на труд.

Таблица 2 Стратегическа цел

№	Очаквани ефекти	Индикатор	Базова стойност (2024)	Целева стойност (2030)
1.	Работещите в сектора имат професионална компетентност, осигурена чрез стандарти за професията и система за регистрация	Дял на работещите в сектора, които имат образование или допълнително университетско обучение или след-дипломна квалификация според стандартите на професията по социални дейности	41% от работещите в социалните услуги са завършили социални дейности или социална работа и 15% социална педагогика (2020) (Източник: Картографиране на работната сила) 34% от работещите в ОЗД, 33% от работещите в СЗ и 35 % от работещите в ИОХУСУ са завършили социални дейности (Източник: Анализ на дейностите в АСП)	100% от работещите са завършили подходящо образование или имат допълнително обучение
		Разработени стандарти за професиите в социалната сфера и система за регистрация	-	Налични стандарти и система за регистрация
2.	Работещите в сектора имат подходящо образователно ниво,	Дял на заетите в сектора с висше образование, които	90% (2020) (Източник: Анализ	100% са заетите с висше

Стратегия за развитие на човешките ресурси в социалната сфера
2024-2030

	съответстващо на работните задачи	изпълняват задачи с нормативно установено вземане на решения	на системата за закрила на детето)	образование, които изпълняват задачи с нормативно установено вземане на решения
3.	Работещите в сектора имат достойни условия на труд, подкрепа за справяне със стреса, свързан с работата, защита на работното място и популяризиране на обществения образ на работещите в социалната сфера	Процент на свободните работни места и	Коефициент на свободните работни места 1,3 % (2023) (Източник: НСИ ¹⁵¹)	Под 1%
		Равнище на текучество с разбивка по видове институции и услуги, както и по причини за напускане	-	Намаляване с поне 5% средно
4.	Работещите в сектора имат възможности за професионално израстване и професионално развитие	Въведени минимални стандарти за планирано и ресурсно осигурено учене през целия живот и продължаващо професионално развитие на работещите в сектора, основано на критерии за ефективността на работа в интерес на хората	Не са налични	Налични
5	Повишена обществена	Дял на пълнолетното	-	Поне 60% от населението

¹⁵¹ <https://shorturl.at/nsPZ9>

репутация и привлекателност на професията	и население в страната, което разпознава професиите в социалната сфера като значими за обществото		счита, че професиите в социалната сфера са значими за обществото
---	---	--	--

8. Специфични цели и приоритети

8.1. Специфична цел 1: Повишаване на търсенето на професиите в социалната сфера и оптимизиране на предлагането на работещи в сектора

Приоритет 1 Дефиниране на категориите човешки ресурси: ясно определяне на групите работещи в социалния сектор като основа за разработване на профил на компетентностите и национални етични стандарти за помагащите професии.

Приоритет 2 Планиране на работещите в социалния сектор: в цялата система на социална подкрепа.

Таблица 3 Специфична цел 1

№	Очакван резултат	Индикатори	Базови стойности	Целеви стойности
1	Периодично актуализирана информация относно потребностите от човешки ресурси съответно като брой и квалификация	Разработени цялостни дългосрочни, средносрочни и краткосрочни прогнози за необходимия брой и със съответната квалификация човешки ресурси в сектора.	-	Периодични прогнози (тригодишни) базирани на национално представителни изследвания на работещите в областта на социалната сфера.
2	Завършилите социална работа и други специалности в областта на помагащите професии постъпват и остават в социалната сфера	Брой завършили специалност „Социална работа“ и други специалности в областта на помагащите професии на годишна база и дял на завършилите,	51,62% Източник: Рейтингова система на висшите училища по показател: Приложение на придобитото висше образование и	70%

		постъпващи и оставащи в сектора	реализация по призвание (за професионалното направление Социални дейности в страната) ¹⁵²	
3	Гарантиране на разумно работно натоварване чрез разработване на стандарти като основа за планиране на работещите	Стандарти за работно натоварване за всяка категория работещи (с разбивка по позиции за работа, различни групи потребители и др.)	10-25 случая в услугите и 40 в ДСП (ОЗД)	Утвърдени стандарти за различните категории работещи

8.2. Специфична цел 2: Повишаване качеството на подготовка на работната сила в социалния сектор за предоставяне на високо-ефективна социална подкрепа, която се реализира през качествени услуги и подпомагане на деца, семейства, възрастни и общности

Приоритет 3 Компетентностен профил: Въведен компетентностен профил с цел да се гарантира, че ключовите компетентности са залегнали в основата на образователните програми по професиите.

Приоритет 4 Развитие на работещите в сектора: осъществяване на връзка с университетските програми, основана на компетентностния модел и развитие на система за въвеждащо и надграждащо обучение.

Таблица 4 Специфична цел 2

№	Очакван резултат	Индикатори	Базови стойности	Целеви стойности
1	Стандарти за професионалната компетентност на работещите в социалния сектор и	Разработени и въведени стандарти за професионална компетентност, за статута и професионалното	-	Налични стандарти и нормативна база за прилагане

¹⁵² <https://rsvu.mon.bg/rsvu4/#/general-comparison>

	система за регистрация	развитие на работещите в социалния сектор		
2	Всички програми по социална работа и по другите специалности, които подготвят помагащи професионалисти (ДОС по професии, така и бакалавърски програми) се синхронизират с националните и международните стандарти за обучение	Въведени стандарти с цел да се гарантира, че ключовите компетентности са залегнали в основата на образователните програми по помагащите професии и че е осигурена практическа подготовка и дуално обучение като част от образованието	Бакалавърските програми се разработват от университетите и зависят от решенията на академичната общност и наличните ресурси, делът на практическото обучение не е достатъчен	Всички програми по направления, подготвящи помагащи професионалисти, както и ДОС по професии, се анализират и синхронизират периодично със стандартите за компетентност и са съобразени с българските добри практики, контекстуални особености, потребности на клиентите на системата и административни изисквания
3	Осигуряване на систематично и съгласувано продължаващо професионално развитие на работното място, с цел да се гарантира съответствие и синхрон на компетентностите с най-актуалните тенденции при помагащите професии в	Въведени минимални стандарти за планирано и ресурсно осигурено учене през целия живот и продължаващо професионално развитие на човешките ресурси в социалния сектор	Наредбата за качество на социалните услуги въвежда изисквания за брой часове въвеждащи и надграждащи обучения за всяка социална услуга. Такива не са въведени за целия сектор.	Приложени в практиката стандарти за брой часове въвеждащо обучение, надграждащо обучение на всички нива - директна работа, управление, администриране на социалните услуги

национален, регионален и глобален план и на всички нива - директна работа, управление, администриране			Разработени изисквания за целия сектор
---	--	--	--

8.3. Специфична цел 3 Повишаване на мотивацията, изграждане на професионална общност и подобряване на условията на труд на работната сила в социалната сфера

Приоритет 5 Подкрепа на работещите в сектора: въвеждане на система за кариерно развитие и за систематична професионална овластяваща супервизия.

Приоритет 6 Мотивиране на работещите в сектора: повишаване заплащането на труда, осигуряване на финансови и логистични ресурси, повишаване статуса на професиите в социалния сектор.

Таблица 5 Специфична цел 3

№	Очакван резултат	Индикатори	Базови стойности	Целеви стойности
1	Система за кариерно развитие на работещите в сектора	Въведена ясна система за кариерно развитие на работещите в социалния сектор	-	Налична система за кариерно развитие отразена в нормативен документ с ясни критерии, обвързани със системата за продължаващо професионално развитие
2	Осигуряване на адекватно заплащане за работещите в сектора	Средно ниво на заплащане в сектора, определено с Колективен трудов договор или друг документ и обвързано с	Заплатите на работещите са обвързани с минималната работна заплата	Заплатите на работещите са съизмерими с нивата на заплащане в сходни сектори (Образование, Здраве) и са обвързани с кариерното развитие

		кариерното развитие		
3	Гарантиране, че се предоставя подходяща професионална овластяваща супервизия	Систематична професионална овластяваща супервизия	Налице е законово изискване за супервизия, което е заложено в Наредбата за качество на социалните услуги	Осъществяване в практиката на препоръчителния брой групови/индивидуални супервизии
4	Работещите в сектора разполагат с необходимите ресурси и работят в безопасна среда	Осигурени финансови и логистични ресурси с цел да се гарантира, че работещите в сектора, ангажирани с работа на терен, са в състояние да извършват тези дейности и да работят в условия на безопасност	-	Налични ресурси, гарантирани и включени в бюджета на съответните институции или услуги
5	Изградена професионална общност	Създадена поне една разпознаваема професионална организация	-	Поне една разпознаваема организация с минимум 20% от работещите, които да членуват в нея

9. Основни приоритети

Така поставените цели очертават работа по няколко основни приоритета за планиране на мерки. Мерките ще бъдат планирани на годишна база в съответни Планове за действие.

9.1. Приоритет 1 Дефиниране на категориите човешки ресурси

Понятието „социална сфера“ е широкообхватно и включва широк набор от дейности, свързани с политики за труд, заетост, деца и семейства, социално включване, социални услуги, демографска политика, хора с увреждания и др. Тези многообразни дейности очертават и голямо разнообразие на функции и роли на работещите, сред които управление на дейности и процеси в агенции и институции, предоставяне на административни услуги, оценка на потребности и планиране на дейности и услуги за адресирането им, разработване на указания и методики, осъществяване на социални плащания и директна работа с хора по предоставяне на консултативни, терапевтични, посреднически и др. услуги.

Нивата, на които работят служителите в социалната сфера са също многообразни: държавна администрация, местна администрация, общински организации, НПО, частни доставчици и др. Ето защо дефинирането на категориите служители е от съществено значение и особено за осъществяващите директна работа с клиенти.

Предвижда се планиране на мерки, които да спомогнат за ясното дефиниране на групите работещи във връзка с необходимата квалификация и в зависимост от функциите и ролите, както и изискванията за професионална компетентност. Специално внимание ще се отдели на специалистите (основни и препоръчителни) в социалните услуги, които имат професии от различни професионални направления (педагогически, хуманитарни, здравеопазване и спорт и др.).

Дефинирането на категориите работещи в сектора ще се осъществи с ясно определяне на групите работещи при прилагане на следните критерии: основни функции, които се изпълняват, нормативно определена роля, свързана с отговорност за вземане на решения относно предоставяне/насочване за помощи или услуги, от необходимите знания и умения за осъществяване на функциите, свободата на вземане на решения, влиянието на взетите решения и уменията за работа с хора и съответните изисквания за заемане на длъжностите, като набор от знания, умения и нагласи, ниво и област на образование, минимален професионален опит и др.

Определянето на функциите, процесите и отговорностите на работещите в сектора и на квалификацията и компетентностите, необходими за съответната заемана длъжност в цялата система, ще бъде отразено в регулаторната рамка.

Предвижда се въвеждане на изискване за висше образование като задължителен минимум за заемане на длъжността „социален работник“, както и за другите основни специалисти в социалната система, които работят директно с клиенти: деца и семейства, хора с увреждания, възрастни хора и др. групи в риск от социално изключване. Предвижда се висшето образование да бъде в следните области: Социални, стопански и правни науки, Педагогически науки, Хуманитарни науки. Като алтернатива за част от служителите ще се въведе изискване за професионален опит в случаите, в които не

отговарят на изискването за висше образование. Предвижда се също въвеждане на изискване за степен на професионална квалификация или на квалификация по част от професия за парапрофесионалисти в социалните услуги.

Предвижда се също въвеждане на изискване за специализирано въвеждащо обучение или допълнителна квалификация по социални дейности за професионалните специалисти (психолози, рехабилитатори, терапевти и др.) в социалните услуги и организации.

В Класификатора на длъжностите в администрацията¹⁵³, който се прилага за администрацията на органите на изпълнителната власт и за общинската администрация ще се обособят и три нива на длъжността социален работник: с експертни, аналитични и контролни функции.

9.2. Приоритет 2 Планиране на работещите в социалния сектор

Планирането на необходимите човешки ресурси като брой, квалификация, географско разпределение и др. ще облекчи и оптимизира търсенето и предлагането на работна сила в сектора, тъй като това е съществено от гледна точка на осигуряване на достатъчни като брой и с необходимата квалификация работещи. Този процес вече е стартирал по отношение на социалните услуги, но ще продължи да се усъвършенства и прилага за цялата социална сфера.

Това предполага поемане на ангажимент за разработване на цялостни дългосрочни, средносрочни и краткосрочни планове за работещите в сектора, но също и представлява основа за планиране на развитие и подкрепа. Ще се планира разработване на средносрочна и дългосрочна прогноза за потребностите от специалисти в системата за социална подкрепа, обвързана с приетите от МТСП стратегии и с Националната карта за социалните услуги както и изготвяне на оценка на актуалната структура и тенденциите в развитието на социалните услуги в България.

Планирането ще бъде предпоставка и за това, че работещите директно с потребители (деца, семейства и възрастни хора), които са натоварени с отговорности за участие в нормативно установени процеси за вземане на решения и имащи отношение към променящите живота интервенции ще имат необходимите компетентности и ще разполагат с необходимата професионална подкрепа за вземане на добре обосновани решения и осъществяване на ефективни интервенции.

Мерките в този приоритет ще включват и анализ на потребностите от работещи в сектора, въз основа на функционален анализ на агенциите и планирането, което ще отговори на идентифицирани потребности и ще допринесе за вземане на решения за реструктуриране и оптимизиране на човешките ресурси.

¹⁵³ <https://iisda.government.bg/competitions/regulatory/104>

Планира се разработване на механизъм за оценка и планиране на необходимостта от служители, което ще даде яснота по отношение на областите (направленията на дейност), където ще възникне недостиг на специалисти, и възможност за правилно планиране на човешки ресурси, както по численост, така и от гледна точка на изискващите се знания и умения.

Планирането ще позволи ясно дефиниране на нуждите за сектора и ще определи държавния план прием за професионалните училища и висшите учебни заведения.

Този процес би следвало да се предшества от анализ на натовареността в сектора и разработване на стандарти за натовареност, които да вземат предвид разнообразието на роли и функции на работещите, както за системата на социалните услуги¹⁵⁴, така и за системата на социално подпомагане и заетост. Това предполага оценка на натовареността на социалните работници въз основа на комбиниран индекс, който взема предвид всички ключови работни дейности и тяхната сложност и отчита както обема и вида на работата, така и нейното качество и ефективност. При разработването на стандартите за социалните услуги ще се вземе предвид и вида им (консултативни, посреднически, дневни и резидентни), както и характера им (общодостъпни или специализирани), включително тези с интегриран характер.

Процесът на планиране и разработване на стандарти за натовареност ще включва и развитие на методика за управление на случай, която да обхваща не само системата на АСП за управление на случай за закрила на деца в риск¹⁵⁵, но също и социалните услуги и другите области на социалната подкрепа за гарантиране на разумно работно натоварване и качествена и ефективна работа с потребители. В методиката акцент ще се постави върху прилагането на системен подход на работа. Препоръките за минимален и максимален брой случаи ще се допълват и с други дейности, свързани с предоставяне на услугите.

Специални мерки ще бъдат планирани за осигуряване на финансови механизми в подкрепа на планирането на работна сила за работа в труднодостъпни и изключени или маргинализирани общности.

9.3. Приоритет 3 Компетентностен профил

Професионализирането на социалната работа и въвеждането на професионални стандарти за социална работа е съществено от гледна точка на постигане на качествена и ефективна подкрепа.

Една от най-ключовите мерки в тази област е разработване на профил на компетентностите на работещите в социалната сфера. Този профил ще включва минимум знания, умения и ценности, свързани с подходи, ориентирани към личността,

¹⁵⁴ Закон за социалните услуги, достъпен на: <https://lex.bg/bg/laws/ldoc/2137191914>

¹⁵⁵ Методика за управление на случай за закрила на деца в риск, достъпна на: <https://asp.government.bg/uploaded/files/5713-metodika-za-upravlenie-na-sluchay.pdf>

познаване на човешкото поведение и развитие и междуличностно общуване (семеино-ориентиран, дете-центриран, личносно – центриран, ориентиран към индивида и др.); специфики при работа с различни групи потребители и овластяване; социално-екологични модели на човешкото развитие; права на човека; социална политика и др. методи на социалната работа, сред които управление на случай; системен/ холистичен подход към работа с индивид и обкръжение; прилагане на етични принципи и разбиране на ценностите и моделите за справяне с неравенствата; овластяващи модели и др. Съществена част от профила ще бъде посветена на необходимите умения за работа с потребители. Компетентностният профил ще се разработи на няколко нива и свърже със системата за кариерно развитие. Профилът ще се разработи с участието на академичната общност, НПО, местна власт, професионалисти, семейства и общности. Профилът ще стане основа за разработване на стандарти за обучение като съществено внимание ще се отдели на практическото обучение на студентите и прилагане на компетентностния подход.

Така ще се осигури връзка между професионалната компетентност на помагачия професионалист и процесът на нейното формиране, и прилагането на компетентностния подход в професионалната подготовка като необходимо условие за достигане на съответното равнище на професионална компетентност.

Разработването на профила ще бъде последвано от анализ на бакалавърските програми и програмите на професионално обучение и актуализиране съобразно профила на компетентност с цел да се гарантира, че ключовите компетентности са залегнали в основата на образователните програми по помагачите професии, и че са осигурени разнообразни стажове. Ще се осъществи адаптиране на съдържанието на учебните планове и програми в сферата на висшето образование със съвременните тенденции и процеси в социалната сфера, както и синхронизирането им с ключовите политики, изпълнявани на национално ниво. В допълнение, ще се акцентира върху практическите занятия в обучителния процес, с цел формиране на конкретни умения, необходими за изпълнението на основните задачи и дейности. Планира се изработване на нова концепция и стандарти за практическо обучение по социална работа в бакалавърските програми на специалностите за помагачи професии, като се предвидят и възможности за платени стажове. Въвеждане на обучаваща супервизия от университетите, която да подкрепя процеса на прилагане на познанията в реална практика. Ще се развие и система за продължаващо обучение, съобразена с компетентностния профил.

Мерки ще бъдат осъществени за преглед и актуализиране на държавните образователни стандарти за професионално обучение на специалисти със средно образование и на тяхна основа разработени програми за обучение по част от професия за парапрофесионалисти в сектора.

Мерки ще бъдат планирани и за изграждане на капацитет на академичния персонал, зает с обучение и подкрепа на стажовете по специалностите, включително насърчаване на партньорства между университети в различни държави.

В приоритета са включени и мерки за разработване на програма за задължително въвеждащо обучение за специалисти, които нямат образование по социални дейности и социална педагогика.

Предвижда се и анализ, разработване и апробиране на модел на национален сертификационен регистър на работещите в сектора или лицензионна система, вписването в който ще гарантира, че работещите отговарят на минималните изисквания за заемане на длъжности в сектора, имат съответно образование или са преминали задължително въвеждащо обучение и ще прави връзка със система за продължаващо професионално и кариерно развитие, като вписването се актуализира периодично.

9.4. Приоритет 4 Развитие на работещите в сектора

Професионалната помагача дейност по отношение на лицата в социално неблагоприятно положение, от уязвими групи, в риск от социално изключване или вече изключени от обществото се реализира посредством различни длъжности и професии, съсредоточени предимно в сферата на социалното подпомагане, социалните услуги и заетостта. Това разнообразие обуславя необходимост от въвеждащо обучение, но и предприемане на допълнителни мерки за професионалното развитие на служителите и за осигуряване на възможности за продължаващо обучение.

Мерките предвиждат създаване на механизми за оценка на компетентностите и работата на служителите с цел идентифициране и развитие на потенциала в конкретно направление, като кадрите преминават съответното обучение за повишаване на професионалната компетентност и мотивиране за бъдещо кариерно развитие.

Мерките в този приоритет включват въвеждане на минимални стандарти за планирано и ресурсно осигурено учене през целия живот и продължаващо професионално развитие на човешките ресурси в социалния сектор. Това предполага осигуряване на механизми за финансиране и съфинансиране в подкрепа на устойчивото обучение на работното място на всички работещи, особено осъществяващите дейности по директна работа с клиенти, включително на ръководители и създатели на политики. Въведените критерии и индикатори в Наредбата за качеството на социалните услуги¹⁵⁶ за минимален брой часове за въвеждащо, надграждащо и специализирано обучение ще се свържат с мерките, заложи в приоритет Компетентностен профил и ще предполагат различен брой часове за въвеждащо обучение за тези служители, които имат професионална квалификация по социални дейности/педагогика и за тези, които нямат. Съответно броят часове за надграждащо обучение ще бъде свързан със система за кариерно развитие и вписване в сертификационен регистър.

Мерки ще се планират и във връзка с разработване на механизми за регулиране на предлаганите надграждащи обучения на професионалистите в социалната сфера по

¹⁵⁶ Наредба за качеството на социалните услуги, достъпна на: <https://www.mlsp.government.bg/uploads/35/sv/naredba-za-kacestvoto-na-socialnite-uslugi.pdf>

отношение на изисквания към програмите, капацитета на обучителите и др. Включването на регулаторни механизми (напр. процедури по лицензиране или сертифициране на обучителите) ще създаде предпоставки за стандартизиране на процеса и осигуряване на качеството на обученията. Стандартите ще се отнасят и до регламентиране на документите, които се издават при участие в надграждащо обучение и сертифициране на придобитите умения и компетентности от обучаемите. Освен това специално внимание ще се отдели на съдържанието на програмите за въвеждащи, надграждащи и поддържащи обучения, така че да отразяват както спецификите на услугите, така и потребностите на групите потребители.

Мерки ще бъдат предвидени и за осигуряване наставничество¹⁵⁷ при встъпване в нова длъжност и осигуряване на систематично и съгласувано продължаващо професионално развитие на работното място, с цел да се гарантира съответствие и синхрон на компетентностите с най-актуалните тенденции при професията в глобален, национален, регионален и местен план и на всички нива - от обучение във висшите училища, работа с клиенти до управление и супервизия, администриране, секторни проучвания, създаване на политики.

Специално внимание и мерки ще бъдат планирани за повишаване на капацитета и подкрепа за заемащите ръководни позиции в сектора, както на ниво социални услуги, така и в дирекциите и отделите на агенциите. Целта е да се гарантира, както развитие на уменията на ръководителите, така и те да бъдат подкрепени в изпълнение на заложените нормативни изисквания. Тези мерки ще осигурят ясна връзка между изискванията за заемане на ръководна длъжност и постигнато ниво на компетенции в социалната работа. Друга група мерки ще бъдат насочени към подкрепа за полагащите неформални грижи, сред които възможност за обучения по специфични теми на грижата, консултиране и супервизия¹⁵⁸.

9.5. Приоритет 5 Подкрепа на работещите в сектора

Привличането и задържането на работната сила в социалната сфера е едно от сериозните предизвикателства, адресирането на което предполага планиране и реализиране на мерки за осигуряване на подкрепа.

Тези мерки включват реализиране на редица комуникационни инициативи за повишаване привлекателността на професията, разработване на система за кариерно развитие в целия сектор, която да се обвърже с обучение и квалификация, ниво на отговорност и заплащане на труда.

Планира се прилагане и ресурсно обезпечаване на възможности за супервизия и менторство във всички сфери на социалния сектор, като част от изискванията за качество

¹⁵⁷ Наредба за качеството на социалните услуги, достъпна на: <https://www.mlsp.government.bg/uploads/35/sv/naredba-za-kacestvoto-na-socialnite-uslugi.pdf>

¹⁵⁸ https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/bg/ip_22_5169

и ефективност при предоставяне на услуги и подкрепа. Стандартите за осъществяване на супервизия съдържат препоръки за броя на супервизиите за различните категории служители¹⁵⁹ и сложността на случаите, с които работят, като се предвиждат мерки за ресурсно обезпечаване на прилагането им в практиката. Изискване за супервизия ще се планира и към заетите в ДСП с изискуем минимум групови и индивидуални супервизии като за целта ще е предвиден за това държавен ресурс.

Във връзка с организирането и предоставянето на супервизия на практикуващите в социалната сфера ще се регламентират изискванията към това кой може да провежда супервизия, както и към обучаващите организации, които предлагат курсове и програми за обучение на супервизори.

В допълнение, се планират и мерки за осигуряване на подкрепа за справяне със стреса, свързан с работата (супервизия, ясна длъжностна характеристика, осигуряване на баланс между професионалния и личния живот), и популяризиране на обществения образ на работещите в социалната сфера. Ще се планират мерки за организиране и провеждане на национални и/или регионални форуми, свързани с определени ежегодни дати като 17 октомври – Световния ден за борба с бедността или Световния ден на социалната работа, който е винаги третия вторник от март.

Планира се създаване и развитие на общности за подкрепа на професионалистите и професионално учене, чрез които ще се осигури фокус върху учене, основано на практиката, в постоянен диалог с колеги, родители и местни общности, включително групи за взаимно учене, конференции и др.

В допълнение, ще бъдат предвидени и мерки за подобряване на взаимодействието между държавните и общинските органи, както и между държавните органи, общинските органи, икономическите субекти и неправителствените организации в сектора и осигуряване на междусекторно партньорство.

Мерки ще бъдат планирани за създаването на система за измерване въздействието на инвестициите върху качеството на живот на хората, поради традиционно ниското финансиране на социалната работа в България и липсата на историческа практика.

9.6. Приоритет 6 Мотивиране на работещите в сектора

Мотивирането на работещите в сектора е свързано с различни фактори, сред които осигуряване на достойни условия на работа и мерки за повишаване на възнагражденията в системата.

Предвижда се периодичен анализ на текучеството за типовете услуги, които ще осигури данни относно факторите, които са съществени за задържане на работещи.

¹⁵⁹ Наредба за качеството на социалните услуги, достъпна на: <https://www.mlsp.government.bg/uploads/35/sv/naredba-za-kacestvoto-na-socialnite-uslugi.pdf>

Мерки са планирани с оглед осигуряване на адекватно финансиране на системата, като се гарантира, че заплатите в сектора са съпоставими с повишаването на жизнения стандарт в страната и с възнаграждението в здравната и образователната система, където тези специалисти също могат да се реализират.

Във връзка с прилагането в практиката на Етичния кодекс на служителите, осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги ще се направят допълнения с ясни измерители за ефекта от прилагането му, който да се проследява от АКСУ по време на проверките по приети индикатори. Етичният кодекс ще се разшири и обхване всички работещи в сектора.

Мерки се предвиждат за осигуряване на финансови и логистични ресурси с цел да се гарантира, че работещите, ангажирани с работа на терен и домашни посещения, са в състояние да извършват тези дейности без самите те да влизат в разходи, а също така и да работят в условия на безопасност. Планирано е осигуряване на адекватно финансиране на всекидневните дейности за работещите в сектора като транспорт, технологични средства, консумативи, др. необходимими ресурси.

10. Рискове и стратегия за управление

Изпълнението на мерките, планирането и постигането на специфичните и стратегическа цели предполагат прилагане на подходящи действия за преодоляване на рискове и заплахи, както идентифициране, така и управление.

Основните заплахи пред изпълнението на Стратегията, идентифицирани на етап планиране, могат да бъдат разгледани в няколко области: **външни рискове** (политическа среда, икономическа среда, социална среда) и **вътрешни рискове** (свързани с управлението на стратегията, проследяването на промените и оценката на ефективността).

Таблица 6 Рискове и стратегия за управление

Области		Рискове	Стратегия за управление
Външни рискове	Политическа среда	Смяна на правителства и на политически приоритети	Осигуряване на приемственост в изпълнението на политики Приемане на необходимите поднормативни актове, с което да се гарантира, че се правят стъпки в посока изпълнение на мерките
	Икономическа среда	Недостатъчен финансов ресурс	Ефикасно планиране на изпълнението на мерките в Плановите за действие към Стратегията Осигуряване на допълнителни проектни финансови ресурси

			Внедряване на система за оценка на ефективността, ефикасността и въздействието, която да очертава степента на възвращаемост на инвестициите.
	Социална среда	Обществен консенсус относно необходимостта от развитие на работещите в сектора	Прилагане на мерки за комуникиране на значимостта на социалната подкрепа и социалните услуги
Вътрешни	Планиране	Липса на съответствие с други стратегически документи в областта на социалните и междусекторни политики	Актуализиране на приоритетите чрез Планове за действие, така че съответствието да се запази и /или повиши
		Липса на информираност за предприетите инициативи и очаквани резултати	Прилагане на мерки за широко обсъждане в социалната сфера и свързаните сектори с различни заинтересовани страни
	Изпълнение	Предизвикателства пред изпълнението на социалната политика	Планиране на мерки на годишна база, така че изпълнението им да е в унисон с евентуални промени в прилагането на нормативни промени или политики
		Неясно определяне на отговорностите по изпълнението на стратегическите цели	Годишните планове включват конкретно дефиниране на отговорните институции/служители
		Промени в нормативната уредба и липса на приемственост в политиките	Активна работа на ангажираните институции за предотвратяване на промени, които могат да затруднят прилагането на мерките
		Затруднения и съпротиви при	Актуализиране на стандартите за делегираните от държавата

		прилагането на нормативната база за предоставяне на социални услуги по реда на ЗСУ и по-конкретно обученията и супервизии	дейности във функция „Социално осигуряване, подпомагане и грижи“ с натурални и стойностни показатели, така че обученията, заплащането на труда и подкрепата за работещите да бъде ресурсно обезпечена.
	Мониторинг и оценка	Системна липса на отчетност, закъснение или неизпълнение на конкретните мерки	Разработване на система за мониторинг и анализ на постигнатите резултати
		Липса на достоверни данни за проследяване на напредъка	Ясна рамка за проследяване и оценка, система за събиране на данни, проследяване и анализ

11. Управление, мониторинг и оценка

Мониторингът и оценката на изпълнението на настоящата Стратегия ще се осигури чрез:

- Проследяване на изпълнението на заложените мерки в Плановете за действие. Изпълнението на мерките ще бъде конкретизирано в годишни планове за действие и доклади за изпълнението им, които ще се приемат от МТСП. Плановете за действие ще съдържат конкретни мерки и дейности, индикатори за тяхното изпълнение, отговорни институции, размер и източници на финансиране, срокове и др.
- За проследяване на плановете в края на всяка година ще се разработва доклад за изпълнението им, който ще се представя за обсъждане и приемане от МТСП. Годишните доклади ще съдържат информацията относно изпълнението на мерките, причините за пропуските, ако има такива, и предложения за конкретни мерки за следващия период. За целите на проследяването ще се събира информацията и от служителите по теми като „удовлетвореност от работата; заплащането“, „проблемни области“, „идеи за промяна на процедури“, „самооценка“, „нужда от определена квалификация“ и др.
- Междинна формираща оценка на изпълнението и ефективността, която ще се осъществи през 2027 г., с оглед анализ на постиженията на ниво специфични цели, очаквани резултати/индикатори. Основната цел на тази оценка ще бъде да се направи преценка на вероятността за постигане на резултатите до 2030 г., да се предложат обосновани промени в резултатите/индикаторите и коригиране на логиката на промяната. Междинната оценка ще използва данни от годишните доклади, налични статистически данни от национални източници и от Агенциите в системата на МТСП, но и ще събере допълнително информацията по индикатори, за които няма налични данни.

- Финална оценка на ефективността и потенциалното въздействие ще бъде направена през 2030 г., преди края на стратегическия период. Оценката ще цели преценка на степента на постигане на целите, както на ниво специфични цели/резултати, така и на ниво стратегическа цел/ефекти. Финалната оценка ще направи и констатации по отношение на очакваното въздействие от осъществените цели и ще послужи като основа за разработване на бъдеща Стратегия.

В процеса на мониторинг и оценка ще бъдат включени и експерти от администрацията на МТСП и второстепенните разпоредители с бюджет към министерството и външни експерти, чрез създаден Консултативен експертен съвет. В годишните Планове за действие ще се заложат конкретни срокове, отговорни институции и организации.