



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

МИНИСТЕРСТВО НА ТРУДА И СОЦИАЛНАТА ПОЛИТИКА

СЕРТИФИЦИРАНА СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО ISO 9001:2015 ISO/IEC 27001:2013
1051 СОФИЯ, УЛ. "ТРИАДИЦА" № 2, ТЕЛ.: (+3592) 8119-443, ФАКС : (+3592) 81 19572, WWW.MLSP.GOVERNMENT.BG

ГОДИШЕН ДОКЛАД

ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА
ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ КАЧЕСТВОТО НА
АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В МТСП
ПРЕЗ 2021 г.

МТСП София 2022

ВЪВЕДЕНИЕ

Настоящият доклад е изготвен в изпълнение на чл. 24, ал. 8 от Наредбата за административно обслужване (НАО) при спазване на изискванията на Методологията за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите.

Докладът има за цел да представи резултатите от приложените методи за периодично проучване, изследване и управление на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване в Министерството на труда и социалната политика (МТСП).

Мониторингът и измерването на удовлетвореността на потребителите на административни услуги са подчинени на следните цели:

- подобряване достъпа до административните услуги и повишаване качеството им;
- улесняване гражданите и юридическите лица при получаването на информация за видовете административни услуги, за необходимите заявления по образец и регламентираният срок;
- предоставяне на заинтересованите лица професионална консултация за задължителния набор от документи, които осигуряват изпълнението на всяка административна услуга;
- надеждна обратна връзка от клиента и извличане на поука от направените коментари;
- повишаване качеството на крайния продукт при различните административни услуги;
- извършване, измерване и публикуване оценките за удовлетвореност на клиентите.

В МТСП е създадена възможност за получаване на обратна връзка от потребителите чрез следните методи:

- по инициатива на МТСП – анкетни проучвания на индивидуални потребители по време на предоставяне на административни услуги или след това чрез попълване на „Анкетни карти за обратна връзка от гражданите във връзка с административното обслужване“, предоставени на хартиен носител в Центъра за административно обслужване (ЦАО). Същите са публикувани на официалната интернет страница на МТСП в секцията „Административно обслужване“ с възможност за онлайн попълване;
- попълване на анкетна карта от служителите на МТСП, публикувана на вътрешната интернет страница на министерството;
- по инициатива на потребителите – писма, жалби, сигнали, предложения или похвали, постъпили по различни канали за достъп – официален имейл адрес на министерството, Системата за сигурно електронно връчване (ССЕВ), рубриката „Въпроси и отговори“ на официалната Интернет страница на МТСП, електронна форма за похвала, сигнал, оплакване или предложение във връзка с административното обслужване; гореща телефонна линия в Центъра за обаждания (ЦО) на МТСП;
- Анализ на медийни публикации и анализ на вторична информация.

Събраната информация е анализирана и изводите са представени в настоящия доклад.

Главната цел на отчитането и анализирането на степента на удовлетвореността на потребителите е повишаване на качеството на административно обслужване, предоставяно от МТСП.

I. АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ ПРЕЗ 2021 Г.

1.1. Предоставени административни услуги:

МТСП предоставя общо 8 административни услуги, като 3 от тях са общи за всички администрации (Издаване на удостоверение за осигурителен доход (УП-2), Издаване на удостоверение за осигурителен стаж (УП-3) и Предоставяне на достъп до обществена информация. В министерството са подадени заявления за предоставяне на административни услуги, както следва:

- **Заявления за достъп до обществена информация** – постъпили са общо 60 бр. заявления по реда на Закона за достъп до обществена информация (ЗДОИ), като по 27 от тях е предоставен пълен достъп, а по едно заявление е предоставен частичен достъп. Поради липсата на информация, 28 заявления са препратени по местонахождение на информацията; за 5 от заявленията, е установено, че в МТСП информация не е създавана и не се съхранява; За две заявления е установено, че исканата информация не представлява „обществена информация“ по смисъла на чл. 2, ал. 1 от ЗДОИ. Не са постъпвали заявления относно предоставяне на информация от обществеността за повторно използване.

След разглеждане на едно заявление е поискано уточнение за предмета на исканата информация. Издадени са две решения за отказ за предоставяне на достъп до обществена информация. Подадена е една жалба срещу решение за постановен отказ за предоставяне на достъп до обществена информация, по отношение на 2 от заявленията, по които преписките са обединени.

Всички решения са издадени в нормативно определения срок.

- **Издаване на удостоверение за осигурителен доход (УП-2)** – заявени и предоставени 10 броя удостоверения;

- **Издаване на удостоверения за осигурителен стаж (УП-3)** – заявени и предоставени 9 броя удостоверения;

- **Предоставяне на служебни книжки на административните структури на територията на Република България** – заявени и изпълнени искания на 59 организации;

- **Издаване на актове, свързани с митническо освобождаване от заплащане на вносни сборове при допускане на стоки за свободно обръщение** – заявени и предоставени 4 броя актове;

- **Заверка на документи, издадени от МТСП и/или ведомства, на които е правоприменник, от ВРБ към министъра на труда и социалната политика, подлежащи на легализация и използване в чужбина** – заявени и изпълнени 7 броя административни услуги;

- **Издаване на удостоверение за регистрация на социално предприятие** – подадени заявления за вписване в Регистъра на социалните предприятия на социално предприятие – 12 бр., издадени решения за вписване на 7 от тях, изготвени 5 отказа за регистрация, които не са обжалвани в нормативно определения срок;

- **Заличаване на предприятие от Регистъра на социалните предприятия** – през 2021 г. не са постъпили заявления за заличаване от Регистъра на социалните предприятия.

1.2. Дейности по извършване на административно обслужване

- Получени и разгледани писма, искания, заявления за предоставяне на консултация и информация от компетентните на МТСП по различните канали за достъп (традиционна поща, системата за сигурно електронно връчване, системата за електронен обмен на съобщения, електронна поща), включително и от Службите по трудови и социални въпроси (СТСВ) към посолствата в Испания, Гърция, Великобритания, Германия и Австрия – 7 660 бр.

- Подадени и обработени въпроси в рубриката „Въпроси и отговори“ на официалния интернет сайт на МТСП – 1 903 бр.;
- Предоставени информация и консултации от ЦО на МТСП (гореща телефонна линия) – 41 171 бр.

За улеснение на клиентите, посочените по-горе административни услуги вече могат да бъдат заявявани и през Единен портал за достъп до електронни административни услуги.

II. АНАЛИЗ НА ИНФОРМАЦИЯТА И ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В МТСП

В МТСП се спазват изискванията, предвидени в НАО и Методологията за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите, приета с Решение на Министерския съвет № 246/10.04.2020 г. за одобряване на Ръководство за разработване на Харта на клиента и Методология за измерване на удовлетвореността на потребителите. В резултат на това е актуализирана Хартата на клиента, като е допълнена информация за клиентите с нов телефон за предоставяне на информация и консултация, който се отчита чрез деловодната система на МТСП в раздел „устни консултации“.

За измерване на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване в МТСП през 2021 г., в съответствие с изискванията на Наредбата за административно обслужване, са използвани следните задължителни методи за обратна връзка:

- ✓ *извършване на анкетни проучвания;*
- ✓ *провеждане на консултации със служителите и трети страни;*
- ✓ *анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;*
- ✓ *анализ на телефонна линия за постоянна връзка с потребителите „горещ телефон“;*
- ✓ *анализ на медийни публикации.*

2.1. Извършване на анкетни проучвания

Анкетното проучване в МТСП се използва за постоянно и непрекъснато получаване на обратна връзка и измерване на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване. В МТСП анкетните проучвания се провеждат чрез:

- Попълване на Анкетна карта на хартиен носител на място в ЦАО и пускане в нарочно определена и обозначена за това кутия;
- Попълване на Анкетна карта в електронен формат с аналогично съдържание – чрез официалната интернет страница на МТСП;
- Електронна форма за подаване сигнали, похвали и оплаквания от административното обслужване – на официалната интернет страница на МТСП;
- Електронна форма за подаване сигнали, похвали и оплаквания от административното обслужване, достъпна за служители на МТСП на вътрешната интернет страница МТСП.

През 2021 г., в изпълнение на препоръка от предходния доклад за оценка удовлетвореността на потребителите от качеството на административното обслужване в МТСП, е разработена нова анкетна карта, в сила от 01.10.2021 г. За периода преди влизането в сила на новата анкета онлайн са попълнени 11 анкети на официалната интернет страница на министерството. Прави впечатление, че в осем от тях клиентите са заявили, че не са ползвали услуги на министерството, което буди съмнение в достоверността на останалите отговори в

анкетата. В седем от тях потребителите са заявили, че лесно са намерили информация за министерството, информацията е ясна и лесно разбираема, точна и пълна, и са получили информация от интернет. Четирима от потребителите са посочили, че не намират лесно информация за министерството. Като препоръка клиентите желаят да се подобри качеството на предоставяната информация, знанията и уменията на служителите, включително и достъпът до информация. След 01.10.2021 г. са попълнени 21 анкети, 16 на място в ЦАО и 5 онлайн. Повечето клиентите са били удовлетворени от местоположението на ЦАО, условията в служебните помещения, точността на информацията, отношението на служителите. Един клиент е отбелязал, че е получил услугата със закъснение, двама не са доволни от компетентността на служителите и двама са останали неудовлетворени от обслужването.

През отчетния период са получени онлайн 66 форми за подаване на сигнали, похвали и оплаквания от административното обслужване. Констатирано е, че тази форма не се използва по предназначение, а като канал за заявяване на искания за предоставяне на информация и консултация от компетентните на МТСП и ВРБ към министъра. През този канал не са постъпвали оплаквания от административното обслужване и предоставените административни услуги.

Като цяло броят на попълнените анкети и форми е относително малък. Наблюдава се недостатъчна активност от страна на гражданите. В повечето случаи те се задоволяват да изкажат устно благодарността си към служителите.

С оглед направените констатации, за подобряване на комуникацията с потребителите на административни услуги на МТСП, следва да се планират мерки и инициативи за активизирането им и получаване на повече информация за обратна връзка. Това включва мерки за насърчаване на гражданите и представителите на бизнеса да заявяват оценките, мненията и коментарите си относно начина, качеството и стандартите на предоставяне на административните услуги от администрацията на МТСП.

2.2. Провеждане на консултации със служителите и трети страни

2.2.1. Консултации със служителите

Цялата информация, получена от потребителите неофициално (устно): предложения и мнения, направени при обслужване в ЦАО или по телефона, регулярно се обсъжда от служителите в звеното, отговорно за организацията на административното обслужване. В резултат на това е актуализирано информационното табло на входа на ЦАО; извършено е обновяване на указателните табели за насочване на клиентите. В хода на провеждане на консултациите потребителите споделят, че са доволни от нивото на административното обслужване, като не са постъпили негативни отзиви и забележки за слабости и допуснати неточности от служителите на МТСП. Инспекторатът на МТСП през изминалата година включи в проверките си и теми за административното обслужване на предоставящите го дирекции. Въз основа констатираното по време на проверките, са дадени препоръки за подобряване на административното обслужване, като основно те касаят публикувана на официалната интернет страница на МТСП информация, включително функционирането и обслужването на рубриката „Въпроси и отговори“. Дадените препоръки са в процес на изпълнение, като се очаква да постигнат следните резултати:

- ✓ По-голяма степен на конкретност при публикуване на отговори в отделни категории;
- ✓ Създаване на обособени раздели, в които да се впишат най-често задаваните въпроси и съответните отговори;
- ✓ Надграждане на елементи при филтрирането на зададен въпрос, както и намаляване на миграцията му в отделните рубрики;
- ✓ Актуалност на официалната интернет страница на министерството в посока институционална идентичност.

2.2.2. Консултации с трети страни

МТСП осъществява консултации по политиките на министерството със заинтересованите страни в рамките на междуведомствените работни групи и консултативни съвети. Най-често в тях участват служители от специализираните дирекции, както и лица от политическия кабинет на министъра.

Дирекция „Социално включване“ (СВ) провежда консултации със заинтересованите страни в Националния съвет по въпросите на социалното включване (НСВСВ) към Министерския съвет (МС).

Дирекция „Политика за хората с увреждания, равни възможности и социални помощи“ (ПХУРВСП), в рамките на Националния съвет по равнопоставеността на жените и мъжете, през 2021 г. е обсъждала проект на Национален план за действие за насърчване на равнопоставеността на жените и мъжете за периода 2021-2022 г.; проект на Доклад за равнопоставеността на жените и мъжете в България за 2020 г. и проект на годишна работна програма за 2022 г. на Националния съвет.

В Националния съвет за хората с увреждания (НСХУ) към МС са съгласувани 17 проекта на нормативни документа, касаещи хората с увреждания. Проведени са консултации със заинтересовани страни в рамките на междуведомствените работни групи за изготвяне на планове и доклади: Доклад за изпълнението на Плана за действие за периода 2019-2020 г. за изпълнение на Националната стратегия за хората с увреждания 2016-2020 г.; План за действие за изпълнение на заключителните препоръки към Република България, отправени от Комитета на ООН за правата на хората с увреждания (2021-2026); Доклад на експертната работна група за координиране изпълнението на Плана за действие на Република България за прилагане на Конвенцията за правата на хората с увреждания (2015 – 2020 г.); План за действие за периода 2021-2022 г. за изпълнение на Националната стратегия за хората с увреждания 2021-2030.

Консултации са провеждани и в органите за тристранно сътрудничество. През 2021 г. са проведени заседания на Комисията по трудови отношения и на Комисията по осигурителни отношения към Националния съвет за тристранно сътрудничество (НСТС), на които са разгледани проекти на нормативни актове. На заседанията на Националния съвет по условия на труд (НСУТ), са разгледани въпроси, свързани с безопасността и здравето при работа, като Секретариат на НСУТ е дирекция „Трудово право, обществено осигуряване и условия на труд“. Проведени са срещи със заинтересовани страни по отделни теми, свързани с трудовото и осигурителното законодателство и законодателството в областта на безопасните и здравословни условия на труд.

2.3. Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали

Този метод се прилага за:

- Постъпили сигнали и предложения във връзка с административното обслужване;
- Постъпили жалби по въпроси, представляващи законен интерес на потребителите, във връзка с определено поведение (фактическо положение) на административното обслужване и съдържащите се в тях искания или молби за отстраняване на посочени нередности;
- Постъпили в министерството похвали по различни канали, като изказано одобрение, положителен отзив за организацията на административното обслужване.

В министерството и СТСВ са разгледани 7660 писма заявления и предложения, получени чрез различните канали за достъп.

Както и в предишни години, и през 2021 г. рубриката „Въпроси и отговори“ на официалната интернет страница на МТСП се откроява като важен и лесно достъпен канал за достъп до информация. За отчетния период са изготвени и предоставени 1903 отговора.

Забелязва се тенденция за поставяне на въпроси от едни и същи потребители, което е показател за удовлетвореност от предоставените предишни отговори.

По отношение подобряване на обслужването – в резултат на подаден сигнал, че на официалната страница на министерството, в рубриката „Хора с увреждания“, има документи, които не могат да бъдат отворени и прочетени, бяха преформатирани всички файлове, качени в рубриката и имащи отношение към действащата нормативна уредба.

През цялата 2021 г. служителите на дирекция „Европейски въпроси и международно сътрудничество“ (СТСВ) в чужбина са оказвали активна подкрепа на българските граждани там. Освен информация и консултация по прилагането на законодателството в съответната страна при решаване на даден проблем, служителите от СТСВ са оказвали съдействие при решаването на различни, критични за български граждани, ситуации. Изключително полезни са провежданите информационни дни, което е дългогодишна практика в работата на СТСВ. Те целят запознаване с конкретни норми и разпоредби в страната на пребиваване, засягащи различни права. Проведени са онлайн информационни дни (по-голямата част дигитални поради пандемията от Covid-19) относно условията на живот и труд – общо 14 броя, както следва: Испания – 2 бр.; Великобритания – 2 бр.; Гърция и Кипър – 4 бр.; Германия – 2 бр.; Австрия и Швейцария – 4 бр. Проведена е една виртуална информационна трудова борса с участие на всички СТСВ, в която са участвали над 1500 регистрирани участници и над 200 работодатели.

В СТСВ по електронна поща и по телефон са получени благодарствени писма от български граждани за оказано съдействие от местни социални служби или държавни/автономни институции, осигуряване на документация от НОИ, предоставени консултации във връзка с конкретни казуси по пенсионни въпроси, информация за социални помощи и други. Само за Гърция и Кипър получените благодарствени писма са над 20 броя.

2.4. Анализ на телефонна линия за постоянна връзка с потребителите „горещ телефон“

В Центъра за обаждания на МТСП през 2021 г. са постъпили 37 261 обаждания, по които са осъществени 41 171 консултации по трудови и социални въпроси. При разпределението на консултациите по рубрики традиционно водеща е рубриката „Социална защита, подпомагане и социална интеграция“, след нея се нареждат рубрика „Други (от компетенцията на МТСП)“, рубрика „Други (извън компетенцията на МТСП)“, рубрика „Работни места“, рубрика „Здравословни и безопасни условия на труд“.

Най-често клиентите се интересуват от условията за социално подпомагане, свързани с въведените мерки, свързани с извънредното положение и извънредната епидемична обстановка с COVID-19; сроковете за изплащане на социалните помощи по реда на Закона за социално подпомагане, Закон за семейни помощи за деца, Закона за хората с увреждания и правилниците за прилагането им; прилагане разпоредбите на Кодекса на труда, Кодекса за социално осигуряване и подзаконовите актове, свързани с трудовите, осигурителни и пенсионни права на гражданите. Налице са и доста случаи, когато зададените въпроси са извън компетенцията на МТСП (основно въпроси, свързани с карантиниране, преминаване на държавни граници, ваксиниране и др.), като в този случай гражданите се насочват към съответната компетентна институция (в случая – към Министерство на здравеопазването).

През 2021 г. удовлетвореност от обслужването в Центъра за обаждания са изразили 1 631 потребители, което е 4 % от всички консултирани на „горещия“ телефон.

2.5. Анализ на медийни публикации

Анализът показва, че отразените и проследени в медиите новини за отчетния период са изчерпателни и предимно с положителна насоченост. Дирекцията „Връзки с обществеността и протокол“ организира публикуването на основните новини на страницата на МТСП. За периода са поствани 230 прессъобщения, което бележи по-висок от предвидения ръст. В тях са отразени всички участия в конференции, семинари, работни маси, работни срещи.

Основен акцент в медийните публикации през периода е провеждането на информационна кампания и подаване на актуална информация за основните правителствени мерки, реализирани от МТСП и ВРБ във връзка с обявената извънредна епидемична обстановка в следствие на COVID, а именно:

- мерките за безвъзмездна подкрепа „60/40”,
- проект „Заетост за теб”,
- проект „Запази ме”;
- подкрепата на семействата с деца до 14 г., които учат от разстояние.

По всички информационни канали е подавана навременна информация за всички мерки, касаещи МТСП и свързани с преодоляването на икономическата криза. Публикувана е обширна информация за социалното подпомагане и подкрепата на уязвимите групи по време на пандемията – патронажна грижа, топъл обяд, подкрепата на семействата с деца до 14 г., които учат от разстояние, раздаване на хранителни пакети по Оперативната програма за храни.

През цялата 2021 г. редовно е подавана информация до медиите за мерките, вземани от МТСП и агенциите за ограничаване на разпространението на COVID-19 и за подкрепа на уязвимите групи, включително и нови операции по ОПРЧР за предоставянето на навременна и необходима подкрепа за българското общество и бизнес в настоящите условия.

Своевременно са публикувани във фейсбук страницата и официалната страница на МТСП отговори на най-често задаваните въпроси от гражданите и бизнеса за мерките.

В полза на клиентите, бяха организирани няколко информационни кампании:

- Информационна кампания за Националния план за действие по заетостта през 2021 г.;
- Информационна кампания, свързана с методиката за преизчисление на пенсиите;
- Информационна кампания за разширяването на обхвата на помощите за отопление.

Информационният поток, свързан с политиките на МТСП, беше насочен основно към регионалните медии и обезпечаването им с точна, навременна информация; провеждането на разяснителни дискусии, целящи да се демонстрира грижа за сигурността и защита на живота на уязвените от кризата хора, както и да се поддържа подходящ имидж на организацията.

Поради повишения информационен риск, свързан със социално-икономическата обстановка във връзка с COVID-19, влияние на обществени настроения и протести на уязвими групи, са положени целенасочени усилия за минимизиране на опасността от грешни или манипулативни интерпретации в медиите относно дейността и политиките на МТСП.

III. ИЗВОДИ

1. Към момента в МТСП има изградена добра система за комуникация, предлагаща разнообразни методи за получаване на обратна връзка от потребителите на административно обслужване – адрес за традиционна поща, електронна поща, мобилни и стационарни телефони, включително безплатен „горещ“ телефон, достъп през системата за електронен обмен на съобщения, Системата за сигурно електронно връчване, официална интернет страница, фейсбук страница, онлайн форми за попълване.
2. Не са констатирани забавяния в комуникацията с различните заинтересовани страни.
3. Заявените административни услуги са изпълнени в нормативно определените срокове.

4. Няма получени отзиви или оплаквания за слабости и допуснати неточности от служителите при извършването на административното обслужване.
5. Интензивното използване на формите за консултация „Въпроси и отговори“ и „Горещ телефон“, „Отговори на писма със запитвания, жалби, сигнали“ и липсата на негативни отзиви и оплаквания е показател за това, че клиентите са доволни от начина и качеството на тяхното предоставяне. Налице е положителна оценка за удовлетвореност от обслужването.
6. Активността на потребителите в електронните средства за обратна връзка отново е ниска. Малка част от потребителите проявяват активност да дават оценка на обслужването, въпреки че е осигурен широк и свободен достъп за обратна връзка.
7. От малкия брой попълнени анкетни карти не може да се получи пълна и детайлна информация за изследване на цялостната дейност по административното обслужване.

IV. МЕРКИ ЗА ПОДОБРЯВАНЕ НА ОБРАТНАТА ВРЪЗКА ОТ ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ЗА ОТЧИТАНЕ НА УДОВЛЕТВОРНОСТТА ОТ АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ.

1. Актуализиране и надграждане на инструментите за измерване на удовлетвореността на потребителите (например: извършване на специализирани проучвания с разработена анкетна карта; изработване и поставяне на цветни жетони в ЦАО с отговори ДА и НЕ и др.).
2. Планиране и провеждане на обучения на служителите, извършващи административно обслужване, с цел повишаване на компетентността им и генериране на инициативи от тяхна страна за въвеждане на нови инструменти за изследване на удовлетвореността от получената услуга.
3. Осигуряване на публичност на изготвените анализи и оценки за степента на удовлетвореност от административното обслужване чрез публикуването им на официалната интернет страница на МТСП.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Съгласно подадена отчетна информация от дирекциите, предоставящи административни услуги и осъществяващи административно обслужване към МТСП, през 2021 г. не са постъпвали сигнали и жалби относно административното обслужване в министерството.

Като обобщение може да се посочи, че извън обичайните запитвания, отправяни към министерството, отнасящи се до основните политики (труд, заетост, пенсии, подпомагане чрез различните програми за подкрепа през 2021 г.), основният поток от въпроси и искания са били свързани с преодоляване на последиците от пандемията и предприетите от МТСП мерки за подкрепа за различните рискови групи (по-подробна информация в Приложение № 1 към доклада).

Накрая следва да се отбележи, че през 2021 г. служителите от административните звена в МТСП осъществяваха административното обслужване в условията на извънредно положение, при стриктно спазване на стандартите за административно обслужване. Работата беше организирана своевременно и предоставянето на административни услуги не беше прекъснато в нито един момент от периода на кризата.

Приложение: Приложение № 1 – Горещи теми за 2021 г.