



АНАЛИЗ **на административното обслужване** **на физически и юридически лица** **от Министерството на труда и социалната политика** **и второстепенните разпоредители с бюджет** **през първото полугодие на 2017 година**

През първото полугодие на настоящата година административните звена в Министерството на труда и социалната политика, неговия Център за обаждания и второстепенните разпоредители с бюджет към министъра при спазване на заложените в нормативните актове стандарти гарантираха възможността гражданите и бизнесът да реализират свои основни права, формулирани в българското и европейското законодателство. Всички администрации осъществяваха своята дейност по административното обслужване, като продължиха своята работа по внедряването на новите норми от Наредбата за административното обслужване в съответствие с планираните дейности по намаляване на административната и регулаторна тежест за бизнеса, както и за изпълнението на националните планове за осъществяването на стратегиите за развитие на държавната администрация и за електронното управление 2014 – 2015 г.

Направените констатации, изводите и оценките в настоящия анализ са въз основа на получената първична информация от дирекциите в МТСП, Центъра за обаждания и анализите на изпълнителните агенции – второстепенни разпоредители с бюджет (ВРБ) от 3 172 092 **извършени услуги** (3 882 421 – първо и второ тримесечие на 2016 г. т.е. с 8 на сто по малко, отколкото през същия период на миналата година), без да са включени данни за консултациите, осъществявани чрез стационарните телефони от експертите в МТСП и централните управления на агенциите. Въз основа на разгърнатата система на обслужване на едно гише администрациите поддържаха отворени и обслужваха всички изградени канали за достъп до информация, така че гражданите и юридическите лица да имат възможност да избират най-подходящия за тях начин за достъп до предоставяните административни услуги.

I. АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ В МТСП

През периода януари-юни 2017 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 **16 452** услуги.

Продължава „горещият“ телефон да е водещ канал за информация за клиентите – **28 719** са предоставените консултации за отчетния период, предпочитанията на ползвателите съставляват 63 на сто от всички услуги предоставени от МТСП и Центъра за обаждания. Именно заради относителната обособеност и голямото им количество данните за Центъра за обаждания се представят отделно.

1.1. Специализирани 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 правопримемник, 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 Българи.

Предоставените специфични услуги са, както следва:

През първото полугодие на 2017 година за външните клиенти на Министерството са предоставени общо **83** специфични услуги, като от тях на **30** администрации са предоставени общо **3 752** служебни книжки, на **2** организации са издадени актове за митническо освобождаване от заплащане на вносни сборове при допускане на стоки за свободно обръщение и е извършена **една** заверка на документи издадени от МТСП и/или ведомствата, на които е правопримемник, от ВРБ към министъра на труда и социалната политика, подлежащи на легализация и използване в чужбина.

1.2 Общите услуги, осъществявани от администрацията на МТСП, са: Издаване на удостоверение за осигурителен доход (УП2); Издаване на удостоверение за осигурителен стаж (УП3); 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; Уточняване на разлики между издадено удостоверение за осигурителен доход (УП2) и данни за осигуреното лице от информационната система на НОИ.

И през първото полугодие на 2017 година най-голям дял от общите за администрациите услуги традиционно 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 **16 364**. Наблюдава се незначително повишение с едно на сто в търсенето на услугата в сравнение с второто тримесечие на 2016 г. (Вж папка МТСП, Приложение 1, Таблица 1). Специализираните дирекции са участвали в предоставянето на услугата, както следва:

През отчетния период продължава завишено търсене на консултации и предоставянето на информация на бенефициентите по схемите на *Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“ 2014-2020 г.* Услугите са предоставени от Главната дирекция „Европейски фондове, международни програми и проекти“ (ГД ЕФМПП) - 9 474 услуги, като от тях най-много са консултациите по телефон- 5 124.

Втора позиция по натовареност сред дирекциите от специализираната администрация на МТСП през първото полугодие заема дирекция „Трудово право, обществено осигуряване и условия на труд“ (ТПООУТ) – с предоставени 2 112 услуги, като най-предпочитан канал за консултации от клиентите са, поддържаните от дирекцията, подрубрики от рубриката „Въпроси и отговори” с 1 451 предоставени консултации. Дирекцията поддържа на официалната страницата на министерството в рубриката “Въпроси и отговори” специализираните подрубрики – „Трудово право”, „Обществено осигуряване“, „Безопасност и здраве при работа” и „Европейско и международно социално право“, където са публикувани 1 451 отговори на запитвания на граждани. Постоянна тема за консултации от дирекция ТПООУТ е прилагането на Кодекса на труда и Кодекса за социално осигуряване и другите актове, свързани с

трудовето и осигурително законодателство и направените през отчетния период промени в тях. Актуализирана е и информацията в рубриката „Често задавани въпроси“, област *Трудово законодателство*, област *Условия на труд* и област *Пенсии*, както и в рубриката „Митове и факти“ за области *Трудово законодателство* и *Условия на труд*. В рубриката „Документи“ е осъвременена публикуваната законова и подзаконова нормативна уредба.

На следващо (трето) място с **1 931** услуги е дирекция „Европейски въпроси и международно сътрудничество“ (ЕВМС), в която всички консултации са предоставени от СТСВ към посолствата в чужбина: Българските граждани са предпочели да се консултират най-вече по електронна поща и телефон, което се запазва като предпочитание от предходни периоди. 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*.

В СТСВ – Германия Основните теми по които са консултирани българските граждани, живеещи в Германия засягат реализирането на индивидуални права, пенсионното осигуряване, получаването на детски надбавки, признаването на дипломи и квалификации, командироване на български работници, наемни взаимоотношения, удостоверяване на осигурителни периоди, търсене на работа, неизплатени трудови възнаграждения, работа без трудови договори, липса на социални и здравни осигуровки, непризнаване на отработени часове.

На 2 март 2017 г. в гр. Хамбург е проведен информационно-консултативен ден по трудови и социални въпроси за български граждани, живеещи или пребиваващи в Германия. Мероприятието е организирано от СТСВ-Берлин в сътрудничество с Консултативния център за мобилни европейски работници и служители „Труд и живот“ - Хамбург. Консултантите, участващи в информационния ден, са предоставили отговори на многобройни въпроси относно правата и задълженията на работниците на пазара на труда, както и по теми в областта на социалното подпомагане, взаимоотношенията с работодатели и възложители, възможностите за започване на самостоятелна дейност, здравното осигуряване, включването в курсове по немски език. На интересуващите се са разяснени възможностите за оказване на помощ за завръщане в България, за записване в детски градини и училища, както и за безплатни детски здравни прегледи.

На 22 април 2017 г. в гр. Франкфурт на Майн, е проведена кариерна борса, организирана от сдружение „Български кариерен форум“ с подкрепата на СТСВ-Берлин. Кариерното изложение има за цел да запознае младите хора с възможностите за професионална реализация в България, да подпомогне професионалното ориентиране на младите специалисти, както и да съдейства на български фирми за намиране на високо квалифицирани кадри. С членове на ръководството на сдружение „Български кариерен форум“ е обсъдена възможността следващата трудова борса през 2018 г. да се проведе в Берлин.

За СТСВ – Великобритания през отчетния период с най-висок интерес са били консултациите по признаване на осигурителни периоди в България и възстановяване на здравни права след завръщане в страната. Гражданите продължават да търсят СТСВ относно последиците за техните права след излизането на Великобритания от ЕС. В посолството също така се получават запитвания относно правата на българските граждани при пристигане във Великобритания, информация свързана с прилагането на Регламент 883/2004. (основно по отношение на обезщетения за безработица, пенсии, здравно осигуряване). За пета поредна година в Лондон съвместно СТСВ и НПО „Български кариерен форум“ организират юбилейно кариерно изложение. През периода ръководителят на СТСВ е участвал в 8 срещи с представители на различни

организации с цел ускоряване на процесите по реализиране правата на българските граждани в Обединеното кралство. На 22 април е проведен информационен ден по трудови и социални въпроси.

В СТСВ Гърция и Република Кипър анализът е осъществен въз основа на постъпилите заявки за съдействие по въпроси от компетенцията на СТСВ и въз основа на допълнителна информация от българската общност. Българските граждани са поискали съдействие по решаване на въпроси, свързани с удостоверяване на осигурителен стаж за пенсия, забавянния при обработка на документи от страна на гръцката осигурителна институция и прекъсвания при изплащането на пенсии. Следват проблемите с нарушени трудови права, пренасяне на стаж за безработица, пренасяне на здравни осигуровки и получаване на социални помощи. Информацията, която получава СТСВ от българската общност, недвусмислено показва тенденция на влошаване на нейното икономическото състояние и намаляване на доходите, което има пряка връзка с продължаващата финансова и дългова криза в Гърция.

По отношение на Република Кипър основните изводи показват, че над 80 на сто от постъпилите обаждания са свързани с потребност от информация за удостоверяване на осигурителен стаж и ползване на социално-осигурителни права при преминаване от една осигурителна система към друга. Около 30 на сто от постъпилите заявки за съдействие са свързани с окончателно отпътуване от страната.

На проведените приемни и информационни дни на българските граждани е разяснена специфичната методология, използвана от кипърското законодателство за определяне правилата за пенсиониране, изчисляване на осигурителен стаж при безработица, определяне на размера на помощи за дете и спецификите по удостоверяване на здравоосигурителен стаж.

В СТСВ-Австрия и Швейцария От средата на миналата година е констатирано плавно покачване на броя на заетите лица с българско гражданство в Австрия. За улеснение считано от 01 юли 2016 г. гражданите се обслужват през целия работен ден по телефона и всеки ден между 09 и 13 часа могат лично да задават въпросите си в консулската служба на посолството. При спешни случаи работното време не оказва влияние и с гражданите се работи и през уикендите.

Нарасналият брой консултации в сравнение със същия период на миналата година се дължи на факта, че достъпът до СТСВ е „отворен“ за гражданите и те могат да задават въпросите си без предварителна уговорка на час и по време на посещението си в консулска служба. За българските граждани, живеещи в Австрия, службата организира информационни и приемни дни с цел споделяне на полезна информация и взаимопомощ между гражданите, като същите са получили и полезна информация от експрети по достъп до здравната система; достъп до системата за социално осигуряване; заплащане на лечението и др. 18 са проведените срещи с различни институции и организации от СТСВ по най-често срещаните проблеми на българските граждани в Австрия.

В СТСВ – Испания През отчетния период продължава тенденцията най-търсени да са консултациите по въпроси, свързани с: пенсии за осигурителен стаж и възраст, в това число относно забавени пенсионни решения и спрени пенсии; пенсии за инвалидност; неконтрибутивни пенсии; трудови договори, вкл. на домашни помощници; обезщетения за безработица или временна нетрудоспособност; помощи за безработни лица, достъп до здравната система и здравни грижи, възстановяване на здравноосигурителни права, което провокира и провеждането по тази тематика на информационен ден за българските граждани в гр. Лерида на 22 април 2017 година. През периода от СТСВ са проведени 13 срещи с различни организации.

Дирекция „Политика за хората с увреждания, равни възможности и социални помощи“ (ПХУРВСП) е осъществила **703 консултации. Предпочитан канал за**

достъп до консултациите на дирекцията за периода е пощата **362 консултации**, следвана от рубриката „Въпроси и отговори“ - **338 предоставени консултации**. Наблюдава се намаление в броя на предоставените консултации спрямо същия отчетен период на 2016 г. Следва да се отбележи, че броят на предоставените административни услуги от експертите в Дирекция ПХУРВСП зависи от броя на отправените запитвания на бенефициентите и се повлиява от настъпилите законодателни промени в съответния отчетен период, касаещи реализирането на индивидуални права, свързани със социалното подпомагане и интеграцията на хората с увреждания. Намаляването на броя на исканията за съответните услуги може да се приеме и като показател за ефективността на разработената и действащата нормативна уредба. При много от постъпилите въпроси се наблюдава обстоятелството, че вече са изразени становища и са дадени компетентни отговори от други институции, към които са отправени същите въпроси.

От дирекция „Социално включване“ (СВ) консултациите са **501** – те засягат предимно въпроси, свързани с възможностите за ползване на услугата „Личен асистент“ по програми и проекти, както и възможностите за ползване на услугата след влизане в сила от 01.01.2017 г. на измененията и допълненията в Закона за семейни помощи за деца по отношение на децата с трайни увреждания, условията за предоставяне на новите месечни помощи за отглеждане на дете с трайно увреждане по реда на чл. 8д от Закона за семейни помощи за деца, в сила от 01.01.2017 г., възможностите за изплащане на месечните помощи за отглеждане на дете с трайно увреждане за минал период при преосвидетелстване на детето, условията за предоставяне на социални услуги, условията за получаване на еднократна помощ за отглеждане на дете от майка студентка, учаща в редовна форма на обучение, условията и реда за предоставяне на месечните помощи за отглеждане на дете до завършване на средно образование, но не повече от 20-годишна възраст, когато едно от децата в семейството е навършило пълнолетие, и др.

Дирекцията „Политика на пазара на труда и трудова мобилност“ (ППТТМ) е осъществила **230** консултации във връзка с изпълнението на програми и мерки за обучение и заетост, прилагането на Националната класификация на професиите и длъжностите 2011 г. (НКПД, 2011), политиките в областта на свободното движение на работници, миграция и интеграция. Продължават консултациите по телефон с представители на общините, във връзка с разработването и оценката на проекти по регионалните програми за заетост.

От общата администрация основният дял от услугите предоставени на клиентите е в рамките на компетенциите на отдел „Административно и деловодно обслужване“ на дирекция ПАОЧР, който е предоставил **1384** консултации 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.*

От получените по поща и ел. поща **1076** заявления-искания, предложения и сигнали на граждани, **305** са насочени за експертно становище към специализираните дирекции в МТСП. Най-голям дял **45** на сто от общо насочените към специализираните дирекции в МТСП искания за информация и консултация са насочени към дирекция ТПООУТ, същото явление се наблюдава и през първото полугодие на 2016 г. През първото тримесечие на 2016 г. исканията за консултация, насочени към ДТПООУТ, са **45** на сто от общия дял на консултациите, предоставени от специализираните дирекции, и **41** на сто от консултациите през второто тримесечие на 2016.

Преписките, съдържащи предложения по политиките на Министерството, предложения за промени в действащото законодателство от компетенциите на МТСП или сигнали за нарушения при прилагането на нормативните разпоредби от структури на второстепенните разпоредители с бюджет към министъра, са насочени на

вниманието на Началника на кабинета на министъра. За отчетния период насочените преписки са **61**.

Поради необходимостта от извършване на проверка с цел реализиране на индивидуални права и интереси на физическите и юридическите лица, **към Второстепенните разпоредители с бюджет** и териториалните им поделения са насочени **324 преписки**. Най-голям дял - **137** искания са насочени към Регионалните дирекции за социално подпомагане с цел преценка правото на достъп до социалното подпомагане и съдействие за предоставянето на социални услуги, най-вече с необходимостта от предоставянето на услугата „личен асистент“. Към Агенцията за социално подпомагане насочените преписки са **114**. Постоянен интерес за физическите лица представлява достъпът до социално подпомагане по различните програми за подпомагане, сроковете за изплащане на различните видове социални помощи и възможността за подпомагане с хранителни продукти по Оперативната програма за храни от Фонда за европейско подпомагане на най-нуждаещите се лица (ФЕПНЛ) 2014-2020. Насочените преписки за проверка към Изпълнителна агенция „Главна инспекция по труда“ са **38**.

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 **17** преписки.

Към Националния осигурителен институт и териториалните му поделения за проверка и предоставяне на конкретна информация са насочени **44** 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 АДО са изготвили **81** отговора, изискващи предоставяне на информация и консултации от общ характер. След обсъждане и преглед на цялостната кореспонденция, на конкретния клиент, без отговор са оставени **111** преписки, най-вече когато вече е предоставена 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.

За отчетния период регистрираните в системата за документооборот, секция „Устни запитвания“, консултации от общ характер са **195**. В сравнение с предходната година първо и второ тримесечие, посещенията в приемната бележат понижение с **59** на сто. От общата администрация от дирекция „Правно и административно обслужване и човешки ресурси“ (ДПАОЧР), отдел „Човешки ресурси“ е осъществил **1** консултация във връзка с предоставяните от дирекцията административни услуги, **1** консултация е предоставена и от дирекция „Финанси и управление на собствеността“.

По другите общи услуги отчетните данни през първото полугодие са както следва:

- издадените удостоверения за осигурителен доход (УП2), въз основа на ведомостите на МТСП и на ликвидирани ведомства, съхранявани в архива на МТСП са **25**. В сравнение със същи период на 2016 година заявителите на услугата са с 18 по-малко.

- 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 **25**, 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 първото полугодие общото количество услуги бележи 9 на сто повишение спрямо предоставените услуги през първото и второто тримесечие на 2016 година. (Вж 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.

1.3. 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. (Вж папка МТСП, Приложение 1, Таблица 2, Графика 3).

През отчетния период се запазват предпочитанията от второто тримесечие на 2016 година, като най-предпочитан канал за информация и консултации е телефонът. Чрез този канал за достъп са извършени 6246 консултации. Пощата запазва втората си позиция и през този отчетен период постъпилите искания за консултация, сигнали и предложения са 4 971. В рубриката „Въпроси и отговори“ за тримесечието са предоставени отговори на 2 371 клиенти, при постъпили 2 348 искания за консултация чрез този канал, по отчетни данни на дирекциите, поддържащи рубриката. Продължава установената тенденция да се задават многократно 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 рубриката „Въпроси и отговори“ 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 (Вж папка МТСП)*. Запазва се тенденцията най-много въпроси да бъдат поставяни 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 2 254. Предоставените лице в лице консултации са общо 463, в приемната в Министерството са осъществени 51 специализирани консултации по трудово право и социално осигуряване, отдел АДО, ДПАОЧР е предоставила 195 консултации от общ характер. Най-съществен дял в консултациите лице в лице, за полугодие то има Д ЕВМС чрез СТСВ са осъществени 214 консултации.

В сравнение със същия период на предходната година се запазват предпочитанията към каналите за достъп до информация и консултации. Най-предпочитан канал за консултация е телефонът, следван от заявленията за информация и консултация получени по поща. Повишение бележат консултациите по телефон с 5 на сто, заявленията по поща с 10 на сто и постъпилите искания по електронна поща с 34 на сто. Консултациите лице в лице бележат понижение с 39 на сто, понижение с 14 на сто наблюдаваме и при рубриката „Въпроси и отговори“ на официалната интернет страница на Министерството. (Вж папка МТСП, Приложение 1, Таблица 4, Графика 2)

1.4. Най-често задавани въпроси и обсъждани проблеми („горещи“ теми) и предложения

През първото полугодие на 2017 година анализът в съдържателен план показва, че 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“. **В областта на трудовото и осигурително законодателство** тематиката остава непроменена - *заплащане на труда, категоризиране на труда, право на платен отпуск, право на пенсия, зачитане на трудов и осигурителен стаж в чужбина и*

предложения за осъвременяване на пенсиите. **В областта на социалното подпомагане и услуги за голяма част от гражданите от особена важност продължава да бъде достъпът до ползване на услугата „Личен асистент“ по програми и проекти, както и възможностите за ползване на услугата след влизане в сила от 01.01.2017 г. на измененията и допълненията в ЗСПД по отношение на децата с трайни увреждания; условията за предоставяне на социални услуги; въпроси относно условията за предоставяне на новите месечни помощи за отглеждане на дете с трайно увреждане по реда на чл. 8д от ЗСПД, в сила от 01.01.2017 г. и определяне на техните размери спрямо процентите вид и степен на увреждане възможностите за изплащане на месечните помощи за отглеждане на дете с трайно увреждане за минал период при преосвидетелстване на детето; подпомагането с целева помощ за отопление - тук преобладават въпросите, свързани с дохода, семейното положение, здравословното състояние и извършените имотни сделки като условия за получаване на социална помощ; както и условията за осигуряване на правото на месечна и еднократна помощ.** **В областта на интеграцията на хората с увреждания** най-често задаваните въпроси, по които са давани отговори, разяснения и консултации на граждани, са свързани с условията за получаване на месечните добавки за социална интеграция и винетни стикери. **В областта на трудовата заетост и възможностите за реализиране на пазара на труда** – акцентите бяха: върху разработването на регионални програми за заетост, като консултираните са най-вече общини и областни администрации.

1.5. 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“, възможностите за ползване на услугата „Личен асистент“ по програми и проекти, както и възможностите за ползване на услугата след влизане в сила от 01.01.2017 г. на измененията и допълненията в ЗСПД по отношение на децата с трайни увреждания;

- промяна в нормативната уредба, във връзка с новата месечна помощ за отглеждане на дете с трайно увреждане, по отношение на размера на помощта за децата с определени от 50 до 70 на сто вид и степен на увреждане,

разширяване на възможностите за субсидирана заетост на отделни уязвими групи на пазара на труда – хора с увреждания.

Основните предложения са за промяна в Кодекса за социално осигуряване и Кодекса на труда и по-точно за промени: в пенсионния модел; по отношение на майките, отглеждащи деца с увреждания; в нормативната база, свързана с педагогическия стаж; разрешаване на случаите на неизплатени заплати на работниците и служителите; промени в Наредбата за медицинската експертиза.

1.6. Публичност (канални за предоставяне на информация на потребителите на административни услуги – постижения и проблеми във връзка с новите интернет страници). Предвид изложените проблеми при администрирането на подрубриките „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.

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

От близо десетилетие за първи път настоящият Анализ обхваща не тримесечен, а полугодишен период, в резултат на взетото решение за осъществяване на анализа на Анализ на административното обслужване на физически и юридически лица от МТСП и ВРБ през първо полугодие 2017г.

административното обслужване на такъв период, част от който анализ е и настоящият, отнасящ се до проследяването на обратната връзка с гражданите и юридическите лица относно административното обслужване. Администрацията на Министерството, редом с прилагането на *Методологията за проучване и измерване на удовлетвореността на потребителите*, осъществи през второто тримесечие Договор с БИТСП за анализ на обратната връзка относно административното обслужване, осъществявано от администрацията на МТСП и водещите агенции към министъра на труда и социалната политика: АСП, АЗ, АХУ, ДАЗД и ИА ГИТ, финалният доклад от който дава към момента изчерпателна и многостранна картина на релацията система администрация: потребители на услуги.

Неразделна част от системата за самооценка на административното обслужване в МТСП са утвърдените форми и механизми, които са документи по качеството от Системата за управление на качеството на Министерството. Те са интернет базирани в интернет страницата на МТСП и са на разположение на посетителите в Центъра за информация и услуги в сградата на Министерството. За първото полугодие на 2017 година данните показват следното:

1. Анкетна карта за обратна връзка с гражданите във връзка с административното обслужване

През изминалото полугодие на настоящата година са регистрирани **29 анкетни карти** през официалния раздел на интернет страницата на МТСП.

Използвали са услугите **93 на сто** от анкетиралите се, което е относително толкова, колкото през предходното полугодие на 2016 година. (*Вж. Приложение*)

Участващи с мнение, че *лесно се намира информация за администрацията и извършваните услуги от МТСП* бележи ръст от 1 на сто – **79 на сто**. С около 2 на сто обаче растат положителните отговори, че *лесно се намира информация за начина на достъп до услугите* – тоест **79 на сто**.

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

При *писмените материали* данните сочат, че е *ясна и лесно разбираема* информацията за **66 на сто** от ответниците лица – при 83 на сто за четвъртото и 92 на сто за третото тримесечие на миналата година. Информацията е *точна* според 65 на сто от лицата – при **83 на сто** от мненията за второто полугодие на 2016 година, и *пълна* - според 69 на сто (от респ. 67 на сто и 81 на сто - за четвъртото и третото тримесечие на 2016 г.). отрицателните отговори през полугодията при показателите за *яснота и пълнота* стават 17 и 24 на сто, а относно тяхната *точност* критично са отговорили 28 на сто. Мнение *Не знам* са заявили ответници и по трите показателя както следва: по 7 на сто – за пълнота и точност, а за яснота и разбираемост – 17 на сто.

При *устните обяснения* продължава спадът на положителните мнения: относно показателя за *яснота и лесна разбираемост* на устните обяснения: от 86 на сто към 79 на сто – сега са **73 на сто**. Като *пълни* обясненията се определят от **59 на сто** ответници – през предходните трето и четвърто тримесечие бяха 67 на сто и 81 на сто, а за *точност* данните са **66 на сто** – бележи се среден спад с над 13 на сто. По трите показателя – за *яснота и разбираемост*, за *точност* и *пълнота* заявените мнения *Не са* съответно: 21 на сто и за другите два – по 17 на сто, а – заявените мнения *Не знам* са: 6, 17 и 24 на сто.

През второто полугодие на 2017 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 седем или с две повече от края на 2016 година:*

Както през цялата 2016 година, така и през първата половина на 2017 година *роднини, приятели и познати* излизат като водещи информатори - това сочат **45 на сто** от ответниците, при 54 на сто за четвъртото тримесечие на 2016 година. Второто място се отрежда на *интернет* – **17 на сто**. Третото място с по **10 на сто** си делят: *телевизията, нормативни актове и други документи и телевизията и телефонен разговор със служител на МТСП. Личен разговор със служител и брошури и листовки* са с тежест от **4 на сто**, а *информационното табло, както и вестници и списания* са с нулеви стойности.

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, макар и да намаляват в сравнение с последното тримесечие на 2016 г. с **5 на сто**, тоест **24 на сто**. Втора е от дълго време непоявявалата се на това място *телевизия* – с **16 на сто**, а с **2 на сто** под нея са *вестниците/списанията*. С по **10 на сто** очаквания за информиране имат ответниците от *личен и телефонен разговор със служител на Министерството*, следвани с **2 на сто** по-ниски в резултата от *брошури и листовки*. *Нормативни актове и други документи* – увеличават предпочитанията на **5 на сто**, а на последно място с **1 на сто** са *роднините, приятелите и познатите*.

При **отношението на служителите към клиентите** по критерия за *вежливост и уважение* оценката на отговорилите лица е отново **79 на сто**, колкото в края на 2016 година (89 на сто третото тримесечие на 2016 г.). По показателя за *равнопоставеност* – се наблюдава отново ръст, като от 58 на сто през четвъртото тримесечие на 2016 година сега данните сочат **69 на сто** одобрение (от 38 на сто отговарящите *Не знам* пък стават **21 на сто**). Относно *умението на служителите да разберат проблема/запитването на клиента* този път ответниците са по-критични в оценката си и положително са отговорили **62 на сто**, а това е със **17 на сто** по-малко в сравнение с четвъртото тримесечие на 2016 година.

Открояваща се като първенстваща зона за подобрение през първото полугодие е *качеството на предоставяната информация* – посочена е от **35 на сто** от ответниците а през второто полугодие на 2016 година е с **20 на сто** препоръки. Със **7 на сто** спрямо края на миналата година е показателят за *знания и умения на служителите* – **24 на сто**, следван от *достъпа до информация* с **21 на сто** или наполовина по-малко препоръки. На следващо място е *количеството на предоставяната информация* - от **12 на сто** става **17 на сто**. Последна позиция заема показателят за *отношение на служителите към клиентите* – едва **3 на сто**.

Данните за бенефициентите (ползвателите) за първото полугодие на 2017 година се характеризират със следното: продължава да е висок броят на работещите, нараствайки от **69 на сто** на **77 на сто**, на *пенсионерите* намалява - от **5 на сто** на **3 на сто**, а на *безработните, търсеци работа*, броят леко намалява също - от **23 на сто** на **20 на сто**. *Работодателите и учещите* са с нулева стойност.

При декларирания *образователен ценз* водещи по статус са *висшистите* – от **39 на сто** стават **52 на сто**, *среднистите* са **41 на сто** – от **56 на сто** за второто полугодие на 2016 година. Седем (**7**) на сто са се самоопределили като хора с *основно образование*.

По *възраст* първото място е на трудовоактивните хора в групата на **30-39** – годишните, съставляващи **39 на сто** от ответниците (при **32 на сто** през втората половина на 2016 г.), следвани от **40 до 49 г.** – **22 на сто** (от **28 на сто**) отговорили лица, трети са нареждат ответниците от **50 до 59 г.** – с *процент по-малко*, а след тях са хората

от „третата възраст“ - с *14 на сто*. Най-слабо представени са най-младите, 18-29-годишните, са отново с *4 на сто*, а над 70 години липсва представителство.

Традиционното представителство по *пол* в полза на жените отбеляза явление на спад през второто полугодие на миналата година ако са *51 на сто*, то през първата половина на настоящата година са *48 на сто*.

2.Форма за похвала, сигнал, оплакване или предложение във връзка с административното обслужване от администрацията на МТСП

Във формата *Похвала, сигнал, оплакване или предложение във връзка с административното обслужване от МТСП* продължава да нараства броят потребители - има **38** регистрирани изявления от ползватели. Определеният служител в дирекция ПАОЧР, поддържащ интернет формата, е препратил всички подадени заявления в бек офиса на МТСП и е отговорял в своето работно време на подателите.

Структурата **по вид** на подадените заявления според самоопределението, направено от подателите им, е както следва: *оплаквания* – *47 на сто*, нарастват *сигналите* на *39 на сто*. Процентът на *предложенията* нараства на *11 на сто*, а *похвалите* са *3 на сто*.

По показателя за **начин на обслужване** от администрациите могат да се съотнесат *32 на сто* от изявленията на лицата податели, като засягат четири от организациите към министъра на труда и социалната политика, предприятието, на което той е принципал, и две други администрации. За МТСП, ДСП/АСП – са по три или по *25 на сто*, за БТ/АЗ и ИАГИТ/ОИТ– са по едно или по *9 на сто*, за ДП БГЦПО – *1* или *8 на сто* и за други администрации, извън системата администрации към министъра на труда и социалната политика – *3* или *25 на сто*.

По политики от компетентността на министъра, неправомерно заявени в тази форма, са постъпили публикации, отнасящи се до: КТ и трудови правоотношения и проблеми – *27 на сто*; социални услуги и настаняване и/или състояние на домове за стари хора – *23 на сто*, проблеми на социалното подпомагане – *19 на сто*; ЗСПД и изплащане на детски добавки – *15 на сто*; ТЕЛК и личен асистент – *12 на сто*, а *4 на сто* – се отнасят до помощни средства и съоръжения за хора с увреждания.

Докато през втората половина на 2016 година преобладаващото мнозинство заявители са от села и градове - извън областните центрове, то сега най-много са тези от областни центрове в страната - *52 на сто*, а поравно са „софиянци“ и хората изван областните центрове в България. И при формуляра, както при анкетната карта преобладаващите ползватели за полугодieto са мъже – *61 на сто*.

Във формуляра, базиран в неофициалния раздел на интернет страницата за мнения и предложения на служителите от МТСП има подадено **едно** заявление във връзка с проведения Преглед от ръководството на Системата за управление на качеството на Министерството.

Писма, постъпили по електронната поща

Всички постъпили заявления във връзка с административното обслужване на електронния адрес на МТСП процесно са придвижени според процедурата по качеството на СУК на Министерството 07_04. В официалния раздел на интернет страницата има публикувани **три** благодарствени писма в рубриката *Другите за нас – Хората благодарят* през отчетното полугодие на 2017 година.

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

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

По „горещия” безплатен за потребителите телефон 0800 88 001 в Центъра за обаждания на МТСП през първото полугодие на 2017 година са постъпили **25 764** обаждания, по които са осъществени **28 719** консултации по трудови и социални въпроси със съответните записи в системата на кол центъра за тях. Проведените консултации за първото шестмесечие на 2017 г. - в сравнение с второто шестмесечие на 2016 г. - са с 5 336 по-малко или това е спад от 15,7 на сто. За анализирания период намалението се дължи на регулярното и срочно изплащане на всички видове социални помощи, което води и до по-малкия брой запитвания на граждани във връзка със сроковете за изплащане на средствата. В сравнение с първото шестмесечие на 2016 г. има спад от 24.4 на сто или - 9 315 консултации. Сравнителните данни по брой на извършените консултации по рубрики за 1^о шестмесечие на 2017 г. и 2^о шестмесечие на 2016 г., и 1^о шестмесечие на 2016 г. са представени графично в *Приложение №1, Диаграма 1* към Анализа, а количествените резултати - между първото шестмесечие на 2017 г. с второто шестмесечие на 2016 г. и първото шестмесечие на 2016 г. - са представени в *Приложение №1, Таблица 1*.

2. Тематично разпределение на консултациите по рубрики

При разпределението на консултациите по рубрики традиционно водеща е рубриката *Социална защита, подпомагане и социална интеграция*. За първото шестмесечие на 2017 година в нея са регистрирани **22 230** консултации или **69.5 на сто** от общия брой за периода, отбелязвайки спад от 20,8 на сто спрямо второто шестмесечие на миналата година или 5 851 консултации по-малко.

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 2017 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.

Предоставяна е информация за процедурата по отпускане на месечни добавки за социална интеграция за лица с установен вид и степен на увреждане. Разяснявана е необходимостта от извършване на социална оценка на потребностите, преди да бъде подадено заявление-декларацията за отпускане на интеграционни добавки. Коментирани са видовете добавки, които се предвиждат за лица с различен процент трайно намалена работоспособност, както и размерите на средствата, които се предоставят. Интерес е проявен към условията за отпускане на добавката за балнеолечение и рехабилитация, регламентирана в чл. 28 от ППЗИХУ.

Предвид предстоящото приемане на документи за определяне правото на достъп до целева помощ за отопление, особен интерес бе проявен от гражданите към измененията, които ще бъдат извършени в Наредба № РД-07-5 от 2008 г. за условията и реда за отпускане на целева помощ за отопление. Разяснени са критериите, на които следва да отговарят лицата, за да подлежат на енергийно подпомагане и сроковете, в които могат да подават документи за отпускане на помощта.

В рубриката *Други (от компетентията на МТСП)* са регистрирани **2 726** консултации или **12,8 на сто** от общата численост. Увеличението в сравнителен план спрямо второто шестмесечие на 2016 г. е с **2,9** на сто или 78 консултации повече.

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”*.

Друга значителна част от консултациите, отразени към тази рубрика, засягат трудовото и осигурителното законодателство – Кодекс на труда и Кодекс за социално осигуряване, както и прилежащите наредби, като Наредбата за работното време почивките и отпуските, Наредбата за структурата и организацията на работната заплата, Наредбата за командировките в страната и Наредбата за трудовата книжка и трудовия стаж и др.

Според проявения интерес от страна на гражданите, рубриката *Други (извън компетенцията на МТСП)* се нарежда на трето място през първото полугодие на 2017 г., като към нея са отразени **1 487** консултации или **7 на сто** от общия брой за разглеждания период. В сравнение с второто полугодие на 2016 г. са регистрирани **349** консултации повече, изразяващо се в ръст от **30,7 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 пенсиите 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 (ЗДФЛ)* и др.

Рубриката *Програми и проекти* е на четвърто място по брой реализирани консултации - **796** или **3,7 на сто**, със спад от **16,0** на сто или **152** консултации по-малко в сравнение с второто шестмесечие 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 2017 г. и по-конкретно - схемите „Обучения и заетост“, „Обучения и заетост за младите хора“ и „Ваучери за заети лица“, 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. Гражданите се интересуваша и от възможностите за включване в услугата „личен асистент“ и „помощник възпитател“ по НП „Асистенти на хора с увреждания“.

Според проявения потребителски интерес рубриката *Работни места* е на пето място с осъществени **641** консултации или дял от **3 на сто**. Спрямо второто полугодие на миналата година към рубриката са отразени 136 консултации повече или 26,9 на сто, а спрямо първото полугодие на 2016 г. се отчита незначително намаление от 2,3 на сто или 15 консултации по-малко. Към рубриката традиционно се отбелязват запитвания на граждани, свързани с реда за регистрация в ДБТ, възможностите за включване в схеми и мерки за заетост, условията за наемане на чужденци – граждани на трети държави за сезонни работници в Р България и др.

Работодатели, желаещи да разкрият свободни работни места, са консултирани за насърчителните мерки, регламентирани в Закона за насърчаване на заетостта (ЗНЗ).

Рубриката *Здравословни и безопасни условия на труд* също бележи ръст с **26,7** на сто спрямо второто шестмесечие на 2016 г., равняващо се на 73 консултации повече и 25 консултации по-малко или **6,7** на сто спрямо първото шестмесечие на 2016 г.

Традиционно през този период от годината се предоставя информация на работодателите относно попълването и подаването в срок на декларация по чл. 15 от Закона за здравословни и безопасни условия на труд (ЗЗБУТ), предоставяни са телефони за връзка с експерти от ДИТ, на които заинтересованите лица могат да правят справки и да получат консултацията относно попълването на документите. Увеличава се броят на запитванията във връзка със законовите изисквания по наемането на непълнолетни лица на работа.

Рубриката Обезщетения се подрежда на седмо място, като отразените консултации са **322** или **1,5 на сто** от общия брой за първото шестмесечие на 2017 година. Спрямо второто шестмесечие на 2016 г. е налице ръст от **2,9** на сто – **9** консултации повече и **7.0** на сто увеличение спрямо първото шестмесечие на миналата година или **21** консултации повече. Гражданите се интересуваха от реда и условията за отпускане на различните обезщетения, изплащани от ДОО – за безработица, за бременност и раждане, за отглеждане на дете от 1 до 2 години и др.

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.

3. „Горещи“ теми и предложения

В обобщение, като „горещи“ теми през първото шестмесечие на 2017 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 Оперативната програма „Развитие на човешките ресурси 2014-2020“;*

- *ред и условия за отпускане на целева помощ за отопление за сезон 2017/2018 г.;*

- *условия за включване в обучение по ключова компетентност общуване на чужди езици или дигитална компетентност по проект „Ваучери за заети лица“, съфинансиран от Европейския социален фонд на Европейския съюз чрез Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“ 2014-2020;*

- *изисквания към работодателите за наемането на сезонни работници от трети държави съгласно с Правилника за прилагане на Закона за трудовата миграция и трудовата мобилност.*

Към рубриката *Предложения* са регистрирани три обаждания, а именно:

- *Добавката за чужда помощ да не се включва към пенсията при определяне правото на получаване на коледни, великденски и други добавки;*

- *При много ниски температури през зимните месеци да се отпускат допълнителни средства към целевата помощ за отопление;*

- *Целевата помощ за отопление да се изплаща еднократно в пълен размер, а не на два транша, за да могат гражданите да се подсигурят своевременно за отоплителния сезон.*

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 по политиките, реализирани от МТСП.

Служителите на Центъра за обаждания 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 595 клиенти са изразили удовлетвореност от обслужването или 2,1 на сто от всички регистрирани разговори за разглеждания период.

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 21 специфични административни услуги.

През първото полугодие на 2017 година административните звена в Агенция по заетостта, ангажирани с административното обслужване на гражданите и организациите, са извършили общо **1 888 205** услуги.

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 първото полугодие на 2017 г. българските съветници и асистенти от EURES мрежата в цялата страна са информирали, консултирали и извършили посредничество към работодател на **30 302** лица с или без регистрация в ДБТ, като за около 580 лица има информация, че са започнали работа. Автобиографиите на 1305 кандидати по конкретни оферти за работа са изпратени на работодатели от ЕС и ЕИП. Консултирани и информирани за услугите, които предоставя Агенцията по заетостта, по осигуряване на персонал от страните от ЕС и ЕИП и възможностите да се възползват от предлаганите програми за европейско финансиране са 278 фирми от частния сектор. По същата услуга, през първото полугодие на 2016 г. българските съветници и асистенти от EURES мрежата в цялата страна са информирали, консултирали и извършили посредничество към работодател **23 763** лица, като около **1 070** лица са започнали работа с тяхно посредничество.

През първото полугодие на 2017 г., в сравнение с първото полугодие на 2016 г., се наблюдава увеличение на броя на информираните и консултираните лица.

Причината е, че от 01.07.2016 г. стартира Проект BG05M9OP001-1.009-0001 „Национална EURES мрежа” за увеличаване обхвата и подобряване достъпа и качеството на предоставяните услуги за транснационална мобилност чрез изграждане на нова структура на националната EURES мрежа и осигуряване на възможности за предоставяне на посреднически услуги на по-голям брой търсещи работа лица и работодатели, вкл. за мотивиране завръщането на висококвалифицираните български работници обратно в страната и привличане на работна ръка от страните членки на ЕС. Провежданите информационни дни за нерегистрирани лица и за учащи, ателиета за търсене на работа и участие с EURES щанд на трудови борси, кариерни дни и други мероприятия правят по-видима 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* и пряко водят до увеличаване броя на информираните лица.

Административното обслужване в дирекция „Международна трудова миграция и посредничество” (МТМП) се извършва основно по телефона и чрез електронна поща, а също и чрез <http://eures.bg>. В зависимост от конкретния случай се контактува също чрез писма по пощата. По този начин има пряк контакт с търсещите работа лица и работодатели, бързо се обменя необходимата информация и се реализират обявените свободни работни места. Кандидатите изпращат по електронна поща автобиография (на посочения в обявата за работа език) и ако се изискват от работодателя – копия на удостоверения, сертификати, свидетелства за образование/обучение с превод на съответния език; т.е. на първоначалния етап на кандидатстване документацията е сведена до минимум. 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 262 информационни дни/трудова борси са консултирани **5 326** 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 брой. Вторият тип са клиентите кандидатстващи 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.

Значение оказва и фактът, че с въвеждането на *Регламент (ЕС) 2016/589 на Европейския парламент и на Съвета от 13 април 2016 година относно европейска мрежа на службите по заетостта (EURES), достъп на работниците до услуги за мобилност и по-нататъшно интегриране на пазарите на труда*, се реформира мрежата EURES и се въведоха нови методи на работа, услуги, стандарти, което от своя страна доведе до интензифициране на дейностите, извършвани от EURES екипът – съветници и асистенти; съответно и до по-голям брой обслужени лица и работодатели, по-голяма видимост в обществото и медийното пространство, повече доверие в услугите и екипът, който ги предоставя.

Дирекция „Международна трудова миграция и посредничество” е ангажирана с извършване на административната услуга *Предоставяне на разрешения за достъп до пазара на труда на работници – граждани на трети държави*. През първото полугодие на 2017 г. Агенция по заетостта е разрешила достъп до пазара на труда на

340 работници - граждани на **39** трети държави. От тях 297 са с разрешения 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, 35 са командировани специалисти с издадени от АЗ разрешения за работа и 8 са предоставените от АЗ разрешения на лица, преместени по вътрешнокорпоративен трансфер. Постановени са **14** решения за отказ за достъп до пазара на труда на граждани на трети държави.

През първото полугодие на 2016 г. са предоставени 320 разрешения за достъп до пазара на труда на чужденци, граждани на 40 държави на територията на Р.България. От тях 279 са решения на АЗ във връзка с издаване на „Единно разрешение за пребиваване и работа от органите на МВР” и „Синя карта на ЕС” от органите на МВР, а останалите 41 са разрешения за работа на командировани специалисти и лица, преместени по вътрешнокорпоративен трансфер. Постановени са 65 решения за отказ за достъп до пазара на труда на чужденци. Наблюдава се тенденция към постепенно увеличаване на броя на подадените заявления от работодатели и предоставените от АЗ разрешения на чужденци за достъп до българския пазар на труда, за сметка на броя на постановените решения за отказ на достъп до пазара на труда.

В изпълнение на същата услуга, през отчетното полугодие на 2017 г. е регистрирана **краткосрочна заетост на 3 025 чужденци** от трети държави, като за първото полугодие на 2016 г. е регистрирана краткосрочна заетост на 74 командировани чужденци. Тенденцията е към рязко увеличаване на броя на регистрираната в АЗ краткосрочна заетост на работници - граждани на трети държави, тъй като процедурата е облекчена и не се изисква заплащане на такса от работодателите. За нарастване броя на регистрираната краткосрочната заетост до 90 дни допринася и обстоятелството, че от началото на 2017 г. българските работодатели могат да наемат сезонни работници от страни извън ЕС на основание чл. 24, ал. 3 от Закона за трудовата миграция и трудовата мобилност. Първият списък на икономическите сектори, включващи дейности, изпълнението на които зависи от смяната на сезоните, е утвърден със заповед РД-01-47/17.01.2017 г. на министъра на труда и социалната политика, като в него са включени два сектора: селско, горско и рибно стопанство; хотелиерство и ресторантьорство. Безспорно сезонната заетост до 90 дни е най-атраktivната и достъпна възможност за работодателите в сектор туризъм за снабдяване с персонал за активния летен сезон. За отчетния период на 2017 г. е **регистрирана сезонна заетост до 90 дни на 2 847 чужденци, граждани на трети държави по подадени 406 декларации на работодатели**. От тях 2 500 са граждани на Украйна, 51 са граждани на Молдова, 51 - граждани на Русия, 68 - Р.Турция, Македония - 2, Сърбия - 1 и др.

През първото полугодие на 2017 г. във връзка с услугата *Регистрация и предоставяне на удостоверения на частни фирми за извършване на посредничество по наемане на работа* са издадени **107** удостоверения за регистрация на фирми-посредници. За сравнение през първото полугодие на 2016 г. техният брой е бил **96**. Запазва се тенденцията към постепенно увеличаване на броя на регистрираните посредници, като преобладават фирмите, желаещи да предлагат посреднически услуги по наемане на работа за Република България (63) пред посредниците по наемане на работа за други държави (34) и за моряци (10).

Във връзка с функционирането на информационно-комуникационна система, предназначена да подпомага дейността и да обслужва комуникацията между АЗ, ИА ГИТ и частните посредници, през отчетния период 44 посредника са получили електронен достъп до системата, като през същия период на 2016г. техният брой е 68. 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 **74 он-лайн заявки**, подадени от посредници. За сравнение – през същия период на 2016г. техният брой е 34 он-лайн заявки, като тенденцията е да се увеличава броя на посредниците, които използват електронните услуги на системата, за да уведомяват АЗ при наличие на промяна в обстоятелствата по регистрацията им;

- 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 на пазара на труда и Европейския социален фонд/.

По отношение на 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 полугодие са обработени общо **181 заявления** във връзка с актуализиране на регистри за частните трудови посредници. Създадена е възможност на **461** регистрирани посредници, което е 77 % 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 ѝ дейност. За сравнение през първата половина на 2016 г. АЗ е обработила общо 130 заявления във връзка с актуализиране на регистри и броят на посредниците, които имат достъп до електронната система е 368, като е очевидна тенденцията към увеличаване на подадените заявления в системата и на броя посредници, които използват електронната система във връзка с извършване на дейността си.

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* през първото полугодие на 2017 г. документи за кандидатстване и допускане до практически изпит са подали **47** лица. За сравнение в периода 11.04.2016 г., когато след дълго прекъсване отново стартира набирането на кандидати, до 30.06.2016 г. документи са подали 510 лица.

В периода 08–11.08.2016 г. са проведени практически изпити на кандидатствалите до края на м. юли 2016 г. работници. Одобрените от изпитната комисия лица са заминали, на 5 групи, в периода ноември 2016 – февруари 2017 г. На 35 работника израелската страна не е успяла да намери работодател. Несигурността за провеждане на следващи практически изпити, наред с все по-големия брой обяви за работа в строителния сектор, както у нас, така и в чужбина доведе до рязък спад на броя на кандидатите.

По услугата *Регистрация и предоставяне на удостоверения на предприятия, които осигуряват временна работа* за първото полугодие на 2017 г. са регистрирани **24** предприятия, които осигуряват временна работа - при регистрирани 12 предприятия през същия период на 2016 г., като тенденцията е към увеличаване броя на регистрираните предприятия, които осигуряват временна работа по условията на Кодекса на труда и ЗНЗ.

Във връзка с комплексното административно обслужване по повод регистрацията за извършване на посредническа дейност по наемане на работа и на предприятия, които осигуряват временна работа, през 2016 г. се извършиха промени в нормативната уредба с цел облекчаване на регистрационните режими и опростяване на процедурите. От началото на 2017 г. АЗ извършва обмен на информация по служебен път с Национална агенция по приходите и общините по регистрация на заявителите, като прилага изискванията на Наредбата за административно обслужване.

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

2.2.1. Фронт офис

В Центъра за информация и услуги (Фронт офиса) към Централната администрация на АЗ се изпълнява, предоставяната от всички администрации услуга *Извършване на 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.*

За времето от 01.01.2017 г. до 30.06.2017 г., при посещение на място в Центъра за информация и услуги на АЗ, информация и консултация са получили **335** потребители, а **3 338** клиенти са ползвали „горещия“ телефон като канал за достъп до услуги.

За този период двама експерти от същия отдел, включени в проект „Услуги „Лице в лице“, са консултирали в разположения в сградата на Министерство на труда и социалната политика, открит по проекта Център за заетост и социално подпомагане, още 335 физически и юридически лица. С тях общият брой на **обслужените клиенти „лице в лице“** възлиза на **670**.

Телефонните запитвания на „горещия“ телефон на АЗ през първото полугодие на 2017 г. са **3 338** или със 131 консултации повече от второто полугодие на 2016 г.

При предоставената по телефона информация и проведени консултации през първото полугодие на 2017 г., както и през предходното полугодие на 2016 г., най-голям интерес е предизвиквало *реализирането на всички схеми от новия програмен период на Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“ /ОП РЧР/*. По темата са регистрирани 963 обаждания, които представляват 29 на сто от всички регистрирани обаждания през първото полугодие на настоящата година (*Приложение № 4*). Много лица са се интересували дали ще има нови процедури 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 подаването и одобрението на заявки за разкриване на свободни работни места по схема „Обучения и заетост за младите хора“.

Много запитвания са свързани с подаването по електронен път на документи от кандидати за доставчици на обучение, желаещи да провеждат обучения за придобиване на професионална квалификация и/или ключови компетентности за безработни и заети лица по приоритетна ос 1 по ОП РЧР 2014-2020.

Потребители са потърсили информация относно започналия нов етап по набиране на заявки от работодатели за директно предоставяне на безвъзмездна финансова помощ по процедура „Младежка заетост“, където за разлика от предходните етапи, заявки могат да се подават както от работодатели от реалния сектор, така и от органи на изпълнителната власт, съгласно Закона за местното самоуправление и местната администрация, общинските предприятия по чл. 52 от Закона за общинската собственост, органите на централната администрация на изпълнителната власт и териториалните им структури, съгласно чл. 38 от Закона за администрацията.

Голям интерес е проявен към стартирания на 15.06.2017 г. прием на заявления от заети лица за предоставяне на ваучери за обучение по проект „Ваучери за заети лица“, съфинансиран от Европейския социален фонд на Европейския съюз чрез ОП РЧР 2014-2020. С проекта се дава възможност на работещи на трудов договор в предприятия извън държавната администрация, които имат средна или по-ниска степен на образование, да се включат в курсове за придобиване на професионална квалификация

по професии и/или обучения по чужд език или дигитална компетентност. Лицата са се интересували от условията и изискванията, на които трябва да отговарят за включване в схемата, какви ще са обученията и какво ще е финансирането. Широко одобрение е получила предоставената от Агенция по заетостта възможност за подаване на заявленията по електронен път в специално разработената за целта платформа.

На второ място по интерес е *международната дейност, свързана със заетост на чужденци в Република България и условията и реда за кандидатстване за работа в чужбина* – 825 клиенти или 25 на сто.

Във връзка с осигуряване на нарасналите си потребности от работна сила през летния туристически сезон, много местни работодатели са търсили консултацията относно наемането на сезонни работници от трети държави – Украйна, Молдова и др. Темата е изключително актуална и е предизвикала интереса на над 800 клиенти.

От своя страна, търсещи работа лица са изразили желание да получат 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.

Много лица са потърсили информация за проведените през първия месец на годината, по линията на EURES, пет информационни дни, в градовете Бяла Слатина, Елхово, София, Самоков и Шумен. Срещите са проведени в изпълнение на проект „Национална EURES мрежа“.

Голям интерес е проявен към обявените от испански работодатели 600 работни места за бране на ягоди, както и към обявените от португалски работодател работни места за работа на полето - бране на малини, грижи за растенията и др.

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.

Лица са се интересували от реда за кандидатстване за работа като готвачи в Южна Англия, както и за работа в туристическия сектор на Германия, в сферата на хотелиерството и ресторантьорството.

Има запитвания за програмата за квалификация и преквалификация на кадри в областта на металообработването на Немската служба по заетостта в гр. Оффенбург, която дава възможност за квалификация и преквалификация на кадри от Източна Европа. Обучението е в 5 модула, със средна продължителност 2 години. Успешно завършилите петте образователни модула лица ще получат предложение за постоянно работно място при немски работодател.

Интерес е проявен и към Целевата схема за мобилност – REACTIVATE, която осигурява заетост на търсещи работа лица над 35 години в рамките на ЕС. Схемата е иницирана от Европейската комисия и има за цел да помогне на европейските граждани да намерят постоянна работа или възможност за стажуване и чиракуване в друга страна-членка на ЕС. Отделя се еднакво внимание както на лицата търсещи работа, така и на потенциални работодатели и по-специално на малки и средни предприятия, които търсят подходяща работна сила в рамките на ЕС.

Граждани са се интересували от схемата „Твоята първа EURES работа“, която е отворена за млади хора и работодатели от 28-те държави-членки на ЕС, Норвегия и Исландия и има за цел да помогне на млади хора на възраст до 35 години да намерят работа, стаж или практика в друга страна членка и на работодателите да намерят уменията, необходими за тяхната дейност.

Трета по интерес е темата за *регистрация на търсещите работа лица в ДБТ*, която е вълнувала 612 клиенти или 18 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.

Информацията относно *дейността на фирмите – посредници* са получили 326 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 регистрираните и получили удостоверение фирми.

Търсещи работа безработни лица и работодатели – общо 145 души или 4 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 стартиралата процедура за прием на заявки от работодатели за ползване на преференции по насърчителни мерки за заетост и обучение, както и по Програма за обучение и заетост на продължително безработни лица.

Много лица са се интересували кога ще се проведат интервютата по програма „Старт на кариерата“ и кога ще бъдат публикувани резултатите от тях.

Работодатели са проявили интерес относно стартирането на стажантската програма „Открий Европа“, имаща за цел да предложи на търсещи работа младежи от Брюксел на възраст между 18 и 29 г. възможност за професионален стаж на пълно работно време в компания в Европа за период от 26 седмици.

За отчетния период Центърът за информация и услуги, обслужван от служителите в отдел „Административно обслужване“, е посетен от 335 физически и юридически лица, които са с 41 лица по-малко, отколкото през предходното шестмесечие.

При посещенията на място, клиентите са проявили най-голям интерес относно възможностите за трудова реализация в чужбина – 146 лица или близо 44 на сто от посетителите в Приемната на АЗ.

Информацията 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 59 лица (18 на сто).

Консултацията за реда за регистрация на фирми-посредници по наемане на работа и предприятия, осигуряващи временна работа, както и информацията относно легитимността на частните посреднически фирми са потърсили 46 посетители (14 на сто)

От реализирането на различни проекти по ОП РЧР са се интересували 36 лица или 11 на сто. (*Приложение № 3*)

2.2.2. Бек офис

За времето от 01.01.2017 г. до 30.06.2017 г. в звеното за административно обслужване към Централната администрация на АЗ са постъпили **69** писмени запитвания, искания/заявления, предложения и сигнали от кореспонденти.

Общо **69** запитвания, искания/заявления, предложения и сигнали от граждани и организации са постъпили през първото полугодие на 2017 г.

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

- 54 предложения (по смисъла на АПК);
- 13 сигнала (по смисъла на АПК);
- 2 запитвания. (*Приложение № 1*)

От Министерство на труда и социалната политика, Администрацията на Министерския съвет, Администрацията на Президента на Република България, Омбудсмана на Република България, Изпълнителна агенция „Главна инспекция по труда“, Агенцията за хората с увреждания са препратени за становище и отговор, по компетентност до Агенцията по заетостта 44 писма, с относителен дял от 64 на сто. С останалите 25 писма (36 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*.

През първото полугодие на 2017 година, както и през предходното полугодие, най-много постъпили документи – 43 броя или 62 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.

На второ място с 12 писма или 17 на сто, се нарежда кореспонденцията, свързана с програми и мерки за заетост и обучение по Закона за насърчване на заетостта. С писмата си гражданите са търсили съдействие за устройване на работа чрез включване в различни програми и мерки за заетост и обучение, като вниманието е насочено към Национална програма „Помощ за пенсиониране”, Национална програма за заетост и обучение на хора с трайни увреждания и Програма за обучение и заетост на продължително безработни лица.

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

През първото полугодие на 2017 година на електронната поща на Агенция по заетостта са постъпили и обработени **1509** електронни писма, които са с 832 повече спрямо предходното полугодие. Същественото увеличение се дължи на повишения интерес към проектите по схеми „Младежка заетост”, „Обучение и заетост” и „Ваучери за заети лица”.

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

През първото полугодие на 2017 г. **335** 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 Министерство на труда и социалната политика. Спрямо първото полугодие на 2016 г. техният брой е намалял с 53 броя, а спрямо второто полугодие на 2016 г. броят им се е увеличил с 65.

На първо място по интерес е била темата, свързана с **регистрация на търсещите работа лица в ДБТ – 79 бр.** или 24 на сто. Лицата са се интересували от необходимите документи за регистрация, има ли срокове, в коя ДБТ трябва да се регистрират.

На второ място са запитванията свързани с **оказване на съдействие за устройване на работа – 73 бр.** или 22 на сто.

На трето място са въпросите, относно **реализиране на различни схеми по ОП РЧР– 51 бр.** или 15 на сто.

3. Други, предоставяни от всички администрации услуги.

По услугата *Издаване на удостоверение за осигурителен стаж (УП 3)*, ЦА на АЗ и териториалните ѝ поделения, през анализирания период са издали **713** броя удостоверения.

По услугата *Издаване на удостоверение за осигурителен доход (УП 2)*, отново ЦА на АЗ и териториалните ѝ поделения, са издали **124** броя удостоверения.

По услугата *Предоставяне на достъп до обществена информация* през отчетния период в ЦА на АЗ са разгледани и постановени **19** решения по постъпили заявления за достъп до обществена информация по ЗДОИ.

4. Предоставени специфични услуги от териториалните поделения на Агенция по заетостта - дирекции „Бюро по труда“/ДБТ/ към Главна дирекция „Услуги по заетостта“.

През първото полугодие на 2017 г. от териториалните поделения на Агенция по заетостта са предоставени общо **1 845 071** специфични административни услуги.

От тях, през отчетния период, най-голям дял заема услугата *Извършване на подбор на подходящи кандидати за свободни работни места*. Извършен е подбор между **801 231** подходящи кандидати за свободни работни места. За сравнение, през второто полугодие на 2016 г. е извършен подбор между 655 878 подходящи кандидати.

На второ място по брой административни услуги е услугата *Предоставяне на информация за обявените свободни работни места*. През първото полугодие на 2017 г. е предоставена информация на **510 808** регистрирани в ДБТ търсещи работа лица. През второто полугодие на 2016 г. информация за обявените свободни работни места и изискванията за тяхното заемане е предоставена на 525 628 лица, които са със 14 820 повече от информиранията през първото полугодие на 2017 г.

По услугата *Издаване на решения за прекратяване на регистрацията*, директорите на дирекции „Бюро по труда“ са издали общо **196 371** решения за прекратяване на регистрацията, като през предходното полугодие техният брой е възлизал на 194 986.

За периода януари-юни 2017 г. по услугата *Приемане на заявления за регистрацията на търсещи работа лица* са приети и обработени **152 113** заявления на граждани. През предходното полугодие на 2016 г. са приети 174 457 заявления за регистрацията. Видно от данните, регистрираните през второто полугодие на 2016 г. лица са с 22 344 повече от тези през първото полугодие на 2017 г.

За отчетния период в териториалните поделения на Агенция по заетостта услугата *Насочване на търсещи работа лица към свободни работни места* е предоставена на **100 716** лица, което е с 2 527 лица по-малко от предходното полугодие.

През първото полугодие на 2017 г. по административна услуга *Приемане на заявки от работодатели за свободни работни места в дирекции „Бюро по труда“* са приети **49 635** броя заявки за работни места, със 792 по-малко от предходното полугодие.

През анализирания период 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 **16 447** безработни лица, регистрирани в териториалните поделения на Агенцията по заетостта. През предходното полугодие техният брой е 11 958 лица.

През първото полугодие на 2017 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 степен на професионална квалификация и/или част от професия по програми/проекти и насърчителни мерки от Закона за насърчаване на заетостта са включени нови **9 255** безработни лица от целевите групи. От Държавния бюджет са изразходвани средства за стипендии и транспорт в размер на **2 365 495** лв.

В сравнение с предходното полугодие данните са следните: 939 безработни лица са включени в обученията за повишаване на квалификацията по програми и насърчителни мерки от Закона за насърчаване на заетостта. Изразходваните средства са в размер на 656 362 лв.

И през първото полугодие на 2017 г. 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, недостиг на опит и трудови навици или липсата на такива. 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 целите за удовлетворяване на нуждите на работодателите. Такава възможност се реализира по реда и условията на чл. 63 от ЗНЗ и се финансира със средства от държавния бюджет в рамките на Националния план за действие по заетостта за 2017 г. Съобразно чл. 63 от ЗНЗ Агенцията по заетостта организира обучение на възрастни съблюдавайки потребностите на пазара на труда, изискванията на работодателите и утвърдения от министъра на труда и социалната политика план на АЗ за календарната година. По чл. 63 от ЗНЗ през анализирания период са включени в обучение нови 114 безработни лица и са изразходвани средства в размер на 275 660 лв (в т.ч. за стипендии, квартирни и транспортни разходи).

През отчетното полугодие Агенцията по заетостта продължи с предоставянето на възможности на безработни лица за включване в обучения, организирани от Държавно предприятие „Българо-германски център за професионално обучение” (ДП БГЦПО). Тези обучения се реализират в рамките на Плана за обучения, провеждани от ДП БГЦПО в изпълнение на публичните задачи по чл. 60 а, ал. 10 от ЗНЗ за 2016 /2017 г. 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 съвременно 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 обучения, организирани от ДП БГЦПО през анализирания период, са включени 820 безработни лица като за обезпечаване на обученията, както и за предоставянето на стипендии, транспортни и квартирни разходи на насочените от ДБТ обучаеми са изразходвани 1 636 102 лв. от държавния бюджет.

В обучение на възрастни в Центъра за развитие на човешките ресурси и регионални инициативи (ЦРЧРРИ) са включени нови 155 безработни лица и са изразходвани средства в размер на 31 712 лв.

През анализирания период по услугата *Издаване на решения за възстановяване на регистрацията*, 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 **5 310** решения, а през предходния период 7 779 решения.

По услугата *Предоставяне на финансови средства на работодатели за лицата, включени в програми и мерки за заетост и обучение*, през отчетния период нови **3 079** работодатели са сключили договор за финансиране по програми/проекти и насърчителни мерки за заетост и обучение. Изразходваните средства са в размер на 28 236 099 лв. За сравнение, през второто полугодие на 2016 г. броят на работодателите, сключили договори по програми/проекти и насърчителни мерки от Закона за насърчаване на заетостта е 5 472. Финансовите средства, предоставени от държавния бюджет за изпълнение на активната политика са в размер на 41 103 682 лв.

През първото полугодие на 2017 г. е налице понижение на изразходваните средства и брой натуре. Равнището на безработица за периода е по-ниско.

По-големият брой включени в насърчителните режими по ЗНЗ безработни лица, респективно по-голям брой сключени договори с работодатели през второто полугодие на 2016 г. е следствие от по-късното стартиране на Процедурата по насърчителните мерки за заетост и обучение по ЗНЗ (поради изменението и допълнението на ЗНЗ бяха осъществени промени в конкретни насърчителни мерки), която предостави възможност

за разкриване на работни места от работодатели, които желаят да наемат безработни лица от неравностойните групи на пазара на труда по мерките за насърчаване на заетостта и по Програмата за обучение и заетост на продължително безработни лица. Подборът и оценката на работодателите се извършва по Методика, утвърдена от министъра на труда и социалната политика.

През месец октомври 2016 г. Агенцията по заетостта започна реализацията на 28 регионални програми за заетост, при сътрудничество с 299 работодатели. Изпълнението на утвърдените от министъра на труда и социалната политика регионални програми за заетост продължи и през първото полугодие на 2017 г. Регионалните програми създават 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. 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 – общественополезни дейности, в т.ч. поддържане и опазване на държавната и общинска собственост, благоустройство на населеното място, опазване на околната среда, екологични дейности и др.

По услугата *Предоставяне на финансови средства на безработни лица за започване на самостоятелна стопанска дейност* съобразно одобрени бизнеспроекти през първото полугодие на 2017 г. изразходваните средства от държавния бюджет са в размер на 31 537 лв. През предходното полугодие изразходваните средства от държавния бюджет са в размер на **126 466** лв.

През първото полугодие на 2017 г. общо **106** безработни лица са сключили договори за започване на самостоятелна стопанска дейност:

- **18** 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 31 537 лв;

- **88** 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 след одобряване на бизнеспроект от поделение на Агенцията по заетостта. Тези лица са заявили и са получили от ТП на НОИ еднократна парична сума, вместо полагащото им се парично обезщетение за безработица при условията и по реда на Кодекса за социално осигуряване.

За отчетното полугодие са изплатени средства в размер на 3 680 лв. по сключени договори с лица по одобрени проекти за осигуряването на заетост на други 3 безработни лица без право на парично обезщетение за безработица по реда на чл. 47, ал. 4 от ЗНЗ. На 10 лица, започнали самостоятелна стопанска дейност, са възстановени разходите за ползваните външни консултантски и/или съпътстващи услуги по реда на чл. 49 б от ЗНЗ в размер на 4 440 лв.

5. 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 в териториалните си подразделения.

Според данните, през разглеждания период най-много услуги на потребители са предоставени чрез канала за достъп *„лице в лице”* - **1861067**, следван от *електронната поща* – **14814**; *поща, чрез лицензиран пощенски оператор* – **8282**; *„горещата” линия* – **3338**; и *телефон* – **704**.

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

Анализът на въпросите на потребители на предоставяните от Агенция по заетостта услуги показва, че през първото полугодие на 2017 година ярко се открояват темите за **регистрация на сезонна заетост на граждани на трети държави и стартирането на схема „Ваучери за заети лица”**.

За да отговори на повишените потребности на работодателите и за **намаляване на административната тежест при наемането за сезонна заетост до 90 дни на работници – граждани на трети държави**, са инициирани и от 16.06.2017 г. са в сила изменение и допълнение на Правилника за прилагане на Закона за трудовата миграция и трудовата мобилност (обн., ДВ, бр. 48/16.06.2017г.).

В тази връзка отпадна изискването на чл. 2, ал. 1, т. 4 от Правилника за прилагане на Закона за трудовата миграция и трудова мобилност (ППЗТМТМ) – да се представят документи за образование, специалност, правоспособност, професионална квалификация и опит на работника – гражданин на трета държава, легализирани по съответния ред, придружени със заверен превод на български език и съответстващи на изискванията за заемане на длъжността.

В изпълнение на чл. 32, ал.1, т. 3 от същия правилник, вместо договор за наем, работодателят прилага декларация, че са изпълнени изискванията на чл. 28, ал. 1-4 от ЗТМТМ. За облекчение на работодателите е разработен образец на декларацията, който е публикуван на официалната страница на АЗ.

Друго облекчение е отпадане на изискването, при подаване на обосновката по чл. 2, ал. 1, т. 2 от ППЗТМТМ, работодателите да прилагат документите по чл. 2, ал. 2, т. 1 от ППЗТМТМ (копия от обяви в местни и национални средства за масово осведомяване и интернет).

Втората актуална тема е свързана с реализирането на схема „Ваучери за заети лица”, съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз чрез ОП „Развитие на човешките ресурси“ 2014-2020. На 15.06.2017 г. Агенцията по заетостта стартира прием на заявления по проект „Ваучери за заети лица”. Право да подават заявления имат заети лица, които са на трудов договор в предприятия извън държавната администрация и имат средна или по-ниска степен на образование.

За целите на проекта е **разработена услуга**, даваща възможност на заетите лица да **подават своето заявление по електронен път**, без да е необходимо да посещават дирекциите „Бюро по труда”.

Агенцията по заетостта отчита повишен брой на електронното подаване на заявления за обученията с ваучери за заети лица. Към 30 юни 2017 г. подадените заявления за включване в обучения с ваучери по проект „Ваучери за заети лица” са 20 809, а 9705 от тях са подадени по електронен път.

7. Стандарти за административно обслужване

Ръководителите, експертите и специалистите от Агенцията по заетостта се стремят да спазват високи общи и вътрешни стандарти за административно обслужване, съответстващи на изискванията на Наредбата за административното обслужване, като изпълняват актуализираните 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.

Продължава работата на създадените месец септември 2016 година, към дирекции „Регионална служба по заетостта” София и Пловдив, мобилни екипи, които

предоставят специализирани услуги за ключови, структуроопределящи и други крупни работодатели, както и на такива с клонове и офиси в страната. Те изпълняват ролята си по осигуряване на комплексни или специализирани услуги при търсенето на кадри. Екипите осигуряват гъвкави, съобразени с потребностите услуги, както на обслужвани до момента 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.

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

III. АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ В АГЕНЦИЯТА ЗА СОЦИАЛНО ПОДПОМАГАНЕ

Агенцията за социално подпомагане (АСП) е администрация към министъра на труда и социалната политика, изпълняваща държавната политика в областта на социалното подпомагане, социалната закрила и закрилата на децата.

През отчетния период, не са променяни административните услуги, които се предоставят от Агенцията. Съгласно Регистъра на услугите, АСП предоставя 52 специфични административни услуги и петте общи за всички администрации услуги, като всички специфични административни услуги са съгласно специални закони и наредби. Съгласно 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 и в тази връзка 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 и интегрираната информационна система за документооборот позволяват извършване на служебен обмен на данни, както в администрацията, така и с други административни органи и намаляване административната тежест.

Във връзка с приетите промени в АПК и Наредбата за административно обслужване и РМС 689/04.09.2015г., касаещи въвеждането на комплексно административно обслужване, Агенцията е предприела редица мерки, облекчаващи потребителите на административни услуги. Периодично се извършва анализ, относно възможностите за облекчаване на потребителите при ползване на административните услуги.

Предвид специфичното законодателство, с което работи Агенцията и специалния ред за предоставяне, все още не се предоставят електронни административни услуги. Във връзка с облекчаване на потребителите, в План за действие за намаляване на административната тежест за бизнеса с 30 на сто за периода 2015-2017 г., Агенцията е заложила въвеждане на възможност за електронно подаването на заявления за вписване в Регистъра на доставчиците на социални услуги. За целта предстои да бъдат приети законодателни промени, регламентиращи

подаването на документи по електронен път и към момента предстои реализиране на процеса през Интегрираната информационна система на АСП.

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.

На потребителите на услуги, предоставяни от агенцията е осигурена и възможност за ползване на различни канали за достъп до информация – предоставяне на услуги на принципа „на едно гише“, по телефон, по електронна поща и др.

Потребителите на услуги могат да се възползват и от предоставяните от експерти от Агенцията консултации по действащото законодателство в обединената приемна на МТСП всеки работен ден от 9:00 до 17:30 ч. Агенция за социално подпомагане разполага също така с горещ телефон – 02/9350550 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 сигнали и предложения, а така също се предоставят и консултации по действащото законодателство.

Общият брой на предоставените административни услуги на гражданите и бизнеса през първото полугодие на 2017 г. е **959 057** (*папка АСП, Приложение 1 и Приложение 2*).

От общия брой на извършените услуги 958 861 или 99,98% са предоставени на физически лица, а 196 или 0,02% - 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“.

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

През първото полугодие на 2017 г. от териториалните структури на Агенцията са предоставени общо **950 354** административни услуги, от тях **770 163** или 81,04 % са специфични, а **180 191** или 18,96 % 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 януари-юни 2017 г. на това основание са извършени 219 229 услуги, което съставлява приблизително 23,06 % от всички специфични административни услуги, предоставени през периода от териториалните поделения. В сравнение с второто шестмесечие на 2016 г., когато техният брой е бил 277 464, се наблюдава значителен спад. Отпускането на месечни помощи за дете до завършване на средно образование, но не повече от 20-годишна възраст е пряко обвързано с дохода на членовете на семейството.

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 първото шестмесечие на 2017 г. е 96 201 и в сравнение с предходното полугодие, когато техният брой е бил 102 557, се наблюдава намаление при предоставяне на този вид услуга. Предоставянето на винетни стикери не е обвързано с дохода на лицата, а намаляването на броя на ползватели на този вид услуга се дължи на факта, че винетните стикери са

валидни за календарна година, а кампанията по предоставяне на винетни стикери за календарна година, стартира от началото на месец декември през предходната година.

По реда на Закона за интеграция на хората с увреждания и Правилника за неговото прилагане Агенция за социално подпомагане предоставя 14 административни услуги. Административните услуги, 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 предоставени общо 278 447 административни услуги като тази група услуги съставлява 29,3 % от всички предоставени административни услуги от териториалните поделения и заема най-голям дял. В сравнение с предходното полугодие се наблюдава лек спад при предоставянето услуги на това основание. Намаление или запазване спрямо предходното шестмесечие се наблюдава при почти всички административни услуги, извършвани на това основание.

В периода януари-юни 2017 г. от териториалните структури на Агенция за социално подпомагане са извършени 63 833 социални оценки, като на тази база са извършени общо 147 229 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 транспортни услуги* съответно 51 461 и 66 722. Най-малък е делът на заявленията за *отпускане на месечна добавка за социална интеграция за наем на общинско жилище* – 247 и обучение – 30.

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 полугодие са подадени 56 527 заявления и 893 заявления за изплащане на допълнителна парична помощ за пътни разходи за закупуване и/или ремонт на помощни средства.*

Национална програма „Асистенти на хора с увреждания“ цели осигуряване на качествена грижа в семейна среда и подобряване качеството на живот на хората с увреждания. През отчетния период за включване в програмата са подадени 3 771 заявления като по всички тях са изготвени социални доклади и с одобрените лица са сключени трудови договори.

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 първото полугодие на 2017г. на това нормативно основание са приети и обработени общо 272 114 заявления, като тази група услуги съставлява 28,63 % от всички предоставени от териториалните структури административни услуги.

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 отчетния период на тези основания са приети и обработени общо 25 109 заявления за предоставяне на тази услуга.

Намаление се отчита при услугата *Отпускане на еднократна целева помощ за ученици*. През отчетния период за този вид услуга са подадени 168 заявления, а за периода юли-декември 2016г. техният брой е бил – 44 866. Намалението е пряко обвързано с кампанияния характер на услугата, а именно заявленията за този вид услуга се приемат от юни до 31 октомври всяка година.

С цел подпомагане на най-нуждаещите се лица, съгласно Закона за социално подпомагане и правилника за неговото прилагане, агенцията извършва 10 броя 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 януари-юни 2017 г. общият им брой е 151 958 или 15,99 % от всички услуги, като се отчита увеличение спрямо предходното шестмесечие. Най-голямо увеличение се отчита при подадените *заявления за отпускане на месечна социална помощ по чл. 9 от ППЗСП*. Основната причина, е че административната услуга се заявява еднократно и е валидна в рамките на една календарна година и съответно най-висок е ръстът на предоставените услуги от този вид през първите месеци на всяка година.

По реда на ЗСП се предоставят и *еднократни помощи за задоволяване на инцидентно възникнали потребности, еднократна помощ за покриване на разходи за лечение в чужбина и издаване на лична карта*. През първото шестмесечие на 2017 г. техният брой е 4 210.

Едни от основните приоритети залегнали в редица програми и проекти, изпълнявани от Агенция за социално подпомагане, са закрилата и благосъстоянието на децата и процеса на деинституционализация. В тази връзка АСП предоставя редица административни услуги съгласно 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 отчетния период административната услуга, свързана със закрила на децата, е осъществявана като са приети 14 903 сигнала за наличие на деца в риск. По всеки един е извършена проверка и са предприети необходимите действия за гарантиране на правата и интересите на децата.

С цел спазване най-добрия интерес на децата, през отчетния период са приети 419 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 4 903 административни услуги, свързани с отпускане на еднократни и месечни помощи на семействата по Закона за закрила на детето.

Във връзка с участие в съдебни процедури, засягащи интересите на децата при извършване на сделки, касаещи имущество и влогове, през второто тримесечие в териториалните поделения на АСП са извършени 1 684 услуги, като са изготвени становища до дежурен съдия.

През отчетния период са приети 322 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 51 заявления за утвърждаване на професионални и доброволни приемни семейства.

Освен по горе визираните административни услуги от териториалните структури на АСП, се предоставят и административни услуги, свързани с 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, Регламенти 883/2004 и 987/2009 за спазване на правилата за координация на системите за социална сигурност, както и отпускане на целева помощ за отопление, която има кампаниен характер.

Общо предоставените услуги, касаещи *диагностика и лечение на здравнонеосигурени лица*, през периода януари-юни 2017 г. е 3 035.

Във връзка с *отпускане на семейни обезщетения по реда на регламенти 883/2004 и 987/2009* през отчетния период от териториалните поделения на Агенцията са обработени общо 2 917 заявления.

Освен специфични административни услуги, агенцията предоставя и общите административни услуги като през отчетния период от териториалните структури са предоставени 180 191 общи услуги. Най-висок е делът на предоставените консултации,

представляващи законен интерес за физическо или юридическо лице, като през отчетното тримесечие те са 178 678. (Папка АСП, Приложение 2).

3.2. Административни услуги, предоставени от Централната администрация на Агенция за социално подпомагане

Предоставените от ЦУ на АСП административни услуги за периода януари-юни 2017 г. е 8 703. (Папка АСП, Приложение 1 и Приложение 2). От тях 2 992 са специфични, а 5 711 са общи административни услуги.

През отчетното тримесечие от услугите, предоставени от ЦУ, най-многобройни са извършените консултации във връзка с действащото законодателство, а именно 5 674.

Във връзка с Регламенти 883/2004 и 987/2009 и спазване на правилата за координация на системите за социална сигурност през първото полугодие на 2017 г. са обработени 2 796 документа от институциите за социално подпомагане в страни-членки на ЕС.

Съгласно 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, 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 януари-юни 2017 г. на доставчици на социални услуги са издадени 196 удостоверения за предоставяне на социални услуги.

3.4. Канали за предоставяне на административно обслужване в централната администрация на Агенция за социално подпомагане

С цел улесняване и подобряване на достъпа на клиентите, ЦУ на Агенция 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 шестмесечие като основен канал за достъп до информация и услуги се откроява лицензиран пощенски оператор. От този канал за достъп до информация и консултация са се възползвали 3 867 клиенти. Чрез Горещия телефон на АСП за достъп до информация и консултации са се възползвали 3 295 потребители. В Обединената приемна на МТСП от служители на Агенцията са обслужени 1 007 потребители като в повечето случаи се касае за извършване на консултация по повече от един нормативен акт, с които работи Агенцията. Запитванията, постъпили чрез електронната поща, през отчетния период са 534.

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” и Оперативна програма за храни и/или основно материално подпомагане.

Анализът на данните през първото шестмесечие на 2017 г. откроява следните основни теми:

- Запитвания, свързани с предстоящо стартиране на кампанията по приемане на заявления за отпускане на целева помощ за отопление;
- Запитвания, свързани с действащи програми, предоставящи услуга „Личен асистент“.

3.6. Управление на качеството

С цел спазване 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 4 благодарствени писма. Оплакванията от обслужването в териториалните поделения за същия период са 13, като всички те са проверени и на заинтересованите лица е отговорено писмено за предприетите мерки.

С цел улесняване на достъпа на граждани до административните услуги, предоставяни от администрацията, на електронната страница на Агенцията са публикувани всички нормативни актове, информация и документи, касаещи предоставянето на административни услуги. Продължава работата и по въвеждане на комплексното административно обслужване.

Въвеждането на интегрирани информационни системи в администрацията цели облекчаване на процеса на предоставяне на административни услуги. Към момента е внедрена интегрирана информационна система и бази данни обслужващи системата за социално подпомагане, предоставяне на социални услуги и социално включване и тече внедряване на интегрирана информационна система за документооборот.

Във връзка с внедряването на интегрираните системи към момента тече процедура по актуализация на вътрешните нормативни актове, и предстои преглед и актуализация на процесните карти за предоставяне на услуги.

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 Държавна агенция за закрила на детето.

Агенцията за социално подпомагане и занапред ще продължи работата по облекчаване на административното обслужване на гражданите и въвеждане на комплексното административно обслужване и електронни административни услуги като през второто полугодие на 2017г. предстои да се извърши анализ на услугите и изготвяне на предложения за облекчаване на процедурите по предоставянето им.

IV. АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ В

ИЗПЪЛНИТЕЛНАТА АГЕНЦИЯ „ГЛАВНА ИНСПЕКЦИЯ ПО ТРУДА”

И през първото полугодие на 2017 г. ИА ГИТ полагаше усилия да поддържа високите стандарти за качество при предоставяне на административни услуги на гражданите и бизнеса. В същото време при спазване на разпоредбите на Административнопроцесуалния кодекс (АПК) и подзаконовите нормативни актове в областта на административното обслужване, Агенцията продължава да следва дългогодишната си политика за максимално облекчаване на изискванията към юридическите и физическите лица при осигуряване на достъп до административни услуги. В Инспекцията се прилагат принципите, заложи в базисните модели „обслужване на едно гише“ и комплексно административно обслужване.

През първото полугодие на 2017 г. в ИА ГИТ от физически и юридически лица са заявени 258 654 услуги, от които:

1. Заявени на място в деловодствата и приемните на Агенцията на хартиен носител – 45 639 (17,64% от общо заявените);
2. Заявени по поща или по куриер – 4255 (1,65% от общо заявените);
3. Заявени по електронен път чрез онлайн форми и електронна поща – 183 181 (70,82% от общо заявените);

4. Устно заявени услуги – 25 579 (9,89% от общо заявените), като следва да се подчертае, че става въпрос за консултации. За периода няма устно подадени заявления за административни услуги, различни от консултация.

Големият брой на подадените заявления за административни услуги през периода се дължи основно на ежегодната кампания по подаване на декларации/уведомления по чл. 15 от Закона за здравословни и безопасни условия на труд (ЗЗБУТ). Това е отчетливо видно при извършване на съпоставка с данните за административното обслужване през второто полугодие на 2016 г. (виж Приложение №1, Таблица 2 към настоящия анализ). На същата причина се дължи и високият процент при използване на електронните канали за достъп до услуги през първото полугодие на 2017 г. Голям процент от общо подадените декларации/уведомления по чл. 15 от ЗЗБУТ традиционно постъпват през платформата за електронно-административни услуги.

На второ място по заявен от физическите и юридическите лица интерес се нарежда издаване на удостоверения по Закона за обществените поръчки (ЗОП). За полугодieto са постъпили над 7000 заявления, което превръща услугата в сериозен елемент от административното обслужване.

На трето място е издаването на разрешения за приемане на работа на непълнолетни лица. Засиленият интерес през първото полугодие е обусловен от началото на лятната ваканция на учениците и активния летен сезон.

4.1. Резултати от предоставените на юридическите и физическите лица административни услуги. Съпоставка спрямо първо полугодие на 2016 г.

ИА ГИТ предоставя на физически и юридически лица общо 24 административни услуги (режими), от които 5 общи за всички администрации в държавата и 19 специфични, предоставяни само от Агенцията. От специфичните услуги 5 са напълно електронни:

1. Вписване в публичен регистър на годишна декларация по чл. 15, ал. 1 от Закона за здравословни и безопасни условия на труд;
2. Вписване в публичен регистър на уведомление за неподаване на годишна декларация по чл. 15, ал. 1 от Закона за здравословни и безопасни условия на труд;
3. Издаване на предварително разрешение или отказ за уволнение на някои категории работници или служители, ползващи специална закрила;
4. Издаване на разрешение за приемане на работа на непълнолетни лица;
5. 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.

Данните за заявените административни услуги през първото полугодие на 2017 г. спрямо същия период на 2016 г. са представени детайлно в Приложение № 1, таблица 1 към настоящия анализ. Видно от данните, спрямо 1-вото полугодие на 2016 г. се наблюдава слабо намаление (2,16 %) при общо заявените услуги. Тук следва да се направи и едно важно уточнение – с влизане в сила на новия ЗОП от април 2016 г. за някои от обстоятелствата по чл. 54 беше записано, че същите се доказват с удостоверение от ИА ГИТ, въз основа на което Агенцията създаде и регистрира в Регистъра на услугите административната услуга „Издаване на удостоверение за обстоятелствата по чл. 54, ал. 1, т. 6 от Закона за обществените поръчки“. Впоследствие издаване на това удостоверение беше записано и в други нормативни актове (ПМС №160/2016, Наредба №12/25.06.2016 г. и др.). През първото полугодие на 2017 г. в ИА ГИТ са постъпили над 7 000 заявления за издаване на удостоверения, каквито през същия период на 2016 г. Инспекцията все още не е издавала. Това обстоятелство в

известен смисъл дава отражение върху данните от съпоставката на двете полугодия както по отношение на общо заявените услуги, така и по отношение на заявените специфични (предоставяни само от ИА ГИТ) административни услуги. Така например, при съпоставка между двете полугодия, без да се отчитат удостоверенията по ЗОП, намалението на общо заявените услуги през първото полугодие на 2017 г. спрямо същия период на 2016 г. е 4,72%.

Видно от Приложение №1, таблица 1, спрямо първото полугодие на 2016 г. се наблюдава увеличение при подадените декларации и уведомления по чл. 15 от ЗЗБУТ и при исканията за даване на разрешение за приемане на работа на непълнолетни лица. Сериозно намаление се констатира при консултациите. При подреждането на услугите са взети под внимание не само изменението като брой и процент за всяка от услугите, но и участието на тези услуги в общия брой заявени услуги през двете полугодия.

4.2. Резултати от предоставените на юридическите и физическите лица административни услуги. Съпоставка спрямо второто полугодие на 2016 г.

За да се направи съпоставката, следва да се отчита една сериозна разлика в акцентите при предоставяне на административни услуги (режими) през двете полугодия – нормативно обусловения период за подаване на декларации/уведомления по чл. 15 от ЗЗБУТ (до 30 април на календарната година). Това е най-масовата услуга на Агенцията и с най-голям брой заявления. Съпоставянето на период, в който има подаване на декларация/уведомление, с период, в който няма, дава нереалистични данни както за отчитане увеличението/намалението при общо заявените услуги през отделните периоди, така и при отчитане на увеличението/намалението на заявените услуги през различните канали за достъп, предвид предпочитанието на работодателите да използват за подаване на декларациите/уведомленията електронно-административните услуги. Във връзка с това в Приложение № 1 (таблица 2) са дадени данни за общо заявените услуги през второто полугодие на 2016 г. и първото полугодие на 2017 г. като в допълнение към таблицата са дадени данни за общо заявените услуги, за заявените общи и специфични услуги, но без стойностите за подадените декларации/уведомления по чл. 15 от ЗЗБУТ. Видно от данните, при включени стойности на заявленията по чл. 15 от ЗЗБУТ увеличението спрямо второто полугодие на 2016 г. при общо заявените услуги е с над 370 %, като при заявените специфични услуги е над 2000 %. Когато се направи съпоставка без данните за декларациите/уведомленията по чл. 15 от ЗЗБУТ, при общо заявените услуги се отчита намаление спрямо второто полугодие на 2016 г. с 24 %, но при заявените специфични услуги има увеличение спрямо второто полугодие на 2016 г. с 32 %.

Абстрахирайки се от отражението, което дават при съпоставка данните за декларациите по чл. 15 от ЗЗБУТ, спрямо второто полугодие на 2016 г. като цяло се отчита намаление на заявените от граждани и фирми услуги, което се дължи основно на намаление при заявяване на общи услуги (конкретно консултации), докато при специфичните услуги е налице увеличение.

Най-голямо увеличение спрямо второто шестмесечие на 2016 г. се наблюдава при заявленията за издаване на удостоверения по ЗОП. Увеличението вероятно се дължи на факта, че началото на годината е период, в който усилено се кандидатства за финансиране по различни европейски фондове и програми, а също така и защото първото полугодие по принцип е период, в който се обявяват повече обществени поръчки.

На второ място по увеличение спрямо второто полугодие на 2016 г. излизат исканията за даване на разрешение за приемане на работа на непълнолетни лица. Причина за по-големия интерес към тази услуга/режим в първото полугодие е, че последният месец от шестмесечието съвпада с началото на лятната ваканция на учениците и активния туристически сезон на морето.

Услуги, при които се отчита сериозно намаление спрямо 2-рото шестмесечие на 2016 г. са консултациите, на първо място, и регистрирането на нови и презаверяването

на съществуващи свидетелства за правоспособност за работа с взривни материали по Правилника за безопасност на труда при взривните работи (ПБВТР).

4.3. Използвани канали за достъп до административни услуги от физическите и юридическите лица през първото полугодие на 2017 г.

За заявяване на административни услуги юридическите и физическите лица могат да използват следните канали за достъп:

1. На място, писмено или устно, в приемните и деловодствата на ИА ГИТ във всички областни градове на Република България. В интернет страницата на Агенцията има подробна информация относно адресите и работното време на офисите, а също така и за дните и часовете за консултации. Съгласно разпоредбите на Наредбата за административното обслужване (НАО) е публикувана изчерпателна информация относно процедурите за заявяване на отделните административни услуги и са достъпни всички бланки на документи, утвърдени с нормативни актове, както и разработени от ИА ГИТ за удобство на заявителите. Чрез този канал за достъп могат да се заявяват всичките 24 административни услуги, предоставяни от Инспекцията за гражданите и бизнеса;
2. По поща или по куриер - също като заявяването на място, този канал може да бъде използван от потребителите на административни услуги за заявяване на всичките 24 услуги, предоставяни от ИА ГИТ;
3. По електронен път:
 - 3.1. Онлайн форми и приложения - чрез интернет портала на ИА ГИТ потребителите могат да заявяват 5 от предлаганите от нас услуги (описани по-горе), а също така да подават сигнали за нередности и нарушения или за корупция, предложения, оплаквания, похвали и анкетни карти за изследване на удовлетвореността от административното обслужване;
 - 3.2. Електронна поща - основно този канал за достъп се използва за подаване на заявления за издаване на удостоверения по ЗОП, за запитвания по въпроси от компетентността на ИА ГИТ или по Закона за достъп до обществена информация (ЗДОИ), за изпращане на сигнали за нередности, нарушения или корупция и др.;
4. По телефон - потребителите могат да получат консултация по въпроси от компетентността на ИА ГИТ, да подадат запитване по ЗДОИ или сигнал за нередност или нарушение. В интернет страницата на Агенцията са посочени телефони за контакт с всички Дирекции "Инспекция по труда", а също така "горещ телефон" на Инспекцията, телефон за трудови злоупотреби, телефон за консултации на граждани, работещи в чужбина, и телефони за технически въпроси по използване на електронните услуги.

Данните относно, използваните от физическите и юридическите лица, канали за достъп до административни услуги през първото полугодие на 2017 г. са представени в Приложение № 2, таблици 1-4. В таблица 1 са посочени данните по услуги в брой и процент от общо заявените за периода услуги. В таблици 2-4 са дадени обобщени данни относно предпочитанията на заявителите на административни услуги общо по каналите за достъп, според вида на носителя, използван за заявяване на услугата (на хартиен носител, на електронен или устно) и според вида на канала – на място или дистанционно.

Като цяло, през полугодieto заявителите на административни услуги са предпочели електронните канали за достъп до услуги (почти 71 % от общо постъпилите заявления). Основно това се дължи на декларациите/уведомленията по чл. 15 от ЗЗБУТ и на исканията за издаване на удостоверения по ЗОП. При тези услуги интересът на физическите и юридическите лица към този канал за достъп е лесно обясним. Каналът има няколко безспорни предимства – бързина, удобство и ниски разходи. Не е за подценяване и обстоятелството, че използването му не е ограничено от работното време на Агенцията. Над 80 % от подадените декларации и уведомления по чл. 15 от ЗЗБУТ са постъпили през електронно-административната услуга в информационната система на Агенцията. Същата тенденция се наблюдава и при заявяване за издаване на удостоверения по ЗОП - за над 65 % от постъпилите за периода искания заявителите са предпочели да използват дадената им възможност да ги изпратят по електронна поща. Във връзка с това ИА ГИТ усилено работи за създаване на електронно-административна услуга, целта на която е както да облекчи още повече потребителите на услугата, така и служителите, ангажирани с издаването на удостоверенията.

На второ място (почти 18 % от общо постъпилите заявления) се нарежда заявяване на административни услуги (на хартиен носител) в деловодствата и приемните на ИА ГИТ. Високият интерес към този канал за достъп е традиционен. Както е посочено и в изводите към доклада за изследване на обратната връзка в структурата на МТСП и ВРБ, голяма част от заявителите на административни услуги предпочитат личния контакт при заявяване на услуги.

На трето място (близо 10 % от общо заявените услуги) при каналите за достъп се нареждат устно заявените услуги. Този начин на заявяване юридическите и физическите лица предпочитат да използват по отношение на консултации на място, по време на проверки или в приемните на ИА ГИТ и по телефон.

На последно място като канал за достъп се нарежда подаване на хартиен носител на заявления за административни услуги, изпратени по поща или по куриер.

В таблица 3 към Приложение № 2 са дадени общите данни за заявените административни услуги според вида носител (хартиен, електронен или устно). На първо място се нарежда електронната форма на заявяване на услуги (71 % от общо постъпилите заявления), което отново се дължи на декларациите/уведомленията по чл. 15 от ЗЗБУТ и на исканията за издаване на удостоверения по ЗОП.

В таблица 4 към Приложение № 2 са дадени общи данни относно предпочитанията на юридическите и физическите лица към вида на каналите за достъп - дистанционно и на място. От общо постъпилите заявления за административни услуги при 3/4 са използвани дистанционни канали за достъп.

В Приложение № 3 и в Приложение № 4 (и двете с по три таблици) е направена съпоставка на данните за използваните канали за достъп през първото полугодие на 2017 г. спрямо съответно през първото и второто шестмесечия на 2016 г. От таблиците са изключени данните за удостоверенията по ЗОП (при съпоставката с първото полугодие на 2016 г.) и за декларациите/уведомленията по чл. 15 от ЗЗБУТ (при съпоставката с второто полугодие на 2016 г.) поради описаните по-горе причини. Видно от данните, през първите 6 месеца на 2017 г. има отчетливо нарастване при използването на електронните канали за достъп - с над 8 % спрямо първите 6 месеца на 2016 г. и с близо 8 % спрямо предходното полугодие.

4.4. Горещи теми през първото полугодие на 2017 г.

От проведените през първото полугодие на 2017 г. консултации по телефон и в приемните на Агенцията като най-обсъждани теми се открояват:

1. Подаване на годишна декларация/уведомления по чл. 15 от ЗЗБУТ - наличие/липса на задължение за подаване, начини на подаване, технически въпроси, свързани с използване на електронно-административните услуги и др.;

2. Отчитане на положения през 2016 г. извънреден труд;
3. Отпуски - прехвърляне и отлагане на платен годишен отпуск, право на ползване на отложен и неползван платен годишен отпуск от предходни години, ползване и прехвърляне право на ползване на платените и неплатените отпуски за майчинство, изчисляване на възнаграждение при ползване на платен годишен отпуск и на обезщетение за неползван платен годишен отпуск при прекратяване на трудов договор, давностни срокове за ползване на платен годишен отпуск;
4. Издаване на разрешение за приемане на работа на непълнолетни лица - процедури, документи, срок на действие на разрешенията, ограничения при труда на непълнолетните. В края на периода, с настъпване на лятната ваканция, зачестиха запитванията относно провеждане на краткотрайни неплатени ученически и студентски практики и стажове, изисквани от учебните заведения във връзка с придобиване на специалност;
5. Работа на официални празници - ред и начини за полагане на труд, отчитане и заплащане на труда на официален празник, неработни дни (когато официалният празник съвпадне с почивните дни);
6. Командироване на работници в чужбина и на чуждестранни работници в България, работа на чужденци в България - процедури и изисквания при командироване или при назначаване (основен елемент в консултациите са влезлите в сила от началото на годината промени относно командироване на служители и работници в рамките на предоставяне на стоки и услуги в Европейския съюз);
7. Издаване на удостоверения за обстоятелствата по чл. 54 от ЗОП - начини за заявяване, необходими документи, срокове за издаване и начини за получаване на удостоверението;
8. Минимални и максимални температури в работните помещения, нормативни разпоредби при работа на открито при ниски или високи температури;
9. Изменения в Наредбата за работното време, почивките и отпуските относно работата при сумирано изчисляване - изготвяне на графици за работа и начини за промяната им, отчитане на отработеното време 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.)

4.5. Изследване на удовлетвореността от административното обслужване. Данни от анкетните карти през първото полугодие на 2017 г.

В Приложение № 5 (таблици 1 - 8) към настоящия анализ са дадени данните от получените в ИА ГИТ анкетни карти през първото полугодие на 2017 г. и е направена съпоставка спрямо първото и второто шестмесечия на 2016 г.

За периода са постъпили общо 113 анкетни карти, от които 15 по електронен път и 98 на място на хартиен носител. Като цяло от данните може да се направи заключението, че по-критични към административното обслужване в Агенцията са гражданите, попълнили електронната анкета на интернет страницата. Макар и слабо, данните от анкетните карти показват намаляване удовлетвореността на потребителите на административни услуги спрямо 2-те полугодия на предходната година. Като насоки за подобрене гражданите извеждат достъпността, изчерпателността и разбираемостта на предоставяната им информация, както и знанията и компетентността на служителите, които им я предоставят. Прави впечатление обаче, че в повечето случаи,

когато изразяват неудовлетвореност, въпреки дадената им възможност, анкетираните не дават предложения за действия или стъпки, които да предприеме администрацията за повишаване качеството на административното обслужване.

През първото полугодие на 2017 г. подателите на анкетни карти класират източниците, от които са получили информация за административните услуги на ИА ГИТ, както следва:

1. от роднини, приятели и познати - 33,61 %;
2. от интернет страницата на Агенцията - 28,69 %;
3. от нормативни документи - 13,93 %;
4. от телефонен разговор - 10,66 %;
5. от информационните табла в Инспекциите по труда - 8,2 %;
6. от други източници на информация - 4,92 %.

Предпочитанията на анкетираните относно каналите за комуникация с ИА ГИТ са подредени по следния начин:

1. интернет страницата на ИА ГИТ - 40,32 %;
2. телефонен разговор - 22,58 %;
3. електронна поща - 13,44 %;
4. информационни табла в Инспекциите по труда - 8,6 %;
5. листовки и брошури - 4,84 %;
6. други канали за комуникация - 0,54 %.

При подаване на анкетни карти през полугодиято мъжете и жените са били еднакво активни, с леко превъзходство на жените.

По образователен ценз на първо място излизат лицата с висше образование (47,79 % от анкетираните), следвани от лица със средно образование (46,9 % от анкетираните). На трето и четвърто място, съответно с 4,42 % и 0,88 %, са лицата с основно и начално образование.

По възрастов признак най-активни са гражданите от 25 до 45 години (41,59 % от анкетираните), следвани от лицата от 45 до 60 години (28,32 % от анкетираните). На трето и четвърто място, съответно с 19,47 % и 10,62 %, са лицата до 25 години и над 60-годишна възраст.

Чрез дадената им възможност в анкетните карти част от анкетираните са направили следните предложения за подобряване на административното обслужване:

1. Публикуваната на интернет страница информация да е разбираема;
2. По-пълно разясняване на информацията от страна на служителите при даване на консултации;
3. Да се подобрят условията в приемните за граждани.

4.6. Похвали и оплаквания във връзка с административното обслужване и благодарствени писма през първото полугодие на 2017

През периода в ИА ГИТ през различните канали за достъп до услуги и чрез анкетните карти са постъпили 13 похвали и благодарствени писма и едно оплакване от административното обслужване.

През второто полугодие на 2017 г. действията на ИА ГИТ по отношение на административното обслужване ще бъдат насочени към намаляване на административната тежест за гражданите и бизнеса и подобряване на административното обслужване чрез развиване на електронните услуги и електронните канали за достъп до услуги, облекчаване на процедурите и намаляване на изискуемите документи при предоставяне на административни услуги и др.

V. АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ В ДЪРЖАВНАТА АГЕНЦИЯ ЗА ЗАКРИЛА НА ДЕТЕТО

Държавната агенция за закрила на детето (ДАЗД) осъществява административно обслужване на гражданите и юридическите лица, целящо предоставяне на качествени услуги с по-висока ефективност и ефикасност, повишаване на удовлетвореността на клиентите и намаляване на административната тежест.

През първото шестмесечие на 2017 г. ДАЗД е осъществила **3 264** услуги. Чрез Националната телефонна линия за деца (НТЛД) 116 111 са приети 37 239 обаждания и са проведени 5 558 консултации.

5.1. Специализирана административна услуга „Лицензиране на доставчици на социални услуги за деца”

Една от основните дейности на председателя на ДАЗД е издаването на лиценз за предоставяне на социални услуги за деца. Това е единствената вписана в Регистъра на услугите специфична административна услуга, предоставяна от агенцията, на основание Закона за закрила на детето (ЗЗДет), Правилника за прилагане на Закона за закрила на детето (ППЗЗДет), Закона за социално подпомагане (ЗСП), Правилника за прилагане на Закона за социално подпомагане (ППЗСП) и Наредбата за критериите и стандартите за социални услуги за деца (НКССУД).

От 01.01.2017 г. до 30.06.2017 г. председателят на Държавната агенция за закрила на детето (ДАЗД) на основание чл. 43 б, ал. 1 от Закона за закрила на детето (ЗЗД) е издал **48 лиценза** за предоставяне на **56 социални услуги** за деца.

Социалните услуги, за които е издаден лиценз са:

- Център за социална рехабилитация и интеграция – 14;
- Център за обществена подкрепа - 9;
- Център за информиране, консултиране, обучение и подкрепа на деца – 5;
- Приемна грижа – 3;
- Дневен център за деца с увреждания – 3;
- Социален асистент – 3;
- Център за правата на децата – 3;
- Център за ранна интервенция – 3;
- Кризисен център – 2;
- Мобилен център за работа с деца – 2;
- Център за настаняване от семеен тип за деца без увреждания -2;
- Център за настаняване от семеен тип за деца с увреждания – 2;
- Център за ранно детско развитие – 1;
- Личен асистент – 1;
- Мобилен център за интеграция и социализация на деца чрез спорт -1;
- Мобилен център за театрални дейности за деца и младежи с увредено зрение – 1;
- Мобилен център за информиране, консултиране, обучение и подкрепа на деца – 1.

През отчетния период председателят на ДАЗД е издал **63 заповеди**, от които 48 заповеди за издаване на лиценз /4 от тях са за промяна в обстоятелствата по издадени вече лицензи/, 9 заповеди за прекратяване на лиценз, 4 заповеди, с които е отказано издаването на лиценз и 2 заповеди за отнемане на лиценз.

Дейността по лицензиране на доставчиците на социални услуги за деца се администрира от междуведомствена Комисия, съгласно нормативните изисквания, и се подпомага от секретариат, съставен от експерти от отдел „Политики, стратегическо планиране и програми“ на дирекция „Политики и програми за детето, стратегическо

развитие и координация” и юрисконсулт от дирекция „Административно-правно и финансово-стопанско обслужване“ в ДАЗД.

През първото шестмесечие на 2017 г. са организирани и проведени общо **6 заседания** на Комисията по лицензиране на доставчици на социални услуги за деца, изготвени са общо **48 становища** по постъпили заявления от доставчици и кандидат-доставчици на социални услуги за деца.

През отчетния период бяха актуализирани Вътрешните правила по лицензиране на доставчици на социални услуги за деца. Изменението касае сроковете за провеждане на заседанията на Комисията по лицензиране и администриране на дейността ѝ. Отпада изискването за провеждането на 2 заседания в рамките на 1 месец. Съгласно чл. 28 от вътрешните правила, председателят на комисията свиква заседанията по своя преценка съобразно броя на постъпилите заявления и уведомления.

Намалени са и сроковете за изпращане на експертните становища до членовете на Комисията. Предвидено е в случай на неразбиране или несъгласие на някои от членовете с представено становище, да бъде поискана и получена допълнителна информация. Целта на тези промени е да се подобри координацията между членовете на Комисията и да се ускори разглеждането на документите, подадени от кандидатите.

На интернет страницата на Държавната агенция за закрила на детето (www.sacr.government.bg) се поддържат в актуалност следните електронни регистри:

- Регистър на издадените лицензи – регистърът включва: името на организацията, името на председателя на организацията; адрес на офиса на доставчика; вида и целевите групи, които обхваща услугата; адрес, на който се предоставя услугата; лице за контакти и телефон за връзка; номер и дата на лиценза и др.;
- Регистър на отказаните лицензи – публикува се името на организацията и мотивите на Комисията за отказ на издаване на лиценз;
- Регистър на отнетите лицензи - регистърът включва: името на организацията; име на представляващия организацията; номер и дата на лиценза; услугите, за които е бил издаден; мотивите на Комисията за неговото отнемане.

През отчетния период експерти от ДАЗД са провели общо **648 консултации** по телефон, електронна поща и в Приемната на ДАЗД на кандидат-доставчици и доставчици на социални услуги за деца. 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.

Държавната агенция за закрила на детето 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. В началото на годината отчетната информационна карта за 2016 г. бе публикувана на интернет - страницата на ДАЗД: www.sacr.government.bg.

Активните лицензи към 30.06.2017 г. са 310 броя за 362 броя социални услуги за деца, предоставяни от 211 дружества и организации.

Информацията за предоставената административна услуга „Лицензиране на доставчици на социални услуги за деца” е отразена в Интегрираната информационна система на държавната администрация в модул „Административен регистър” и в портала за отворени данни към Министерски съвет.

5.2.Общи административни услуги

От общите за администрацията 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 първото шестмесечие броят на заявените и издадени удостоверения за осигурителен доход са **5**, за трудов и /или служебен стаж са **4**. 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 първото шестмесечие на 2017 г. в приемната на ДАЗД и в териториалните отдели на ГД КПД в страната, както и по телефона, са предоставени **670** консултации, от които **151** на място и **519** по телефона.

И през периода януари-юни 2017 г. се запазва относителната тежест на използваните канали за достъп до услуги, информация и консултиране. Предоставените консултации по телефона – 77,5 на сто от общия брой, го поставят на първо място като удобен и лесен канал за достъп и получаване на информация, а в приемната на ДАЗД и в териториалните подразделения са предоставени 22,5 на сто.

Според *профила на консултираните* - физическите лица, предимно родители, близки и роднини на детето, които са потърсили съдействие от инспекторите в ГД КПД са 591, което представлява 88,2 на сто от общия брой. Юридическите лица са 79 или 11,2 на сто от общия брой.

Според *тематичното разпределение*, водещо място заемат консултациите, които се отнасят до търсене на съдействие относно нарушен режим на личен контакт с дете, а именно 108. С много малка разлика след тях, със 100 се нареждат консултациите, при които е поставян въпрос относно упражнено насилие над дете във всичките му форми (физическо, психическо, сексуално и negliжиране). Относно 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 следващите консултации – 88. Във връзка с предоставяне на координати и разясняване на правомощията на органите по закрила, в системата за закрила към ДАЗД са се обърнали 85 физически и юридически лица. Относно родителски права, предоставените консултации са 78. През отчетния период 65 консултации са на граждани и юридически лица относно дете, попадащо в категорията „дете в риск“, за което е необходимо да се предприеме мярка за закрила. Не е малък и дялът на консултациите, по време на които са поставяни различни други въпроси, които не попадат в отчитаните тематични области – 58. На следващо място при 29 е изразено несъгласие с предприети мерки и действия и съставени социални доклади от страна на служителите в ОЗД/ДСП по случай на дете, както и при родителски конфликт и спор за упражняване на родителски права. Относно търсене на подкрепа за материално подпомагане на детето или семейството са предоставени 25 консултации. По повод прояви на неприемливо поведение на дете в училище, към служителите в ДАЗД са били отправени въпроси в 18 консултации. Девет (9) са консултациите относно права и услуги за деца с увреждания. За неприемливо поведение на дете в детско заведение са търсени 3 консултации. Отчетени са 2 консултации относно проява на неприемливо поведение на дете в специализирана институция или социална услуга. По една консултация е предоставена по повод ранен брак и възникнал инцидент с дете.

В по-голямата част от случаите, след като са дадени конкретни насоки за разрешаване на казуса, гражданите и представителите на юридическите лица 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, РУО, районен съд, прокуратура и т.н.

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

През отчетния период са извършени 180 проверки, от които 39 по сигнали на граждани и самосезиране, 133 планови и 8 последващи. В резултат на контролната дейност са издадени 99 задължителни предписания с 321 точки, придружени с писмени методически указания за изпълнението им и механизъм за взаимодействие между отговорните институции.

5.3.Канали за административно обслужване

Сигналите, жалбите и заявленията, които постъпват в ДАЗД, се обработват в законоустановения срок. През първото шестмесечие инспекторите на главна дирекция „Контрол по правата на детето” (ГД КПД) са обработили общо **1 634** преписки, от които **895** нови. През отчетния период е приключена работата по 96 преписки. В общия брой нови преписки са включени и сигналите, подадени на Националната телефонна линия за деца 116 111 (НТЛД) през периода.

Според *профила на подателите*, 37 на сто от общия брой на подадените нови сигнали са от физически лица, 19 на сто са от юридически лица - централни и териториални органи на изпълнителната власт, органи на съдебната власт, директори на специализирани институции за деца и образователни институции (училища и детски заведения), представители на неправителствени организации, медии и други администрации. Важна част от работата са случаите по самосезиране от изнесена информация в електронни и печатни медии, които представляват 15 на сто от общия брой. Тези случаи касаят предимно деца, жертви на инциденти или обект на насилие, в това число и negliжиране от страна на лицата, полагащи грижи за тях. 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. Постъпилите сигнали на НТЛД, по които се осъществява мониторинг и контрол от инспекторите на ГД КПД, са 263. 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, както са дадени методически указания и препоръки за продължаване на работата с оглед гарантиране на законните права и интереси на засегнатите деца.

Според *изложения проблем* съотношението на преписките през отчетния период се характеризира със следните показатели: продължават да са водещи сигналите, свързани с различните форми на насилие над деца и други рискове за детето - 229 сигнала или 36 на сто от общия брой. На второ място се нареждат преписките, отнасящи се до различни въпроси – молби за становище, въпроси, свързани с осиновяване и приемна грижа, даване на указание на институции за оказване на психологическа подкрепа на деца, настанени в специализирана институция в близост до която е извършено тежко престъпление, дете в риск от отпадане от училище, въвличане на дете в политическа агитация и др. Следват сигналите, които се отнасят до дете, попадащо в категорията „дете в риск” – 120 или 13 на сто от общия брой. На четвърто място са свързаните с упражняване на родителските права и възпрепятствани и/или нарушени лични контакти с детето от страна на единия родител в резултат на влошени взаимоотношения между родителите – 74 (8 на сто). 37 сигнали (4 на сто) касаят изразено неудовлетворение/несъгласие от работата на експерти в сферата на закрила на детето в ОЗД/ДСП. С относително малък брой са жалбите и сигналите, в които са поставяни въпроси и е търсено съдействие за разрешаване на жилищни и материалните проблеми, както и възможности за подпомагане на семейството по реда на ППЗЗДет и

на ППЗСП, противообществени прояви от страна на деца, различни процедури и производства и възникнали инциденти.

Една част от преписките, по които са работили инспекторите от ГД КПД не попадат в гореизложените категории. Постъпилите 171 жалби и сигнали (19 на сто от общия брой новопостъпили) касаят теглене на финансови средства от влог, наследен от детето, желание на родител да продаде имот, съсобствен с детето, консултация на гл. редактор и на управител на издателска къща по повод нарушението на разпоредбите на чл. 11, ал. 1 от ЗЗДет., оставяне на деца без надзор в частна детска занималня, качени снимки и данни за дете в интернет сайт и др.

5.4. Национална телефонна линия за деца 116 111 (НТЛД)

Националната телефонна линия за деца 116 111 е услуга, ползвана широко от децата в България, както и техните родители и други загрижени възрастни.

От проведените 5 558 консултации с деца са 4 256 (76,57 на сто). Децата най-често се свързват на линията, за да обсъдят своите проблеми във взаимоотношенията със значими фигури – семейни, приятелски, романтични връзки. Други теми, за които децата често търсят подкрепа и помощ, са училищни проблеми, психо-социални проблеми като самота, търсене на идентичност, сексуално здраве. Много често децата търсят на линията информация – за самата линия, за своите права; за да търсят информация често се свързват и пълнолетни лица, които често търсят такава и относно различни институции, органите по закрила на детето, услуги в общността. В 43 консултации децата са споделили, че родителите им са в чужбина – макар самите те не винаги да описват това като проблем, забелязва се, че това е съпътстващ рисков фактор в много случаи.

Консултациите с родители са 580 (10,43 на сто), най-вече във връзка с родителски права, раздели, припознаване на деца. Наред с това на линията са проведени 499 консултации с други пълнолетни лица, 7 с учители и 63 с представители на други институции. В голяма част от тези случаи гражданите и представителите на различни институции са се свързвали за да подадат информация за деца в риск. Това е особено важно в случаите, в които самото дете не може да потърси помощ – защото, например, е твърде малко, страхува се или не е информирано за своите права. В този смисъл линията функционира и като програма, която информира обаждащите се – деца или възрастни – не само за наличните услуги в общността, но и за правата на децата като цяло.

Във връзка с насилие над деца са проведени 347 (13 на сто) консултации, повечето от тях с пълнолетни лица, които споделят, че някое дете става жертва на насилие. Запазват се трайно тенденциите да постъпва информация преди всичко за физическо насилие в семейството.

5.5. Сигнали за деца в риск

За разглеждания шестмесечен период са подадени **261** сигнала за деца в риск към органите по закрила на детето (ОЗД и в някои случаи – полиция, РУО или други служби). Най-често сигналите за дете в риск се подават от възрастен – в около 80 на сто от случаите. Вероятно за самите деца е трудно да съобщят за ситуации като насилие у дома или други рискови ситуации – защото се страхуват или не разпознават рисковете. Но възрастните често демонстрират гражданска позиция и подават такава информация.

Най-често сигнали са били подавани поради риск от физическо насилие, както и от пренебрегване на базовите потребности на децата – това са трайни тенденции на линията. Случаите много често са тежки и с индикации за комбинация от различни рискови фактори – физическо и психическо насилие, negliжиране, отпадане от образователната система, просия. Териториално областите, от които са подадени най-много сигнали, са София-град, София-област, Монтана, Враца, Варна, Пловдив, Бургас, Плевен. Линията е търсена услуга от територията на цялата страна и 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.

5.6.Обратна връзка за административното обслужване

Обратната връзка с клиентите се осъществява чрез Националната телефонна линия за деца 116 111, „горещ телефон”, електронна поща, кутия за сигнали и предложения.

За улесняване достъпа на гражданите и организациите до предоставяните от администрацията услуги на интернет страницата са публикувани всички нормативни актове, информация и документи, касаещи предоставянето на административни услуги.

Всяко шестмесечие 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 първото шестмесечие е 93, като се запазва тенденцията най-активни да са лицата с висше образование, заетите на пазара на труда, лицата на възраст от 30 до 50 години, потребителите на административни услуги в качеството на физически лица. Анализът сочи, че и през анализирания период процентът на удовлетворените клиенти от предоставянето на необходимата им услуга или информация запазва високо ниво. Обобщените данни от анкетните карти са представени в Приложение 3 (*Вж. Папка ДАЗД, Приложение 3*).

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.

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. Като цяло през отчетния период няма просрочване на преписки. (*Вж. Папка ДАЗД, Приложение 2*).

Във връзка със Заповед № РД 01-303/26.04.2017 г. на министъра на труда и социалната политика 2 служители от ДАЗД взеха участие в комисията за управление и контрол на изпълнението на предмета на Договор № РД 04-32/18.04.2017 г. за анализ на обратната връзка относно административното обслужване, осъществявано от администрацията на МТСП и агенциите към министъра на труда и социалната политика - АСП, АЗ, АХУ, ДАЗД и ИА ГИТ. Проучването имаше за цел да осигури на МТСП и изпълнителните й структури информация, която да подпомогне администрацията в реализирането на бъдещите й цели и дейност за по-добро и качествено развитие на администрирането на услуги към външни и вътрешни потребители. Специфичните цели на анализа бяха свързани с извеждането на конкретни препоръки относно повишаване качеството на предоставянето на административните услуги, подобряване на организацията на обслужването, както и на модела за достъп до услуги и значима информация; повишаване нивото на компетентност и умения на звената за административно обслужване и другите участници в предоставяне на административни услуги; усъвършенстване на работните процеси по предоставяне на административните услуги във връзка с въвеждането на комплексно обслужване. Работата на комисията приключи с приемането на доклад с представени резултати, изводи и препоръки. Съгласно констатациите в доклада, клиентите на ДАЗД са най-добре информирани относно каналите на обслужване (41,2 на сто), както и по показател „обслужване през интернет-страницата“ (14,7 на сто). Като най-предпочитан канал за обратна връзка потребителите на ДАЗД са посочили разговор със специално назначен служител (71,4 на сто). 91 на сто от потребителите оценяват полученото административно обслужване като положително, което в голяма степен съвпада и с резултатите, получени от Анкетните карти, които се обработват регулярно в ДАЗД.

VI. АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

В АГЕНЦИЯТА ЗА ХОРАТА С УВРЕЖДЕНИЯ

6.1. Административни услуги

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.

Агенцията за хората с увреждания предоставя всичките 13 услуги, вписани в Административния Регистър, като за първото полугодие няма вписани нови или заличени услуги в Регистъра.

6.2 Предоставени специфични услуги

През първото полугодие на 2017 г. АХУ е предоставила следните специфични услуги, според количествената им тежест в общия резултат за полугодieto:

1. Изплатени 13 175 целеви помощи на хората с увреждания съгласно чл. 44, ал. 3 от ЗИХУ, чл. 51, чл. 52, чл. 53 и чл. 53а от ППЗИХУ;

2. На 127 клиенти е възстановен процент от внесените осигурителни вноски от работодател в специализирана среда;

3. Издадени са 26 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;

4. Финансиране на проекти на специализирани предприятия и кооперации на и за хора с увреждания (текущо финансиране) - 20 проекта;

5. Финансиране на проекти, представяни от неправителствени организации на и за хора с увреждания (текущо финансиране) - 20 проекта;

6. Финансиране на проекти на работодатели, разкриващи работни места за безработни лица с трайни увреждания в трудоспособна възраст (текущо финансиране) - 13 проекта;

7. 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) - 12 проекта;

8. Издадени 4 удостоверения за регистрация на специализирани предприятия и кооперации на хора с увреждания по чл. 29, ал. 1 от ЗИХУ.

Като тенденция през полугодieto се наблюдава 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 впоследствие практика. През периода са извършени повече плащания по целевите помощи по ЗИХУ след представяне на списъци на правоимащите лица от съответните съюзи, администриращи помощите, за разлика от първото полугодие на 2016 г.

6.3 Общи административни услуги

Освен специфичните за Агенията услуги, през отчетния период са предоставени и 4 344 общи услуги, *информация, консултации и справки, отговори на запитвания и становища във връзка с нормативни актове в областта на хората с увреждания.*

За разлика от предходния отчетен период има увеличаване на запитванията и исканията, отправени чрез интернет базираната форма в сайта на АХУ.

АХУ предоставя услуги по пет канала на достъп, както следва:

1. На място в Агенцията за хората с увреждания – 450 консултации;
2. 1 100 консултации и предоставена информация по телефон;
3. Постъпили заявления и искания на хартиен носител – 15 092;
4. Заявления по е-поща – 200;
5. Въпроси и отговори на интернет базирана форма в сайта на АХУ – 99.

6.4. Най-често задавани въпроси и предложения на клиенти през периода са свързани с:

1. Условието и реда за кандидатстване по проекти на и за хора с увреждания, финансирани от АХУ;
2. Реда за регистриране като специализирано предприятие или кооперация на и за хора с увреждания;
3. Реда и условията за регистриране на търговци на дребно с медицински изделия и помощни средства, приспособления и съоръжения;
4. Реда и условията за получаване на целеви помощи по чл. 51 - 53а от ППЗИХУ;
5. Информационна система за хората с увреждания;
6. Данни от Регистъра на хората с увреждания;
7. Възстановяването на процент от внесените от работодателя осигурителни вноски съгласно чл. 40, ал. 1 от ЗИХУ и чл. 26, т. 1 от ЗИХУ;
8. Трудовия статус на хората с увреждания (от компетентността на ГИТ);
9. Реда и условията за получаване на социални помощи и интеграционни добавки за хора с увреждания (от компетентността на АСП);
10. Възможността за включване в програми за трудова заетост на хора с увреждания (от компетентността на АЗ);
11. Осигурителните права на хората с увреждания (от компетентността на НОИ);
12. Данъчни облекчения за хората с увреждания (от компетентността на НАП и общините);
13. Възможността за паркиране на автомобили на хора с увреждания (от компетентността на общините);
14. Медицинската експертиза на трудоспособността (от компетентността на органите на медицинската експертиза).

В заключение, въпреки че поради недостатъчната си щатна численост Агенията не разполага със звено за административно обслужване, а със служител, който съвместява изпълнението на неговите функции, през отчетното полугодие всички клиенти на агенцията 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, които му позволяват да предоставя качествено административно обслужване.

Агенията предвижда да продължи 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

През първото полугодие на 2017 година при обслужването на гражданите и юридическите лица, спазвайки стандартите за съдържание, за поведение, както и времевите стандарти в работата с клиентите, заявители 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“.