



АНАЛИЗ
на административното обслужване
на физически и юридически лица
от Министерството на труда и социалната политика
и второстепенните разпоредители с бюджет
през четвъртото тримесечие на 2016 година

През 2016 година административните звена в Министерството на труда и социалната политика и второстепенните разпоредители с бюджет към министъра на труда и социалната политика осъществиха над **7 128 060** по искане на гражданите и юридическите лица. Спазвайки стандартите, заложен в нормативните и вътрешни актове, администрациите гарантираха възможността клиентите да осъществят свои основни права, формулирани в българското и европейското законодателство. Администрациите на МТСП и ИА ГИТ спазваха и изискванията на БДС EN ISO 9001:2008, по които са сертифицирани. На състоялото се през месец декември 2016 г. издание на „Конкурс за добри практики – 2016”, организиран от Института по публична администрация, Агенцията по заетостта бе отличена с грамота в категорията „Оптимизиране на работните процеси”.

Констатациите, изводите и оценките в настоящия анализ за четвъртото тримесечие на миналата година са направени въз основа на получената първична информация от дирекциите в МТСП, неговия Център за обаждания и анализите на изпълнителните агенции – второстепенни разпоредители с бюджет (ВРБ) от **1 526 559 извършени услуги** (през третото тримесечие - 1 694 879 услуги).

От Анализа отсъстват само част от консултациите, осъществявани чрез стационарните телефони от експертите в МТСП и централните управления на агенциите. Разгърнатата и поддържана система на обслужване „Едно гише“ от администрациите, отворените всички канали за достъп до информация гарантираха, че клиентите от целевите групи имат възможност да избират най-подходящия за тях начин за достъп до предоставяните административни услуги.

Системата администрации със задоволство констатира, че са предлагани и осъществявани всички специфични услуги, предмет на анализа, както и всички общи услуги за администрациите в България: *Издаване на удостоверение за осигурителен доход (УП2); Издаване на удостоверение за осигурителен стаж (УП3); Консултации, представляващи законен интерес за физическо или юридическо лице относно административнопосреден режим, които се дават по силата на нормативен акт или които са свързани с издаване на административен акт или с извършване на друга административна услуга; Уточняване на разлики между издадено удостоверение за осигурителен доход (УП2) и данни за осигуреното лице от информационната система на НОИ.*

I. АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ В МТСП

През 2016 година - при спазване на стандартите, заложените в нормативните актове – административните звена в Министерството на труда и социалната политика гарантираха възможността гражданите и юридическите лица да осъществят свои основни права, формулирани в българското и европейското законодателство, като за периода са предоставени общо **32 040** услуги. През 2016 година за външните клиенти на Министерството са предоставени общо **94** специфични услуги, като от тях на **81** администрации са предоставени 2436 служебни книжки, извършени са **8** заверки на документи, издадени от МТСП и/или ведомствата, на които е правоприемник, от ВРБ

към министъра на труда и социалната политика, подлежащи на легализация и използване в чужбина и на 5 организации са издадени актове за митническо освобождаване от заплащане на вносни сборове при допускане на стоки за свободно обръщение. За отминалата 2016 година осъществените общи услуги са **31 946**, разпределени както следва: *консултации, представляващи законен интерес за физическо или юридическо лице относно административноправен режим, които се дават по силата на нормативен акт или които са свързани с издаване на административен акт или с извършване на друга административна услуга, предоставени 31 829 консултации; издаване на удостоверение за осигурителен доход (УП2) - 79 удостоверения; 30 са издадените удостоверения за осигурителен стаж (УП3); служебно, за 8 клиенти е осъществено уточняване на разлики между издадено удостоверение за осигурителен доход (УП2) и данни за осигуреното лице от информационната система на НОИ.*

Служителите от Министерството на труда и социалната политика и през четвъртото тримесечие продължиха със същите темпове и организация да работят по предоставянето на административни услуги за гражданите и бизнеса с цел максимално удовлетворяване исканията на клиентите от качествени административни услуги. Административните звена от МТСП за отчетния период са осъществили общо **7 839** административни услуги при 8 526, предоставени услуги на физически и юридически лица през третото тримесечие на 2016 година.

„Горещият“ телефон остава водещ канал за клиентите на Министерството – регистрираните консултации са двукратни на общите услуги за Министерството, което е основание за отделен анализ на данните.

1.1. Специализирани и общи услуги, предоставени от администрацията на Министерството

Поради спецификата на Министерството като администрация с основна функция да създава политики, които се осъществяват от второстепенните разпоредители с бюджет към министъра и съответно - териториалните им структури, Министерството предоставя на външни клиенти три специфични услуги, а именно: *Заверка на документи, издадени от МТСП и/или ведомствата на които е правоприемник, от ВРБ към министъра на труда и социалната политика, подлежащи на легализация и използване в чужбина; Издаване на актове, свързани с митническо освобождаване от заплащане на вносни сборове при допускане на стоки за свободно обръщение; предоставяне на служебни книжки на административните структури на територията на Република България.*

През последното тримесечие на 2016 година осъществените специфични услуги са както следва:

Предоставени са 208 служебни книжки по постъпили искания от **10** административни структури. ***И през този отчетен период клиентите не са се възползвали от осигурената от МТСП възможност да подават заявленията за предоставянето на услугата с квалифициран електронен подпис.***

На **три** организации са издадени актове за одобрение относно услугата *Издаване на актове, свързани с митническо освобождаване от заплащане на вносни сборове при допускане на стоки за свободно обръщение*

Услугата *Заверка на документи, издадени от МТСП и/или ведомствата, на които е правоприемник, от ВРБ към министъра на труда и социалната политика, подлежащи на легализация и използване в чужбина през отчетния период е осъществена по искане на един клиент.*

Най-голям дял от общите за администрациите услуги през четвъртото тримесечие на 2016 година отново заема услугата *Извършване на консултации, представляващи законен интерес за физическото или юридическото лице, във връзка с издаването на индивидуални административни актове, както и с извършването на други административни услуги.*

Предоставените **консултации** чрез изготвяне на писмени отговори по поща, електронна поща; консултации по телефон, в приемната на Министерството, консултации в интернет рубриката „Въпроси и отговори” и от Службите по трудови и социални въпроси в Германия, Австрия и Швейцария, Обединеното кралство и Ирландия, Испания, Кипър и Гърция са **7 793**, при **8 475** консултации за третото тримесечие, като за разлика от предходния отчетен период, сега се наблюдава понижение в търсенето на услугата с **9** на сто (*папка МТСП, Приложение 1, Таблица 1*). Специализираните дирекции са участвали в предоставянето на услугата, както следва:

И през този отчетен период продължава завишеното търсене на консултации и предоставянето на информация на бенефициентите по новите схеми на *Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“ 2014-2020 г.* Услугите са извършени от Главната дирекция „Европейски фондове, международни програми и проекти“ (ГД ЕФМПП) – **4 722** услуги при **4 230** услуги за третото тримесечие. Запазва се предпочитанието на клиентите, като от тях най-много отново са консултациите по телефон- **2 914**.

Втора позиция по натовареност сред дирекциите от специализираната администрация на МТСП през това тримесечие заема дирекция „Трудово право, обществено осигуряване и условия на труд“ (ТПООУТ) – осъществила **882** консултации в резултат на постъпили чрез различните канали за достъп до услуги искания. Най-предпочитана си остава рубриката „Въпроси и отговори“ – **531** са изготвените отговори на запитвания в рубриката, което представлява **76** на сто от предоставените от дирекцията консултации. Забавата в изготвянето отговори на запитвания, постъпили в рубриката „Въпроси и отговори“ на официалната интернет страница на Министерството в рубриките, поддържани от дирекцията, се дължи на повишения интерес на клиентите към настъпилите промени в Кодекса на труда и Кодекса за социално осигуряване съпътствано с дефицит на персонал в дирекцията.

На следващо място с **798** услуги е дирекция „Европейски въпроси и международно сътрудничество“ (ЕВМС), в която всички консултации са предоставени от СТСВ към посолствата в чужбина: клиентите са предпочели да се консултират най-вече по телефон и в организирани приемни дни от СТСВ. Анализът на месечните отчети на СТСВ показва увеличение със **7** на сто спрямо предоставените консултации от предходното тримесечие. Най-търсени продължават да бъдат консултациите по въпроси, свързани със: пенсии за осигурителен стаж и възраст, в това число относно забавени пенсионни решения и спрени или неизплатени пенсии; пенсии за инвалидност; неконтрибутивни пенсии (социални и с недостигащ стаж за трудова дейност); трудови договори; обезщетения за безработица или временна нетрудоспособност; права при раждане на дете; болнични; право на детски надбавки; достъп до здравната система, особено при необходимост от спешна помощ без наличие на ЕЗОК/здравноосигурителни права. Тридесет и един (31) са случаите на оказано спешно съдействие от страна на СТСВ на изпаднали в крайна нужда български граждани без средства за завръщане в страната.

Службите по трудови и социални въпроси в Германия, Обединеното кралство Великобритания и Северна Ирландия и Ирландия, Гърция и Кипър, в Кралство Испания, в Австрия и Швейцария, са провели *информационно-консултативни дни във връзка с трудови или социални права на българските граждани, живеещи на*

територията на съответната държава. Като обобщение можем да посочим, че най-често поставяните въпроси, се отнасят до реализирането на индивидуални права на гражданите - права при пенсиониране, достъп до здравната система (права за лечение при спешни случаи, заплащане на лечението, достъп до спешни здравни услуги, достъп до системата за социално осигуряване и най-вече до детските надбавки, здравно-осигурителен статус и т.н).

Проведените срещи от СТСВ през отчетния период са насочени към синхронизиране на дейности по проблеми, свързани с безработицата, трудовата заетост, реализиране индивидуални права на гражданите в областта на социалната и здравна политика.

На 11.10.2016 г. е проведен брифинг във Федералното министерство на труда, социалните въпроси и защитата на потребителите, по време на който е представена позицията на Република Австрия по съдържанието на дневния ред за предстоящото заседание на Съвета на Европейския съюз по заетост, социална политика, здравеопазване и потребителски въпроси.

В периода 18 - 20 октомври 2016 г. в гр. Цюрих и гр. Берн, Конфедерация Швейцария е проведен експертен семинар на тема „Политики и мерки за справяне с продължителната безработица; насърчаване на работодателите да наемат продължително безработни лица“. Семинарът бе част от договореното техническо сътрудничество между МТСП и Директората по труда в Държавния секретариат по икономически въпроси.

През месец ноември 2016 г. бе проведен и последният семинар, част от Работната програма, на тема „Мерки за сътрудничество с органите, отговорни за транспониране на Прилагащата директива за командироване на работници“. Събитието отново бе организирано с активното участие на Службата по трудови и социални въпроси към посолството във Виена, като в него са участвали представители на Федералното министерство на труда, социалните въпроси и защита на потребителите“ и Федералната финансова служба.

В периода 14 – 17 декември 2016 г. бе проведено последното договорено за 2016 г. събитие по линия на двустранното сътрудничество между МТСП и швейцарския му партньор - Директората по труда в Държавния секретариат по икономически въпроси - експертен трипартитен семинар на тема „Колективно трудово договаряне“. В състава на делегацията бяха включени представители на социалните партньори. Организирането на визитата се подпомагаше активно от Службата по трудови и социални въпроси към Посолството на Република България в Берн.

Среща с г-жа Карин Хиршл, ръководител на Кризисния център във Виена за стиковане на действията относно два отворени случая с деца през месец декември: бебе, изоставено от родителите си и настанено в австрийско приемно семейство и българска гражданка, живееща в Австрия, която иска да възвърне родителските си права и да отглежда детето си във Виена. Към момента детето е настанено в приемно семейство в България.

Дирекция „Политика за хората с увреждания, равни възможности и социални помощи“ (ПХУРВСП) е осъществила **305 консултации**. Предпочитан канал за достъп до консултациите на дирекцията е рубриката „**Въпроси и отговори**“ - **62 на сто** от общия брой услуги. Основните теми, по които са работили служителите с граждани, са свързани с реализиране правото на *целева помощ за отопление, условия за месечно социално подпомагане, еднократна помощ, преференции за хората с увреждания и право на добавки за социална интеграция*.

От дирекция „Социално включване“ (СВ) консултациите са **213** – те засягат предимно *условията за получаване на социални услуги и най-вече предоставянето на услугата **Личен асистент** по различните програми и проекти.*

Дирекция „Политика на пазара на труда и трудова мобилност“ (ПШТТМ) е осъществила **115** консултации - в сравнение с третото тримесечие предоставените консултации от дирекцията са с **88** на сто по-малко. Повишеният интерес през миналото тримесечие беше свързан с *новия подход за разработване на регионални програми за заетост.*

От общата администрация от дирекция „Правно и административно обслужване и човешки ресурси“ (ДПАОЧР), отдел „Човешки ресурси“ е осъществил **една** консултация във връзка с предоставяните от дирекцията административни услуги. Основният дял от осъществените услуги – е на Звеното за административно обслужване в отдел „Административно и деловодно обслужване“ на дирекция ПАОЧР, предоставило **757 услуги за гражданите и бизнеса** чрез различните канали за достъп до общата услуга *Извършване на консултации, представляващи законен интерес за физическото или юридическото лице, във връзка с издаването на индивидуални административни актове, както и с извършването на други административни услуги.* Предоставените консултации, за отчетния период бележат **9** на сто понижение от предходното тримесечие. Продължава интересът на клиентите към проекта „Нови възможности за грижа“ и услугата „Личен асистент“ или предоставянето на други подходящи социални услуги. От получените по пощата и електронната поща **605** заявления - искания, предложения и сигнали на граждани, **147** са насочени за експертно становище към специализираните дирекции в МТСП, а **16** сигнала във връзка с предоставяните административни услуги за гражданите и бизнеса - към изпълнителните директори ВРБ. От насочените към специализираните дирекции искания за информация и консултация дирекция ТПООУТ си запазва водещата роля - **52** на сто от постъпилите искания за информация и консултация. Преписките, съдържащи предложения по политиките на Министерството - предложения за промени в действащото законодателство от компетенциите на МТСП са насочени на вниманието на началника на кабинета на министъра, за отчетния период те са **32** или **22** на сто от общия брой преписки.

Към второстепенните разпоредители с бюджет и териториалните им подразделения са препратени **240** преписки поради необходимостта от извършване на проверка с цел реализиране на индивидуални права и интереси на физически и юридически лица.

През този отчетен период най-голям е делът на преписките, насочени за проверка във връзка със социалното подпомагане и предоставянето на социални услуги, най-вече за подпомагане с целева помощ за отопление и необходимостта от предоставяне на услугата „Личен асистент“ към регионалните дирекции за социално подпомагане - **134** искания. Запазва се тенденцията от предходното тримесечие (**147** преписки). Към Агенцията за социално подпомагане насочените преписки са **51**. През цялата година постоянен интерес представлява достъпът до социално подпомагане по различните програми за подпомагане и сроковете за изплащане на различните социални помощи. Насочените преписки за проверка към Изпълнителната агенция „Главна инспекция по труда“ са **20**, в сравнение с предходния отчетен период сигналите са намалели с **6** на сто.

Стартирането на новите програми за заетост се отразява и върху заявленията, отправени към Министерството, с искане за съдействие при реализирането на пазара на труда. Към Агенцията по заетостта за съдействие през отчетния период са насочени **15** преписки, при **16** преписки за предходния отчетен период.

Към Националния осигурителен институт и териториалните му поделения за проверка и предоставяне на конкретна информация са насочени **31** преписки по пенсионни въпроси /отпускане, спиране и размер на пенсия/, както и заявленията свързани с различните видове обезщетения, свързани с прилагането на Кодекса за социално осигуряване. Експертите от отдел „Административно и деловодно обслужване“, дирекция ПАОЧР са изготвили **37** отговора, изискващи предоставяне на информация и консултации от общ характер. След обсъждане и преглед на цялостната кореспонденция, на конкретния клиент, без отговор са оставени **72** преписки, най-вече на клиенти, на които е предоставена вече информация и при повторното заявление не са възникнали нови факти и обстоятелства, както и на клиенти, които са насочили искането си към компетентната администрация за решаване на казуса, извън ВРБ към министъра на труда и социалната политика.

По другите общи услуги отчетните данни през четвъртото тримесечие т.г. са следните: издадените *удостоверения за осигурителен доход (УП2), въз основа на ведомостите на МТСП и на ликвидирани ведомства, съхранявани в архива на МТСП са 18*; заявените и издадени *удостоверения за трудов и/или служебен стаж на осигурявани лица (УП3), въз основа на ведомостите на МТСП и на ликвидирани ведомства, съхранявани в архива на МТСП, са 9*, като при реализирането на услугата са спазени качествените и времевите стандарти; извършени **5** услуги относно *уточняване на разлики между издадено удостоверение за осигурителен доход (УП2) и данни за осигуреното лице от информационната система на НОИ*

В обобщение, през четвъртото тримесечие количеството услуги бележи понижение спрямо предоставените услуги през третото тримесечие с **9** на сто (*папка МТСП, Приложение 1, Таблица 1*), което е повлияно от повишението със същия процент при най-значимата по брой клиенти услуга, свързана с извършването на консултации, представляващи законен интерес за физическото или юридическото лице.

1.2. Канали за достъп до административните услуги, предоставяни от МТСП

За улесняване достъпа на гражданите и бизнеса до административни услуги Министерството е предоставило **пет основни канала** за достъп до административни услуги и информация (*папка МТСП, Приложение 1, Таблица 2, Графика 3*).

През октомври – декември 2016 година се запазват предпочитанията от второто и третото тримесечие към получаването на информация и консултация по телефон -3509 консултации са предоставени чрез този канал за достъп до административни услуги, при **3 953** консултации за предходното трето тримесечие. Пощатата запазва втората си позиция и през това тримесечие **Постъпилите искания за консултация, сигнали и предложения са 2 108** и бележат с **9** на сто повишение в сравнение с предходното тримесечие. В рубриката „**Въпроси и отговори**“ за тримесечието са предоставени отговори на **1 126** клиенти, при постъпили **1 414** искания за консултация чрез този канал по отчетни данни на дирекциите, поддържащи рубриката. *Продължава обаче установената тенденция да се задават многократното едни и същи въпроси, в подрубриката „Социални помощи“ и „Интеграция на хората с увреждания“ - въпросите, които постъпват, са от компетенциите на други рубрики или запитванията съдържат конкретни казуси, чието решаване е от компетенциите на Агенцията за социално подпомагане. Така тя се превръща в разпределител на въпроси, което създава напрежение и недоволство у потребителите, а от друга страна, ангажира експертно време в не особено ефективна дейност.* По тематични рубрики предоставените отговори на запитвания са отразени в *Приложение 1, таблица 3 (папка МТСП)*. Запазва се тенденцията най-много въпроси да бъдат поставяни от клиентите в областта на трудовото законодателство, по което администрацията на МТСП е водеща

по подготовката на проектите на законовите и подзаконовите актове. По **електронна поща** заявените искания за консултация са **591**. Предоставените **лице в лице** консултации са общо **428**, най-много консултации *лице в лице* - **292** са предоставили служителите от СТСВ на МТСП в посолствата в чужбина, в обединения Център за информация и услуги (приемната) в Министерството са осъществени **68** консултации от Звеното за административно обслужване в отдел АДО, ДПАОЧР. Специализираните консултации по трудово право и социално осигуряване са **39**, при бенефициенти ГД **ЕФМПП** е предоставила **26** консултации. Най-съществен дял в консултациите *лице в лице*, за отчетното тримесечие имат СТСВ, или **68** но сто от всички консултации, предоставени чрез този канал за достъп.

В сравнение с предходното тримесечие се запазват предпочитанията на клиентите към каналите за достъп до информация и консултации. Предоставените консултации по телефон запазват - макар и с понижение от предходното тримесечие - водещото си място, следвани от запитванията, получени по поща и рубриката „Въпроси и отговори“ (*папка МТСП, Приложение 1, Таблица 4, Графика 2*).

1.3. Най-често задавани въпроси и обсъждани проблеми („горещи” теми) и предложения

В съдържателен план анализът на запитванията за информация и консултация през четвъртото тримесечие показва, че отново на първо място са въпросите **по Оперативната програма „Развитие на човешките ресурси“** – изпълнението на процедурите „Ново работно място“, „Активно включване“, запитвания във връзка със стартиране на нови схеми: „Активни“, „Ново работно място 2015 - 2 краен срок“ и „Независим живот“, „Добри и безопасни условия на труд“ и „Ваучери за заети лица“. В областта на **трудовете и осигурително законодателство** - тематиката **остава непроменена**: сумарното изчисляване на работното време, заплащане на труда, право на платен отпуск, на пенсия и осъвременяване на пенсиите. За голяма част от клиентите от особена важност продължи да бъде достъпът до предоставяне на услугата „Личен асистент“, възможности за включване в програми за социално подпомагане, предоставяне на социални услуги, условията за предоставяне на новите месечни помощи за отглеждане на дете с трайно увреждане по ЗСПД в сила от 01.01.2017г. В областта на **трудовете заетост и възможностите за реализиране на пазара на труда** – акцентите бяха върху стартирането на програмата „Старт на кариерата“ и условията за включване в програми, финансирани от държавния бюджет и операции по ОП РЧР 2014-2020 г., вкл. програми в подкрепа на хората с увреждания.

1.4. Предложенията от граждани за промени в нормативни актове

И за този отчетен период са фокусирани в областта на социалното подпомагане и повишаване на доходите от труд и пенсия:

- *разширяване кръга за достъп до услугата „Личен асистент“;*
- *разширяване на възможностите за субсидирана заетост на отделни уязвими групи на пазара на труда – хора с увреждания.*

1.5. Публичност (каналите за предоставяне на информация на потребителите на административни услуги – постижения и проблеми във връзка с новите интернет страници)

Предвид изложените проблеми при администрирането на подрубриците „Социални помощи“ и „Интеграция на хората с увреждания“ от рубрика „Въпроси и отговори“, дирекция ПХУРВСП предлага **на официалната интернет старница на Агенцията за социално подпомагане да се публикува редовно актуална и подробна информация по предоставянето на социални помощи, както и поддържането на**

подобна рубрика от Агенцията. По този начин ще се подобри качеството на обслужване на клиентите на МТСП и ВРБ.

1.6. Оценка на спазването на стандартите за качество на административното обслужване

Утвърдените форми и механизми за обратна връзка са неразделна част от системата за самооценка на административното обслужване, годишните доклади за дейността на администрацията, като са и документи по качеството от Системата за управление на качеството на МТСП. Тези документи по качеството са интернет базирани в интернет страницата на МТСП и са на разположение на клиентите в Центъра за информация и услуги в сградата на Министерството. Данните за последното тримесечие на 2016 година са представени в *папка МТСП, Приложение 2* и се свеждат до следното:

През четвъртото тримесечие на 2016 година са регистрирани общо **24 анкетни карти** (23 на сто от общо попълнените за годината) през официалния раздел на интернет страницата на МТСП – при 36 анкети третото тримесечие на годината.

Използвали са услугите **87 на сто** от анкетиралите се, което бележи спад от 10 на сто в сравнение с предходното тримесечие на 2016 година. Участващите с мнение, че *лесно се намира информация за администрацията и извършваните услуги от МТСП* бележат също спад от 10 на сто – от 89 на сто стават **79 на сто** последното тримесечие 2016 г. С едва 3 на сто обаче спадат положителните отговори, че *лесно се намира информация за начина на достъп до услугите* – тоест от 78 на сто стават **75 на сто**.

Качеството на предоставяната информация според *стандартите за съдържание* анкетиралите се определят така:

При *писмените материали* по един от показателите има запазване на стойностите, но при два от тях – стойностите са по-близки до тези през първото тримесечие, тоест тенденцията на нарастване през второ-трето тримесечие е прекъсната: съответно с 9 и с 14 на сто.

Данните сега сочат, че като *ясна и лесно разбираема* писмената информация се оценява от **83 на сто** от отговорилите лица (от 92 на сто през третото тримесечие). Информацията е *точна* отново според **83 на сто** от мненията (колкото и през третото тримесечие) и *пълна* - според **67 на сто** (от 81 на сто - предходните три месеца). Докато отговорите за всеки от трите показатели бе 13 на сто отрицателен през третото тримесечие, то сега при показателите за *яснота и пълнота* от 8 на сто стават 13 и 12 на сто, а относно тяхната *точност* от 6 на сто нарастват с 3 процента. Мнение *Не знам* са заявили отговорници и по трите показателя съответно 4, 8, 21 на сто, при което при показателя за пълнотата на информацията нарастването е спрямо третото тримесечие с 10 на сто.

При *устните обяснения* положителните отговори бележат спад и по трите показателя.

По-положителни са мненията относно показателя за *яснота и лесна разбираемост* на устните обяснения: от 86 на сто – сега са **79 на сто**. Като *пълни* обясненията се определят от **67 на сто** отговорници – през предходното тримесечие бяха 81 на сто, а за *точност* данните са **71 на сто** – бележи се спад с 15 на сто. По трите показателя – за *яснота и разбираемост*, за *точност* и *пълнота* заявените мнения *Не знам* са съответно: 8, 19 и 8 на сто (6, 19 и 9 на сто през третото тримесечие 2016 година).

През четвъртото тримесечие на 2016 година относно **формите за достъп до информация**, на анкетния въпрос, свързан с поддържаните отворени канали за достъп до обслужването от МТСП, така че клиентите да могат да избират най-подходящия за

тях - *Първоначално научих за администрацията на МТСП и нейните услуги, предпочетените отговори са пет: за четвърти път роднини, приятели и познати* излизат като водещи информатори - това сочат **54 на сто** от ответниците, при 42 на сто за предходното тримесечие. Второто място се отрежда на *интернет* – **25 на сто** (от 8 на сто през третото тримесечие). *Личен разговор със служител* е с тежест от **13 на сто**, а *нормативни актове и други документи и телевизията* – с **по 4 на сто** (при нулеви стойности за третото тримесечие на 2016 г.) С нулеви стойности са: *информационното табло, брошури и листовки, телефонен разговор със служител на МТСП, както и - вестници и списания.*

Като най-предпочитан източник на информация относно административното обслужване и услугите на МТСП участвалите в анкетата извеждат **за в бъдеще** отново традиционно типичния източник - *интернет* – предпочитанията са колкото през второто тримесечие, тоест **29 на сто** – а намаляват през третото тримесечие на **25 на сто**. По-големи са очакванията на ползвателите отново от *вестниците/списанията*, които се позиционират с **4 на сто** по-малко предпочитания спрямо третото тримесечие на 2016 г. (**18 на сто**), следвани от *информационното табло*. С **4 на сто** повече предпочитания се позиционират *брошури и листовки* като източник на информация – с тежест от **8 на сто** през третото тримесечие. *Телевизията* – с **10 на сто** от **12 на сто** предпочитания отстъпва на **5-о** място. Следват отново два източника със стойности от **5 на сто**: *личен и телефонен разговор със служител на Министерството*. Отново както през второто тримесечие с нулеви стойности са *роднините, приятелите и познатите*, очакванията от които бяха през третото тримесечие за **4 на сто**, поради което ги изпреварват като източник *нормативни актове и други документи* – с повтарящите се **2 на сто** (тоест това е резултатът за полугодieto).

При **отношението на служителите към клиентите** по критерия за *вежливост и уважение и уменията на служителите да разберат проблема/запитването на клиента* оценката на отговорилите лица е по **79 на сто** (**89 на сто** и **83 на сто** третото тримесечие на 2016 г.). Прекъснат е спадът, който се наблюдаваше няколко поредни тримесечия по показателя за *равнопоставеност* - **58 на сто**, защото ответниците нямат информация за другите обслужени лица (**38 на сто** отговарят *Не знам*), с които да се съизмерват.

Водеща зона за подобрене продължава четвъртото тримесечие на 2016 година да е *достъпът до информация* – от открояващите се **42 на сто** става **33 на сто**. Показателят за *качеството на предоставяната информация* – е с **21 на сто** препоръки (от **19 на сто** през третото тримесечие на 2016 година). С равни стойности – по **17 на сто** – са показателите: *отношение на служителите към клиентите* и - *знанията и уменията на служителите* (**8 на сто** и **3 на сто** за юли-септември 2016 г.). *Количеството на предоставяната информация* заема последна позиция – от **28 на сто** става **12 на сто**.

Данните за бенефициентите (ползвателите) за последното тримесечие на 2016 година се характеризират със следното: продължава да е висок броят на работещите, макар и да намаляват - от **72 на 67 на сто**, на *пенсионерите* намаляват също - от **6 на 4 на сто**, докато на *безработните, търсещи работа*, броят леко нараства - от **22 на 25 сто**. *Работодателите* са **4 на сто**, а *учещите* са с нулева стойност отново.

В сравнение с третото тримесечие при декларирания *образователен ценз* се запазва водещият статус на *среднистите*, следвани от *висшистите* – респ. първите са **54 на сто** – от **58 на сто**, а тези с висше образование – от **36 на сто** стават **42 на сто**. **Шест на сто** (**6 на сто**) са се самоопределили отново като хора с *основно образование*.

По *възраст* първото място е на трудовоактивните хора в групата на **30-39** – годишните, съставляващи **35 на сто** от ответниците (при **30 на сто** през третото

тримесечие 2016 г.), следвани от две групи отговорили лица с по 26 на сто от по 31 на сто през предходния период: от 40 до 49 г. и от 50 до 59 г. Третата възраст на лица от 60 до 69 години е с 9 на сто (5 на сто през третото тримесечие 2016 г.), докато най-младите, 18-29-годишните, са с 4 от 3 на сто, а над 70 години липсва представителство.

Традиционното представителство по *пол* в полза на жените отбеляза явление на спад през второто тримесечие на годината - 52 на сто, за третото тримесечие на 2016 година - мъжете и жените са поравно, а през четвъртото тримесечие - 52 на сто са мъжете.

Във формата *Похвала, сигнал, оплакване или предложение във връзка с административното обслужване от МТСП* продължава да нараства броят потребители - има **27** (32 на сто от общо попълнените форми за годината) или с 2 заявления повече за четвъртото в сравнение с третото тримесечие на 2016 година (за последното тримесечие година по-рано те бяха само 4!).

Ползвателите **по вид** са определили заявленията си като: **оплаквания – 59 на сто**, тоест броят им нараства спрямо предходното тримесечие със 7 на сто; **сигналите** пък от 28 на сто стават **37 на сто**. Процентът на **предложенията** намалява на **4 на сто** от 12 на сто, а **похвалите** от 8 на сто - са с нулева стойност.

По показателя за **начин на обслужване** от администрациите могат да се съотнесат **44 на сто** от изявленията на лицата податели, като засягат четири от организациите към министъра на труда и социалната политика и две други администрации. За ДСП на АСП – са 4 или 34 на сто, за БТ/АЗ – са също толкова; за МТСП и Фонд „Социална закрила“ са по едно или 8 на сто.

По политики от компетентността на министъра, неправомерно заявени в тази форма, са постъпили публикации, отнасящи се до: настаняване в дом – 40 на сто, детски добавки – 20 на сто, с по 13 на сто са пенсионните въпроси и конкурси за работа, а с по 7 на сто - програми и проекти (от 27 на сто) и помощни средства (от 20 на сто). Въпреки това тези заявления са предоставени за експертна преценка в бек офиса.

През това тримесечие, както и през третото тримесечие на 2016 г., преобладаващото мнозинство заявители са от села и градове - извън областните центрове: 59 на сто (от 44 на сто). От областни центрове в страната са 26 на сто (от 28 на сто), а заявителите „софиянци“ са 15 на сто (от 28 на сто) - няма податели от чужбина. За разлика от лицата, попълнили анкетната карта, тук преобладават жените – те са 67 на сто.

Във формуляра, базиран в неофициалния раздел на интернет страницата за мнения и предложения на служителите от МТСП няма подадени заявления.

В заключение, има известно явление на стабилизиране равнището на ползване на обратната връзка от клиентите на Министерството. Остава открит въпросът с изпълнението на решението от Прегледа от ръководството: **преди миграцията на СУК на МТСП от ISO 9001:2008 към ISO 9001:2015 през 2017 година да се проведе проучване за качеството на административното обслужване на гражданите и организациите от системата на МТСП, което следва да стартира през м.януари 2017 година.**

2. АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ ОТ ЕКИПА НА ЦЕНТЪРА ЗА ОБАЖДЕНИЯ ЧРЕЗ ТЕЛЕФОН 0 800 88 001

2.1. За обслужването чрез „горещите“ линии в сградата на МТСП

Измина една година след приключването на Проект „Подобряване качеството на услугите в системата на МТСП“ по ОП РЧР и продължаването на работата на новия кол център като звено в администрацията на Министерството. През 2016 година по

„горещия“ телефон в Центъра за обаждания и консултации по трудови и социални въпроси към МТСП служителите осъществиха **71 371** консултации в резултат на **60 030** обаждания от клиенти. От тях за четвъртото тримесечие на 2016 година са регистрирани **13 703** обаждания, по които са дадени **15 692** консултации по политиките от компетентностите на министъра на труда и социалната политика, както и по други социални въпроси, тоест 22 на сто от общите за годината, докато през третото тримесечие на 2016 г. проведените консултации са **18 365**, което е с **2 673** или с **14.6 на сто** по-малко - намалението през отчетното тримесечие се дължи на повечето празнични и почивни дни, както и ранното изплащане на пълния размер на целевата помощ за отопление за сезон 2016 г./2017 г.

2.2. Тематично разпределение на консултациите по рубрики

При разпределението на консултациите по рубрики традиционно водеща е рубриката *Социална защита и социална интеграция*. За четвъртото тримесечие на 2016 година в нея са регистрирани **12 825** консултации или **84.4 на сто** от общия брой за периода, отбелязвайки спад от 15.9 на сто спрямо третото тримесечие на същата година или 2 431 консултации. Сравнителните данни по брой на извършените консултации по рубрики за четвъртото и третото тримесечие на 2016 г., и за четвъртото тримесечие на 2015 г. са представени графично в *Приложение №3, Диаграма 1*, към Анализа, а количествените резултати - между четвъртото тримесечие на 2016 г. с третото тримесечие на 2016 г. и четвъртото тримесечие на 2015 г. - са представени в *Приложение 3, Таблица 1 (папка МТСП)*.

Най-често гражданите се интересуват от сроковете за изплащане на месечните помощи по реда на Закона за семейни помощи за деца (ЗСПД), Закона за интеграция на хората с увреждания (ЗИХУ), Закона за социално подпомагане (ЗСП) и правилниците за тяхното прилагане; мерките за заетост, които се регламентират в Националния план за действие по заетостта (НПДЗ) за 2016 г., свързани със социалните услуги в семейна среда, каквито са „личен асистент“ и „домашен помощник“, предоставяни по Националната програма „Асистенти на хора с увреждания“ и по проект „Независим живот“, възможността за подпомагане с хранителни продукти по Оперативната програма за храни по Фонда за европейско подпомагане на най-нуждаещите се лица (ФЕПНЛ) 2014-2020.

В рубриката *Други (от компетентността на МТСП)* са регистрирани **1 100** консултации или **6.0 на сто** от общата численост. Намалението в сравнителен план спрямо третото тримесечие на 2016 г. е с **28.9** на сто или 448 консултации. Отново най-голям интерес имаше във връзка с реализирането на *Оперативната програма за храни на Фонда за европейско подпомагане на най - нуждаещите се лица (ФЕПНЛ) 2014 - 2020 г.* с управляващ орган Агенцията за социално подпомагане. Продължава да се предоставя подробна информация на гражданите за критериите по идентифициране на потребителите и относно изпълнението на Програмата по раздаването на втория транш с безплатните хранителни продукти, както и - за реда и условията за отпускане на финансова помощ от Фонд „Социална закрила“.

Рубриката *Програми и проекти* е трета по брой консултации **674** или **3.7 на сто**, с ръст от **50.8** на сто или **227** консултации повече в сравнение с третото тримесечие на 2016 г. Обект на гражданския интерес бяха стартиралите мерки и програми за осигуряване на заетост, предвидени в *Националния план за действие по заетостта* за 2016 г. и по-конкретно - схемите „Обучения и заетост“, „Обучения и заетост за младите хора“, процедурите за ползване на насърчителните мерки за заетост и обучение и др. Значителен брой запитвания са регистрирани във връзка със Списъка на одобрените доставчици на обучения по професионална квалификация и ключови компетентности, съгласно с чл. 7, ал. 2 на ПМС 280/15.10.2015 г. – утвърден на 04.01.2017 г. и публикуван на електронната страница на Агенцията по заетостта.

Според проявения интерес от страна на гражданите, рубриката *Други (извън компетенцията на МТСП)* е на четвърто място за последното тримесечие на 2016 г., като са извършени **501** консултации или **2.7 на сто** от общия брой за периода. В сравнение с третото тримесечие на 2016 г. са регистрирани **37** консултации повече, изразяващо се в ръст от **8.0 на сто** консултации. Към разглежданата рубрика са отразени запитвания, отнасящи се до компетентността на различни административни структури. Основната част от извършените консултации са по поставени от гражданите въпроси относно дейността на: Националния осигурителен институт – *изчисляването и сроковете за изплащане на пенсията и различните видове парични обезщетения*; областна и общинска администрация – *сроковете за изплащане на трудови възнаграждения на лица, наети по програми, чиито работодатели са различните общини на територията на Р България*; Националната агенция по приходите – *данъчни облекчения за лица с намалена работоспособност по Закона за данъците върху доходите на физическите лица (ЗДДФЛ)* и др.

Според проявения потребителски интерес рубриката *Работни места* е на пето място с осъществени **242** консултации или дял от **1.3 на сто**. Намалението е незначително - с **8.0 на сто** или **21** консултации по-малко в сравнение с третото тримесечие на 2016 година. Детайлният анализ показва, че основната причина за по-малкия брой консултации в сравнение с третото тримесечие на 2016 г. се дължи на изтичане срока за реализирането на някои от мерките за заетост. По-малобройни в сравнение с предходното тримесечие са и запитванията по процедурата, според която работодатели, желаещи да разкрият свободни работни места, могат да подадат заявка за потребност от работна сила в дирекция „Бюро по труда“ (ДБТ) и да се възползват от насърчителните мерки за заетост и обучение, регламентирани в Закона за насърчаване на заетостта; възможностите за намиране на подходяща работа чрез услугите, предлагани в ДБТ и мрежата EURES и др.

Рубриката *Пенсии* се подрежда на шесто място, като отразените консултации са **163** или **0.9 на сто** от общия брой за последното тримесечие на 2016 година. Спрямо третото тримесечие на 2016 г. е налице ръст от **167.2 на сто** - **102** консултации повече. Най-често гражданите се интересуваха във връзка с условията за придобиване право на пенсия за осигурителен стаж и възраст по реда на чл. 68, ал. 1 и ал. 3 от Кодекса за социално осигуряване (КСО). Изяснени са редът и условия за отпускане на пенсия за инвалидност – размер и срокове за отпускане, както и период на изплащане.

За разглеждания период в Центъра е постъпил и един сигнал, отразен към рубриката *Трудовоправни сигнали*, като е изготвено едно насочващо писмо, изпратено по компетентност до ИА ГИТ.

2.3. „Горещи“ теми и предложения

В обобщение, като „горещи“ теми през четвъртото тримесечие на 2016 година могат да се посочат следните:

- *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 ЗСП и ППЗСП; месечни добавки за социална интеграция на хора с увреждания по реда на ЗИХУ и ППЗИХУ;*

- *условия за изпълнение на Оперативната програма за храни и/или основно материално подпомагане от Фонда за европейско подпомагане на най-нуждаещите се лица в България за периода 2014–2020 г.;*

- условия за включване в проект „Независим живот“ по процедурата „Нови алтернативи“, по Оперативната програма „Развитие на човешките ресурси 2014-2020“.

Към рубриката *Предложения* е регистрирано едно обаждане - *минималният размер на пенсията за осигурителен стаж и възраст да бъде увеличен на 300 лв.*

2.4. Оценка на спазването на стандартите за качество на административното обслужване

Стандартите за публичност и гласност стимулираха служителите на МТСП - редом с поддържането на информация за безплатния за гражданите телефонен номер 0800 88 001 в интернет страницата на Министерството, да поддържат и страницата на Центъра в социалната мрежа Facebook – чрез публикации относно политиките на Министерството, като се наблюдава тенденция все повече граждани да поставят въпроси относно изплащането на семейните помощи за деца.

Обслужващите Центъра за обаждания служители оптимално организираха работата си по приемането и обработването на обажданията така, че ясно, пълно и точно да консултират гражданите и юридическите лица от всички двадесет и осем области на страната, в резултат на което клиенти са изразили удовлетвореност от обслужването при 60 обаждания или 0.4 на сто от всички регистрирани разговори, което е 22 на сто от 277 регистрирани похвали през изминалата година.

II. АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

В АГЕНЦИЯТА ПО ЗАЕТОСТТА

Агенцията по заетостта (АЗ), второстепенен разпоредител с бюджет към министъра на труда и социалната политика, е администрация за изпълнение на държавната политика в областта на *насърчаване на заетостта, защита на пазара на труда, професионално ориентиране, обучение на възрастни, както и за извършване на посреднически услуги по заетостта*. Тя осъществява дейността си на територията на цялата страна, чрез предоставяне на административни услуги на гражданите и бизнеса от централната си администрация и териториалните си поделения – 9 дирекции „Регионална служба по заетостта“ (РСЗ) и 107 дирекции „Бюро по труда“.

В съответствие с вписаните в Регистъра на услугите от интернет базираната Интегрирана информационна система на държавната администрация, Агенция по заетостта предоставя редом с общите и 21 специфични административни услуги.

През 2016 година административните звена в Агенцията по заетостта, ангажирани с административното обслужване на гражданите и организациите, са извършили **общо 3 683 860** услуги, а от тях 20 на сто или **723 178** - за четвъртото тримесечие на миналата година.

2.1. Предоставени услуги от дирекция „Международна трудова миграция и посредничество“ към Централната администрация на АЗ и от EURES съветници и асистенти от ЦА/ДРСЗ и ДБТ

По услугата *Посредничество на български граждани за работа по заявки на чуждестранни работодатели чрез EURES и на граждани на Европейското икономическо пространство по заявки на български работодатели*, през последното тримесечие на 2016 г. българските съветници и асистенти от EURES мрежата в цялата страна са консултирали **24 811** лица със или без регистрация в ДБТ, като за около 60 лица има информация, че са започнали работа, докато през третото тримесечие на 2016 г. българските съветници и асистенти от EURES мрежата в цялата страна са

консултирали 9723 лица, като около 25 лица са започнали работа с тяхно посредничество.

Данните показват, че през четвъртото тримесечие на 2016 г. се наблюдава значително увеличение на броя на консултираните лица в сравнение с третото тримесечие на 2016 г. Причината е, че през м. ноември и декември започна набирането на кандидати за сезонна заетост в селското стопанство в Испания и Португалия през 2017 г., както и - значителният брой оферти за работа от различни държави, получени през отчетния период.

Административното обслужване на клиентите се извършва по телефона и чрез електронна поща от EURES съветниците в ДРСЗ и ЦА на АЗ, а също и чрез микросайта <http://eures.bg> . По този начин има пряк контакт с търсещите работа лица и работодатели, бързо се обменя необходимата информация и се реализират обявените свободни работни места. Административната услуга се предоставя и от служители в дирекции „Бюро по труда”, определени за EURES асистенти, които предоставят EURES информация и консултиране лично – индивидуално или по време на информационни дни, кариерни дни или общи трудови борси. По време на проведените информационни дни/трудова борса са консултирани **4 399** лица (тази бройка е включена в общия брой на консултираните лица).

Клиентите (търсещи работа лица) са основно два типа: едни, които заявяват принципен интерес към работа в чужбина, без да посочват точно своите познания и възможности и други, които кандидатстват по обявени оферти с точно посочени изисквания за образование, опит, познания по чужди езици и т.н. Първият тип клиенти е сравнително постоянен като количество. Вторият тип клиенти кандидатстват по обявена оферта за работа в чужбина. В зависимост от предложението на работодателя и посочените изисквания към кандидата, за едно работно място може да кандидатстват от едно до десет и повече лица, особено в случаите, когато изискванията към работника са минимални, най-вече по отношение на образование и познания по чужди езици.

В този смисъл работата като количество обработени и изпратени на работодател автобиографии или брой интервюирани лица зависи изключително от това кога и какви оферти за работа се получават.

През 2016 г. бе приет Законът за трудовата миграция и трудовата мобилност (ЗТМТМ) в сила от 21.05.2016г. и Правилникът за неговото прилагане като по този начин приключи процесът на хармонизиране на българското с европейското законодателство в областта на трудовата миграция с цел заетост на чужденци – граждани на трети държави и свободното движение на работници на територията на Република България. По отношение на достъпа на чужденци до пазара на труда, в ЗТМТМ ясно са определени правата и задълженията за отделните категории чужденци – работници от трети държави във връзка с достъпа им до българския пазар на труда. В Правилника подробно са разписани специфичните процедури за предоставяне на разрешение на изпълнителния директор на Агенцията по заетостта във връзка с издаване от органите на Министерство на вътрешните работи на:

- Единно разрешение за пребиваване и работа;
- Разрешение за пребиваване и работа тип „Синя карта на ЕС“;
- Разрешение за сезонен работник;
- Разрешение за лице, преместено при вътрешнокорпоративен трансфер.

В случаите на командироване или наемане по трудов договор на членове на семейство на работник - гражданин на трета държава, Агенция по заетостта продължава да издава и документ „Разрешение за работа” по искане на местен работодател или на

местното лице, приемащо на работа командирован или изпратен работник или служител от трета държава.

Посочените законодателни промени наложиха изискване за промяна в наименованието на административната услуга, предоставяна от Дирекция „Международна трудова миграция и посредничество”, а именно „*Предоставяне на разрешения за достъп до пазара на труда на работници – граждани на трети държави*”. През четвъртото тримесечие на 2016 г. АЗ е разрешила достъп до пазара на труда на **176** работници - граждани на трети страни. От тях 131 са с разрешение за упражняване на трудова заетост във връзка с издаване „Единно разрешение за пребиваване и работа” и „Синя карта на ЕС” от органите на Министерството на вътрешните работи, а останалите 45 са командировани специалисти с издадени разрешения за работа от АЗ. През третото тримесечие на 2016 г. техният брой е бил 155, от които 125 са с писмено разрешение за упражняване на трудова заетост във връзка с издаване на „Единно разрешение за пребиваване и работа” и „Синя карта на ЕС” от органите на МВР, а останалите 30 са с издадени разрешения за работа от АЗ. В изпълнение на същата услуга, през отчетното четвърто тримесечие на 2016 г. е регистрирана краткосрочна заетост на 26 чужденци, докато през третото тримесечие на 2016 г. е регистрирана краткосрочна заетост на 106 командировани чужденци.

През отчетния период във връзка с услугата *Регистрация и предоставяне на удостоверения на частни фирми за извършване на посредничество по наемане на работа* са издадени **74** удостоверения за регистрация на фирми посредници. За сравнение - през третото тримесечие на 2016 г. техният брой е бил 48.

Във връзка с функционирането на информационнокомуникационна система, предназначена да подпомага дейността и да обслужва комуникацията между АЗ, ИА ГИТ и частните посредници, през отчетния период **29** посредника са получили електронен достъп до системата, като през третото тримесечие техният брой е 20. Като резултат се реализират следните електронни услуги за лица, предоставящи посреднически услуги по наемане на работа:

- изменения и допълнения на обстоятелствата, вписани в регистъра на издадените удостоверения за регистрация за извършване на посредническа дейност по наемане на работа. През отчетния период са обработени общо **51 он-лайн заявки**, подадени от посредници. За сравнение – през третото тримесечие на 2016г. техният брой е 34 он-лайн заявки;

- подаване/публикуване на заявки за свободни работни места, обявени от посредниците. Системата е интегрирана с информационната система на Агенция по заетостта /Националната база от данни за пазара на труда и Европейския социален фонд/.

Във връзка с посредническата дейност по наемане на работа се поддържат и ежедневно се актуализират електронните регистри на издадените удостоверения за регистрация на посредническа дейност по наемане на работа, като системата позволява автоматично извеждане на данни за регистрираните посредници в списъци, публикувани на официалната страница на АЗ. През отчетното тримесечие са обработени общо **74 заявления** във връзка с актуализиране на регистрите за частните трудови посредници. Създадена е възможност на 413 регистрирани посредници, което е 75 на сто от общия им брой, да водят електронен регистър на търсещите и устроените на работа лица, поддържан от Агенция по заетостта и достъпен за ИА „ГИТ”, във връзка с контролната й дейност.

По услугата *Регистрация и предоставяне на удостоверения на предприятия, които осигуряват временна работа* за четвърто тримесечие на 2016 г. са регистрирани

12 предприятия, които осигуряват временна работа - при регистрирани 11 предприятия през предходното тримесечие на 2016 г.

През четвърто тримесечие на 2016 г. по услугата *Посредничество по Спогодбата между правителството на Република България и правителството на Държавата Израел за посредничество и временна заетост на гражданите на двете държави*, след получено писмо от Службата за населението и имиграцията на Държавата Израел (ПИБА) се поднови процесът по набиране на кандидати в строителния сектор, считано от 26.10.2016 г. През отчетния период 01.10. – 31.12.2016 г. са приети и обработени документите на **169** лица.

След проведените през месец август 2016 г. практически изпити, предложения за работа до момента са получили 130 работника. От тях за Израел са заминали 126 човека с 4 полета през втората половина на месец ноември 2016 г. и в края на месец декември. От одобрените на принципа на случаен подбор (чл. 6 т. 3 от Процедурата към Спогодбата) 185 работника, трудови договори остава да получат още 55 човека.

Предоставени услуги от отдел „Административно обслужване“ в дирекция „Правно и административно обслужване“ към Централната администрация на Агенция по заетостта

За времето от 01.10.2016 г. до 31.12.2016 г. в Звеното за административно обслужване към Централната администрация на АЗ са постъпили **34** писмени запитвания, искания/заявления, предложения и сигнали от кореспонденти. При посещение на място в Центъра за информация и услуги на АЗ, информация и консултация са получили **176** потребители, а **1652** клиенти са ползвали „горещия“ телефон като канал за достъп до услуги.

От 20 януари 2016 г. двама експерти от отдел „Административно обслужване“ в дирекция „Правно и административно обслужване“ предоставят информация и консултация по въпроси от компетентността на АЗ в открития по проект „Услуги „Лице в лице“, Център за заетост и социално подпомагане, намиращ се в сградата на Министерство на труда и социалната политика. За периода от 01.10.2016 г. до 31.12.2016 г., те са консултирали **112** физически и юридически лица, като с това общият брой на обслужените клиенти „лице в лице“ възлиза на **288**.

2.2.1. Фронт офис

Телефонните запитвания на „горещия“ телефон на АЗ за четвъртото тримесечие на 2016 г. са **1652** или с 97 повече от третото тримесечие на 2016 г. При предоставената по телефона информация и проведени консултации, през четвъртото тримесечие на 2016 г., както и през предходното тримесечие, най-голям интерес е предизвиквало *реализирането на всички схеми от новия програмен период на Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси 2014-2020“ (ОП „РЧР“)*. По темата са регистрирани 572 обаждания, които представляват 35 на сто от всички регистрирани обаждания през четвъртото тримесечие (*папка АЗ, Приложение № 4*). Много лица са се интересували дали ще има нови операции и прием на заявления от заети лица, кандидати за обучение с ваучери по ОП РЧР.

Отправени са въпроси дали в новия програмен период 2014-2020 на ОП РЧР е предвидено изпълнението на проекти, при които отново ще се насърчава развиването на самостоятелна стопанска дейност от безработни лица.

Работодатели са се интересували от обявления от АЗ нов прием на заявки по схема „Обучения и заетост за младите хора“.

Голям интерес е проявен към стартиралото през месец октомври електронно подаване на документи за кандидатстване на доставчици на обучение, желаещи да предоставят обучения за придобиване на професионална

квалификация и/или ключови компетентности за безработни и заети лица по приоритетна ос 1 по ОП РЧР 2014-2020.

На второ място е темата за *регистрация на търсещите работа лица в ДБТ*, която е представлявала интерес за 340 клиенти или 21 на сто. Лицата са се интересували от необходимите документи и срокове за регистрация, в коя ДБТ следва да се регистрират, имат ли право на парично обезщетение за безработица.

На трето място е темата за *условията и реда за кандидатстване за работа в чужбина, както и процедурата за издаване на разрешения за работа на чужденци в Република България* – 318 клиенти или 19 на сто.

Граждани са търсили информация за свободни позиции за работа в чужбина, както и за условията и необходимите документи за кандидатстване.

Постъпвали са запитвания относно реда за осъществяване на контакт с EURES съветници, с цел оказване на съдействие при кандидатстване за работа на обявените в мрежата за мобилност работни места.

Голям интерес е проявен към обявените от испански работодатели 600 работни места за бране на ягоди.

Лица са се интересували от реда за кандидатстване за обявените работни места в Израел за кофражисти, арматуристи, мазачи и работници по полагане на настилки по подове и стени.

Има получени запитвания относно стартирания прием на документи за лятна ваканционна заетост в Германия през 2017 г. на студенти с познания по немски език – условия за кандидатстване, къде се подават документите и др.

Информация относно *дейността на фирмите – посредници* са получили 172 клиенти (10 на сто). Много граждани са се интересували как могат да проверят дали конкретна фирма притежава удостоверение за извършване на посредничество по наемане на работа и къде са публикувани списъците с тези фирми.

Търсещи работа безработни лица и работодатели – общо 84 души или 5 на сто, са се интересували от *включване в програми и мерки за заетост и обучение по Закона за насърчване на заетостта*. Постъпили са много запитвания относно условията и реда за кандидатстване по програма „Старт на кариерата“.

Работодатели са проявили интерес относно стартирания прием в ДБТ на заявки за работни места за наемане на безработни лица от неравностойните групи на пазара на труда по насърчителни мерки за заетост и обучение по ЗНЗ и по Програма за обучение и заетост на продължително безработни.

За отчетния период Центърът за информация и услуги, обслужван от служителите в отдел „Административно обслужване“, е посетен от 176 физически и юридически лица, които са с 24 лица по-малко, отколкото през третото тримесечие на 2016 г.

При посещенията на място, клиентите са проявили най-голям интерес относно възможностите за трудова реализация в чужбина – 66 лица или близо 38 на сто от посетителите в Приемната на АЗ.

Информация за необходимите документи за регистрация, в кое териториално поделение на АЗ могат да се регистрират, ще имат ли право на парично обезщетение за безработица, как да възстановят прекратена регистрация и др. са получили 33 лица (19 на сто).

От реализирането на различни проекти по ОП РЧР са се интересували 25 лица или 14 на сто.

Консултация за реда за регистрация на фирми-посредници и предприятия, осигуряващи временна работа, както и информация относно легитимността на частни фирми, предлагащи услуги по посредничество за работа са потърсили 24 посетители (14 на сто). (*папка АЗ, Приложение № 3*)

2.2.2. Бек офис

Общо **34** писма със запитвания, искания/заявления, предложения и сигнали от граждани и организации са постъпили през четвъртото тримесечие на 2016 г.

Постъпилите през отчетния период писма са разпределени по вид както следва:

- 22 предложения (по смисъла на АПК);
- 10 сигнала (по смисъла на АПК);
- 2 запитвания. (*папка АЗ, Приложение № 1*)

От Министерството на труда и социалната политика, Администрацията на Министерския съвет, Националния осигурителен институт са препратени за становище и отговор по компетентност до Агенцията по заетостта 23 писма, с относителен дял от 68 на сто. С останалите 11 писма (32 на сто) гражданите и юридическите лица са се обърнали пряко към Агенцията по заетостта.

Разпределението на писмените запитвания, искания/заявления, предложения и сигнали по съдържание е графично изобразено в *Приложение № 2 (папка АЗ)*

През четвъртото тримесечие на 2016 година, както и през третото тримесечие на 2016 г., най-много постъпили документи – 18 или 53 на сто, са относно оказване на съдействие за устройване на работа в страната. Отправените от кореспондентите искания са свързани с търсене на съдействие за започване на работа на самите лица и/или на друг член на семейството. Искания са отправени от хора от т.н. групи в неравностойно положение на пазара на труда, като безработни лица с увреждания, младежи до 29-годишна възраст и лица над 50 годишна възраст. Част от гражданите търсят работа по конкретна специалност или при конкретен крупен работодател от съответния регион, при когото смятат, че ще получават редовно и по-голямо заплащане. Отново в много случаи гражданите споделят, че са безработни, но основните им искания са свързани с разрешаване на финансови, социални, битови, жилищни, здравословни и/или други проблеми или изложенията съдържат недоволство от действията на представители на местното самоуправление.

По всички преписки са направени проучвания, а по подадените сигнали с оплакване от обслужване в ДБТ – проверки на място от екипи на ЦА на АЗ.

През четвъртото тримесечие на 2016 година на електронната поща на Агенцията по заетостта са постъпили и обработени **391** електронни писма, които са със 105 повече спрямо третото тримесечие на 2016 г.

2.2.3. „Център за заетост и социално подпомагане“ към МТСП

През четвъртото тримесечие на 2016 г., **112** граждани са потърсили информация за услугите, предлагани от АЗ в открития по проект „Услуги „Лице в лице“, Център за заетост и социално подпомагане“, намиращ се в сградата на Министерството на труда и социалната политика. Спрямо третото тримесечие на 2016 г. техният брой е намалял с 46.

На първо място са запитванията, касаещи *условията и реда за кандидатстване за работа в чужбина, както и процедурата за издаване на разрешения за работа на чужденци в Република България* – **44** или 39 на сто.

На второ място по интерес е била темата, свързана с *регистрация на търсещите работа лица в ДБТ – 31* или 28 на сто. Лицата са се интересували от необходимите документи за регистрация, има ли срокове, в коя ДБТ трябва да се регистрират.

На трето място са темите, свързани с оказване на съдействие за устройване на работа в страната и реализиране на различни схеми по ОП РЧР – **по 8 услуги**.

2.3. Предоставени услуги от териториалните поделения на Агенция по заетостта, дирекции „Бюро по труда”(ДБТ) към Главна дирекция „Услуги по заетостта”

През четвъртото тримесечие на 2016 г. от териториалните поделения на Агенцията по заетостта са предоставени общо **695 468 специфични административни услуги**, които са със 117 662 по-малко в сравнение с третото тримесечие на 2016 г.

От тях, през отчетния период, най-голям дял заема услугата *Предоставяне на информация за обявените свободни работни места*. През четвъртото тримесечие на 2016 г. е дадена информация на **259 073** регистрирани в ДБТ търсеци работа лица. През третото тримесечие на 2016 г. информация за заявените свободни работни места и изискванията за тяхното заемане е предоставена на 266 555 лица, които са със 7 482 по-малко от информирания през третото тримесечие на 2016 г.

На второ място по брой административни услуги е услугата *Извършване на подбор на подходящи кандидати за свободни работни места*. Извършен е подбор между **106 834** подходящи кандидати за свободни работни места. За сравнение, през третото тримесечие на 2016 г. е извършен подбор между 186 756 подходящи кандидати.

За периода октомври-декември 2016 г. по услугата *Приемане на заявления за регистрация на търсеци работа лица* са приети и обработени **95 041** заявления на граждани. През предходното тримесечие на 2016 г. са приети 79 416 заявления за регистрация. Видно от данните, регистрираните през четвъртото тримесечие на 2016 г. лица са с 15 625 повече от тези през третото тримесечие на настоящата година.

По услугата *Издаване на решения за прекратяване на регистрация*, директорите на дирекции „Бюро по труда” са издали общо **93 465** решения за прекратяване на регистрация, като през предходното тримесечие техният брой е възлизал на 101 521.

За анализирания период услугата *Професионално информирание, консултиране и ориентиране* са ползвали **75 696** безработни лица. За сравнение, през третото тримесечие на 2016 г. тази услуга е предоставена на 81 403 безработни лица.

За отчетния период в териториалните поделения на Агенция по заетостта услугата *Насочване на търсеци работа лица към свободни работни места* е предоставена на **30 533** лица, което е с 27 402 лица по-малко от предходното тримесечие.

През четвъртото тримесечие на 2016 г. по административна услуга *Приемане на заявки от работодатели за свободни работни места в дирекции „Бюро по труда”* са приети **19 301** заявки за работни места, с 11 825 по-малко от предходното тримесечие.

По услугата *Включване на безработни лица в програми/проекти и мерки за заетост и обучение*, участие в програми и насърчителни мерки по Закона за насърчаване на заетостта са взели нови **8 088** безработни лица. През предходното тримесечие техният брой е 3 870 лица.

През анализирания период по услугата *Издаване на решения за възстановяване на регистрация*, след предоставяне на доказателства за наличие на уважителни причини, документ за самоличност и лично подадено заявление-декларация до

съответния директор на дирекция „Бюро по труда” са издадени **3 724** решения, а през предходния период 4 055 решения.

По услугата *Предоставяне на финансови средства на работодатели за лицата, включени в програми и мерки за заетост и обучение*, през четвъртото тримесечие на 2016 г. нови **3 128** работодатели са сключили договор по програми/проекти и насърчителни мерки за заетост и обучение. Изразходваните средства са в размер на 29 319 927 лв. През третото тримесечие на годината броят на работодателите, сключили договори по програми/проекти и насърчителни мерки от Закона за насърчаване на заетостта, е 2 344. Изплатените средства са в размер на 11 783 755 лв.

Агенцията по заетостта отчита нараснал брой безработни лица, включени в насърчителните режими по ЗНЗ и респективно по-голям брой сключени договори с работодатели през четвъртото тримесечие на 2016 г. Това се дължи предимно на стартирането на Процедурата по насърчителните мерки по ЗНЗ и изпълнението на утвърдените от министъра на труда и социалната политика *регионални програми за заетост*.

Вследствие на изменението и допълнението на ЗНЗ бяха осъществени промени в конкретни насърчителни мерки. Във връзка с приемането на ППЗНЗ (изм. и доп. ДВ бр. 62 от 09.08.2016г.), от 25.10.2016 г. стартираха процедури за подбор на работодатели за ползване на насърчителните мерки за заетост и обучение. ДБТ в страната приемаха заявки за работни места от работодатели, които желаят да наемат безработни лица от неравностойните групи на пазара на труда по насърчителни мерки за заетост и обучение по ЗНЗ и по Програмата за обучение и заетост на продължително безработни лица по ЗНЗ. Мерките за насърчаване на заетостта осигуряват равни възможности на работодателите и безработните лица за участие в пазара на труда. В ЗНЗ са регламентирани различни насърчителни мерки, които са насочени и могат да бъдат ползвани от всички работодатели по смисъла на Кодекса на труда, които наемат безработни лица, регистрирани в съответните териториални поделения на АЗ.

Ползването на насърчителните режими по ЗНЗ се извършва по реда и условията, определени с ППЗНЗ и в рамките на определените в НПДЗ средства. Подборът и оценката на работодателите се извършва по Методика, утвърдена от министъра на труда и социалната политика. Субсидиите се предоставят след подписването на конкретен договор между работодателя и териториалното поделение на АЗ.

С оглед създаването на възможност за въздействие на местно ниво за преодоляване на социално-икономическите проблеми и негативни тенденции на пазара на труда с предоставени от държавния бюджет средства, през м. октомври 2016 г. Агенцията по заетостта започна реализацията на **299** регионални програми за заетост. Основната цел на програмите е постигане на трудова и социална интеграция на безработни лица, отдалечени от пазара на труда, и подкрепа на икономическия растеж и жизнена среда. Програмите са насочени към специфичните за всяка община групи в неравностойно положение на пазара на труда. Планираните дейности са в широк диапазон – общественонополезни дейности, в т.ч. поддържане и опазване на държавната и общинска собственост, благоустройство на населеното място; опазване на околната среда; екологични дейности и др.

През четвъртото тримесечие на 2016 г. по услугата *Изплащане на стипендии на безработни лица при участие в обучение за придобиване на професионална квалификация*, в различни курсове за обучение за придобиване на професионална квалификация по програми и насърчителни мерки от Закона за насърчаване на заетостта са включени нови **520** безработни лица. От Държавния бюджет са изразходвани средства за стипендии и транспорт в размер на 239 865 лв.

В сравнение с предходното тримесечие данните са следните: 419 безработни лица са включени в обученията за повишаване на квалификацията по програми и насърчителни мерки от Закона за насърчаване на заетостта (ЗНЗ). Изразходваните средства са в размер на 416 496 лв.

През четвъртото тримесечие Агенцията по заетостта продължи да подпомага бизнеса за осигуряване на квалифицирани кадри. Недостигът на персонал с професионална подготовка е факт в немалко икономически сектори у нас. Успоредно с това безработните лица не намират работа поради липсата на търсена на пазара на труда професия или квалификация. Агенцията осъществява дейности, свързани с обучението на възрастни с оглед повишаване пригодността за заетост на безработните лица на пазара на труда, чрез инвестиране в умения за повишаване на тяхната конкурентоспособност и шанса им за реализация. Провежданите обучения на лица от най-уязвимите групи на пазара на труда и повишаване на професионалната им квалификация и ключови компетенции, са в съответствие с изискванията на работодателите с цел удовлетворяване на техните конкретни потребности от работна ръка. Такава възможност се реализира по реда на чл. 63 от ЗНЗ и се финансира със средства от Държавния бюджет в рамките на Националния план за действие по заетостта за 2016 г.

През отчетното тримесечие Агенцията по заетостта продължи с предоставянето на възможности на безработни лица да се включат в обученията, организирани от Държавното предприятие „Българо-германски център за професионално обучение“ (ДП БГЦПО). Тези обучения се реализират от ДП БГЦПО в рамките на Двугодишен план за 2016 г. и следващата година. Обучаващата институция има клонове в Пазарджик, Плевен, Стара Загора, Царево и Смолян. Всеки от тях предлага набор от квалификационни курсове, ориентирани към професии в административното обслужване, компютърно и информационно обслужване, счетоводство и икономика, строителство, търговия, туризъм, ресторантьорство и др. Центровете разполагат с учебна база и съвременни оборудвани работилници за практическо обучение по всяко професионално обучение, провеждано в тях. Във всеки от клоновете на курсистите от други населени места се осигуряват условия за престоя им през периода на обучението. Обученията в клоновете на ДП БГЦПО се провеждат по график и се заплащат от Агенцията по заетостта със средства от Държавния бюджет.

В обучение на възрастни в Центъра за развитие на човешките ресурси и регионални инициативи (ЦРЧРРИ) са включени нови 30 безработни лица и са изразходвани средства в размер на 23 464 лв.

По услугата *Предоставяне на финансови средства на безработни лица за започване на самостоятелна стопанска дейност* през четвъртото тримесечие на 2016 г. изразходваните средства от Държавния бюджет са 64 011 лв. През предходното тримесечие изразходваните средства от Държавния бюджет са в близо същия размер - 62 450 лв.

През четвъртото тримесечие на 2016 г. общо **65** безработни лица са сключили договори за започване на самостоятелна стопанска дейност:

- 9 безработни лица са сключили договор за започване на самостоятелна стопанска дейност като микропредприятия по реда на чл. 49, ал. 1 от ЗНЗ. Изплатените средства от Държавния бюджет са в размер на 52 627 лв;

- 56 безработни лица с право на парично обезщетение за безработица са сключили договори по реда на чл. 47, ал. 1 от ЗНЗ за започване на самостоятелна стопанска дейност за производство на стоки и/или услуги. Тези лица са получили от ТП на НОИ еднократна парична сума, вместо полагащото им се парично обезщетение за безработица.

За отчетното тримесечие са изплатени средства в размер на 3 360 лв. за осигуряване на заетост на едно безработно лице, без право на парично обезщетение за безработица по реда на чл.47, ал.4 от ЗНЗ. На 11 лица започнали самостоятелна стопанска дейност са възстановени разходите за ползваните външни консултантски и/или съпътстващи услуги по реда на чл. 49б от ЗНЗ в размер на 7 104 лв.

2.4. Канали за достъп до административните услуги, предоставени от Агенцията по заетостта

Агенцията по заетостта поддържа отворени всички канали за обслужване както в централното управление, така и по места. Според данните, през разглеждания период най-много услуги на потребители са предоставени чрез канала за достъп „лице в лице” – **719 513**, следван от „горещата” линия – **1652**; електронната поща – **1294**; поща, чрез лицензиран пощенски оператор – **568** и телефон – **151**, което показва запазване на предпочитанията относно ползвания начин на достъп до услуги.

2.5. Предложения на клиенти за промяна в законодателството

Постъпили са предложения за промяна в приетата с ДВ, бр. 101 от 2015 г. дефиниция за понятието **безработно лице** по смисъла на Закона за насърчаване на заетостта. В действащата редакция на § 1 т.1 от Допълнителните разпоредби на изменения и допълнен ЗНЗ, „Безработен“ е лице, което при регистрация в дирекция „Бюро по труда“ не работи, търси работа, има готовност да започне работа в 14-дневен срок от уведомяването му от дирекцията „Бюро по труда“ и не попада в друга група търсещи работа лица.

Във връзка с това в АЗ са получени писма от студенти, осигурявани по реда на КСО и желаещи да се регистрират в ДБТ като безработни, а не като учащи се, които желаят да работят в свободното си от учене време, за да ползват правото на парично обезщетение за безработица по чл. 54а, ал.1 от КСО.

С оглед на това, Агенцията по заетостта предприе действия и направи предложение до МТСП за изменение на легалната дефиниция на понятието за „безработен” по смисъла на ЗНЗ, като разпоредбата придобие следната редакция:

„Безработен” е лице, което има регистрация в дирекция „Бюро по труда” не работи, търси работа, има готовност да започне работа в 14-дневен срок от уведомяването му от дирекцията „Бюро по труда”.

С изменението и допълнението на Закона за насърчаване на заетостта от 08.11.2016 г. тази дефиниция е приета.

2.6. Публичност

На състоялото се през месец декември, тазгодишното издание на „Конкурс за добри практики – 2016”, организиран от Института по публична администрация, Агенция по заетостта бе отличена с грамота в категорията „Оптимизиране на работните процеси”.

Отличената практика на Агенцията по заетостта е „Ден на работодателя”. Това е нова форма за оптимизиране на посредническите услуги, предоставяни от Агенцията, чрез фокусирането им към конкретните потребности на търсената и предлаганата чрез бюрата по труда работна сила.

„Ден на работодателя“ е инициатива, формирана от бюрата по труда, за прилагане на нови подходи за ефективно трудово посредничество, съобразено със специфични и конкретни проблеми на местния трудов пазар. Новата форма е подкрепена, доразвита и мултиплицирана в цялата система на Агенцията по заетостта като гъвкава, мобилна, изнесена при клиентите услуга за среща на търсената от работодателите и предлагана от безработните лица работна сила. Прилагането на тази

адаптивна към потребностите на местния трудов пазар форма на трудово посредничество е в съответствие с приоритетите в дейността на Агенцията за осъвременяване и модернизиране на предоставяните услуги на работодатели и безработни.

Освен тази добра практика, АЗ поддържа в актуалност информацията във всички тривиални форми: информационни табла, интернет страницата, дипляни и пр.

2.7. Стандарти за административно обслужване

Ръководителите, експертите и специалистите от Агенцията по заетостта са доказали, че спазват общите и вътрешни стандарти за административно обслужване, съответстващи на изискванията на Наредбата за административното обслужване, Хартата на клиента и Вътрешните правила за организация на административно обслужване в АЗ.

Полаганите максимални усилия за бързо разглеждане на административните преписки водят до тяхното приключване преди определените в Административно процесуалния кодекс законово установени срокове.

За подобряване обслужването на гражданите и организациите в Агенцията по заетостта са определени приемни дни за срещи на граждани с ръководството на Агенцията, така че гражданите могат лично да задават въпроси, да излагат идеите и предложенията си за развитието на институцията и за модернизирането на услугите, които тя предоставя. Ръководителите на АЗ редовно се запознават с проблемите на потребителите и се ангажират с бързи и ефективни решения.

От месец септември мобилни екипи в градовете София и Пловдив предоставят специализирани услуги за ключови, структуроопределящи и други крупни работодатели, както и на такива с клонове и офиси в страната. Тяхната роля е да осигурят комплексни или специализирани услуги при търсенето на кадри. Екипите осигуряват гъвкави, съобразени с потребностите услуги, както на обслужвани до момента крупни работодатели от бюрата по труда, така и на нови, с които досега не е установен контакт, в т.ч. с очакван брой работни места и/или численост на наетия персонал, значими за местния трудов пазар.

Мобилните екипи са създадени пилотно към Дирекция „Регионална служба по заетостта” в градовете София – за територията на области София-град, Перник и Софийска, и в Пловдив – за области Пловдив, Пазарджик и Смолян.

Продължават дейностите по предоставяне на пълна и подробна информация на клиентите, посетители или обадили се в ЦИУ по всички интересоващи ги „горещи“ или тривиални теми.

2.8. Резултати от анкетно проучване, отнасящо се до административното обслужване

През анализирания период, с попълване на анкетни карти по образец от посетители в Приемната на АЗ, се проведе анкетно проучване за измерване на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги в Центъра за информация и услуги при ЦА на АЗ.

В проучването са взели участие 58% жени и 42% мъже. Във възрастов план водеща е групата на лицата от 18 до 34 г. – 45 на сто, на втора позиция се нареждат 35-49-годишните - 30 на сто, следвани от хора в диапазон 50-63 г.- 22 на сто, а над над 63 г. са 3 на сто.

По образователен ценз преобладават отговорилите със средно образование – 53 на сто, висше образование имат 40 на сто, а с основно са 7 на сто.

При разпределението на анкетираните по социален статус 47 на сто са безработни лица, 23 на сто - заети, 12 на сто - пенсионери, 11 на сто работодатели и 7 на сто учащи.

Над 50 на сто от анкетираните лица споделят, че първоначална информация за предоставяните от Агенцията по заетостта услуги са получили от телевизионна медия и вестници/списания.

От анкетираните лица, 98 на сто са на мнение, че служителите се държат с тях вежливо, с уважение и разбират същността на запитването или проблема

Деветдесет и шест (96) на сто от анкетираните смятат, че информацията и устните обяснения са ясни, лесно разбираеми, точни и пълни.

III. АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

В АГЕНЦИЯТА ЗА СОЦИАЛНО ПОДПОМАГАНЕ

3.1.Общи резултати от административното обслужване – особености

Държавната политика в областта на социалното подпомагане, социалната закрила и закрилата на децата се изпълнява от Агенцията за социално подпомагане (АСП) - най-голямата администрация към министъра на труда и социалната политика.

През изминалата 2016 г. служителите от АСП са предоставили **2 868 326 услуги**, като от тях **708 045** са осъществили през последното тримесечие. През отчетния период не са променени административните услуги, които се предоставят от Агенцията. В съответствие с Регистъра на услугите на Административния регистър, който се поддържа чрез Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА), АСП предоставя 52 специфични административни услуги и петте общи за всички администрации услуги, като всички специфични административни услуги са съгласно специални закони и наредби. Според действащото законодателство в областта на социалното подпомагане, интеграция на хората с увреждания и закрилата на децата, заявления за административни услуги се подават лично или от упълномощено лице по постоянен или по настоящ адрес на лицето/детето, като редът е изрично посочен в съответния специален нормативен акт.

Големият брой административни услуги и различните нормативни актове, с които работи администрацията обхващат значителен брой потребители с разнообразен профил на територията на цялата страна. Във връзка с това Агенцията осъществява дейността си на територията на цялата страна, чрез предоставяне на административни услуги на гражданите и бизнеса от централното управление и териториалните си подразделения – 28 регионални дирекции за социално подпомагане, 147 дирекции „Социално подпомагане“ с 216 изнесени работни места.

Въведените интегрирана информационна система, обслужваща дейностите свързани със социално подпомагане, социални услуги и закрила на детето и интегрираната информационна система за документооборота позволяват извършване на служебен обмен на данни както в администрацията, така и с други административни органи и намаляване административната тежест за клиентите.

Във връзка с приетите промени в АПК и Наредбата за административно обслужване и РМС 689/04.09.2015г., отнасящи се до въвеждането на комплексното административно обслужване, Агенцията предприе редица мерки, облекчаващи потребителите на административни услуги.

Прекратена е практиката за изискване на документи, налични в администрацията, като социална оценка и удостоверение за получените помощи от лицето/семейството при промяна на постоянния адрес, като същите се изискват по служебен път и др.

Заради изискването за служебно осигуряване на информация, АСП има сключени споразумения за обмен на данни и информация, засягащи предоставянето на административни услуги, с Министерството на регионалното развитие и благоустройство, Националния осигурителен институт, Агенцията по заетостта, Националната агенция по приходите и др. През последното тримесечие на 2016 година е сключено споразумение с Министерството на образованието за обмен на информация във връзка с броя на допуснатите неизвинени отсъствия на учениците през месеца.

С цел улесняване на достъпа и повишаване на информираността на потребителите на административни услуги на електронната страница на Агенцията www.asp.government.bg се поддържа актуален списък с описание на административните услуги, необходимите документи и образци за подаване на заявления. През последното тримесечие на 2016 година се разработи нов електронен сайт на Агенцията, който предстои да бъде въведен в редовна експлоатация в началото на 2017 г.

На клиентите на услуги, предоставяни от АСП, е осигурена и възможност за ползване на различни канали за достъп до информация и услуги: на „едно гише“, по телефон, по електронна поща и др. **През 2016 г. броят на изградените приемни на принципа „едно гише“ в страната е нараснал от 150 на 158.**

Потребителите на услуги могат да се възползват и от предоставяните от експерти от Агенцията консултации по действащото законодателство в сградата на МТСП, в Центъра за информация и услуги всеки работен ден, от 9.00 до 17.30 ч. Агенцията за социално подпомагане разполага също така с „горещ“ телефон (02 9350 550) и електронна поща ok@asp.government.bg, на които могат да се предоставят сигнали и предложения. Всяко едно териториално поделение разполага с телефон и електронен адрес, публикувани на електронната страница на Агенцията, на които могат да се подават също сигнали и предложения, както и да се предоставят и консултации по действащото законодателство.

Общият брой на предоставените административни услуги на гражданите и бизнеса през 2016 г. е 2 868

От общия брой административни услуги, осъществени от АСП през 2016 г., 2 867 795 или 99.98 на сто са предоставени на физически лица, а 531 или едва 0.02 на сто - на юридически лица чрез услугата *Вписване в Регистър на физическите лица, регистрирани по Търговския закон, и на юридическите лица, които могат да предоставят социални услуги (папка АСП, Приложение 1 и Приложение 2).*

Към момента - предвид специфичното законодателство, по което работи, Агенцията все още не предоставя електронни административни услуги.

3.2. Административни услуги, предоставяни от териториалните структури на Агенция за социално подпомагане

През 2016 г. от териториалните структури на АСП са осъществени общо **2 850 358**, като **704 248** от тях са предоставени през четвъртото тримесечие. От общия брой административни услуги през последното тримесечие 545 915 или 77.52 на сто са специфични, а 158 333 или 22.75 на сто са общи административни услуги.

От предоставяните специфични административни услуги чрез териториалните поделения на АСП през отчетния период, най-голям дял заема услугата *Отпускане на месечни помощи за дете до завършване на средно образование, но не повече от 20-годишна възраст по реда на Правилника за прилагане на Закона за семейни помощи за деца*. За периода октомври – декември 2016 г. на това основание са извършени 138 365 услуги, което съставлява приблизително 25 на сто от всички специфични административни услуги, предоставени през периода от териториалните поделения. В сравнение с предходното тримесечие на 2016 г. , когато техният брой е бил 139 099, и

четвъртото тримесечие на 2015 г., когато техният брой е бил 136 392, не се наблюдава значителна разлика.

Най-многобройни след заявленията за отпускане на месечни помощи за дете до завършване на средно образование, са заявленията подадени за *освобождаване на лица с 50 и над 50 на сто намалена работоспособност или вид и степен на увреждане и лицата и семействата, отглеждащи деца с трайни увреждания до 18-годишна възраст и до завършване на средно образование, но не по-късно от 20-годишна възраст от винетни такси при ползване на републиканските пътища*. Техният брой за последното тримесечие на 2016 г. е **98 406** или 18 на сто от всички специфични административни услуги, предоставени от териториалните поделения. Голямо увеличение се наблюдава спрямо предходното тримесечие на 2016 г., когато са били 4 151, което се обуславя от факта, че винетните стикери са валидни за календарна година и заявления-декларации се подават от 1 декември на предходната година. Поради тази причина последното тримесечие на всяка календарна година се наблюдава **значителен ръст на извършените административни услуги на това основание**.

В съответствие със Закона за интеграция на хората с увреждания и Правилника за неговото прилагане, Агенцията за социално подпомагане предоставя 14 административни услуги. Услугите, предоставяни по този ред, не зависят от доходите на лицата и семействата, а единствено от вида и степента на увреждане и индивидуалните потребности на лицето.

През отчетния период на основание Закона за интеграция на хората с увреждания са извършени общо **178 762** административни услуги, което представлява 33 на сто от всички предоставени специфични административни услуги от териториалните структури и заема най-голям дял. За сравнение - предходното тримесечие те са 154 689. Намаление или запазване на броя на подадените заявления през четвъртото тримесечие на 2016 г. спрямо предходното се наблюдава при почти всички административни услуги, предоставяни по Закона за интеграция на хората с увреждания.

В периода октомври – декември 2016 г. от териториалните структури на Агенцията за социално подпомагане са изготвени **44 003** социални оценки, като на тази база са извършени общо **95 614** административни услуги по предоставяне на месечни добавки за социална интеграция. Най-голям отново е делът на подадените заявления за отпускане на *месечни добавки за диетично хранене и за транспортни услуги* - съответно 32 428 и 41 842 броя. Най-малък е делът на заявленията за отпускане на месечна добавка за *социална интеграция за наем на общинско жилище* – 504. и за *обучение* – едва 104.

Във връзка с осигуряване правото на подпомагане с целева помощ за покупка и ремонт на помощни средства, приспособления, съоръжения и/или медицински изделия в териториалните структури през отчетното тримесечие са подадени 36 545 заявления и 566 заявления за изплащане на допълнителна парична помощ за пътни разходи за закупуване и/или ремонт на помощни средства.

Административните услуги, целящи да подпомогнат най-уязвимите групи при отглеждане на техните деца, многодетните майки и семействата на децата с увреждания, се извършват на основание Закона за семейни помощи за деца и Правилника за неговото прилагане.

През последното тримесечие на 2016 г. на това нормативно основание са приети и обработени общо 173 498 заявления, като тази група услуги съставлява 32 на сто от всички предоставени специфични административни услуги от териториалните структури. В сравнение с третото тримесечие на 2016 г., когато техният брой е бил 217 851, се наблюдава значително намаление на предоставените услуги на основание

ЗСПД, като основните причини се обуславят от факта, че част от услугите по този закон са пряко обвързани с доходите на лицата и семействата, а други имат кампаниен характер като например услугата *отпускане еднократна целева помощ за ученици на основание чл.10а от ЗСПД*. Кампанията стартира в края на второто тримесечие и приключва в средата на месец октомври и съответно - след тази датата броят на приетите заявления рязко спада.

Еднократните помощи, отпускани на основание чл.6, чл.6а и чл.8в от Закона за семейни помощи за деца, за раждане и отглеждане на дете до 1 година, не зависят от дохода на лицата и семействата. През последното тримесечие на годината на тези основания са приети и обработени общо **16 346** заявления за предоставяне на административни услуги. В сравнение със съответното тримесечие на 2015г., когато броят им е 16 082, не се бележи съществена промяна, както сочат данните. С цел подпомагане на най-нуждаещите се лица, съгласно Закона за социално подпомагане и Правилника за неговото прилагане, Агенцията извършва 10 специфични административни услуги. Девет от тях са свързани с отпускането на еднократни, месечни и целеви помощи и се предоставят от териториалните структури.

Административните услуги по тези нормативни актове са пряко обвързани с дохода на лицата и семействата и/или инцидентно възникнали обстоятелства. За периода октомври-декември 2016 г. общият им брой е **39 332** или 7 на сто от всички специфични услуги, като не се отчита сериозна разлика спрямо предходното тримесечие.

По реда на ЗСП се предоставят и *еднократни помощи за задоволяване на инцидентно възникнали потребности, издаване на лична карта и покриване на разходи за лечение в чужбина*. През последното тримесечие на 2016 г. техната численост е **2 865**.

Във връзка с подпомагане на семействата, пострадали при инцидента на гарата в с. Хитрино, са отпуснати над 450 еднократни помощи в размер на 325 лв. за посрещане на най-належащите нужди.

Едни от основните приоритети, залегнали в редица програми и проекти, изпълнявани от Агенцията за социално подпомагане, са закрилата и благосъстоянието на децата и процесът на деинституционализация. Във връзка с това АСП предоставя редица административни услуги, съгласно със Закона за закрила на детето, Правилника за неговото прилагане и Наредбата за условията и реда за кандидатстване, подбор и утвърждаване на приемни семейства и настаняване на деца в тях.

През 2016 г. относно мерките за закрила на децата са приети **34 733** сигнала за *наличие на деца в риск*, като от тях **8 825** са постъпили през отчетното тримесечие. По всеки един е извършена проверка и са предприети необходимите действия за гарантиране на правата и интересите на децата.

С цел гарантиране най-добрия интерес на децата, през предходното тримесечие са приети **252** заявления за настаняване на деца в семейства на роднини и близки, като за подпомагане и реинтеграция на децата, настанени в семейства на роднини и близки и приемни семейства са извършени общо 1 659 административни услуги, свързани с отпускане на еднократни и месечни помощи на семействата по Закона за закрила на детето.

През отчетния период са приети 260 заявления от кандидат-осиновители за административната услуга по вписване на кандидати в Регистъра на осиновяващи при условията на пълно осиновяване.

За подпомагане на процеса по деинституционализация в отчетния период са приети и обработени 31 заявления за утвърждаване на професионални и доброволни приемни семейства.

Освен по-горе визираните административни услуги, от териториалните структури на АСП се предоставят и свързани с ползване на социални услуги, включване в дейност „Личен асистент“ по Националната програма „Асистенти на хора с увреждания“, диагностика и лечение на здравнонеосигурени лица по реда на ПМС № 17 от 31.01.2007 г. и различни целеви и парични помощи за военноинвалиди, военнопострадали и ветерани; Регламент 883/2004 и Регламент 987/2009 за спазване на правилата за координация на системите за социална сигурност.

През отчетния период за ползване на социални услуги, са подадени общо 6 305 заявления, като не се бележи голяма разлика в сравнение с третото тримесечие на 2016 г., когато техният брой е бил 6 479.

Общо предоставените услуги, касаещи *диагностика и лечение на здравнонеосигурени лица* през периода октомври - декември 2016 г. е **1 371**, а броят на обработените формуляри от дирекциите социално подпомагане, съгласно с Регламент 883/2004 и Регламент 987/2009 е **1 541**.

Всяка администрация освен специфичните административни услуги осъществява и общи административни услуги. Броят на общите административни услуги, предоставени от териториалните структури на АСП през периода октомври - декември 2016 г. е **158 333**. Най-съществен е делът на предоставените консултации, представляващи законен интерес за физическо или юридическо лице, като през отчетното тримесечие те са **157 009**, тоест 99 на сто (*напка АСП, Приложение 2*).

3.3. Административни услуги, предоставени от Централната администрация (ЦУ) на Агенцията за социално подпомагане

Предоставените от ЦУ на АСП осъществени за 2016 г. **17 968** административни услуги, като от тях **3 797** са извършени през периода октомври-декември (*напка АСП, Приложение 1 и Приложение 2*). От предоставените през последното тримесечие на 2016г. административни услуги в ЦУ – **1 524** са специфични, а **2 273** са общи административни услуги.

През отчетното тримесечие от услугите, предоставени от ЦУ, най-многобройни са извършените консултации във връзка с действащото законодателство, а именно **2 253**.

Във връзка с Регламент 883/2004, Регламент 987/2009 и спазване на правилата за координация на системите за социална сигурност, през последното тримесечие на 2016г. са обработени **1 315** документа от институциите за социално подпомагане в страни-членки на ЕС.

Съгласно със Закона за социално подпомагане, АСП води *Регистър на доставчиците на социални услуги*, в който подлежат на вписване физически лица, регистрирани по Търговския закон, и юридически лица и физически лица, извършващи търговска дейност, както и юридически лица, възникнали съгласно законодателството на друга държава - членка на Европейския съюз, или на друга държава от Европейското икономическо пространство, които извършват социални услуги.

В периода октомври-декември 2016 г. на доставчици на социални услуги са издадени **209** удостоверения. Спрямо предходното тримесечие на годината се бележи увеличение с около 60 на сто, дължащо се на предстоящото стартиране на нови програми, финансирани със средства от ЕСФ.

3.4. Канали за предоставяне на административно обслужване в Централната администрация на АСП

Във връзка с улесняване на достъпа на клиентите Агенцията за социално подпомагане предоставя консултации и информация на физически и юридически лица чрез всички свои разкрити канали за достъп, а именно: по пощата, в обединената приемна на Министерство на труда и социалната политика, по телефона и по електронната поща (*папка АСП, Приложение 3*).

През отчетното тримесечие като основен канал за достъп до информация и услуги се откроява *лицензираният пощенски оператор*. От този канал са се възползвали **1 695** лица.

На второ място като най-предпочитан канал през четвъртото тримесечие се нарежда *„горещият“ телефон* на АСП. През четвъртото тримесечие на 2016г. достъп до информация и консултации чрез него са получили **1 356** клиенти.

В Центъра за информация и услуги от служители на Агенцията са обслужени **477** потребители, като в мнозинството случаи е извършена консултация по повече от един нормативен акт, с които работи Агенцията. Заявленията, постъпили чрез *електронната поща* през отчетния период, са **269**.

3.5. „Горещи“ теми в Централната администрация на АСП

Въпросите, които се получават чрез различните канали за достъп до информация и консултация в АСП, са изключително разнообразни и обхващат цялото законодателство по отношение на социалната закрила, социалните услуги и закрилата на детето и стартиращите и изпълнявани проекти по ОП „Развитие на човешките ресурси“.

Анализът на данните през четвъртото тримесечие на 2016 г. откроява следните основни теми:

- изменения в Закона за семейни помощи за деца и определяне на нов размер на месечната помощ за дете с увреждане;
- стартиране на дейности по проекти по Оперативната програма за храни;
- действащи и предстоящи програми за *Личен асистент*.

3.6. Управление на качеството

С цел реализиране на стандартите и качеството на административното обслужване в АСП и териториалните поделения, ежеседмично се прави контрол по изпълнение и спазване на сроковете на задачите.

През отчетния период в АСП са получени **7** благодарствени писма. Оплакванията от обслужването в териториалните поделения за същия период са **8**, като всички те са проверени и на заинтересованите лица е отговорено писмено за предприетите мерки.

Във връзка с въвеждане на комплексното административно обслужване, след промяна в Закона за социално подпомагане вписването на физически и юридически лица в *Регистъра на доставчиците за социални услуги*, предоставящи услуги за деца се извършва по служебен път, чрез обмен на данни между Агенцията и Държавната агенция за закрила на детето.

Във връзка с внедряването на интегрираната система, обслужваща системата за социално подпомагане, социални услуги и закрила на детето и интегрираната информационна система за документооборот към момента тече процедура по

актуализация на вътрешните нормативни актове и предстои преглед и реинжинеринг на процедурите по предоставяне на административни услуги.

Към момента се работи и по актуализиране на споразумения с Агенцията по заетостта и Министерството на образованието и науката за предоставяне на информация по електронен път.

Агенцията за социално подпомагане и занапред ще продължи работата по облекчаване на изискванията за предоставянето на административни услуги, както и – за въвеждане на комплексното административно обслужване и електронни административни услуги, като се ангажира своевременно да актуализира вътрешните нормативни актове.

IV. АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ В

ИЗПЪЛНИТЕЛНАТА АГЕНЦИЯ „ГЛАВНА ИНСПЕКЦИЯ ПО ТРУДА“

През миналата година бяха осъществени от служителите на Изпълнителната агенция ГИТ общо 327 712 услуги, а от тях 9 на сто - през четвъртото тримесечие на 2016 г. . Служителите на Агенцията полагаха усилия да поддържат високите стандарти за качество при предоставяне на административни услуги на гражданите и бизнеса. При спазване на разпоредбите на Административнопроцесуалния кодекс (АПК) и подзаконовите нормативни актове в областта на административното обслужване, в същото време Агенцията продължава да следва дългогодишната си политика за максимално облекчаване на изискванията към юридическите и физическите лица при осигуряване на достъп до административни услуги.

Видно от данните по *Приложение А (таблица ИА ГИТ)*, през периода Инспекцията е предоставила на физическите и юридическите лица общо **30 111** услуги, от които:

- общи административни услуги (услуги, предоставяни на юридически и физически лица от всяка държавна администрация) – 22 532 (в т.ч. консултации, отговори на постъпили запитвания от граждани и юридически лица, издаване на УП);
- специфични административни услуги (услуги, предоставяни на юридически и физически лица само от ИА ГИТ) – 7 579 .

Спрямо третото тримесечие се наблюдава слабо нарастване на постъпилите искания за административни услуги, което се дължи на по-засилен интерес към общите административни услуги. Видно от данните в *Приложение Б (таблица ИА ГИТ)*, спрямо четвъртото тримесечие на 2015 г. почти няма изменение в общия брой на исканията за административни услуги.

През периода октомври-декември 2016 г. продължиха и дейностите по *заверка на еднокдневни трудови договори (чл. 114а от Кодекса на труда)*. За тримесечието в дирекциите „Инспекция по труда“ са заверени **10 275** договори, заявени за заверка от **175** земеделски производители. Предвид, че това е последното тримесечие на годината, а еднокдневните трудови договори могат да се използват само до 31 декември на годината, в която са заверени, земеделски стопани са върнали в дирекциите „Инспекция по труда“ **9 342** неизползвани договора.

4.1. Административно обслужване – основни моменти. Съпоставка на данните от 4-тото тримесечие на 2016 г. с данните от 3-тото тримесечие на 2016 г.

Базирайки се на данните от *Приложение №1 (папка ИА ГИТ)*, може да се посочи, че спрямо третото тримесечие има нарастване на интереса на гражданите и работодателите към следните административни услуги:

- *Издаване на разрешение за извършване на технологични взривни работи.* Засиленият интерес към услугата в края на годината е лесно обясним – разрешенията се издават за срок една на календарна година, поради което исканията за разрешения основно се правят в края на предходната година или в началото на годината за която ще е валидно разрешението.

- *Издаване на удостоверение по чл. 58, ал. 1, т. 3 от Закона за обществените поръчки (ЗОП).* Спрямо предходното тримесечие броят на постъпилите искания за издаване на удостоверения е нараснал двойно.

- *Регистриране на колективни трудови договори.*
- *Възстановяване на загубени трудови книжки.*
- *Предоставяне на информация и консултации на граждани.*

При определяне на услугите като акценти в административното обслужване през тримесечието сме взели под внимание не само процентното увеличение спрямо предходния период, но и относителната тежест по брой заявени услуги в общия брой на услугите за периода октомври-декември 2016 г.

Намаление на интереса на гражданите има основно към:

- *Издаване на разрешения за приемане на работа на непълнолетни лица.* Отчитаното намаление е обективно обяснимо, тъй като четвъртото тримесечие съвпада със започването на учебната година на учениците.

- *Служебно прекратяване на трудови правоотношения, когато работодателят не може да бъде открит и не извършва дейност* (чл. 327, ал. 2 от Кодекса на труда).

- *Издаване на разрешение за извършване на специални взривни работи.*

4.2. Описание на каналите за достъп до административни услуги

Изпълнителната агенция ГИТ е осигурила на физическите и юридическите лица достъп до услуги посредством следните канали:

- *На място* (във всички областни градове) – в деловодствата и в постоянните приемни на ИА ГИТ и в дирекциите „Инспекция по труда” (ДИТ). Подробна информация за административните адреси и работното време на ИА ГИТ и ДИТ в областните градове е публикувана на интернет страницата на Агенцията, както и е обявена на информационните табла в офисите на Инспекцията. Също така, в интернет страницата и на информационните табла е оповестена информацията относно приемните дни и часове за консултации на граждани.

- *По пощата, чрез лицензирани пощенски оператори и по куриер* – на адресите на ИА ГИТ и ДИТ във всички областни градове.

- *По телефон* – на интернет страницата на Агенцията са обявени номерата на „горещия“ телефон (070017670), телефона за трудови злополуки (080014008), телефона за граждани, работещи в чужбина (02/ 810-17-47, съответно 00359/ 2 810-17-47), телефони за контакт с Д ИТ, на които физическите и юридическите лица могат да получат консултация по интересуващи ги въпроси от компетентността на ИА ГИТ, да подадат сигнал за нарушение на трудовото законодателство или във връзка с административното обслужване. Обявените телефони се обслужват от служители на Агенцията в рамките на работното време: 09.00 – 17.30 часа, всеки работен ден.

- *По факс* – на обявените в интернет страницата и на информационните табла факс-номера.

- *По електронен път* – през интернет портала към информационната система на ИА ГИТ, а също и посредством обявените от ИА ГИТ в интернет страницата ни и на информационните табла в ИА ГИТ и ДИТ e-mail за контакт и онлайн форми. По електронен път гражданите могат да подават анкетни карти за обратна връзка по административното обслужване, сигнали за нарушения на трудовото законодателство, за корупция или във връзка с административното обслужване, както и срещу действия на служители на Агенцията, да изпращат запитвания по интересуващи ги въпроси, да заявяват услуги и др.

4.3. Услуги/режими, които могат да се реализират по електронен път

Служителите от ИА ГИТ осигуряват на потребителите 5. услуги/режими, които могат да се реализират и по електронен път, а също така и възможност за изпращане по електронен път на данни от работодателите, съгласно изискванията на трудовото законодателство. При подаване по електронен път на заявления за реализиране на административни услуги потребителите получават „код за достъп“, чрез който могат в информационната система да следят движението на преписката и сроковете за реализиране на услугата/режима.

Изцяло по електронен път могат да се реализират следните административни услуги/режими:

- *Издаване на разпореждане за прекратяване на трудов договор на работник или служител, когато работникът или служителят не може да подаде писменото си заявление за прекратяване на трудовия договор пред работодателя (чл. 327, ал. 2 от Кодекса на труда).*

- *Издаване на разрешение или отказ за уволнение на някои категории работници или служители, ползващи специална закрила по чл. 333, ал. 1 и ал. 5 от КТ.*

- *Издаване на разрешение за приемане на работа на непълнолетни лица (чл. 302 - 303 от Кодекса на труда).*

- *Вписване в публичен регистър на ежегодна декларация по чл. 15, ал. 1 от Закона за здравословни и безопасни условия на труд.*

- *Вписване в публичен регистър на уведомление за неподаване на ежегодна декларация по чл. 15, ал. 1 от ЗЗБУТ.*

По електронен път могат да се подават сигнали за нередности или корупция чрез специални онлайн приложения в електронната страница на ИА ГИТ. Посредством електронна поща се приемат въпроси от областта на трудовите правоотношения, служебните правоотношения, здраве и безопасност при работа и насърчаване на заетостта, а също така и заявления за издаване на удостоверения по ЗОП.

За удобство на гражданите и бизнеса ИА ГИТ поддържа 2 регистъра, достъпът до които се осъществява по електронен път чрез интернет страницата на Агенцията:

- *Публичен регистър на подадените декларации и уведомления по чл. 15 от ЗЗБУТ;*
- *Регистър на удостоверенията за правоспособност по Правилника за безопасност на труда при взривните работи (ПБТВР).*

4.4. Анализ на административното обслужване чрез каналите за достъп

В Приложение №2 (папка ИА ГИТ) са дадени обобщени данни относно използваните от гражданите начини на заявяване на административни услуги. Видно от тях, на първо място, със 74 на сто от общия брой заявени услуги, излиза заявяването на услуги *устно (по телефон или консултации в приемните на ИА ГИТ и по време на проверки)*. На второ място с 18 на сто от общо заявените услуги се нарежда подаването на *писмени заявления на място или чрез поща и куриер*, а на трето място с 8 на сто остават заявените по *електронен път* услуги.

Големият дял на устно заявените услуги се дължи основно на предоставяне на консултации на физически и юридически лица във връзка със спазване и прилагане на разпоредбите на трудовото законодателство, а не на използване от заявителите на административни услуги на правната възможност да заявяват услуги устно.

Второто място за писменото заявяване на услуги (на място в деловодствата и приемните на ИА ГИТ или чрез изпращане на писмени заявления по пощата или по куриер) до голяма степен се дължи на нормативни изисквания по отношение на самите услуги, както и на слабото разпространение на използването на електронни подписи. В подкрепа на последното може да се посочи фактът, че въпреки осигурената възможност (електронно-административна услуга) заявления за даване на разрешение за съкращаване на лица, ползващи особена закрила по чл. 333 от Кодекса на труда, от общо постъпили за периода 192 заявления само 6 са подадени по електронен път.

В Приложение №3 (папка ИА ГИТ), в таблица №1 и №2 са представени данните за използваните от гражданите канали за достъп по отделни услуги за третото и четвъртото тримесечие на 2016 г., изменението през четвъртото тримесечие спрямо третото в брой и процент, като отрицателните стойности изразяват намаление, а положителните – увеличение спрямо периода юли-септември.

Намаляването на писмените заявления за осъществяване на административни услуги с 21 на сто спрямо третото тримесечие основно се дължи на намаляване на исканията за издаване на разрешения за работа на непълнолетни лица и заявленията за служебно прекратяване на трудови договори по чл. 327, ал. 2 от КТ. Намаляването на интереса към издаването на разрешения за работа на непълнолетни, характерно за коментирания период, е основна причина и за спада със 77 на сто при подадените чрез онлайн формите заявления. Ръстът с почти 70 на сто при използване на електронна

поща като начин на заявяване на административна услуга се дължи почти изцяло на исканията за издаване на удостоверения по чл. 58, ал. 1, т. 3 от ЗОП и явно демонстрираното от заявителите предпочитание за максимално бързо, евтино и без разход на време внасяне на документи в Агенцията. Тук следва да отбележим, че предпочитането на използване на електронна поща от заявителите допълнително се облекчава от липсата на изискване за подписване с електронен подпис.

4.5. „Горещи“ теми при консултации в приемните на ИА ГИТ и по телефон

Проблеми, по които **работници** са търсили консултации в приемните на ИА ГИТ и по телефона, са:

- *неизплатени трудови възнаграждения и обезщетения, най-често след прекратяване на трудовите правоотношения, разясняване на процедурата по чл. 410 от ГПК, правомощия на инспекторите във връзка с контрола по спазване на трудовото законодателство; начини и форми за подаване на сигнал за неизплатени трудови възнаграждения;*

- *право на обезщетение по КТ при прекратяване на трудов договор, като често работниците се интересуват и от правото им на обезщетения за безработица по Кодекса за социално осигуряване (КСО);*

- *ред за ползване на отпуски по КТ – платен годишен, ученически отпуски, отпуски за майчинство и отглеждане на дете, давностни срокове за ползване на платения годишен отпуск, законови механизми за ползване на натрупания по време на майчинство платен годишен отпуск, възможности за отлагане ползването на платен годишен отпуск;*

- *заплащане на извънреден труд и на труд в празнични дни;*

- *нормативни изисквания за минимални и максимални температури на работното място, изисквания при работа на открито при ниски температури, начини за подаване на сигнал за проверка за полагане на труд на открито при ниски температури или при липса на отопление на работното място;*

- *необходими документи, процедури и срокове за възстановяване на изгубена трудова книжка.*

Тук следва да се отбележи и нарастване на консултациите относно възможностите за служебно прекратяване на трудови договори от Инспекцията по труда във връзка с прекратяването на дейност на една от големите търговски вериги в страната.

Проблеми, по които **работодатели** са търсили консултации в приемните на Агенцията и по телефон, са:

- *командироване на български работници и служители в чужбина и наемане на граждани от трети държави от български работодатели – процедури и изисквания според Закона за трудовата миграция и трудовата мобилност;*

- *процедури и срокове за изпълнение по издаване на удостоверения по ЗОП;*

- *ред за полагане на извънреден труд, ограничения и заплащане на извънреден труд, заплащане на положен в празнични дни труд;*

- микроклимат на работните места – изисквания и ограничения, мерки за безопасност при работа на открито при ниски температури;
- ред и процедури за връщане в Инспекция по труда на заверени за 2016 година едnodневни трудови договори, които не са били използвани;
- провеждане и документиране на инструктажите на работниците и служителите по правилата за осигуряване на здравословни и безопасни условия на труд, периодичност на измерване на факторите на работната среда.

За периода, често от страна на работниците и работодателите са постъпвали въпроси, свързани с предоставяне на работно облекло, лични предпазни средства, допустими температури в работните помещения и др. Също така, на „горещия“ телефон на Агенцията постъпват запитвания по въпроси от компетентността на НОИ и НАП (невнесени осигуровки, обезщетения при безработица, неизплатени обезщетения при временна неработоспособност и др.)

4.6. Обратна връзка. Данни от подадени в ИА ГИТ анкетни карти

През четвъртото тримесечие на 2016 г. в ИА ГИТ са постъпили общо 39 анкетни карти, от които една – по електронен път и 38 – на хартиен носител. Обобщените данни от анкетите са представени в *Приложение №4 (папка ИА ГИТ)*. В *Приложение №5 (папка ИА ГИТ)*, съдържащо 7 таблици, е направена съпоставка на данните от анкетните карти за четвъртото тримесечие на 2016 г. спрямо данните за третото тримесечие на 2016 г.

Като цяло, може да се направи извод, че през четвъртото тримесечие, макар и слабо, **одобрението към дейността на Агенцията и качеството на административното обслужване се покачва**. Като основна насока за подобрене спрямо предходното тримесечие анкетиранияте са посочили *достъпа до информация*. Спрямо същия период намалява броят на анкетиранияте, посочили като насока за подобрене количеството на информацията.

При подаване на анкетни карти за периода октомври–декември по-активни са мъжете (59 на сто от подалите анкетни карти). Запазва се първото място от предходното тримесечие по възрастов признак за лицата между 25 - 45 години (67 на сто от подалите анкетни карти), следвани от лицата на възраст от 45 до 65 години (20 на сто от подалите анкетни карти). Запазва се и подредбата от третото тримесечие за групиране на анкетиранияте по образователен ценз – на първо място са лицата със средно образование (49 на сто от анкетиранияте), плътно следвани от лицата с висше образование (46 на сто от анкетиранияте).

Източниците на информация за дейността на Агенцията са подредени от анкетиранияте по следния начин:

- интернет страницата на ИА ГИТ и роднини, приятели и познати – с по 32 на сто;
- информационните табла в ИА ГИТ и Д ИТ – 17 на сто;
- телефонен разговор – 12 на сто;
- нормативни документи – 5 на сто;

- други източници – 2 на сто.

За разглеждания период анкетиранията са подредили по следния низходящ ред каналите за комуникация с гражданите:

- интернет страницата на ИА ГИТ – 52 на сто;
- листовки и брошури – 12 на сто;
- телефон, електронна поща, обикновена поща, информационни табла в офисите на ИА ГИТ и Д ИТ – с по 9 на сто.

4.7. Предложения на граждани относно подобряване на административното обслужване и дейността на Агенцията

Чрез анкетните карти гражданите са направили предложение информация за дейността на Агенцията да се разпространява и чрез използване на социалните мрежи (Фейсбук).

Благодарствени писма и съобщения, похвали и оплаквания от или във връзка с административното обслужване.

През четвъртото тримесечие в ИА ГИТ са получени 5 благодарствени писма, част от които са приложени към настоящия анализ. За същия период не са постъпвали официални оплаквания от административното обслужване.

V. АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

V ДЪРЖАВНАТА АГЕНЦИЯ ЗА ЗАКРИЛА НА ДЕТЕТО

Дейността на Държавната агенция за закрила на детето (ДАЗД) относно административното обслужване на гражданите и юридическите лица е съсредоточена върху предоставянето на качествени услуги с по-висока ефективност и ефикасност, повишаването удовлетвореността на клиентите и поддържане ниски нива на административната тежест. През четвъртото тримесечие на 2016 г. ДАЗД е осъществила **1 499** услуги. Чрез Националната телефонна линия за деца (НТЛД) 116 111 са приети **18 158** повиквания и са предоставени **2 926** консултации.

5.1. Специализирана административна услуга

„Лицензиране на доставчици на социални услуги за деца”

Единствената специфична административна услуга, вписана в Регистъра на услугите на ИИСДА е *Издаването на лиценз за предоставяне на социални услуги за деца* - една от основните дейности на председателя на ДАЗД. Услугата се предоставя на основание Закона за закрила на детето (ЗЗДет), Закона за социално подпомагане (ЗСП) и Наредбата за критериите и стандартите за социални услуги за деца (НКССУД).

От началото на 2016 г. във връзка с измененията и допълненията на Глава четвърта „а” на ЗЗДет (обн. ДВ, бр. 8/29 януари 2016 г.) лиценз се издава за всяка отделна социална услуга за срок от три години, като след изтичането му той може да бъде подновен. С Постановление на Министерския съвет №185 от 22.07.2016 г. е приета Тарифа за таксите, които се събират по реда на Закона за закрила на детето за разглеждане на документите за издаване на лиценз за предоставяне на социални услуги за деца и за подновяване на издаден лиценз. Условието, начинът и редът на издаване, подновяване, прекратяване, отнемане и заличаване на лиценз за предоставяне на социални услуги за деца се уреждат с *Вътрешните правила по лицензиране на доставчици на социални услуги за деца*, публикувани на интернет страницата на Агенцията.

През 2016 г. председателят е издал общо 136 лиценза за предоставянето на 136 социални услуги за деца, като 28 от тях са за иновативни услуги.

През отчетния период председателят на ДАЗД е издал **56 лиценза** за предоставяне на **56 социални услуги** за деца, които съставляват 41 на сто от общите 136 лиценза и услуги през изминалата година. И през това тримесечие, както и в предходното, най-много лицензи са издадени за услугите „Център за социална рехабилитация и интеграция” – 14 (при 33 за 2016 г.) и „Център за обществена подкрепа” – 11 (при 30 за 2016 г.).

Други социални услуги, за които е издаден лиценз през четвъртото тримесечие на 2016 година, са: Дневен център за деца с увреждания – 6; Приемна грижа – 4; Кризисен център, Мобилен център за работа с деца на улицата, Център за настаняване от семеен тип – по 3; Център за работа с деца на улицата и Детски център за застъпничество и подкрепа „Зона закрила“ – по 2, както и по 1 – за услугите: Социален асистент, Мобилен център за канистерапия на деца с увреждания, Център за мобилна работа с деца, младежи и семейства, Мобилен център за работа с деца, Център за настаняване от семеен тип за деца без увреждания, Център за настаняване от семеен тип за деца с увреждания, Център за ранна интервенция и Обществена трапезария.

В изпълнение на своите функции председателят на ДАЗД е издал **61 заповеди** (56 - за издаване на лиценз, 3 - за прекратяване на лиценз, 1 – за отказ от издаване на лиценз и 1 - за отнемане на лиценз), които съставляват 39 на сто от общите за годината 156 заповеди. Дейността по лицензиране на доставчици на социални услуги за деца се администрира от междуведомствената Комисия по лицензиране на доставчици на социални услуги за деца и се подпомага от експерти на ДАЗД. В съответствие с *Вътрешните правила по лицензиране на доставчици на социални услуги за деца* Комисията провежда две заседания месечно в зависимост от получените заявления за издаване или прекратяване на лиценз. През отчетния период са организирани и са проведени четири заседания на Комисията (при 15 заседания за 2016 г.) и са изготвени 41 становища по постъпили заявления от доставчици и кандидат-доставчици на социални услуги за деца (30 - за издаване на лиценз, 4 - за прекратяване на лиценз, 1 – за отнемане на лиценз, 3 - за изискана от Комисията допълнителна информация от кандидат-доставчици на социални услуги за деца и 3 – относно промяна в обстоятелствата).

Всеки месец на интернет страницата на ДАЗД се поддържат и актуализират следните регистри:

- *Регистър на издадени и подновени лицензи*, който включва: име на организацията, име на председателя на организацията; адрес на офиса на организацията; вид и целеви групи, които обхваща услугата; адрес, на който се предоставя услугата и телефони за връзка; номер и дата на лиценза; електронни контакти на организацията;

- *Регистър на отказани лицензи*, на който се публикува името на организацията и мотивите на Комисията за отказ на издаване на лиценз;

- *Регистър на отнети лицензи*, който включва: име на организацията; име на представляващия организацията; номер и дата на лиценза; услугите, за които е бил издаден; мотиви на Комисията за неговото отнемане.

Това дава възможност както клиентите на социални услуги за деца, така и специалистите, работещи с деца, да потърсят необходимата услуга в областта и населеното място, в което живеят.

В модул „Регистър на услугите“ на Интегрираната информационна система на държавната администрация е вписана и се поддържа в актуалност информацията за

предоставяните административни услуги. Информация за административната услуга „Лицензиране на доставчици на социални услуги за деца“ е отразена и в Портала за отворени данни към Министерския съвет.

През отчетния период експерти от ДАЗД са провели общо **110 консултации** (65 - по телефон; 35 - по електронна поща и 10 - в Приемната на ДАЗД) на кандидат-доставчици и доставчици на социални услуги за деца – при 716 консултации през изминалата година, което съставлява 15 на сто за последното тримесечие. Най-често задаваните въпроси са свързани с изискванията, разписани във *Вътрешните правила по лицензиране на доставчици на социални услуги*: необходими формуляри и документи за кандидатстване за издаване/прекратяване на лиценз, описание на социална услуга, методически указания и изисквания за предоставяне на социални услуги за деца, изискана от Комисията по лицензиране допълнителна информация и др.

ДАЗД ежегодно извършва мониторинг на дейността на лицензираните доставчици, предоставящи социални услуги за деца. Въведена е специализирана информационна карта за събиране по предварително утвърдени показатели на групи данни за осъществените дейности по предоставяне на услугите, включително обхвата на услугите и ефекта върху потребителите. Съгласно с чл. 43е, ал. 5 от ЗЗДет, всяка година до 31 март лицензираните доставчици представят в Агенцията отчет за дейността си в електронен формат, свързан с предоставяната от тях социална услуга за деца за предходната календарна година.

Графично, предоставянето на услугата „Лицензиране на доставчици на социални услуги за деца“ за периода 2015г. -2016 г., е онагледено в Приложение 1 (папка ДАЗД).

5.2.Общи административни услуги

От общите за администрациите услуги: *издаване на удостоверение за осигурителен доход (УП2) и издаване на удостоверение за трудов и/или служебен стаж (УП3)* - въз основа на ведомостите на ДАЗД през четвъртото тримесечие на 2016 г. броят на заявените и издадени удостоверения са: **5** за осигурителен доход (тоест 46 на сто от всичките 11 през 2016 г.) и **7** за трудов и/или служебен стаж (при 17 или 46 на сто от издадените през изминалата година). Услугата се реализира при спазване на утвърдената процедура и стандартите за качество и време.

С най-голям дял е услугата *Извършване на консултации, представляващи законен интерес за физически или юридически лица относно административноправен режим, които се дават по силата на нормативен акт, или които са свързани с издаване на административен акт или с извършване на други административни услуги*. През четвъртото тримесечие на гишето в Центъра за информация и услуги на ДАЗД в министерството и в териториалните отдели на Главната дирекция „Контрол по правата на детето“ (ГД КПД) в страната, както и по телефона, са осъществени **298** консултации, от които 41 на място и 257 по телефона.

Сигналите, жалбите и заявленията, които постъпват в ДАЗД, се обработват в законоустановения срок. През отчетния период инспекторите на ГД КПД са обработили общо **890** писма, от които 481 нови, като е приключена работата по 91 от тях.

Според профила на подателите 35 на сто от подадените нови сигнали са от физически лица (169), 24 на сто са от юридически лица - централни и териториални органи на изпълнителната власт, органи на съдебната власт, Омбудсмана на Република България, директори на специализирани институции за деца и образователни институции (училища и детски заведения), представители на неправителствени организации, медии и други (117). Важна част от работата са случаите по самосезиране от изнесени информации в електронни и печатни медии, които

представляват 6 на сто от общия брой и основно касаят деца, жертви на инциденти или обект на насилие, в това число и - negliжиране от страна на лицата, полагащи грижи за тях (31). В тези случаи, набирането на информация цели установяване на причините, довели до инцидента, и предприемане на мерки за превенция. Незабавната реакция при такива случаи води до своевременно информиране на съответните органи – ОЗД/ДСП, МВР, прокуратура и др., за предприемане на мерки по компетентност.

За изследвания период са извършени 74 проверки, от които 12 по сигнали на граждани и самосезиране и 62 планови. В резултат на контролната дейност са издадени 76 задължителни предписания с 344 точки, придружени с писмени методически указания за изпълнението им и механизъм за взаимодействие между отговорните институции.

Според изложения проблем в преписките, тематиката е следната: продължават да са водещи сигналите, свързани с различните форми на насилие над деца и други рискове за детето, които са 115 или 23 на сто от новите преписки. От тях сигналите за negliжиране са 43 (37 на сто), следвани от тези за физическо насилие – 41 (36 на сто), психическо насилие – 25 (22 на сто) и сексуално насилие – 4 (1 на сто). При всичките случаи са сезирани органите по закрила за проучване на сигнала и при необходимост - за предприемане на мерки за закрила. От страна на инспекторите тези случаи се проследяват, при нужда се дават методически насоки към съответния отдел „Закрила на детето“ (ОДЗ) на Агенцията за социално подпомагане или се извършват проверки.

На второ място се нареждат преписките, отнасящи се до деца в риск и необходимост от предприемане на мярка за закрила – 51 сигнала (11 на сто). При тях проблемна област се явява правото на закрила за нормалното физическо, умствено, нравствено и социално развитие и на защита на правата и интересите на децата, както и използването на методи на възпитание, които нарушават достойнството на детето. Следват сигналите, свързани с нарушаване на правото на детето на контакт с родителя и споровете за упражняване на родителски права – 39 (8 на сто). Недоволство от работата на социалните работници от отдел „Закрила на детето“ към АСП, породено от изготвени доклади до съда във връзка с дела за упражняване на родителски права, по повод на предприета мярка на закрила, чрез извеждане от семейството, несъгласие с настаняване на дете в приемно семейство е идентифицирано в 24 сигнала (5 на сто). Преписките, свързани с противообществени прояви на деца, са 10 (2 на сто), за търсене на подкрепа за разрешаване на проблеми и за подпомагане на семейството по реда на ППЗЗДет и на ППЗСП, както и свързани с инциденти с деца на обществени места и последващо болнично лечение са 4 (по 1 на сто). Единични случаи касаят запитвания, отнасящи се до нарушения на работещи в учебни заведения, съжителство с ненавършило пълнолетие дете, публикуване в интернет на обяви за търсене на произход от страна на осиновени лица, разпространяване на данни за дете без разрешение на законен представител, непридружени непълнолетни мигранти и др.

Постъпилите сигнали от НТЛД 116 111, по които се осъществява мониторинг и контрол от инспекторите на ГД КПД, са 164 (34 на сто). За част от тях, след получаване на доклади за извършено проучване от съответните институции по компетентност, е изискана допълнителна информация за резултатите от предприетите мерки и действия, като са дадени методически указания и препоръки за продължаване на работата с оглед гарантиране на законните права и интереси на засегнатите деца.

5.3.Канали за административно обслужване

През периода октомври-декември 2016 г. се запазва относителната тежест на използваните канали за достъп до услуги, информация и консултиране.

Предоставените консултации по телефона – 86,24 на сто от общия брой, отново го поставят на първо място като удобен и лесен канал за достъп и получаване на съвет или информация.

Според *профила на консултираните* преобладават физическите лица - родители, близки и роднини, граждани (83 на сто). Делът на представителите на юридическите лица - социални работници от ОЗД/ДСП, директори на учебни и детски заведения, ръководители на социални услуги и др., е 17 на сто.

Разгледани *по тематичните области*, през четвъртото тримесечие водещо място заемат консултациите, които са в категория „други” и не попадат след изследваните индикатори, а се отнасят до тълкуване на нормативни документи, проследяване на движение по подаден в Агенцията сигнал, изпълнение на издадено предписание, в резултат на извършена от ДАЗД контролна дейност и т.н. (41). Следват консултациите, при които е търсено съдействие и съвет по повод нарушен режим на лични отношения с дете от страна на единия от родителите, въпреки влязло в сила съдебно решение (37). Относно системата за закрила, правомощията на органите по закрила и предоставяне на адреси и координати на ОЗД/ДСП са дадени 36 консултации. Тридесет и три (33) са предоставените консултации, свързани с упражняване на различните форми на насилие (физическо, психическо, сексуално и negliжиране). С еднакъв брой по 20 са консултациите, засягащи родителски конфликт и спор за упражняване на родителски права, както и за дете, попадащо в категорията „дете в риск”, за което е необходимо да се предприеме мярка за закрила. По повод различни процедури - осиновяване, припознаване на дете, предприемане на мярка за закрила - настаняване в семейство на близки и роднини, приемна грижа, реинтеграция, пътуване на дете с единия родител в чужбина, ред за ползване на социална услуга, са предоставени 19 консултации. На следващо място са тези, при които е изразено несъгласие с предприети мерки и действия или съставени социални доклади от страна на служителите в ОЗД/ДСП по случай на дете (17). При 6 консултации е търсено съдействие по повод прояви на неприемливо поведение на дете в училище. Следват консултациите относно права и услуги за деца с увреждания (5), необходимост от материално подпомагане на семейството по реда на ППЗЗДет и ППЗСП (4), съдействие по повод прояви на неприемливо поведение на дете в детско заведение (3), сключване на ранен брак (2), инцидент с дете (1) и др.

През отчетния период не са търсени консултации във връзка със съжителство на малолетна/непълнолетна с пълнолетно лице, неприемливо поведение на дете в специализирана институция или социална услуга, както и относно упражнено домашно насилие.

В по-голямата част от случаите, след като са дадени насоки за разрешаване на конкретния казус, гражданите са насочвани към компетентния ОЗД към ДСП за оказване на съдействие и предприемане на конкретни мерки за закрила. В случай че поставеният проблем е бил от компетентността на друга институция, на гражданите са предоставяни съответните координати и адреси на подразделенията на МВР, Регионално управление на образованието (РУО) на МОН, районен съд, прокуратура и т.н.

Юридическите лица са търсели съдействие предимно относно прилагане на действащото законодателство в областта на закрилата на детето, както и по отношение на възникнали казуси в текущата им практическа дейност.

5.4.Национална телефонна линия за деца 116 111

През четвъртото тримесечие на 2016 г. на НТЛД са приети **18 158** обаждания и са осъществени **2 926** консултации за различни проблеми на децата – трудности в личните взаимоотношения, конфликти между деца и родители, емоционални проблеми, развод и раздяла на родителите. Услугата е предоставена от ДАЗД на доставчик като

аутсорсинг. Те съставляват 22 на сто от общо 83 586 обаждания и 28 на сто от дадените 10 428 консултации през 2016 г. (от които: 8 027 – с деца; 1 165 – с родители; 1 098 – с други пълнолетни граждани; 125 - с представители на институции; 13 – с учители, а сигналите за деца в риск възлизат на 573). Броят на консултациите е обикновено 13 – 20 на сто от общия брой обаждания на Националната телефонна линия за деца 116 111, което се дължи на няколко причини. Основните потребители на линията са деца – възрастова група, склонна да тества границите и трудно назовава директно проблемите си. В една голяма част от случаите обажданията са „тестващи“, т.е. децата се обаждат, без да са готови да споделят истинския си проблем и тестват линията чрез измислени истории, друга част от обажданията са мълчаливи обаждания. Такава е ситуацията с тази възрастова група и на всички други телефонни линии в Европа, ползващи хармонизиран общоевропейски номер 116 111, с които е обменян опит.

5.4.1. Обаждания, консултации, таргетни групи

В сравнение с третото тримесечие, общият брой приети повиквания през последното тримесечие на м.г. е малко по-нисък, но извършените консултации са се повишили с около 21 на сто, т.е. по-голяма част от обажданията са свързани със сериозни заявки за помощ, като през месеците ноември и декември консултациите надхвърлят 1 000 месечно. Делът на проведените консултации с деца е 81 на сто, с родители – 10 на сто, с други загрижени възрастни и представители на различни институции - 9 на сто. Децата, като основна таргетна група на линията, се свързват с широко разнообразие от проблеми, търсейки възможност за споделяне и партнирането на възрастен в търсенето на решение. Преобладаващата част от консултациите се отнасят до проблеми във взаимоотношенията в семейството или с връстници. Децата често търсят информация или искат да обсъждат теми като здраве и сексуалност или да споделят за различни психосоциални проблеми като самота, тревожност, потиснатост. Задачата на консултанта във всеки разговор е да предостави изслушване и подкрепа, неосъждащо и приемащо отношение, чрез което да създаде пространство за откритост и споделяне, а при индикации за риск задачата му е и да изследва допълнително този риск и да мотивира детето да излезе от анонимност, за да стане възможно изпращането на помощ на място (ОЗД, полиция най-често).

През четвъртото тримесечие най-голям е делът на консултациите, посветени на емоционални връзки и проблемите в тях (48 на сто), семейни проблеми (12 на сто), отношения с приятели и връстници (6 на сто).

Като цяло през 2016 година обажданията от родители са зачестили - в преобладаващата част са свързани с раздели, развод, упражняване на родителски права и режим на виждане. В тези ситуации сред основните задачи на консултантите са оценка на риска за децата, които твърде често са въввлечени в конфликтите между възрастните, и повишаване информираността и осъзнаването на враждуващите родители за психологическите вреди, които подобно поведение нанася на децата.

Консултациите с други пълнолетни лица много често се отнасят до деца в риск, когато съседни, познати, понякога представители на институции се свързват на линията, за да подадат сигнал за дете в трудна или рискова ситуация. Дадените консултации са 282 (от които 31 - с представителите на различни институции, 5 - с учители). Това е особено ключово в случаите, в които самото дете не може да потърси помощ, защото е твърде малко, страхува се или не е информирано за своите права. В този смисъл линията функционира и като програма, която информира обаждателите се деца или възрастни не само за наличните услуги в общността, но и за правата на децата като цяло.

5.4.2. Сигнали за деца в риск

През отчетния период на линията са подадени 164 сигнала за деца в риск към ОЗД на дирекциите „Социално подпомагане“ на АСП и в някои случаи – полиция, РУО на МОН или други служби. Сигналите са подадени от родители, загрижени граждани, съседни, представители на медицински заведения (123), както и от самите деца (41). Близо една трета от тези случаи са за деца, живеещи в села (52), а останалите - в градове (112). Териториално най-много сигнали са от областите София-град, Монтана, Враца, Плевен, Ловеч, Бургас и Варна.

Мнозинството случаи, които достигат до НТЛД, са свързани с рискове в семейната среда. В повече от една трета от случаите идентифицираните рискове са свързани с физическо насилие и пренебрегване на деца. Тези ситуации обикновено се придружават и от психическо насилие. Чести са и случаите, в които има данни за риск от изоставяне на дете или от отпадане на деца от образователната система, както и постъпваща информация за риск от ранни бракове на малолетни и непълнолетни (предимно момичета).

Линията действа не само като бърз канал за приемане на тази информация, оценка на риска и уведомяване на органите по закрила, но и като източник на подобни общи данни относно рисковите ситуации, с които децата често се сблъскват.

Доброто взаимодействие и координация между различни институции дава възможност за бързо реагиране и адекватна помощ в най-спешните ситуации чрез Координационния механизъм за взаимодействие при работа в случаи на деца, жертви или в риск от насилие и за взаимодействие при кризисна интервенция. В ситуации на висок риск/спешност екипът на НТЛД реализира връзка с Районно управление (РУ) на МВР или „Национална система 112“.

Линията е търсена услуга от територията на цялата страна и е особено ценна с това, че е достъпна 24 часа в денонощието и е безплатна, което гарантира постоянна възможност както за психологическа помощ, така и за информиране на деца и възрастни и за приемане на сигнали за деца в риск по всяко време.

Услугите за четвъртото тримесечие за 2016 г. по вид и канал за обслужване са представени в Приложение 2 (папка ДАЗД).

В ДАЗД не са постъпвали предложения, засягащи подобряването на достъпа до услуги и процедурите по тяхното предоставяне. През отчетния период не е регистриран сигнал за лошо администриране.

С цел подобряване на административното обслужване е определен приеман ден за срещи на председателя на Агенцията. По време на консултациите с граждани и юридически лица се дискутират въпроси, свързани с правата и грижата за децата, разискват се конкретни казуси, правят се предложения за развитието на системата за закрила на детето.

Сроковият контрол в Агенцията се осъществява чрез деловодно-информационната система и разписани вътрешни процедури. С цел спазване на стандартите за качество на административното обслужване ежеседмично се отчита изпълнението на сроковите задачи. През отчетния период няма просрочване на преписки (папка ДАЗД).

5.5.Обратна връзка за административното обслужване

Обратната връзка с клиентите се осъществява чрез Националната телефонна линия за деца 116 111, „горещият“ телефон, електронната поща, кутията за сигнали и предложения в чакалнята на Центъра за информация и услуги.

За улесняване достъпа на гражданите и организациите до предоставяните от администрацията услуги на електронната страница на Държавната агенция са

публикувани всички нормативни актове, информация и документи, касаещи предоставянето на административни услуги.

Всяко тримесечие ДАЗД изследва удовлетвореността на потребителите на административни услуги. Механизмът за обратна връзка се осъществява чрез анкетна карта по образец, която е анонимна и се попълва на доброволен принцип. Общият брой подадени анкетни карти през четвъртото тримесечие е 50, като се запазва тенденцията най-активни да са лицата с висше образование (64 на сто); заетите на пазара на труда (92 на сто); лицата на възраст от 30 до 50 години (84 на сто); потребителите на административни услуги в качеството на физически лица (68 на сто). Анализът сочи, че и през изследвания период процентът на удовлетворените клиенти от предоставянето на необходимата им услуга или информация запазва високо ниво (92 на сто). Обобщените данни от анкетните карти са представени в Приложение 4 (*панка ДАЗД*).

5.6. Стандарти за административно обслужване, управление на качеството и регулациите

Служителите в ДАЗД се стремят да спазват високи общи и вътрешни стандарти за административно обслужване, разписани в нормативните актове, Хартата на клиента и Вътрешните правила за организацията на административното обслужване.

През 2016 г. във връзка с администрираня от ДАЗД лицензионен режим са приети нормативни промени, целящи намаляване на регулаторната и административна тежест и облекчаване на процедурата.

5.6.1. С §14 от Преходните и заключителните разпоредби на Закона за изменение и допълнение на Закона за социално подпомагане (обн. ДВ, бр. 8 от 29.01.2016 г.) бяха направени изменения и допълнения в Глава четвърта „а“ на Закона за закрила на детето, която урежда условията, начина и реда на издаване, подновяване, прекратяване, отнемане и заличаване на лиценз за предоставяне на социални услуги за деца. Лиценз се издава за всяка отделна социална услуга за срок три години, като след изтичането му той може да бъде подновен. Намален е срокът за издаване на лиценз от два на един месец от постъпване на заявлението за издаване на лиценз. В този срок председателят на ДАЗД по предложение на Комисията по лицензиране на доставчици на социални услуги за деца издава лиценз или отказва неговото издаване. Разширен е и съставът на Комисията с включването и на представители на Министерството на младежта и спорта и Агенцията за хората с увреждания. Регламентиран бе и обменът на информация по служебен път между ДАЗД, Агенцията за социално подпомагане (АСП) и Фонд „Социална закрила“ по отношение на внесените такси за разглеждане на заявленията и на издадени лицензи и удостоверения на доставчиците на социални услуги за деца, като се предостави възможност доставчиците на социални услуги за деца да ги получат едновременно. Дадена е възможност за извършване на служебно вписване в Регистъра към АСП на лицензираните доставчици на социални услуги за деца, като по този начин се преустановява практиката лицата, получили лиценз от ДАЗД, да преминават през две административни процедури. С цел облекчаване на лицензионния режим и улесняване на кандидат-доставчици и доставчиците на социални услуги за деца е предвидена възможност необходимите документи за издаване на лиценз да се изпращат и по реда на Закона за електронния документ и електронния подпис. Като допълнителна промяна е предвиден и определен срок за отстраняване на нередовности и предоставяне на допълнителна информация по приложените от доставчиците на социални услуги за деца документи за лицензиране.

5.6.2. Прието бе и Постановление на Министерския съвет №185 от 22.07.2016 г. за приемане на Тарифа за таксите, които се събират по реда на Закона за закрила на детето за разглеждане на документите за издаване на лиценз за предоставяне на социални услуги за деца и за подновяване на издаден лиценз (обн. ДВ, бр. 59/29.07.2016

г.). За разглеждане на документите за издаване на лиценз за предоставяне на социални услуги за деца и за подновяване на издаден лиценз се заплаща такса в размер 40 (четиридесет) лева.

5.6.3. Утвърдени са нови Вътрешни правила по лицензиране на доставчици на социални услуги за деца и нови образци на документи, които са публикувани на интернет страницата на ДАЗД.

5.6.4. С писмо №03-08-18/06.12.2016 г. на главния секретар на МС относно изпълнение на задължението на администрациите по Глава трета „Информация за административните услуги и режимите“, Раздел III на Наредбата за Административния регистър, приета с ПМС №14/22.01.2016 г. (обн., ДВ, бр. 8 от 29.01.2016 г.), е отчетено, че в резултат на извършен преглед на информацията, подлежаща на вписване, *ДАЗД е сред 39-те централни администрации, въвели 100% информацията, и тази информация е публична.*

5.6.5. През 2016 г. са положени основите и през 2017 г. усилията ще продължават да бъдат насочени към популяризиране на НТЛД 116 111 и разясняване на функциите и правомощията на органите за закрила на детето сред децата, които са в по-висок риск от уязвимост - децата с увреждания, децата във формална грижа, настанени в специализирани институции, социални услуги – резидентен тип, приемна грижа, децата – чужденци, търсеци закрила на територията на страната ни. По този начин се цели децата да могат да сигнализират навреме за съществуващи проблеми, за да не се стига до акт на насилие, гарантиране на достъпни способи за помощ, чрез които те и техните законните представители да могат своевременно да бъдат информирани и консултирани, така също и подкрепени.

5.6.6. На официалната електронна страница на ДАЗД в специално обособен раздел ще бъдат публикувани добрите практики в работата на институциите и на неправителствения сектор, в т.ч. на лицензираните доставчици на социални услуги за деца.

VI. АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

В АГЕНЦИЯТА ЗА ХОРАТА С УВРЕЖДАНИЯ

6.1. Административни услуги и постигнати ползи за обществото

Стратегическата цел на Агенцията за хората с увреждания е интеграцията на хората с увреждания във всички области на обществения живот чрез създаване на условия и гаранции за равнопоставеност и пълноценното им участие във всички области на обществения живот, както и упражняване на техните права чрез осигуряване на социално-икономическа подкрепа на тях и техните семейства и интегриране в обща и/или специализирана работна среда.

В резултат на предоставените от служителите на Агенцията **21 577 административни услуги** за последното тримесечие на миналата година, което е **37 на сто от общо извършените 58 791 услуги през 2016 година**, се допринася за постигането на следните значими ползи за обществото: интегриране на хората с увреждания в обществото, посредством осигуряването на придружители за посещения в обществени, здравни и културни заведения; откриване на нови работни места; осигурени здравословни и безопасни условия на труд на работните места за хора с увреждания; внедряване на нови технологии; интегриране на хора с увреждания в обществото, чрез участието им в мероприятия, организирани от НПО; интегриране на хора с увреждания в обществото, чрез развиване на самостоятелна стопанска дейност; осигуряване на достъп на хора с увреждания до обекти с международно, национално и регионално значение, адаптирани за хора с увреждания; осигурени средства за капиталови вложения и рехабилитация и социална интеграция на заетите хора с

увреждания; осигуряване на законосъобразно разходване на бюджетни средства по субсидирани проекти; осигуряване на спазването на законовите разпоредби от търговците на медицински изделия и помощни средства, приспособления и съоръжения.

6.2. Специфични услуги

В съответствие с Регистъра на услугите на Административния регистър, който се поддържа чрез Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА), Агенцията за хората с увреждания предоставя 13 услуги. В разглеждания период няма вписани нови или отписани услуги.

През четвъртото тримесечие на 2016 г. АХУ е предоставила следните специфични услуги, според количествената им тежест в общия резултат за тримесечието:

- Изплащане на целеви помощи на хората с увреждания – чл. 44, ал. 3 от ЗИХУ, чл. 51, чл. 52, чл. 53 и чл. 53а от ППЗИХУ – 20 250;
- Възстановяване на процент от внесените осигурителни вноски от работодател в специализирана среда – 68;
- Издаване на удостоверения за регистрация на лицата, осъществяващи дейност по предоставяне на помощни средства, приспособления и съоръжения за хора с увреждания и медицински изделия, посочени в списъците по чл. 35г, ал. 1 от ЗИХУ – 15 ;
- Финансиране на проекти на работодатели, разкриващи работни места за безработни лица с трайни увреждания в трудоспособна възраст /текущо финансиране/ - 15;
- Финансиране на проекти за достъп и адаптиране на културни, исторически и спортни обекти с международно, национално и регионално значение, представяни от държавни, общински и неправителствени (стопански и нестопански) организации (текущо финансиране) - 14;
- Финансиране на проекти на специализирани предприятия и кооперации на и за хора с увреждания (текущо финансиране) - 13;
- Издаване на удостоверения за регистрация на специализирани предприятия и кооперации на хора с увреждания по чл. 29, ал. 1 от ЗИХУ – 8;
- Финансиране на проекти за започване и развитие на самостоятелна стопанска дейност на хора с увреждания (текущо финансиране) - 5 (*папка АХУ, Приложение № 1*).

По услугите *Финансиране на проекти, представяни от неправителствени организации на и за хора са увреждания (текущо финансиране)* и *Възстановяване на процент от внесените осигурителни вноски от работодател в обичайна среда* няма постъпвали заявления от клиенти.

6.3. Общи услуги

Освен специфичните административни услуги, осъществени от Агенцията като единствено компетентна, тя е предоставила през последното тримесечие на 2016 година от общите услуги **1 189**, отнасящи се до *Информация, консултации, справки, отговори и становища във връзка с нормативни актове в областта на хората с увреждания*.

През отчетното тримесечие АХУ не е предоставяла услугите *Издаване на удостоверение за осигурителен стаж (УП 3)* и *Издаване на удостоверение за осигурителен доход (УП 2)*

През анализирания период не се наблюдават проблеми при предоставянето на специфични и общи услуги. Могат да се открият следните тенденции:

- приключи финансирането на проекти по управляваните от АХУ програми, както и - последните дейности по проектите, представиха се разходооправдателните документи и се извършиха последните траншове за финансиране;
- забелязва се спад в интереса за регистриране на специализирани предприятия и кооперации на хора с увреждания по реда на чл. 29, ал. 1 от ЗИХУ. Спадът е закономерен, във връзка с изменението и прецизирането в законодателството (в предходен период) на статута и дейността им и наложилата се в последствие практика;
- извършиха се и последните плащания по целевите помощи по ЗИХУ след представяне на списъци на правоимащите лица от съответните съюзи, администриращи помощите, което обуславя и по-големия им брой.
- забелязва се тенденция за намаляване на въпросите, зададени в интернет базирана форма в сайта на АХУ.

6.4. Канали на достъп и достъпност на средата

Служителите от АХУ предоставят услуги по пет канала на достъп, както следва:

- по поща, чрез лицензиран пощенски оператор - на хартиен носител – 20 656;
- по телефон – 550 консултации и информации;
- лице в лице – 250 устни консултации и информации на място в Агенцията за хората с увреждания;
- по електронна поща – 110 заявления;
- интернет базирана форма в сайта на АХУ – 11 въпроси и отговори (*папка АХУ, Приложение № 2*).

От възможността да направи устно заявление за услуга не се е възползвал нито един клиент.

Агенцията е осигурила удобен и лесен достъп за хора с увреждания чрез изградена рампа и звуково-светлинна сигнална система. Сайтът на Агенцията разполага с възможност за инсталиране на SpeechLab 2.0-синтезатор на българска реч, постигащ висока разбираемост от хора със зрителни увреждания.

6.5. „Горещи“ теми и предложения

Най-често задавани въпроси и предложения на клиенти през периода са свързани със:

- условията и реда за кандидатстване по проекти на и за хора с увреждания, финансирани от АХУ;
- реда за регистриране като специализирано предприятие или кооперация на и за хора с увреждания;
- реда и условията за регистриране на търговци на дребно с медицински изделия и помощни средства, приспособления и съоръжения;
- реда и условията за получаване на целеви помощи по чл. 51 - 53а от ППЗИХУ;
- информационната система за хората с увреждания;

- данните от Регистъра на хората с увреждания;
- възстановяването на съответния процент от внесените от работодателя осигурителни вноски съгласно чл. 40, ал. 1 от ЗИХУ и чл. 26, т. 1 от ЗИХУ.

Отново има запитвания по проблеми от компетенциите на други администрации относно:

- трудовия статус на хората с увреждания (от компетентността на ГИТ);
- реда и условията за получаване на социални помощи и интеграционни добавки за хора с увреждания (от компетентността на АСП);
- възможността за включване в програми за трудова заетост на хора с увреждания (от компетентността на АЗ);
- осигурителните права на хората с увреждания (от компетентността на НОИ);
- данъчните облекчения за хората с увреждания (от компетентността на НАП и общините);
- възможността за паркиране на автомобили на хора с увреждания (от компетентността на общините);
- медицинската експертиза на трудоспособността (от компетентността на органите на медицинската експертиза).

6.6. Обратна връзка с физическите и юридическите лица

В отчетния период АХУ не е предприемала дейности относно обратната връзка с физически и юридически лица по повод на административното обслужване.

В заключение, въпреки че поради недостатъчната си щатна численост Агенцията не разполага със звено за административно обслужване, а със служител, който съвместява изпълнението на неговите функции, през отчетното тримесечие и през цялата 2016 г. всички клиенти на АХУ са били обслужени качествено и в срок, видно и от липсата на сигнали и оплаквания относно обслужването на гражданите и бизнеса.

Служителят, изпълняващ функциите по административното обслужване, е осигурен с необходимата информационна и комуникационна техника, което му позволява да предоставя качествени услуги.

Агенцията предвижда да продължи и през следващото тримесечие да спазва заложените цели, а също така - има готовност да продължи с въвеждането на комплексното административно обслужване, съобразно нормативните разпоредби.

При възможност от външно финансиране АХУ има готовност да предприеме действия за подобряване на административното обслужване и въвеждане на електронни административни услуги.

VII. ИЗВОДИ И НАСОКИ ЗА РАЗВИТИЕ

При обслужването на гражданите и юридическите лица, спазвайки стандартите за съдържание, за поведение, както и времевите стандарти в работата с клиентите, заявителите на услуги, администрациите към министъра на труда и социалната политика са осъществявали системата от дейности „Едно гише“. Изпълнението на Проект BG05SFOP001-1.001-0002 „Трансформация на модела на административно обслужване“, финансиран от Оперативната програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд, по който бенефициент е Министерският съвет, поставя задачи пред организациите на централно равнище. Те са свързани с основната и специфичните цели на Проекта, както следва: основна цел на проекта - осигуряване на по-високо въздействие, устойчивост, ефективност и прозрачно приоритизиране на бъдещи интервенции, свързани с

административната реформа, комплексното административно обслужване и е-управлението, чрез пълен одит на съществуващите регистри, режими, процеси и услуги, опростяване и рационализиране на работните процеси и дефиниране на конкретни мерки за подобряване на нормативната уредба. А трите специфични цели са: подобряване на модела на организация и поддържане на регистрите в държавната администрация; премахване на пречките за въвеждане на комплексно административно обслужване, съдържащи се в специалните закони; усъвършенстване на работните процеси по предоставяне на административните услуги за въвеждане на комплексното административно обслужване на принципа „Епизоди от живота“ и „Събития от бизнеса“.

През първото полугодие на 2017 година именно върху тази инвентаризация, имаща амбицията да обхване всяко работно място, където се предоставят услуги, ще бъде акцентът в работата на системата администрации към министъра на труда и социалната политика, както и задачите във връзка със специфичните приоритети относно подобряване на качеството и интегрираната електронна среда, техническото обезпечаване на работните места със съвременна техника, мотивиране и надграждане на административен капацитет у служителите, ангажирани с дейностите по иновативното административно обслужване.