

А Н А Л И З

НА ОБСЛУЖВАНЕТО ПО БЕЗПЛАТНИЯ ТЕЛЕФОН В МИНИСТЕРСТВО НА ТРУДА И СОЦИАЛНАТА ПОЛИТИКА ПРЕЗ 2021 г.

I. Увод

Целта на настоящия анализ е преглед на предоставянето на информация и консултация по телефон в Министерство на труда и социалната политика (МТСП), което ще подпомогне усъвършенстването на административното обслужване, както и прилагането на последните изменения и допълнения в Наредбата за административно обслужване (НАО), бр. 90 от 20.10.2021 г., в сила от 01.04.2022 г. Посочената в анализа информация касае административното обслужване, извършвано в Центъра за административно обслужване (ЦАО) и Центъра за обаждания (ЦО), което се предоставя освен писмено и по електронен път, и устно по телефон.

В анализа е включен преглед на обслужването и предоставените консултации на безплатен за потребителите телефон **0800 88 001** в ЦО на МТСП през 2021 г. и обслужването на обявения телефон **02/8119443** за консултации и насочване в ЦАО на МТСП. Анализът не обхваща консултациите, предоставяни на стационарните телефони в дирекциите.

МТСП има дългогодишна практика за предоставяне на информация и консултации по телефон. Обявеният телефон за консултации на ЦО, в сравнение с другите канали за предоставяне на информация и консултации, е най-търсеният. Той е възприеман като лесен и удобен, а същевременно и предоставящ възможност за бързо уточняване на запитването и предоставяне на актуална и своевременна информация в полза на клиента.

За времето на своето съществуване безплатният телефон даде възможност на стотици клиентите да получат бърза и изчерпателна информация по въпроси, отнасящи се до политиките от компетентността на министъра на труда и социалната политика, и дейностите, администрирани от МТСП и агенциите – второстепенни разпоредители с бюджет към министъра на труда и социалната политика.

Обслужването по телефон на клиентите на министерството е част от Интегрираната система по качество и информационна сигурност (ИСУ). За улеснение на служителите от ЦО, като част от ИСУ е разработена процесна карта, процесите в която подлежат на ежегоден вътрешен одит и одит от външна акредитирана организация. Препоръките от одитите на ИСУ, както и препоръките на вътрешния одит на министерството се анализират в посока тяхната приложимост, а също така възможностите за тяхното изпълнение, след което се подготвят съответните действия за тяхното изпълнение.

II. Обслужване на безплатен за потребителите телефон **0800 88 001**

Телефонът е достъпен всеки работен ден от 9.00 до 17.30 часа. В извън работното време запитванията се записват и след прослушване, служителите от ЦО се свързват с клиента между 9.00 и 17.30 часа.

През 2021 г. в ЦО на МТСП са постъпили 37 261 обаждания, по които са осъществени 41 171 консултации по трудови и социални въпроси със съответните записи в системата за обаждания.

При разпределението на консултациите по рубрики традиционно водеща е рубриката „Социална защита, подпомагане и социална интеграция“, след нея се нареждат рубрика „Други“ (от компетентността на МТСП), рубрика „Други“ (извън компетентността на МТСП), рубрика „Работни места“, рубрика „Здравословни и безопасни условия на труд“.



Най-често задавани въпроси от гражданите са постъпили по следните теми:

1. Условия за отпускане на месечната целева помощ по време на извънредното положение или извънредната епидемична обстановка в размер на до 975 лв. месечно за семейства с деца до 14-годишна възраст, при затваряне на учебно/детско заведение и нямащи възможност да извършват дистанционна работа от вкъщи и нямащи възможност да ползват платен отпуск;
2. Условия за отпускане на еднократна помощ от 300 лв. на ученици, записани в първи и в осми клас;
3. Срокове за изплащане на средствата за всички социални плащания – за месечните помощи за дете до завършване на средно образование, но не повече от 20-годишна възраст; месечни, еднократни и целеви помощи по реда на Закона за социално подпомагане (ЗСП) и Правилника за неговото прилагане; месечна финансова подкрепа за социална интеграция на хора с увреждания по реда на Закона за хората с увреждания (ЗХУ) и Правилник за прилагане на ЗХУ, както и еднократна финансова подкрепа за отопление в размер на 300 лв.;
4. Новите размери на пенсиите, добавките във връзка с пандемията от COVID-19 и предстоящото увеличение на пенсиите през 2022 г.;
5. Процедура за получаване на данъчни облекчения за 2021 г. от работещи родители;
6. Регистрация в дирекция „Бюро по труда“ – ред и условия, както и ред за отпускане на парично обезщетение за безработица, за бременност и раждане, за майчинство;
7. Въпроси, свързани с Кодекса на труда и Кодекса за социално осигуряване – изплащане на обезщетение при пенсиониране, обезщетение при прекратяване на трудов договор, възможности за прекратяване на трудов договор, въпроси относно ползване на различни видове отпуски, размер на неплатения отпуск за 2021 г., който се зачита за трудов и осигурителен стаж – дали размерът е 30 работни дни или 90 работни дни);
8. Въпроси извън компетенцията на МТСП – във връзка с пандемията от COVID-19 (относно карантиниране, преминаване на държавни граници, ваксиниране и др.), като в този случай гражданите се насочват към Министерство на здравеопазването.

По отношение качеството на обслужване и удовлетвореността на клиентите, през 2021 г. 1 631 клиенти, потърсили отговор в ЦО, са изразили удовлетвореност от обслужването, което е 4 % от всички консултирани на „горещия“ телефон.

Важно е да се отбележи, че при обявяването на извънредното положение през 2021 г., администрацията на МТСП успя в много кратък срок, чрез „горещия“ телефон, да създаде организация за предоставяне на полезна, надеждна и своевременна информация за клиентите.

III. Обслужване на тел. 02/8119443 през 2021 г.

На телефон 02/8119443, позициониран в ЦАО, клиентите получават отговор и насочване в рамките на работното време на администрацията. Това е телефонът, обявен в Хартата на клиента на МТСП и на информационното табло и на официалната страница на министерството. Той се обслужва от служител в ЦАО.

На телефона се предоставя информация от общ характер и насочване, когато запитванията са извън компетенциите на министерството и агенциите към министъра на труда и социалната политика. По отношение запитвания за предоставяне на административни услуги, клиентите се насочват към компетентната администрация, предоставяща търсената услуга. За разглеждания период в Информационната система за управление на документооборота (ИСУД) в МТСП, в рубриката „Устни запитвания“ са прегледани 163 записа за периода. Прегледът на записите показва, че най-често клиентите се интересуват към кого да се обърнат за реализиране на права като: социално подпомагане, актуализиране на пенсия, обезщетения, контрол на трудовото законодателство, движение на преписки. По поставените искания на клиентите е предоставян кратък отговор и съответно информация за компетентната администрация, която може да предостави исканата услуга.

IV. Изводи и препоръки

Министерството на труда и социалната политика има изградена добра практика и комуникация с клиентите по телефон при предоставянето на информация и консултация.

За периода по отношение на двата изследвани канала за обслужване (по телефон) не са регистрирани оплаквания за възникнали проблеми с предоставянето на информация, а именно: неработещи телефони; грубо отношение; липса на информация и пр.

По отношение предоставянето на административни услуги от министерството – към настоящия момент са налице нормативни разпоредби, които регламентират предоставянето и получаването на резултата от услугата по телефон, а именно:

- ❖ Кодекс за социално осигуряване, основание за издаване на удостоверения за трудов стаж и осигурителен доход;
- ❖ Закон за достъп до обществена информация – основание за предоставяне достъп до обществена информация;
- ❖ Закон за предприятията за социална и солидарна икономика – вписване в регистър на предприятие, като социално предприятие;
- ❖ Постановление № 75 на МС от 06.04.2007 г. за прилагане на членове 43 - 52, 53, 55, 57, 59, 61, 67, 68 и 74 от Регламент (ЕО) № 1186/2009 на Съвета от 16.11.2009 г. за установяване на система на Общността за митнически освобождавания (кодифицирана версия) (ОВ, L 324/10.12.2009 г.) (Загл. изм. - ДВ, бр. 27/2010 г., в сила от 9.04.2010 г.) - чл. 2, ал. 1 – основание за издаване актове за освобождаване от митнически сборове при внос на стоки;

❖ Правилник за легализациите, заверките и преводите на документи и други книжа (Загл. изм. - ДВ, бр. 96 от 1982 г.) - чл. 3 – заверка на документи, подготвени за легализация за ползване в чужбина;

❖ Наредба за служебното положение на държавните служители, §. 3, от Заключителните разпоредби – предоставяне на служебни книжки на административните структури.

След приемане на методически документ от Министерския съвет с насоки за организация на административното обслужване по телефон, Министерството на труда и социалната политика, при необходимост, ще надгради съществуващата практика, както и разработването на нови форми и процеси на обслужване по телефон.