



## **АНАЛИЗ**

### **на административното обслужване**

### **на физически и юридически лица**

### **от Министерството на труда и социалната политика**

### **и второстепенните разпоредители с бюджет**

### **през първо полугодие на 2018 година**

През първото полугодие на настоящата година административните звена в Министерството на труда и социалната политика, неговият Център за обаждания и второстепенните разпоредители с бюджет към министъра, при спазване на заложените в нормативните актове стандарти, гарантираха възможността гражданите и бизнеса да реализират своите основни права, формулирани в българското и европейското законодателство. Всички администрации осъществяваха своята дейност по административното обслужване като продължиха своята работа 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.

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 **1 675 671** извършени услуги, като не 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 2018 година при спазване на стандартите, заложен в нормативните актове, административните звена в Министерството на труда и социалната политика гарантираха възможността гражданите и юридическите лица да осъществят своите основни права, формулирани в българското и европейското законодателство, като за периода са предоставени общо **12 125 услуги**.

„Горещият“ телефон продължава да е водещ канал за информация за клиентите на Министерството **23 983** консултации за първото полугодие на 2018, при 28 296 предоставени консултации за второ полугодие 2017 г.

### **1.1. Специфични 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:

- Заверка на документи, издадени от МТСП и/или ведомствата на които е правоприемник, от ВРБ към министъра на труда и социалната политика, подлежащи на легализация и използване в чужбина;
- Издаване на актове, свързани с митническо освобождаване от заплащане на вносни сборове при допускане на стоки за свободно обращение;

- Предоставяне на служебни книжки на административните структури на територията на Република България.

През първото полугодие на 2018 година за външните клиенти на Министерството са предоставени общо **38** специфични услуги, както следва: на **35** администрации са предоставени общо **2 176** служебни книжки; на **1** организация е издаден акт за митническо освобождаване от заплащане на вносни сборове при допускане на стоки за свободно обращение и две заверки на документи, издадени от МТСП и/или ведомствата, на които е правопреемник, 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 2018 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, консултации в приемната на Министерството, консултации в интернет рубриката „Въпроси и отговори” и консултации от Службите по трудови и социални въпроси в Германия, Австрия и Швейцария, Обединеното кралство и Ирландия, Испания, Кипър и Гърция са **12 033 (консултации) при 15 386 консултации за второ полугодие на 2017 година**. Наблюдава се понижение с 22 на сто в търсенето на услугата в сравнение с второто полугодие на 2017 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. От **Главната дирекция „Европейски фондове, международни програми и проекти“** (ГД ЕФМПП) са предоставени 5 790 услуги, като от тях най-много са консултациите по телефон - 4 425.

Втора позиция по натовареност сред дирекциите от специализираната администрация на МТСП (през отчетния период) заема дирекция **„Европейски въпроси и международно сътрудничество“** (ЕВМС), в която всички консултации **1 824** са предоставени от Службите по трудови и социални въпроси (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. В 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 най-често срещаните теми за консултация са:

- Координация на системите за социална сигурност - пренсимост на права от една в друга държава-членка на ЕС;
- Достъп до пазара на труда, права, задължения и условия при различните видове заетост;

- Регистриране на търсещи работа и на безработни лица, разширяване на компетентността за търсене и кандидатстване за работа, участие в интеграционни курсове и предоставяне на възможности за решаване на социални проблеми;
- Социална сигурност, осигуряване за пенсия, безработица, здравно осигуряване, семейни обизщетения;
- Нарушаване на трудови и социални права - работа без документи и социално осигуряване;
- Оказване на съдействие за завърщане в България на изпаднали в беда български граждани;
- Информирание относно възможностите за започване на работа в България.

На трето място с 1 653 услуги е дирекция **„Трудово право, общественно осигуряване и условия на труд“** (ТПООУТ), като най-предпочитан канал за консултации от клиентите са, поддържаните от дирекцията, подрубрики от рубриката „Въпроси и отговори“ с 918 предоставени консултации. На официалната страницата на министерството в рубриката “Въпроси и отговори” дирекцията поддържа специализираните подрубрики „Трудово право“, „Обществено осигуряване“, „Безопасност и здраве при работа“ и „Европейско и международно социално право“, където са публикувани (918) отговорите на запитванията на гражданите. Постоянна тема за консултации от дирекция ТПООУТ е прилагането на Кодекса на труда и Кодекса за социално осигуряване и другите актове, свързани с трудовото и осигурително законодателство и направените през отчетния период промени в тях. Броят на запитванията, отправени към ДТПООУТ, и тематиката се запазват, в сравнение с предходните периоди, поради честите промени в трудовото и осигурителното законодателство.

Дирекция **„Политика за хората с увреждания, равни възможности и социални помощи“** (ПХУРВСП) е осъществила **648** консултации. Предпочитан канал за достъп до консултацията на дирекцията за периода е пощата – 358, следвана от рубриката „Въпроси и отговори“ - 224. Основните теми, по които са давани отговори, разяснения и консултации на граждани, са свързани с реда и условията за осигуряване на правото на месечна и еднократна помощ. Преобладават въпросите, свързани с дохода, семейното положение, здравословното състояние и извършените имотни сделки, като условия за получаване на социална 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, за реда и условията за предоставяне на помощни средства, приспособления, съоръжения и медицински изделия. 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) консултацията са 307. Те засягат предимно въпроси, свързани с възможностите за ползване на услугата „Личен асистент“ по програми и проекти, както и подпомагане на осигурени майки - студентки; правото на еднократна помощ за ученици, записани в първи клас, и месечни помощи за отглеждане на дете до завършване на средно образование; предложение за изравняване на размера на средномесечния доход за получаване на месечните помощи за отглеждане на дете до завършване на средно образование, но не повече от 20-годишна възраст по реда на чл. 7 от ЗСПД с минималната работна заплата, с цел повече работещи родители да получават тази подкрепа; предложения за закриване на домовете за пълнолетни лица с увреждания; подкрепата на хората с увреждания; системата на социалните услуги в България и др.

Дирекцията **„Политика на пазара на труда и трудова мобилност“** (ППТМ) е осъществила 190 услуги 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 и др. Един от отговори е във връзка с постъпил сигнал относно неточност в Методиката за подбор и оценка на работодатели за ползване на насърчителните мерки за заетост и обучение по Закона за насърчаване на заетостта (ЗНЗ). Разгледано е предложение за публична политика, което обхваща инициативи за насърчаване на трансграничната мобилност. Предложението включва законодателна промяна в Кодекса на труда, за гарантиране на трудовото възнаграждение на работника при финансови затруднения на работодателя, създаване на Програма за сътрудничество между териториалните поделения на Агенциите по заетостта на България и Румъния, популяризиране на програмата „Еразъм+“ и мрежата „EURES“, провеждане на форум за кариерно развитие и облекчаване на разходите за транспортни и пътни такси за трансграничните работници от двете държави.

Дирекция „Стратегическо планиране и демографска политика“ (СПДП) е предоставила осем консултации на физически и юридически лица, които не засягат конкретни казуси, а са изразени мнения и предложения във връзка с политики на министерството: предложение на проект за ускорен репродуктивен и професионален демографски ръст; мнения и предложения на мерки за икономическата и социална политика, както и за трудовия пазар.

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 1 613 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 1 125 заявления-искания, предложения и сигнали на граждани, 331 са насочени за експертно становище към специализираните дирекции в МТСП. Най-голям дял от общо, насочените към специализираните дирекции в МТСП, искания за информация и консултация са насочени към дирекция ТПООУТ, което се наблюдава и през първото полугодие на 2017 г. 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 137 или 12 на сто от общия брой преписки, селектирани от отдел „Административно и деловодно обслужване“.

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 457 преписки. Най-голям брой – 138 искания са насочени към Агенцията за социално подпомагане, касаещи правото на достъп до социалното подпомагане и съдействие за предоставянето на социални услуги, най-вече необходимостта от предоставянето на услугата „личен асистент“. Към Регионалните дирекции за социално подпомагане насочените преписки са 112. 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 50.

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 43 преписки.

За решаване на конкретен казус, във връзка с изработка на помощно средство, към Агенцията за хората с увреждания са насочени 3 преписки.

Към Националния осигурителен институт и териториалните му поделения за проверка и предоставяне на конкретна информация са насочени 68 преписки по пенсионни въпроси - отпускане, спиране и размер на пенсия, както и заявленията за различните видове обезщетения, свързани с прилагането на Кодекса за социално осигуряване.

На вниманието на други администрации, за произнасяне по компетентност са насочени 62 преписки на клиенти, потърсили съдействие за решаване на конкретен проблем чрез МТСП.

Експертите от отдел АДО са изготвили **69** отговора, изискващи предоставяне на информация и консултации от общ характер. След обсъждане и преглед на цялостната кореспонденция на конкретния клиент, без отговор са оставени 138 преписки, 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 и 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 127.

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 33. Запазва се тенденцията в търсенето на услугата от първото полугодие на 2017 г.
- 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 19, като при реализирането на услугата са спазени качествените и времевите стандарти.
- извършени са 2 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 на 2018 г. общото количество услуги бележи понижение с 26 на сто спрямо предоставените услуги през първото полугодие на 2017 година (Вж. папка МТСП, Приложение 1, Таблица 1), което е повлияно от понижението 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 на 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 първото полугодие на 2017 година, като **най-предпочитан канал** за информация и консултации е **телефонът**. Чрез този канал за достъп са извършени 6 103 консултации. На **втора позиция** и през този отчетен период са постъпилите искания за консултация, сигнали и предложения по **електронна поща** - 2208. В рубриката „**Въпроси и отговори**“ за полугодията са предоставени отговори на 1585 клиенти, при постъпили 1770 искания за консултация чрез този канал по отчетни данни на дирекциите, поддържащи рубриката. Запазва се установената тенденция да се задават многократно едни и същи въпроси. В подрубриките „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 поща заявените искания за консултация са 1 331. Предоставените „лице в лице“ консултации са общо 744. В Център за информация и услуги на Министерството са осъществени 139 специализирани консултации по трудово право и социално осигуряване. Отдел АДО, Д ПАОЧР е предоставил 127 консултации от общ характер. Най-съществен дял в консултациите лице в лице за полугодieto има ГД ЕФМПП - 290 са извършените проверки на място при бенефициенти, следвана от Д ЕВМС чрез СТСВ, където са предоставени 185 консултации. В сравнение с първото полугодие на 2017 година се запазват предпочитанията към телефона, като средство за получаване на консултация, на второ място като предпочитание е електронната поща. Понижение с 34 на сто наблюдаваме и при рубриката „Въпроси и отговори“ на официалната интернет страница на Министерството, която традиционно е (била) предпочитан канал за предоставяне на информация и консултация. Консултациите лице в лице бележат повишение с 38 на сто (*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 2018 година анализът показва, че на първо място са въпросите по **Оперативната програма „Развитие на човешките ресурси“** – „Възможности за финансиране по различни схеми за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ по ОП РЧР 2014-2020; изпълнението на процедурите „Развитие на социалното предпримачество“, Специфични обучения“, „Добри и безопасни условия на труд“, „Социално икономическа интеграция на уязвими групи, Интегрирани мерки за подобряване достъпа до образование- Компонент 1“.

**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. Запитвания във връзка с новите правила за определяне размера на пенсиите през 2019 година. Информация свързана с прилагането на Регламент 883/2004 по отношение на права за пенсиониране, достъп до здравната система, обезщетения за безработица и семейни обезщетения.

За първото полугодие на 2018 година най-търсените теми по всички канали за достъп **в областта на социалното подпомагане и услуги** са:

- възможностите за ползване на услугата „Личен асистент“ по програми и проекти;
- промените в Закона за социално подпомагане и правилника за прилагането му, свързани с ползването на социални услуги, извършването на индивидуална оценка на потребностите от подкрепа и подготовката на индивидуален план за подкрепа на лицата;
- условията за предоставяне на социални услуги;
- предприемане на мерки за закрила на деца с един жив родител или без живи родители;
- въпроси относно условията за предоставяне на месечните помощи за отглеждане на дете с трайно увреждане по реда на чл. 8д от ЗСПД и определяне на техните размери спрямо процентите вид и степен на увреждане или трайно намалена работоспособност;

- възможностите за изплащане на месечните помощи за отглеждане на дете с трайно увреждане за минал период при преосвидетелстване на детето;
- 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;
- въпросите, свързани с дохода, семейното положение, здравословното състояние и извършените имотни сделки като условия за получаване на социална помощ и целева помощ за отопление.

**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; за реда и условията за предоставяне на помощни средства, приспособления, съоръжения и медицински изделия.

**В областта на трудовата заетост и възможностите за реализиране на пазара на труда** акцентите са: върху срокове, необходими документи за кандидатстване, изисквания за включване в програми и насърчителни мерки за обучение и заетост и др.; специфични казуси, свързани с участието на лицата в дадена програма/насърчителна мярка; посредническите услуги, които търсещите работа лица могат да ползват в бюрата по труда; реда и условията за получаване на обезщетение за безработица; прилагане на НКПД, 2011.

### **1.5. Предложения от граждани за промени в нормативни актове**

И за този отчетен период те са фокусирани в областта на социалното подпомагане и повишаване на доходите от труд и пенсия. През първото шестмесечие на 2018 г. са постъпили предложения за промяна в нормативната уредба във връзка със защита на децата с един жив родител или без живи родители; преразглеждане на политиките за деца с увреждания и подкрепа за техните семейства; възможности за ползване на услугата „Личен асистент“; увеличаване на стандартите за финансиране на социалните услуги, делегирани от държавата дейности; отпадане на доходния критерий за получаване на месечните помощи за отглеждане на дете до завършване на средно образование, но не повече от 20-годишна възраст.

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

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 страницата на МТСП и са на разположение на посетителите в Центъра за информация и услуги в сградата на Министерството. За първото полугодие на 2018 година данните показват следното:

#### **1.6.1. Анкетна карта за обратна връзка с гражданите във връзка с административното обслужване**

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 2018 година данните от Анкетната карта, показват следното:

През първото полугодие на настоящата година са регистрирани **2 анкетни карти** през официалния раздел на интернет страницата на МТСП и **една карта** от кутията за

мнения. От попълнените анкетата трима клиенти двама са заявили, че са използвали услугите на Министерството. *Двама от клиентите считат, че лесно се намира информация за администрацията и услугите. Същия положителен отговор, че лесно се намира информация за начина на достъп до услугите – двама клиенти.*

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

При *писмените материали* данните сочат, че е *ясна и лесно разбираема* е информацията за двама клиенти. *Не знам* е заявил един клиент.

При *устните обяснения* за *яснота и лесна разбираемост* на устните обяснения: двама са дали положителен отговор, *Не знам* е заявил един клиент.

През първото полугодие на 2018 година относно **формите за достъп до информация** на въпроса *Първоначално научих за администрацията на МТСП и нейните услуги* предпочетените отговори са два – телевизия и разговор със служител на МТСП. **Като най-предпочитан източник за получаване на информация за в бъдеще** относно административното обслужване и услугите на МТСП участвалите в анкетата извеждат, като предпочитан източник - *интернет*, следван от телефонен разговор със служител на МТСП, личен разговор със служител, на последно място са *роднините, приятелите и познатите*.

При **отношението на служителите към клиентите** по критерия за *вежливост и уважение* оценката на отговорилите е положителна. По показателя за *равнопоставеност* – отговорите са положителни. *Относно уменията на служителите да разберат проблема/запитването на клиента, всички клиенти считат, че са били правилно разбрани.*

От зоните за подобрене през първото полугодие на първо място е препоръката за подобряване качество на предоставяната информация и достъпа до информация.

**Данните за ползвателите** за първото полугодие на 2018 година се характеризират със следното: клиентите са безработни, с образователен ценз висше образование, мъжете, попълнили анкетата са 2, като възрастовата група е от 50 до 59 години.

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

Чрез интернет базираната форма за сигнали, похвали и оплаквания на официалната интернет страница на министерството са регистрирани 41 сигнала. Продължава неразбирането на предназначението на формата и клиентите подават оплаквания от обслужване в териториалните поделения на Агенцията за социално подпомагане и Агенция по заетостта. Незначителен е броят на сигналите, подадени за други администрации извън компетенциите на МТСП. На всички клиенти е отговорено своевременно, какво е предназначението на формата, а сигналите, окомплектовани с насочващо писмо, са изпратени за проверка до съответните административни структури.

### **1.6.3. Изпълнение на препоръките от Доклада за анализа на обратната връзка в системата на МТСП и ВРБ.**

Във връзка с направените препоръки по доклада за анализ на обратната връзка, през първото полугодие на 2018 г. Министерството продължи работата по свързването към централния компонент за служебен обмен на данни и информация RegiX на ДАЕУ. Извършва периодичен преглед на съдържанието на информационните масиви на RegiX на ДАЕУ и при констатиране на нови масиви, отговарящи на потребностите на МТСП, инициира нови заявки за достъп до тях.

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

### 2.1. За обслужването чрез „горещата” линия в сградата на МТСП

По „горещия”, безплатен за потребителите, телефон 0800 88 001 в Центъра за обаждания на МТСП през първото полугодие на 2018 година са постъпили **21 445** обаждания, по които са осъществени **23 983** консултации по трудови и социални въпроси със съответните записи в системата на кол центъра за тях. Проведените консултации за първото шестмесечие на 2018 г. в сравнение с второто шестмесечие на 2017 г. са с 4 363 по-малко или това се равнява на спад от 15,4 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 2017 г. има спад от 16,5 на сто или 4 736 консултации по-малко. Сравнителните данни по брой на извършените консултации по рубрики за първо шестмесечие първото полугодие на 2018 г. и второ шестмесечие на 2017 г., и 1<sup>о</sup> шестмесечие на 2017 г. са представени графично в *Приложение №1, Диаграма 1* към Анализа, а количествените резултати между първото шестмесечие на 2018 г. с второто шестмесечие на 2017 г. и първото шестмесечие на 2017 г. са представени в *Приложение №1, Таблица 1*.

### 2.2. 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 2018 година в нея са регистрирани **18 090** консултации или **75,4 на сто** от общия брой за периода, отбелязвайки спад от 21,3 на сто спрямо второто шестмесечие на миналата година или 4 905 консултации по-малко.

Най-често гражданите се интересуваха 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.

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 приемането на документи за определяне правото на достъп до целева помощ за отопление от началото на м. юли, интерес бе проявен от гражданите към 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 компетенцията на МТСП)* са регистрирани **2 586** консултации или **10,8 на сто** от общата численост. Увеличението в сравнителен план спрямо второто шестмесечие на 2017 г. е с **11,0** на сто или **256** консултации повече. Сравнявайки данните с първото шестмесечие на миналата година обаче, данните показват спад от 5,1 на сто или 140 консултации по-малко, отразени в тази рубрика. Отново се запазва интересът на гражданите 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 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–Наредбата за работното време почивките и отпуските, Наредбата за структурата и организацията на работната заплата, Наредбата за командировките в страната, 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 2018 г., като към нея са отразени **1 264** консултации или **5,3 на сто** от общия брой за разглеждания период. В сравнение с второто полугодие на 2017 г. са регистрирани **48** консултации повече, изразяващо се в ръст от **3,9 на сто** повече консултации. Спрямо първото полугодие на 2017 г. се наблюдава спад от 15 на сто или 223 консултации по-малко. Към разглежданата рубрика са отразени запитвания, отнасящи се до компетентността на различни административни структури–Националната агенция по приходите (НАП), Националния осигурителен институт (НОИ) и др. Основната част от извършените консултации са по поставени от гражданите въпроси относно изчисляването и сроковете за изплащане на пенсиите и различните видове парични обезщетения; сроковете за изплащане на трудови възнаграждения на лица, наети по програми, чиито работодатели са различните общини на територията на Р България; данъчни облекчения за лица с намалена работоспособност по Закона за данъците върху доходите на физическите лица (ЗДДФЛ) и др.

Рубриката *Програми и проекти* е на четвърто място по брой реализирани консултации–**836** или **3,5 на сто** от общо проведените за първото полугодие на 2018 г., отбелязвайки ръст от **10,9 на сто** или **82** консултации повече в сравнение с второто шестмесечие на 2017 г., а спрямо първото шестмесечие на 2017 г. увеличението е с 5,0 на сто или 40 консултации повече. Обект на гражданския интерес бяха стартиралите програми и мерки за заетост, които се регламентират в Националния план за действие по заетостта (НПДЗ) за 2018 г. Значителен брой консултации са свързани със социалните услуги в семейна среда, каквито са „личен асистент“ и „помощник възпитател“, предоставяни по Националната програма „Асистенти на хора с увреждания“.

Според проявения потребителски интерес рубриката *Работни места* е на пето място с осъществени **531** консултации или дял от **2,2 на сто**. Спрямо второто полугодие на миналата година към рубриката са отразени **11** консултации повече или наблюдаваме слаб ръст от **2,1 на сто**, а спрямо първото полугодие на 2017 г. се отчита намаление от **17,2 на сто** или **110** 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* е на шесто място по брой извършени консултации–**287**, с дял от **1,2 на сто** от общия брой за разглеждания период, като също бележи ръст от цели **42,8 на сто** спрямо второто шестмесечие на 2017 г., равняващо се на **86** консултации повече и **59** консултации по-малко или **17,1 на сто** спрямо първото шестмесечие на 2017 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 консултация 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 в нея консултации са **259** или едва **1,1 на сто** от общия брой за първото шестмесечие на 2018 година. Спрямо второто шестмесечие на 2017 г. налице е ръст на броя проведени консултации от **6,1** на сто или **15** консултации повече и **19,6 на сто** спад спрямо първото шестмесечие на миналата година или **63** консултации по-малко. Гражданите се интересуваха от реда и условията за отпускане на различните видове обезщетения, изплащани от Държавното обществено осигуряване (ДОО) –за безработица, за бременност и раждане, за отглеждане на дете от 1 до 2 години и др.

### **2.3. „Горещи“ теми и предложения**

В обобщение, като „горещи“ теми през първото шестмесечие на 2018 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 2018/2019 г.;
- изисквания към работодателите за наемането на сезонни работници от трети държави съгласно Правилника за прилагане на Закона за трудовата миграция и трудовата мобилност.

Към рубриката са регистрирани три обаждания, а именно:

- Да бъде осигурен финансов ресурс и за екипите, които са били ангажирани с трудови дейности по правилата на операция „Независим живот“ на Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“ и в момента продължават да работят по продължението на програмата, тъй като с Постановление 332 от 22 декември 2017 г. е осигурен финансов ресурс на общините през 2018 г. изключително и само за предоставяне на социалните услуги „личен асистент“, „социален асистент“ и „домашен помощник“.
- На всички лица с увреждания с определена нетрудоспособност 90 и над 90 на сто да бъде отпускана целева помощ за отопление без за тях да се прилага доходен критерий.
- Да бъде определена точна дата, на която да се изплащат всички видове социални помощи, както НОИ изплаща на определени дати пенсиите и обезщетенията.

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

Стандартите за публичност и гласност стимулираха служителите на МТСП, редом с поддържането на информация за безплатния за гражданите телефонен номер 0800 88 001 в интернет страницата на Министерството, да поддържат и страницата на Центъра в социалната мрежа Facebook–чрез публикации относно политиките на Министерството, като се наблюдава тенденция все повече граждани да поставят въпроси 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 **3 093** клиенти са изразили удовлетвореност от обслужването или **12,9** на сто от всички регистрирани разговори за разглеждания шестмесечен период.

## II АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ В АГЕНЦИЯТА ПО ЗАЕТОСТТА

Агенцията по заетостта е второстепенен разпоредител с бюджет към министъра на труда и социалната политика 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” и 107 дирекции „Бюро по труда“.

В съответствие с вписаните в Регистъра на услугите от интернет базираната Интегрирана информационна система на държавната администрация, Агенцията по заетостта предоставя общите за всички администрации и специфичните за нея административни услуги.

В началото на анализирания период, след извършен преглед и прецизиране на изпълняваните от АЗ услуги, беше заличена една от вписаните в Регистъра на услугите на интернет базираната Интегрирана информационна система на държавната администрация, услуга - *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*. Така броят на предоставяните специфични административни услуги е 13.

През първото полугодие на 2018 година административните звена в Агенцията по заетостта, ангажирани с административното обслужване на гражданите и организациите, са извършили общо **518 928** услуги.

### **1. Предоставени услуги от дирекция „Международна трудова миграция и посредничество” към Централната администрация на Агенция по заетостта.**

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 2018 г. Агенцията по заетостта е разрешила достъп до пазара на труда на **654** работници-граждани на 36 трети държави. От тях 388 са с разрешения за упражняване на трудова заетост във връзка с издаване „Единно разрешение за пребиваване и работа”, „Синя карта на ЕС” и „Разрешение за сезонен работник” от органите на Министерството на вътрешните работи, 250 са командировани специалисти с издадени от АЗ разрешения за работа и 16 са предоставените от АЗ разрешения на лица, преместени по вътрешнокорпоративен трансфер. Постановени са 18 решения за отказ за достъп до пазара на труда на граждани на трети държави.

През първото полугодие на 2017 г. Агенцията 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. Видно от посочените данни, се наблюдава почти двойно увеличение в броя на подадените заявления от работодатели и предоставените от АЗ разрешения на чужденци за достъп до българския пазар на труда.

В изпълнение на същата услуга, през отчетното полугодие на 2018 г. е регистрирана **краткосрочна заетост на 369 командировани чужденци** от трети държави, като за първото полугодие на 2017 г. е регистрирана краткосрочна заетост едва на 178 командировани чужденци. Тенденцията отново е към двойно увеличение 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 2017г. 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. Актуалният 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-атраaktivната и достъпна възможност за работодателите в сектор туризъм за снабдяване с персонал за активния летен и зимен сезон. **За отчетния период на 2018 г. е регистрирана сезонна заетост до 90 дни на 6 389 чужденци, граждани на 20 трети държави по подадени 1 569 декларации на работодатели.** От тях най-много са граждани на Украйна – 5 175, Молдова - 649, Киргизстан – 131, Русия - 117 и др. За сравнение, през първото полугодие 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 на Молдова, 51 - на Русия, 68 –на Р.Турция и др.

През анализирания период на 2018 г., с промени в Закона за трудовата миграция и трудовата мобилност (изм. и доп., ДВ, бр. 24 от 16.03.2018г., в сила от 23.05.2018г.) и правилника за неговото прилагане, допълнително се облекчиха процедурите на АЗ за достъп до пазара на труда на работници-граждани на трети държави. Промените са свързани с увеличаване на процентното съотношение на общия брой на работещите за местния работодател български граждани към общия брой на назначените от него чужденци по трудово правоотношение през предходните 12 месеца, при което се запазва защитния характер на нормата, но тя става по-гъвкава и по-приложима спрямо потребностите на бизнеса. По отношение на висококвалифицираната заетост на гражданите на трети държави във връзка с издаване на „Синя карта на ЕС”, след 23.05.2018 г. не се прилага изискването работодателят да е извършил предварително проучване на пазара на труда (пазарен тест), вкл. чрез заявка в Дирекция „Бюро по труда” по месторабота и обяви за работа в медии. Предвидено е намаляване на административните срокове на АЗ при прилагане на процедурите - от 30-дневен на 20-дневен за предоставяне на разрешение за достъп до пазара на труда във връзка с издаване на „Единно разрешение за пребиваване и работа” и от 15-дневен на 10-дневен за предоставяне на разрешение за достъп до пазара на труда във връзка с издаване на „Разрешение за сезонен работник” и за регистрация на сезонна заетост до 90 дни на чужденци. С нови текстове се регламентираха правата и задълженията на научните работници, студентите и стажантите, както и на лицата с доказан български произход, като се улесни достъпа до българския пазар на труда на посочените групи мигранти - могат да упражняват трудова заетост на територията на Република България без разрешение за работа и след регистрация на заетостта им в Агенция по заетостта. С извършените промени в нормативната уредба за заетост на чужденци се цели усъвършенстване на режима на достъп до българския пазар на труда на граждани на трети държави с цел работа, като са отчетени в голяма степен актуалното икономическо състояние и растеж, възможностите за откриване на нови работни места и свързаните с това съществуващи потребности от работна ръка.

През първото полугодие на 2018 г. във връзка с услугата *Регистрация и предоставяне на удостоверения на частни фирми за извършване на посредничество по наемане на работа* са издадени **126** удостоверения за регистрация на фирми-посредници.

За сравнение през второто полугодие на 2017 г. техният брой е бил 129. Преобладават фирмите, желаещи да предлагат посреднически услуги по наемане на работа за Република България (67) пред посредниците по наемане на работа за други държави (51) и за моряци (8).

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 48 посредника са получили електронен достъп до системата, като през второто полугодие на 2017 г. техният брой е 52. 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 извършване на посредническа дейност по наемане на работа. През отчетния период са обработени общо 126 он-лайн заявки, подадени от посредници. За сравнение – през първото полугодие на 2017 г. техният брой е 74, като тенденцията е към рязко увеличаване на 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 Агенцията 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 151 заявления във връзка с актуализиране на регистрите за частните трудови посредници. Създадена е възможност на 646 регистрирани посредници, което е 95 на сто от общия им брой, да водят електронен регистър на търсещите и устроените на работа лица, поддържан от Агенция по заетостта и достъпен за ИА ГИТ във връзка с контролната ѝ дейност. За сравнение през първата половина на 2017 г. Агенцията по заетостта е обработила общо 181 заявления във връзка с актуализиране на регистрите и броят на посредниците, които имат достъп до електронната системата е бил 461, 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 *Регистрация и предоставяне на удостоверения на предприятия, които осигуряват временна работа* за първото полугодие на 2018 г. са регистрирани нови **29** предприятия, които осигуряват временна работа. През предходното шестмесечие на 2017 г. техният брой е бил 24. Отчита се тенденция за подновяване на регистрацията на предприятия, чиято първоначална регистрация е изтекла през отчетния период.

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 първата половина на 2018 г. са приети промени в нормативната уредба с цел облекчаване на регистрационните режими и опростяване на процедурите. От началото на 2018 г. Агенцията по заетостта извършва обмен на информация по служебен път с Министерството на правосъдието относно съдебния статус на физическите лица, представляващи и управляващи юридическите лица, подали заявление във връзка с процедурата по регистрация на предприятия, които осигуряват временна работа.

## **2. Предоставени услуги от отдел „Административно обслужване” в дирекция „Правно и административно обслужване” към Централната администрация на Агенцията по заетостта.**

### **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 01.01.2018 г. до 30.06.2018 г., при посещение на място в Центъра за информация и услуги на Агенцията по заетостта информация и консултация са получили **679** потребители, а **4 462** клиенти са ползвали „горещия” телефон като канал за достъп до услугата.

За същия 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 **274** физически и юридически лица. С тях общият брой на **обслужените клиенти „лице в лице”** възлиза на **953**.

**Телефонните запитвания** на „горещия” телефон на АЗ през първото полугодие на 2018 г. са **4 462** или с 230 броя повече от второто полугодие на 2017 г.

При предоставяне на информация и провеждане на консултации по телефона през първото полугодие на 2018 г., за разлика от предходното, най-голям интерес е предизвиквала *международната дейност, свързана със заетост на чужденци в Република България и условията и реда за кандидатстване за работа в чужбина* – 1684 клиенти или 38 на сто от всички регистрирани обаждания през първото полугодие на 2018 година (*Приложение № 4*).

Във връзка с осигуряване на нарасналите потребности от работна сила през летния сезон много местни работодатели са търсили консултация, относно процедурата и необходимите документи по наемането на сезонни работници до 90 дни от трети държави – Украйна, Молдова, Беларус и др. В следствие много от тях са търсили информация за хода на преписките и причините за забавяне изпълнението на процедурата.

Много запитвания са регистрирани във връзка с прилагането и на останалите процедури по наемане на работа на чужденци – „Единно разрешение за пребиваване и работа”, „Синя карта на ЕС”, Сезонна заетост от 90 дни до 9 месеца, Заетост на командировани работници и служители и др. Лицата са се интересували от необходимите документи, таксите и сроковете.

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.

На второ място по интерес е *реализирането на схеми от новия програмен период 2014 – 2020 на Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси” (ОП „РЧР”)*. По темата са регистрирани 1 033 обаждания, които представляват 23 на сто.

Интерес е проявен към стартирания проект „Работа”, който е продължение на успешната реализация през миналата година на пилотната програма „Работа”, която обхваща общините с най-висока безработица в Северозападна България и благодарение на която до края на 2017 г. 1 139 безработни лица от региона бяха включени в заетост. Лицата са се интересували от обхвата на проекта, който през 2018 г. е разширен и освен продължително безработни в него ще се включват и неактивни лица, които ще бъдат

активирани от наети към съответните общини специалисти. Има запитвания от работодатели за срока на немане, осигурен ли е наставник, ще има ли обучение, какво е финансирането.

Голям интерес е проявен към, стартиралата на 26.03.2018 г., нов прием на заявления от родители по проект „Родители в заетост”. Съфинансираният от Европейския социален фонд на Европейския съюз чрез Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси” 2014-2020, проект подпомага родителите да продължат трудовата си реализация и същевременно да бъдат спокойни за отглеждането на своите деца от 0 до 5-годишна възраст, които не са записани в детски заведения. Клиентите са се интересували от условията и изискванията, на които трябва да отговарят за включване в схемата, къде се подават документите и кога се очакват резултатите. Широко одобрение е получила предоставената от Агенция по заетостта възможност за подаване на заявленията по електронен път.

Регистрирани са много запитвания от родители, които са се интересували кога ще се подпишат тристранните споразумения с одобрените кандидати, кога родителят може да се върне на работа, защо не са одобрени, кога ще има нова процедура за кандидатстване и др.

Отправени са доста въпроси, относно проект „Ваучери за заети лица”, а именно – предстои ли нова процедура за кандидатстване, на какви условия трябва да отговарят кандидатите, къде се подават документи и др.

Трета по интерес е темата за **регистрация на търсещите работа лица в ДБТ**, която е интересувала 930 клиенти или 21 на сто. Лицата са информирани за документите и сроковете за регистрация, в коя ДБТ следва да се регистрират и какви услуги могат да получат.

Информация относно **дейността на фирмите – посредници** са получили 251 клиенти (6 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 144 души или 3 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. Финансовите стимули се предоставят на работодателите при наемане на безработни лица от уязвимите групи на пазара в т.ч. младежи до 29 години, майки/осиновители на деца до 5 години, хора с трайни увреждания, лица над 50 години, продължително безработни и др. Мерките предлагат различни варианти за срок и размер на субсидиране на наемане на работа, включително за стажуване или чиракуване под ръководството на наставник.

Интерес е проявен и към условията и реда за кандидатстване за финансиране на работни места, разкрити по Програма за обучение и заетост на продължително безработни лица, която се реализира в два компонента – за публичен и частен сектор.

Има запитвания от работодатели, относно възможността да ползват преференции при осигуряване на заетост на „зелени работни места”, както и след завършено квалификационно обучение, заявено от тяхна страна, или чрез дуално обучение на работното място.

Много младежи са се интересували кога ще има нова процедура по прием на заявления по програма „Старт на кариерата“.

За отчетния период Центърът за информация и услуги, обслужван от служителите в отдел „Административно обслужване”, е посетен от **679** физически и юридически лица, които са с 18 повече, отколкото през предходното шестмесечие. При посещенията на място, клиентите са проявили най-голям интерес относно възможностите за трудова

реализация в чужбина и условията, реда и необходимите документи за назначаване на работа на чужденец – 359 лица или близо 53 на сто от посетителите в Приемната на АЗ.

Информация за необходимите документи за регистрация, в кое териториално поделение на АЗ могат да се регистрират, ще имат ли право на парично обезщетение за безработица, как да възстановят прекратена регистрация и др. са получили 135 лица (20 на сто).

Консултация за реда за регистрация на фирми-посредници по наемане на работа и предприятия, осигуряващи временна работа, както и информация относно легитимността на частните посреднически фирми са потърсили 82 посетители или 12 на сто от посетителите.

От реализирането на различни проекти по ОП РЧР са се интересували 36 лица или 5 на ст. (*Приложение № 3*).

## 2.2. Бек офис

За времето от 01.01.2018 г. до 30.06.2018 г. в звеното за административно обслужване към Централната администрация на АЗ са постъпили **170** писмени запитвания, искания/заявления, предложения и сигнали от кореспонденти, които са с 22 броя повече от предходното шестмесечие.

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

- 78 запитвания;
- 57 предложения (по смисъла на АПК);
- 35 сигнала (по смисъла на АПК);
- 18 благодарствени писма (*Приложение № 1*).

Със 101 писма (60 на сто) гражданите и юридическите лица са се обърнали пряко към Агенцията по заетостта. Останалите 69 писма са препратени от Министерството на труда и социалната политика, Администрацията на Министерския съвет, Администрацията на Президента на Република България, омбудсмана на Република България, и др. за становище и отговор по компетентност.

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

През първото полугодие на 2018 година, както и през предходното полугодие, най-много постъпили документи – 61 броя или 36 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, и лица над 50 годишна възраст. Част от гражданите търсят работа по конкретна специалност или при конкретен 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 36 писма или 21 на сто е кореспонденцията, свързана с условията и реда за разрешаване на достъп до пазара на труда в Република България на чужденци, граждани на трети страни.

На трето място е кореспонденцията свързана с реализирането на различни процедури по ОП РЧР – 25 писма или 15 на сто.

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 2018 година на електронната поща на Агенцията по заетостта са постъпили и обработени **3 756** електронни писма, които са с 1 593 броя повече спрямо предходното полугодие. Същественото увеличение се дължи на повишения интерес към процедурата за регистрация на сезонна заетост до 90 дни на работници-

граждани на трети държави в двата сектора: селско, горско и рибно стопанство; хотелиерство и ресторантьорство, както и схемите „Родители в заетост”, „Ваучери за заети лица”, „Младежка заетост”.

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

През първото полугодие на 2018 г. **274** 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 второто полугодие на 2017 г. техният брой се е увеличил с 32 броя.

### 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 **346** броя удостоверения.

По услугата *Издаване на удостоверение за осигурителен доход (УП 2)* отново ЦА на АЗ и териториалните ѝ поделения са издали **76** броя удостоверения.

По услугата *Предоставяне на достъп до обществена информация* през отчетния период са разгледани и постановени **8** 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 2018 г. от териториалните поделения на Агенцията по заетостта са предоставени общо **501 590** специфични административни услуги.

От тях, през отчетния период, най-голям дял заема услугата *Издаване на решения за прекратяване на регистрация*, като директорите на дирекции „Бюро по труда” са издали общо **183 979** решения за прекратяване на регистрация, като през второто полугодие на 2017 г. техният брой е възлизал на 171 523, а за същия период на 2017 г. са издадени 196 371.

На второ място е услугата *Приемане на заявления и регистрация на търсещи работа лица*. В дирекциите „Бюро по труда” са приети и обработени **134 235** заявления на граждани. През второто полугодие на 2017 г. са приети 172 289, а за същия период на 2017 г. са приети 152 113 заявления за регистрация. Видно от данните, регистрираните през второто полугодие на 2017 г. лица са със 17 824 повече от тези през първото полугодие на 2018 г., което се дължи на приключването на сезонната заетост в областта на туризма и селското стопанство.

От услугата *Професионално информиране, консултиране и ориентиране* са се възползвали **113 880** лица, като 86 723 от тях са индивидуално професионално информирани и самоконсултирани, а 27 157 лица са включени в групово професионално ориентиране.

През първото полугодие на 2018 г. по административна услуга *Приемане на заявки от работодатели за свободни работни места в дирекции „Бюро по труда”* са приети **35 894** броя заявки за работни места. В сравнение с предходното полугодие се наблюдава намаление с 9 848 заявки. 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 **16 683** безработни лица, регистрирани в териториалните поделения на Агенцията по заетостта. През предходното полугодие техният брой е 7 512 безработни лица.

През първото полугодие на 2018 г. по услугата *Включване в обучение за възрастни*, 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 **8 935** безработни лица от целевите групи.

През първото полугодие на 2018 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, негостиг 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 от работна ръка. 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 2018 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 ведомството за календарната година. По чл. 63 от ЗНЗ през анализирания период са включени в обучение 4 безработни лица и са изразходвани средства в размер на 11 124 лв (в т.ч. за обучение на лицата за придобиване на професионална квалификация, за стипендии за участие в обучението, за квартирни и транспортни разходи).

През първото полугодие на 2018 г. 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. 60а, ал. 10 от ЗНЗ за 2018/2019 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 съвременен оборудвани работилници за практическо обучение по всяко професионално направление, 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 747 безработни лица, като за обезпечаване на обученията (вкл. за професионалното ориентиране), както и за предоставянето на стипендии, транспортни и квартирни разходи на насочените от ДБТ обучаеми, са изразходвани 1 227 926 лв. от държавния бюджет.

В обучение на възрастни в Центъра за развитие на човешките ресурси и регионални инициативи (ЦРЧРРИ) са включени 132 безработни лица и са изразходвани средства в размер на 30 136 лв.

През анализирания период по услугата *Издаване на решения за възстановяване на регистрация*, след предоставяне на доказателства за наличие на уважителни причини, документ за самоличност и лично подадено заявление-декларация до директора на съответната дирекция „Бюро по труда” са издадени **4 254** решения, а през предходния период 5 082 решения.

По услугата *Предоставяне на финансови средства на работодатели за лицата, включени в програми и мерки за заетост и обучение*, през отчетния период нови **3 730** работодатели са сключили договор по програми/проекти и насърчителни мерки за заетост и обучение. Изразходваните средства са в размер на 27 667 914 лв. (в т.ч. 50 083 лв. предоставени на безработни лица за покриване на разходите за започване на самостоятелна стопанска дейност).

През второто полугодие на 2017 г. броят на работодателите, сключили договори по програми/проекти и насърчителни мерки от Закона за насърчаване на заетостта, е 3 876. Изразходваните средства са в размер на 42 684 760 лв. (в т.ч. 81 967 лв. предоставени на безработни лица за покриване на разходите за започване на самостоятелна стопанска дейност).

Ползването на насърчителните режими по ЗНЗ се извършва по реда и условията, определени с ППЗНЗ и в рамките на определените в НПДЗ средства за календарната година. Процедурата по насърчителните мерки за заетост и обучение по ЗНЗ, предоставя 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 кандидат-работодателите по мерките за насърчаване на заетостта се извършва по Методика, утвърдена от министъра на труда и социалната политика. Субсидиите се предоставят след подписването на договор по образец между работодателя и териториалното поделение на Агенцията по заетостта.

През първото полугодие на 2018 г. за повишаването на пригодността за заетост на безработните лица на пазара на труда и ускоряване на прехода от безработица към устойчива заетост, чрез инвестиране в умения за повишаване на тяхната конкурентоспособност и шанса им за трудова реализация започна реализирането на проекти на социалните партньори (проект „КРОС БИ” на БТПП, проект „Обучение за заетост” на БСК, „Ние също можем” на КНСБ, проект „Рестарт” на АИКБ, проект „Хоризонти 3” на КТ „Подкрепа” и проект „Надграждане чрез нови възможности за обучение и заетост” на ССИ), утвърдени със заповеди на министъра на труда и социалната политика и включени в НПДЗ през 2018 г. По проектите се провеждат обучения за придобиване на професионална квалификация (степен на професионална квалификация или част от професия) и на дефинирани ключови компетентности; осигуряване на субсидирана и несубсидирана заетост. Голяма част от успешно завършилите професионално обучение се наемат на първичния пазар или на субсидирани работни места за не по-малко от 3 месеца (съобразно заложените параметри по конкретните проекти).

През разглеждания период Агенцията по заетостта започна реализацията на **28** регионални програми за заетост, при сътрудничество с 304 работодатели. Изпълнението на утвърдените от министъра на труда и социалната политика регионални програми за заетост ще продължи и през второто полугодие на 2018 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 създаване на възможности за трудова и социална интеграция и повишаване качеството на работната сила на безработни лица от уязвими групи на пазара на труда от областта, както и подкрепа на икономическия растеж и жизнената среда. Регионалните програми за заетост са важен инструмент на политиката по заетостта, чрез който общинските администрации могат да решават проблеми на местните пазари на труда и да постигат комплексни цели - разкриване на работни места за осигуряване на заетост на безработни лица и подобряване социалния им статус и разкриване на работни места в общополезни дейности за подобряване на условията на живот и средата на населението на територията на областта. 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.

## **5. Канали за достъп до административните услуги, предоставени от Агенцията по заетостта**

Според данните през разглеждания период най-много услуги на потребители са предоставени чрез канала за достъп „лице в лице”- **502 543**, следван от *поща*, чрез

лицензиран пощенски оператор – 8 167; „горещата” линия – 4 462 и електронната поща – 3 756.

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

Анализът на въпросите на потребители за предоставяните от Агенция по заетостта услуги показва, че през първото полугодие на 2018 година ярко се открояват темите за **предоставяне на разрешения за достъп до пазара на труда на работници – граждани на трети държави и стартирането на нова процедура за прием на заявления от родители по схема „Родители в заетост”**.

Големият интерес към процедурите за предоставяне на разрешения за достъп до пазара на труда на работници – граждани на трети държави е резултат от нарасналите потребности на работодателите от работна ръка в сферата на хотелиерството и ресторантьорството. В отговор на потребностите и очакванията на бизнеса бяха облекчени процедурите за достъп до пазара на труда на работници-граждани на трети държави и приложен в действие принципа за комплексно административно обслужване за служебно набиране на информация и доказателствени средства при предоставяне на заявените услуги.

Втората актуална тема е провокирана от големия интерес към възможностите, които предлага проект „Родители в заетост”, насочен към осигуряване на по-добро съвместяване на професионалния с личния живот на родителите. Целта е връщане на родителя/ите, които полагат грижа за детето/децата, в заетост (когато са заети лица) или осигуряване на такава чрез трудово посредничество (за безработни и неактивни родители).

## **7. Публичност**

Агенцията по заетостта бе домакин на деветото заседание на Управителния съвет на Европейската мрежа на обществените служби по заетост (ОСЗ), включено в рамките на Европейското председателство на Съвета на ЕС, което се проведе в София на 7-8 юни 2018 г. По време на заседанието службите по заетост определиха последните тенденции за бъдещата си работа. Новоизбраният на срещата председател на Мрежата на европейските обществени служби по заетост, Фонс Лерой очерта посоката на модернизацията: от една страна - развитие на структурите, определящи политиките по заетост, а от друга – усъвършенстване на предлаганите от тях услуги. Акцент бе поставен върху актуалната тема за бъдещето на труда. Ръководителите на различните държави обсъдиха общата визия за предстоящите промени в търсенето на работна сила. Те очертаха като основен фактор за тази динамика дигитализацията и електронизацията на икономическите и социалните процеси. Обсъдени бяха двустранните тенденции, които произтичат от тях – от една страна отпадане на редица съществуващи професии, но от друга – създаване на нови такива, продиктувани в голяма степен от бързото развитие на технологичната среда. В този контекст бе позиционирана работата на ОСЗ – да бъдат гъвкави, като отговарят на неизбежните промени, и същевременно да бъдат двигател за бързата адаптация към професиите от бъдещето чрез подходящи форми на обучение и квалификация. В паралелни сесии службите по заетост от различните държави обмениха редица добри практики, реализирани в тази посока. Те заложиха на взаимното обучение и се възползваха от добавената стойност на добрия опит. Работна група на Мрежата на ОСЗ представи общата стратегическа позиция по темата за бъдещето на труда, както и основните въздействия върху работата на ОСЗ.

Като домакин на събитието Агенцията по заетостта получи изключително висока оценка за организацията и провеждането на деветото заседание на ОСЗ в София от представителите на всички европейски държави-членки на Мрежата.

За периода 01.01.2018 г. – 30.06.2018 г. Агенцията по заетостта организира и проведе 88 трудови борси, които предоставиха на търсещите работа лица и работодатели актуална информация за пазара на труда в директни срещи. На борсите са присъствали 9

088 търсещи работа лица и 1 080 работодатели, които са обявили 9 932 свободни работни места. Резултатите от проведените трудови борси се обобщават и се публикуват ежемесечно на сайта на АЗ. Информацията се изпраща и на медиите.

От април 2018 г. Агенцията по заетостта започна провеждането на национална информационна кампания по проект „Готови за работа” на Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси”. Тя е насочена към младежи до 29-годишна възраст включително, които не са нито в образование или обучение, нито в заетост и не са регистрирани като безработни лица в Дирекциите „Бюро по труда”. Целта е да се подобрят възможностите на младите хора за намиране на работа и трудовата им реализация на пазара на труда. Мотивирането към активност се осъществява чрез малки и големи събития (концерти) на открито, които в неформална обстановка представят дейността на АЗ и възможностите за подкрепа, като същевременно за привличането на вниманието на младежите се разчита на участието в събитията на популярни поп изпълнители и местни художествени формации. До края на юни 2018 г. се проведеха 45 малки и големи информационни събития в цялата страна. По проект „Готови за работа” се предвиждат общо 60 срещи на открито за активиране на младите хора, които ще бъдат реализирани до септември 2018 г. по предварителен график. Всички събития (концерти) се отразяват на сайта на АЗ. В раздел ПРЕДСТОЯЩИ СЪБИТИЯ на сайта на АЗ е изнесен и актуалният график на събитията по проект „Готови за работа”.

## **8. Обратна връзка и управление на качеството**

През първото полугодие на 2018 година Агенцията по заетостта стартира на своята официална интернет страница проучване на потребностите на работодателите в България от кадри. На представителите на бизнеса беше дадена възможност да посочват директно в on-line анкетен формуляр обхвата, професиите, компетенциите, знанията и уменията на търсените от тях работници и специалисти. Потребностите на работодателите ще се проучват два пъти в годината – през февруари и през август. Въз основа на събраната емпирична информация ще се определят по-нататъшните приоритети на областната и националната политика в сферата на образованието, обучението и насърчаването на заетостта. Анализът на потребностите на бизнеса от работна сила ще подпомогне правилното насочване на усилията и ресурси към мерки за подобряване срещането на търсената и предлаганата работна сила.

На официалната интернет страница в рубрика – „Анкети” са структурирани on-line анкети за проучване удовлетвореността на търсещите работа лица и работодателите от предлаганите услуги от дирекции „Бюро по труда”. Публикувана е и on-line анкетна форма за участници в обучения, организирани и финансирани със съдействието на Агенция по заетостта. С тази рубрика Агенцията по заетостта въвежда съвременна форма за обратна връзка с клиентите си, която допълва съществуващите. Чрез нея по лесен и масово достъпен начин ще се наблюдава и анализира тяхната удовлетвореност и най-вече ще се дефинират областите, нуждаещи се от усъвършенстване и подобряване.

## **9. Стандарти за административно обслужване**

Ръководителите, експертите и специалистите от Агенция 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 модернизирването на услугите, които тя предоставя. Ръководителите на АЗ редовно се запознават с проблемите на потребителите и се ангажират с бързи и ефективни решения.

И през 2018 г. продължава изпълнението на съвместния проект „Лице в лице” на Министерството на труда и социалната политика, Агенцията по заетостта и Агенцията за социално подпомагане, като се включват няколко нови услуги. По проекта са изградени 73 Центъра за заетост и социално подпомагане. На безработните лица и хората, получаващи социални помощи, се предоставят услуги с цел улесняване достъпа до заетост и възможности за социално включване. Приоритет в работата на Центровете е обслужването на продължително безработни лица с регистрация в дирекция „Бюро по труда” над 12 месеца, които са обект на социално подпомагане. Тази година те ще могат да се възползват и от нови услуги за заетост и социално подпомагане, като ще бъде надграден предоставеният им пакет от индивидуализирани мерки, отнасящи се до пазара на труда. В него ще бъдат включени нови услуги, насочени към образованието, обучението и социалното включване. Пилотно ще бъде въведено „семеино трудово консултиране”, което предлага работа на цялото семейство на продължително безработните лица, обект на социално подпомагане. Предвижда се и създаването на изнесени приемни на Центровете, в които ще работят мобилни екипи по населени места. По този начин ще се осигури комплексно обслужване на безработните лица от региони с високо равнище на безработица и труднодостъпни и отдалечени населени места.

В следствие на успешните резултати, реализирани от създадените през месец септември 2016 година към дирекции „Регионална служба по заетостта” София и Пловдив, мобилни екипи, Агенцията по заетостта създаде подобни мобилни групи в регионите на Бургас, Варна, Ловеч, Монтана, Русе, Благоевград и Хасково. Във всеки мобилен екип има експерти от различни сфери, в него участват и по един представител от всяко бюро по труда в региона. Основната задача на трудовите посредници от екипите е да посетят на място работодателите и да осъществяват връзката между тях и търсещите работа лица, познавайки добре спецификата на местния трудов пазар и техните конкретни потребности. Със създаването на екипи на територията на всички регионални служби по заетостта Агенцията по заетостта се стреми да повиши доверието към услугите, които предлага, да улесни трудовото посредничество на регионален принцип и да създаде междурегионален обмен на информация за пазара на труда.

Продължават дейностите по предоставяне на пълна и подробна информация на клиентите, посетители или обадили се в ЦИУ по всички интересоващи ги актуални теми и въпроси.

### **III АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ В АГЕНЦИЯТА ЗА СОЦИАЛНО ПОДПОМАГАНЕ**

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

С цел намаляване на административната тежест през второто полугодие на 2017г. е извършен анализ на предоставяните административни услуги, сроковете за тяхното предоставяне и изискуемите документи, както и анализ на необходимостта от изменение в нормативните актове, касаещи дейността по предоставяне на административни услуги в Агенция за социално подпомагане.

В тази връзка през отчетния период са извършени съответните корекции в Регистъра на услугите на Административния регистър, който се поддържа чрез Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА) и броят на предоставяните специфични административни услуги е намален чрез обединяване на услуги с цел улесняване на клиентите от 49 на 41, като всички от тях се предоставят по

реда на специални закони и наредби. Освен специфичните услуги, Агенцията за социално подпомагане предоставя и петте общи за всички администрации услуги.

През отчетния период са предприети редица други стъпки за облекчаване на административното обслужване чрез премахване на изискването за предоставяне на документи, които могат да бъдат проверени по служебен път.

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 с оглед това, Агенцията осъществява дейността си на територията на цялата страна чрез предоставяне на административни услуги на гражданите и бизнеса от централното управление и териториалните си поделения – 28 Регионални дирекции за социално подпомагане, 147 Дирекции „Социално подпомагане“ с 216 изнесени работни места.

Введените 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 689/04.09.2015 г., 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 на услугите все още не се предоставят електронни административни услуги. 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 чрез 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](http://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 „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 17,30ч. Агенция за социално подпомагане разполага също така с Горещ телефон (02/9350550) и електронна поща ([ok@asp.government.bg](mailto:ok@asp.government.bg)), на които могат да се подават 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.

През първото полугодие на 2018 г. служителите от АСП са предоставили 1 036 156 услуги. В сравнение с предходното тримесечие, когато техният брой е бил 1 314 469 се наблюдава намаляване на броя на предоставените административни услуги, дължащо се най-вече на обединяването на административни услуги (*тапка АСП, Приложение 1 и Приложение 2*).

От общия брой на извършените услуги 1 036 038 или 99,99% са предоставени на физически лица, а 118 или 0,01% - 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“.

## **1. Административни услуги, предоставяни от териториалните структури на Агенция за социално подпомагане**

През първото полугодие на 2018 г. от териториалните структури са предоставени общо 1 027 312 административни услуги, от тях 761 288 или 74,40 % са специфични, а 266 024 или 25,60 % 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.“ 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.

За периода януари-юни 2018 г. на това основание са извършени 250 483 броя услуги, което съставлява приблизително 32,09 % от всички специфични административни услуги, предоставени през периода от териториалните поделения. В сравнение със съответното шестмесечие на 2017 г., когато техният брой е бил 219 229 се наблюдава увеличение, дължащо се на увеличаването на средномесечният доход за отпускане на семейни помощи за деца.

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 2018 г. е 142 902 и в сравнение с предходното полугодие, когато техният брой е бил 86 860, се наблюдава увеличение при предоставяне на този вид услуга. Предоставянето на винетни стикери не е обвързано с дохода на лицата, а увеличението на броя на ползватели на този вид услуга се дължи на факта, че до началото на 2018г. винетните стикери бяха валидни за календарна година, а кампанията по предоставяне на винетни стикери за календарна година, стартираше от началото на месец декември през предходната година. С промяна в Наредбата за условията и реда за събиране на таксите за ползване на пътната инфраструктура по закона за пътищата от началото на 2018 г. винетните стикери са с валидност от една година, считано от датата на валидизирането ѝ.

По реда на Закона за интеграция на хората с увреждания и Правилника за неговото прилагане, Агенция за социално подпомагане предоставя 5 бр. 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 отпуснати общо 186 360 административни услуги като тази група услуги съставлява 24,48 % от всички предоставени административни услуги от териториалните поделения и заема най-голям дял. В сравнение с предходното полугодие се наблюдава леко увеличение при предоставянето услуги на това основание.

В периода януари-юни 2018 г. от териториалните структури на Агенция за социално подпомагане са извършени 110 828 социални оценки във връзка с отпускане намесечни добавки за социална интеграция.

Във връзка с осигуряване правото на подпомагане с целева помощ за покупка и ремонт на помощни средства, приспособления, съоръжения и/или медицински изделия в териториалните структури през отчетното тримесечие са подадени 62 868 заявления. В сравнение с предходното тримесечие се наблюдава намаление на предоставените административни услуги, което се дължи на обединяването на две административни услуги с цел намаляване на административната тежест.

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 5 363 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 2018 г. на това нормативно основание са приети и обработени общо 308 521 заявления, като тази група услуги съставлява 40,53 % 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, осиновяване 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 35 787 заявления за предоставяне на административни услуги.

Намаление се отчита при услугата – Отпускане на еднократна целева помощ за ученици. През отчетния период за този вид услуга са подадени 194 заявления, а за периода юли-декември 2017 г. техният брой е бил – 36 452. Намалението е пряко обвързано с кампанийния характер на услугата, а именно заявленията за този вид услуга се приемат от юни до края на м. октомври всяка година.

С цел подпомагане на най-нуждаещите се лица, съгласно Закона за социално подпомагане и правилника за неговото прилагане, агенцията извършва 8 броя специфични административни услуги. Седем 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 2018 г. общият им брой е 85 705 или 11,26% от всички услуги, като се отчита 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 2018 г. техният брой е 4 662.

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 17 473 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 на най-добрия интерес на децата през отчетния период са издадени 489 заповеди 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 4 579 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 първото шестмесечие в териториалните поделения на АСП са извършени 1 654 бр. административни услуги, като са изготвени становища до дежурен съдия.

През отчетния период са приети 477 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 деиституционализация в отчетния период са приети и обработени 63 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.

Общият брой на предоставените услуги, касаещи диагностика и лечение на здравнонеосигурени лица през периода януари-юни 2018г. е 3 222.

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 2 584 формуляра.

Освен специфични административни услуги, агенцията предоставя и общите административни услуги, като през отчетния период от териториалните структури са предоставени 266 024 общи услуги. Най-висок е броят на предоставените консултации, представляващи законен интерес за физическо или юридическо лице, като през отчетното тримесечие те са 264 749 (*Папка АСП, Приложение 2*).

## **2. Административни услуги, предоставени от Централната администрация на Агенция за социално подпомагане**

Предоставените от ЦУ на АСП административни услуги за периода януари-юни 2018 г. е 8 844 (*Папка АСП, Приложение 1 и Приложение 2*). От тях 3 136 са специфични, а 5 708 са общи административни услуги.

През отчетното полугодие от услугите, предоставени от ЦУ, най-многобройни са извършените консултации във връзка с действащото законодателство, а именно 5 668.

Във връзка с Регламенти 883/2004 и 987/2009 и спазване на правилата за координация на системите за социална сигурност през второто полугодие на 2018г. са обработени 3 018 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 2018 г. на доставчици на социални услуги са издадени 118 удостоверения за предоставяне на социални услуги.

## **3. 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 5 173 клиенти. Чрез Горещия телефон на АСП за достъп до информация и консултации са се възползвали 2 137 потребители. В Обединената приемна на МТСП от служители на Агенцията са обслужени 901 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 633.

#### **4. 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 2018 г., откроява следните основни теми:

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

#### **5. Управление на качеството**

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

През отчетния период в АСП са получени 12 бр. благодарствени писма. Оплакванията от обслужването в териториалните подразделения за същия период са 17, 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 въвеждане на комплексното административно обслужване и с цел намаляване на административната тежест Агенцията за социално подпомагане е подписала споразумения за обмен на данни и информация, касаещи предоставянето на административни услуги с Министерство на регионалното развитие и благоустройство, Министерство на образованието, Националния осигурителен институт, Агенция по заетостта, Национална агенция по приходите и др. Също така за облекчаване на обслужването служителите използват публични регистри за набавяне на необходимата информация.

През следващото полугодие предстои включване на агенцията към Системата за електронен обмен на съобщенията и средата за обмен на данни Regix, което ще допринесе за намаляване на административното обслужване и своевременно получаване на информация.

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.

#### **IV. АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ В ИЗПЪЛНИТЕЛНАТА АГЕНЦИЯ „ГЛАВНА ИНСПЕКЦИЯ ПО ТРУДА”**

През първото полугодие на 2018 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. По предложение на ИА ГИТ от началото на 2018 г. отпадна задължението на работодателите да подават уведомления за неподаване на годишна декларация по чл. 15, ал. 1 от Закона за здравословните и безопасни условия на труд, а от 01.06. 2018 г. заработи и електронна платформа, позволяваща на юридическите и физическите лица по всяко време и от всяко място сами да си създават удостоверение за наличие или липса на установени с влезли в сила наказателни постановления или съдебни решения нарушения на трудовото законодателство.

##### **1. Административно обслужване в ИА ГИТ през първото полугодие на 2018 г. – основни моменти.**

ИА ГИТ предоставя на физически и юридически лица общо 23 броя административни услуги и режими, от които 5 общи за всички администрации в държавата и 18 специфични – предоставяни само от Агенцията. От специфичните услуги и режими 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. Издаване на удостоверение за наличие или липса на установени с влезли в сила наказателни постановления или съдебни решения нарушения на трудовото законодателство;
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.

От началото на 2018 г. отпадна задължението на работодателите да подават уведомления за неподаване на годишна декларация по чл. 15, ал. 1 от ЗЗБУТ. С това беше намалена административната тежест за работодателите (годишно в ИА ГИТ постъпваха по близо 150 000 уведомления).

Също така, във връзка с подобряване на дейностите по административното обслужване, от 01.06.2018 г. започна да работи електронно приложение за издаване на удостоверение за наличие или липса на установени, с влезли в сила наказателни постановления или съдебни решения, нарушения на трудовото законодателство. Електронната система позволи всеки заявител, притежаващ електронен подпис, да може по всяко време и от всяко място да си създава необходимото му удостоверение и даде възможност издаването на удостоверения да се извършва във всяка една от нашите дирекции „Инспекция по труда“ в страната.

## **2. Административно обслужване в ИА ГИТ през първото полугодие на 2018 г. – общи данни за заявените административни услуги.**

През първото полугодие на 2018 г. в ИА ГИТ от физически и юридически лица са заявени 78 192 броя услуги, от които:

1. Общи административни услуги – 23 451 бр. (30 % от общо заявените);
2. Специфични административни услуги – 54 741 бр. (70 % от общо заявените).

Големият брой на подадените заявления за административни услуги през периода се дължи основно на ежегодната кампания по подаване на декларации по чл. 15 от Закона за здравословни и безопасни условия на труд (ЗЗБУТ). Подаването на ежегодната декларация е и основен акцент в административното обслужване през първото полугодие. Заявленията за вписване в Публичен регистър на ежегодна декларация по чл. 15, ал. 1 от ЗЗБУТ са близо 50 % от постъпилите в Агенцията заявления за административни услуги през периода.

На второ място по заявен от физическите и юридическите лица интерес се нарежда издаване на „Удостоверения за наличие или липса на установени, с влезли в сила наказателни постановления или съдебни решения, нарушения на трудовото законодателство“. За полугодieto са постъпили близо 9 000 заявления (близо 12 % от общо постъпилите в ИА ГИТ 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 към разрешителния режим през първото полугодие е обусловен от началото на лятната ваканция на учениците, съвпадаща с активния летен сезон. За периода в ИА ГИТ са постъпили близо 4 500 искания за даване на разрешение (близо 6 % от общо постъпилите в Инспекцията заявления).

При първите две услуги потребителите са предпочели използването на електронните канали за достъп. През 2018 г. близо 87 % от общо подадените декларации по чл. 15 от ЗЗБУТ са постъпили през портала за Е-услуги на ИА ГИТ, а за издаване на удостоверения – близо 70 % от постъпилите заявления са подадени по електронен път (до 31.05.2018 г. – по електронна поща, а след 01.06.2018 г. – през електронен портал).

При исканията за даване на разрешение за приемане на работа на непълнолетни лица, въпреки осигурената възможност за заявяване на разрешението през портала за Е-услуги на ИА ГИТ, заявителите предпочитат да подават заявленията лично на място в дирекциите „Инспекция по труда“. Само 7 % от заявленията са подадени по електронен път, докато почти 90% са постъпили на място в дирекциите ни в страната.

## **3. Резултати от предоставените на юридическите и физическите лица административни услуги. Съпоставка спрямо второто полугодие на 2017 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 обусловеният период за подаване на декларации 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, 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. При отчитане на увеличението/намалението на заявените услуги през първото полугодие на 2018 г. спрямо 2-рото на 2017 г. увеличението при специфичните услуги на Агенцията е с 260 %. При извършване изчисленията без данните за декларациите по чл. 15 от ЗЗБУТ увеличението е малко над 7 %.

Във връзка с това в Приложение № 2 в 4 таблици са подадени данни за общо заявените услуги през първото полугодие на 2018 г. спрямо второто полугодие на 2017 г. В таблици № 1 и № 2 са представени данните с подадените декларации по чл. 15 от

ЗЗБУТ, както и отчетените разлики по брой и процент, докато в таблици № 3 и № 4 са премахнати данните за подадените декларации по чл. 15 от ЗЗБУТ. Видно от данните в таблиците, независимо дали съпоставката се извършва с или без отчитане на показателите за подадените декларации по чл. 15 от ЗЗБУТ, през периода януари-юни 2018 г. е налице увеличение спрямо периода юли-декември 2017 г. при заявяването на административни услуги в ИА ГИТ.

Спрямо предходното полугодие се наблюдава увеличение при:

- Исканията за даване на разрешение за приемане на работа на непълнолетни лица – 28 %;
- Консултациите – 8 %;
- Исканията за издаване на разрешения за извършване на технологични взривни работи – 64 %;
- Заявленията за регистрация на КТД и анекси към КТД – 13 %;
- Исканията за възстановяване на трудови книжки – 10 %.

Подреждането е направено с отчитане както на увеличението по брой и процент, така и като е взета предвид тежестта на отделните услуги в общия брой на заявените през първото полугодие на 2018 г. услуги.

Услуги, при които се отчита намаление спрямо 2-ро шестмесечие на 2017 г. са:

- Искания за даване на разрешение за извършване на специални взривни работи – 20 %;
- Искания за служебно прекратяване на трудови договори по чл. 327, ал. 2 от КТ – 18 %;
- Искания за съкращаване на работници и служители, ползващи се със закрила по чл. 333 от Кодекса на труда – 16 %;
- Регистриране на нови и презаверяване на съществуващи свидетелства за правоспособност за работа с взривни материали по Правилника за безопасност на труда при взривните работи (ПБВТР) – 13 %.

#### **4. Резултати от предоставените на юридическите и физическите лица административни услуги. Съпоставка спрямо първо полугодие на 2017 г.**

Данните за заявените административни услуги през първото полугодие на 2018 г. спрямо същия период на 2016 г. са представени детайлно в Приложение № 3, таблици № 1 и № 2 към настоящия анализ.

Спрямо 1-вото полугодие на 2017 г. се наблюдава намаление със 17 %, като при общите услуги намалението е близо 11 %, а при специфичните – с почти 20 %. Видно от данните в Таблица № 2 на приложението, при общите административни услуги намалението се дължи на по-малкото потърсени консултации от граждани, докато при специфичните основна причина за намалението са по-малкото подадени декларации по чл. 15 от ЗЗБУТ.

Спрямо същия период на 2017 г. през първото полугодие на 2018 г. се наблюдава увеличение при:

- Заявленията за издаване на удостоверение за наличие или липса на установени с влезли в сила наказателни постановления или съдебни решения нарушения на трудовото законодателство – 25 %;
- Исканията за даване на разрешение за приемане на работа на непълнолетни лица – 14 %;
- 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) – 13 %.

Подреждането е направено с отчитане както на увеличението по брой и процент, така и като е взета предвид тежестта на отделните услуги в общия брой на заявените през първото полугодие на 2018 г. услуги.

Услуги, при които се отчита намаление спрямо 1-вото шестмесечие на 2017 г., са:

- Заявления за вписване на декларации по чл. 15, ал. 1 от ЗЗБУТ – 28 %;
- Консултации – 11 %
- Заявление за вписване на КТД и анекси към КТД – 33 %.

## **5. Канали за достъп до административни услуги – описание на каналите за достъп**

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, където са достъпни всички бланки на документи - утвърдени с нормативни актове или 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 както 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 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 може да се използва за подаване на 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.

## **6. Използвани канали за достъп до административни услуги от физическите и юридическите лица през първото полугодие на 2018 г. Съпоставки с второто и първото полугодие на 2017 г.**

Данните относно, използваните от физическите и юридическите лица, канали за достъп до административни услуги, както и съпоставката на тези данни с данните за

второто и първото полугодие на 2017 г. са представени в Приложения № 2 (таблици 1 - 4), Приложение № 3 (таблици 1 - 2) и Приложение № 4 (таблици 1 - 3).

Както беше посочено по-горе, съпоставка на данни за полугодие, в което се подават с полугодие, в което не се подават декларации по чл. 15 от ЗЗБУТ не е особено удачно. Огромният брой, постъпващи в ИА ГИТ, декларации дават отражение и върху използваните канали за достъп до административни услуги предвид предпочитанието на работодателите да подават декларации по електронен път.

Видно от данните в приложенията за всички заявени в ИА ГИТ услуги през първото полугодие на 2018 г., потребителите на административни услуги са предпочели електронните канали за достъп до услуги (52 % от общо заявените услуги), устното заявяване се класира на второ място с 29 % от общо заявените услуги и подаването на заявление на хартиен носител минава на трето място с 19 % от общо заявените за периода услуги. Това подреждане се променя, ако от данните извадим тези, касаещи подаването на декларация по чл. 15 от ЗЗБУТ и тогава на първо място излизат заявените услуги устно – 59 % от общо заявените услуги, на второ място с 25 % от общо заявените услуги са тези, при които е подадено заявление на хартиен носител и на трето – подадените по електронен път (17 %).

Може да се направи заключение, че заявителите предпочитат електронния канал за достъп до услуги за издаване на удостоверения и при услуги, неизискващи подаване на допълнителни документи към заявленията, докато по отношение на разрешителните режими заявителите предпочитат подаването на документи на хартиен носител на място или изпратени по пощата, или чрез лицензиран пощенски оператор.

## **7. Горещи теми през първото полугодие на 2018 г.**

От проведените през първото полугодие на 2018 г. консултации по телефон и в приемните на Агенцията като най-обсъждани теми се открояват:

1. Подаване на годишна декларация 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. Промени в Наредбата за работното време, почивките и отпуските при работа на сумирано изчисляване на работното време – определяне на норма за сумарен период, съставяне на графици за работа, промяна на графици за работа в рамките на сумарния период, допустимост на извънреден труд и др.;
3. Обезщетения по Кодекса на труда – видове обезщетения, начини на изчисляване, момент на плащане;
4. 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;
5. 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;
6. 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);

7. 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 влезите в сила от началото на годината промени относно командироване на служители и работници в рамките на предоставяне на стоки и услуги в Европейския съюз);
8. Издаване на удостоверения за обстоятелствата по чл. 54 от ЗОП - начини за заявяване, необходими документи, срокове за издаване и начини за получаване на удостоверението;
9. Минимални и максимални температури в работните помещения, нормативни разпоредби при работа на открито при ниски или високи температури;
10. Трудови договори по чл. 114а от Кодекса на труда – кога и за какви дейности могат да се използват, начини за заверка и др.;
11. Приемане на работа на лица от трети държави – процедури по назначаване, изисквания по отношение контрола, осъществяван от ИА ГИТ, и др.

Също така, на „горещия телефон“ на Агенцията постъпват запитвания по въпроси от компетентността на други държавни органи – основно на НОИ и НАП (невнесени осигуровки, обезщетения при безработица, неизплатени обезщетения при временна неработоспособност и др.)

#### **8. Изследване на удовлетвореността от административното обслужване. Данни от анкетните карти през първото полугодие на 2018 г.**

В Приложение № 5 (таблици 1 - 8) към настоящия анализ са дадени данните от, получените в ИА ГИТ, анкетни карти през първото полугодие на 2018 г. и е направена съпоставка спрямо данните от анкетните карти за второто шестмесечие на 2017 г.

За периода са постъпили общо 101 анкетни карти, от които 7 бр. по електронен път и 94 бр. 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 нарастване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги спрямо 2-ро полугодие на предходната година. Прави впечатление, 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.

Като насоки за подобрение на първо място гражданите извеждат достъпа до информация, а на второ и на трето са поставени съответно количеството и качеството на предоставяната информация.

През първото полугодие на 2018 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 – 26,67 %;
2. от интернет страницата на Агенцията - 25,83 %;
3. от телефонен разговор - 20,83 %;
4. от информационните табла в Инспекциите по труда – 13,33 %;
5. от нормативни документи – 10 %;
6. от други източници на информация – 3,33 %.

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

1. интернет страницата на ИА ГИТ – 49,69 %;
2. телефонен разговор – 18,87 %;

3. електронна поща – 17,61 %;
4. обикновена поща – 6,92 %;
5. информационни табла в Инспекциите по труда – 3,14 %.

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

По образователен ценз на първо място излизат лицата с висше образование (48,51 % от анкетираните), следвани от лица със средно образование (46,53 % от анкетираните). На трето и четвърто място, съответно с 3,96 % и 0,99 %, са лицата с основно и начално образование.

По възрастов признак най-активни са гражданите от 25 до 45 години (48,51 % от анкетираните), следвани от лицата от 45 до 60 години (28,71 % от анкетираните). На трето и четвърто място, съответно с 16,83 % и 5,94 %, 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 електронната страница информация да е разбираема и по-подробна;
2. По-пълно разясняване на информацията от страна на служителите при даване на консултации;
3. Установяване на работно време за работа с граждани, по-дълго от работното време на Агенцията.

#### **9. Похвали и оплаквания във връзка с административното обслужване и благодарствени писма през първото полугодие на 2018 г.**

През периода в ИА ГИТ през различните канали за достъп до услуги и чрез анкетните карти са постъпили 27 броя похвали и благодарствени писма, част от които прилагаме към настоящия анализ.

През второто полугодие на 2018 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 2018 г. Държавна агенция за закрила на детето е осъществила **2 986** услуги. Чрез Националната телефонна линия за деца (НТЛД) 116 111 са приети **32 221** повиквания и са проведени **5 414** консултации.

#### **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), 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).

С изм. и доп. в Закона за закрила на детето, ДВ, бр. 8 от 29 Януари 2016 г., лиценз се издава за всяка отделна социална услуга за срок три години, като след изтичането му той може да бъде подновен.

От **01.01.2018 г.** до **30.06.2018 г.** председателят на Държавната агенция за закрила на детето (ДАЗД) на основание чл. 43б, ал. 1 от Закона за закрила на детето (ЗЗД) е издал **74** лиценза за предоставяне на **74** социални услуги за деца.

Социалните услуги, за които е издаден лиценз са:

- Център за обществена подкрепа – 11;
- Център за социална рехабилитация и интеграция – 17;
- Мобилен център за работа с деца – 2;
- Мобилен център за информирание, консултиране, обучение и подкрепа – 1;
- Дневен център за деца с увреждания – 2;
- Дневен център за деца и/или младежи с увреждания – 4;
- Дневен център за работа с деца и младежи – 1;
- Център за информирание, консултиране, обучение и подкрепа на деца – 7;
- Приемна грижа – 5;
- Кризисен център – 4;
- Център за настаняване от семеен тип за деца/младежи без увреждания – 5;
- Център за настаняване от семеен тип за деца/младежи с увреждания – 2;
- Обществена трапезария – 2;
- Звено „Майка и бебе“ – 2;
- Център „Да прегърнем дете“ – 1;
- Къща на семейството и общността – 1;
- Център за работа с деца на улицата – 3;
- Център за ранна интервенция – 1;
- Бюро за социални услуги – 2;
- Гореща телефонна линия – 1.

В сравнение с второто шестмесечие на 2017 г., през първото полугодие на 2018 г. се наблюдава увеличаване на издадените лицензи за предоставяне на иновативни социални услуги за деца.

През отчетния период председателят на ДАЗД е издал **97** заповеди, от които **74** заповеди за издаване на лиценз, **6** заповеди за прекратяване на лиценз, **2** заповеди, с които е отказано издаването на лиценз, **15** 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“, Дирекция „Политики и програми за детето, стратегическо развитие и координация“ в ДАЗД.

За периода **01.01.2018 г.** до **30.06.2018 г.** са изготвени общо **97** становища по постъпили заявления от доставчици и кандидат-доставчици на социални услуги за деца, докладни записки от извършени проверки от главна дирекция „Контрол по правата на детето“ и от непредставени отчети за предишната година.

В сравнение с второто шестмесечие на 2017 г., през първото шестмесечие на 2018 г. се наблюдава увеличаване на издадените лицензи за предоставяне на социални услуги за деца. Това се дължи и на факта, че срокът на издадените лицензи през 2015 г. изтича през 2018 г. и доставчиците на социални услуги за деца кандидатстват за издаване на нови лицензи.

През първото шестмесечие на 2018 г. са организирани и проведени общо **6** заседания на Комисията по лицензиране на доставчици на социални услуги за деца.

През отчетния период експерти от ДАЗД са провели общо **335** 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.

В сравнение с второто шестмесечие на 2017 г. се наблюдава увеличение на броя на консултациите. Това се дължи на факта, че преди измененията в Закона за социално подпомагане (§ 15 от Преходни и заключителни разпоредби, ДВ, бр. 8 от 2016 г.) доставчиците, които предоставят социални услуги, е необходимо да подават документи за издаване на нов лиценз, а не за „подновяване“.

През предишния отчетен период са отправяни запитвания относно попълването на специализираните информационни карти.

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.

Активните лицензи към 06.06.2018 г. са **323** броя за социални услуги за деца за предоставяне на **344** социални услуги.

На интернет страницата на Държавната агенция за закрила на детето ([www.sacr.government.bg](http://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.

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.

На официалната интернет страница на ДАЗД, раздел „Лицензиране“ е публикувана следната информация:

- Уведомление към кандидат доставчиците на социални услуги за деца, че не е необходимо да бъдат представяни свидетелства за съдимост на хартиен носител, с изключение на случаите, когато месторождението на лицето е извън територията на Република България или за лицето са съставени бюлетини за съдимост, включително и по чл. 78а от Наказателния кодекс;
- Измененията в Преходните и заключителни разпоредби към Закона за социално подпомагане в параграф 15 е посочено, че издадените лицензи по реда на Закона за закрила на детето преди датата на влизането в сила на този закон запазват действието си до изтичането на срока им. Преди изтичането на срока им лицата по чл. 18, ал. 1, т. 3 и 4 от Закона за социално подпомагане подават до председателя на Държавната агенция за закрила на детето заявление (Образец № 1) с приложени всички изискуеми документи по реда на чл. 43в от Закона за закрила на детето за получаване на нов лиценз, а не за „подновяване“;

- -За разглеждане на документи за издаване на лиценз от Държавната агенция за закрила на детето се внася такса в размер на 40,00 лв. във Фонд „Социална закрила” към министъра на труда и социалната политика, по сметка (посочена).

През 2017 г. Държавна агенция за закрила на детето предприе необходимите действия и отпрати предложения до заместник-министър председателя на Република България и Министерството на труда и социалната политика за възможността да се намали административната тежест върху гражданите и бизнеса чрез премахване на изискването за представяне на някои официални удостоверителни документи на хартиен носител, които се изискват на основание чл. 43в, ал. 2, т. 1 (копие от картата за идентификация по регистър БУЛСТАТ), т. 2 (удостоверение за актуално състояние, издадено от компетентния съд) и т. 4 (свидетелство за съдимост) от Закона за закрила на детето.

Държавната агенция за закрила на детето съгласува проект на Решение на Министерски съвет за одобряване на Закон за допълнение на Закона за ограничаване на административното регулиране и административния контрол върху стопанската дейност и отпрати предложение за изменение в Закона за закрила на детето в глава четвърта „а“ - „Лицензиране“. Предложенията за изменение в Закона за закрила на детето влязоха в сила от 01.01.2018 г., публикувани в ДВ. Бр. 103 от 28.12.2017 г.

## 2. Общи административни услуги

*От общите за администрациите услуги:* издаване на удостоверение за осигурителен доход (УП2) и издаване на удостоверение за трудов и/или служебен стаж (УП3) въз основа на ведомостите на Агенцията през първото шестмесечие броят на заявените и издадени удостоверения за осигурителен доход е **1**, за трудов и/или служебен стаж е **1**. 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 2018 г. в Приемната на ДАЗД и в териториалните отдели на главна дирекция „Контрол па правата на детето“ (ГДКПД) в страната – отдел „Мониторинг и контрол – западен” с център гр. София и изнесено работно място в гр. Враца, отдел „Мониторинг и контрол – северен” с център гр. Русе и изнесено работно място в гр. Варна и отдел „Мониторинг и контрол – южен” с център гр. Бургас и изнесено работно място в гр. Пловдив, както и по телефона, са предоставени **820** консултации, от които **132** на място и **688** по телефона.

През периода януари-юни 2018 г. се запазва относителната тежест на използваните канали за достъп до услуги, информация и консултиране. Забелязва се, че предоставените консултации по телефона – **83,9** на сто от общия брой ги поставят на първо място като удобен и лесен канал за достъп и получаване на информация, а в приемната на ДАЗД и в териториалните поделения са предоставени **16,1** на сто. Предпочитаната форма от юридическите лица за търсене на съдействие и консултиране е по телефон. В приемно време търсят информация и съдействие предимно родители и роднини на деца.

Според *профила на консултираните* – преобладават физическите лица. Предимно родители, близки и роднини на детето, които са потърсили съдействие от инспекторите в главна дирекция „Контрол па правата на детето” са **730**, което представлява **89,1** на сто от общия брой. Юридическите лица са **90** или **10,9** на сто от общия брой.

След изясняване на същността на проблема, породил необходимостта от търсене на съдействие от Държавната агенция за закрила на детето, и разяснявайки правомощията на ОЗД/ДСП, на клиентите са предоставяни техните телефони и адреси. При преобладаващата част от консултациите се е налагало на клиентите - физически и юридически лица, да бъдат разяснявани кои са органите по закрила, техните конкретни

функции и правомощия. В случаите, при които е констатирано, че решаването на поставения въпрос е в компетентността на друга институция – съд, прокуратура и т.н., на клиентите е оказвано съдействие и са предоставени координати за връзка с тях. При анализиране на данните е отчетено, че физическите лица в голямата си част са единия от родителите – **437 бр.**, което представлява **53,29 %** от общия брой консултации, които търсят помощ във връзка със спор за упражняване на родителски права или по повод нарушаване или възпрепятстване на режим на лични контакти с детето, което се отглежда от другия родител. Често пъти са търсени и консултации, които са свързани с различни процедури – по припознаване на дете, осиновяване, теглене на суми от детски влог или закупуване на движимо или недвижимо имущество и др. Юридическите лица предимно са се обръщали за съдействие във връзка с прилагане на действащото законодателство в областта на закрила на детето, както и относно решаване на възникнали конкретни казуси в текущата им практическа дейност.

През отчетния период са извършени **208** проверки, от които **53** по сигнал и самосезиране, **153** планови и **2** последващи, за проследяване изпълнението на дадени задължителни предписания. В резултат на контролната дейност са издадени **189** задължителни предписания за отстраняване на констатирани нарушения, с **1 112** точки (конкретни мерки за изпълнение), придружени с писмени методически указания за изпълнението им и механизъм за взаимодействие между отговорните институции.

### **3. Канали за административно обслужване**

*Сигналите, жалбите и заявленията*, които постъпват в ДАЗД, се обработват в законоустановения срок. През първото шестмесечие на 2018 г. инспекторите на главна дирекция „Контрол по правата на детето” на Държавната агенция за закрила на детето са обработили общо **1 429** преписки, от които **1 024** нови. През изследвания период е приключена работата по **84** преписки. В общия брой нови преписки са включени и сигналите, подадени на Националната телефонна линия за деца 116 111 (НТЛД) през периода, които са **296 бр.**

Според *профила на подателите*, **40 %** от подадените нови сигнали са от физически лица - **410 бр.**, **182 бр.** или **18 %** от подадените сигнали 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 на инспекторите от главна дирекция „Контрол по правата на детето” са случаите по самосезиране от изнесени информации в електронни и печатни медии, които са **136 бр. (13 %)**. Случаите по самосезиране 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 116 111, по които се осъществява мониторинг и контрол от инспекторите на главна дирекция „Контрол по правата на детето”, са **296 бр. (29 %)**. За част от тях, след получаване на доклади от извършено проучване от съответните институции по компетентност, е изисквана 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 *изложението 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 - **288** сигнала или **28 %**. Следват сигналите, които се отнасят до дете, попадащо в категорията „дете в риск” – **125** или **12 %**. На трето място са сигналите, подадени във връзка с възпрепятстване на

упражняване на родителските права и/или нарушени лични контакти с детето от страна на единия родител – **89 (8 %)**, **51** сигнала (**5 %**) са подадени във връзка с неудовлетворение/несъгласие от работата на експерти в сферата на закрила на детето в ОЗД/ДСП. Малък е броя на 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 – **13 бр. (1 %)**. Останалата част от подадените сигнали, касаят противообществени прояви от страна на деца – **20 бр. – 2 %**, различни процедури и производства – **31 бр. – 3 %**, възникнали инциденти - **41 бр. (4 %)**, **18** сигнала (**2 %**) са подадени по отношение на прилагане на нарушаващи достойнството методи на възпитание спрямо деца. **7 бр. (1 %)** от сигналите са подадени във връзка с нарушения в специализирана институция или услуга от резидентен тип, **6 бр. (0,5 %)**, касаят съжителство с ненавършило пълнолетие лица, а в **9** преписки (**1 %**) са разглеждани сигнали за медийни продукти с неподходящо съдържание за деца или с тяхно участие.

Една част от преписките, по които са работили инспекторите от главна дирекция „Контрол по правата на детето”, не попадат в гореизложените категории. Постъпилите **88** жалби и сигнали (**9 %** от общия брой новопостъпили), касаят категория „Други“ и са засегнати проблеми като: изискано съдействие от МП за мотивиране на деца за вписване в Регистъра на деца от лица с постоянно местопребиваване в чужбина; становище за промяна вида на ЦНСТ; молба от родител за съдействие за извеждане на дете от СПИ; становище относно извършване на мониторинг от НПО; действия, които следва да се предприемат за разпознаване на дете като съществуващо на територията на РБ, искане на информация от областна и общинска администрация, липса на информация за собствено дете, за което се грижи другия родител; дете, нахалпано от куче, деца преместени в учебно заведение, без съгласието и знанието на родител; проблем със сливането на учебни заведения; недоволство на родител от изказване на зам. министър на образованието; проблемно поведение в училище, деца, които се отглеждат в семейна среда от майката, а бащата е в чужбина; искане на становище от РУО дали са нарушени правата на дете от директор на училище, който е изискал писмени обяснения от детето, суициден опит на непълнолетно момиче, превоз на деца за училище с обществен транспорт, който е опасен за тяхното здраве; риск от отпадане от образователната система; полагане на труд от малолетни; предложение за безвъзмездно преподаване на уроци по английски език от частно лице; проблеми с приема на дете в детска градина; недоволство на родители от провеждане на екскурзия; функциониране на център за иновативно обучение, без да се спазват законови изисквания; осигуряване на храна за деца от училище от нерегламентирана мандра; детска книжка, чието съдържание представлява риск за децата и др.

#### **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. Линията предоставя психологическо консултиране, насочване, информация и помощ за деца, техните родители и всеки възрастен, който иска да съобщи за дете в риск.

За периода от **01.01. до 30.06.2018 г.** на линията са приети общо **32 211** обаждания и са осъществени **5 414** консултации. От тях **4 196** са били с деца. Децата най-често се свързват на линията, за да обсъдят своите проблеми във взаимоотношенията – романтични връзки, семейни отношения, приятелства. Други теми, за които децата често търсят подкрепа и помощ, са училищни проблеми, психосоциални проблеми като самота, тревожност, психична болест или зависимост на близък. Много често децата търсят на линията информация, например за своите права, за възможности за подкрепа на място.

Консултациите с родители за описвания период са били **584**, най-вече във връзка с родителски права, раздели и конфликти между родителите, припознаване на деца. Наред с това на линията са проведени **559** консултации с други пълнолетни лица, **8** консултации с

учители и **67** консултации с представители на различни институции. Голяма част от тези разговори с пълнолетни граждани и представители на институции са свързани с подаване на 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.

Често също така родители и други пълнолетни лица търсят информация на линията – относно права и процедури, относно възможности за социално подпомагане, припознаване на дете, реинтегриране на дете, след като са били предприети мерки за закрила извън семейната среда и други подобни въпроси.

Във връзка с проблема насилие над деца за описвания период са проведени 346 консултации, повечето от тях с пълнолетни лица, които споделят, че дете става жертва на насилие. Запазват се трайно тенденциите да постъпва информация преди всичко за физическо насилие в семейството, следват по честота консултациите, свързани с negliжиране.

### **5. Сигнали за деца в риск**

През първите 6 месеца на 2018 г. са подадени общо **283** сигнала за деца в риск към органите по закрила на детето (ОЗД и в някои случаи – полиция, РУО или други служби). Запазва се тенденцията сигналите за дете в риск да се подават от възрастен – така от тези **283** сигнала, едва **42** са постъпили при разговор със самото засегнато дете. Вероятно за самите деца е трудно да съобщят за ситуации като насилие у дома или други рискови ситуации, защото се боят от ескалация на насилието, например, или си представят, че ако споделят за подобни проблеми, то те ще бъдат изведени от дома си или родителите им ще бъдат наказани. Вероятно самите деца не са напълно запознати с правото си на закрила, както и какво би последвало, ако споделят, че се намират в риск.

Най-честите рискове, които са били идентифицирани в тези случаи на линията, са били от физическо насилие (в **86** случая) и от negliжиране (в **89** случая). Случаите много често са тежки и с индикации за комбинация от различни рискови фактори – физическо и психическо насилие, negliжиране, отпадане от образователната система, риск от изоставяне на дете. Повечето подадени сигнали са били за случаи на деца, живеещи в градове (**208** от тези **283** и, съответно, **75** – за деца в села). Териториално областите, от които са подадени най-много сигнали, са София-град, София-област, Плевен, Пловдив, Бургас, Варна, Ловеч.

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. Тя работи в тясно взаимодействие с органите по закрила на детето, както и с „Национална система 112“, откъдето често биват прехвърляни обаждания или случаи. Така за първото шестмесечие на 2018г. **39** от подадените сигнали за деца в риск са били пренасочени от спешния телефон 112.

### **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. От месец октомври 2017 г. е въведена нова възможност за сигнализиране, чрез форма за подаване на сигнали на официалната интернет страница на Агенцията - връзка „Подай сигнал“.

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

Всяко шестмесечие Държавна агенция за закрила 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 **39**, като се запазва тенденцията най-активни да са лицата с висше образование; заетите на пазара на труда; лицата на възраст от 40 до 50 години; потребителите на административни услуги в качеството на физически лица. Анализът сочи, че и през изследвания 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. В потвърждение на извода е и фактът, че в периода **01.01. – 30.06.2018 г.** не са регистрирани жалби, предложения или сигнали срещу лошо администриране, действие или бездействие на служителите от Звеното за административно обслужване (ЗАО) (*Вж. Папка ДАЗД, Приложение 2*).

Във връзка с получени писма с Вх. № 04-21-205/28.12.2017 г. и № 04-21-39/15.02.2018 г. от МТСП със Заповед № РД-19-3/16.02.2018 г. бе утвърден Антикорупционният план на Държавната агенция за закрила на детето за 2018 г. и със Заповед № РД-19-5/21.03.2018 г. на председателя на Агенцията беше утвърдена Анкетната карта за проучване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги, включваща и въпроси с антикорупционна насоченост.

В изпълнение на дадени препоръки в Доклад № 02.12-10/16.03.2018 г. в резултат на извършена проверка от комисия на Главния инспекторат на Министерския съвет на дейността на Държавната агенция за закрила на детето, определена със Заповед № Р-13/24.01.2018 г. на министър-председателя, по извършването на наблюдение и контрол на специализираните институции за отглеждане на деца, са предприети действия за обособяване в деловодната система на Регистър на предложенията и сигналите, както и по всеки сигнал постъпил в Агенцията, съдържащ данни за възможен риск за дете, да се образува самостоятелна административна преписка.

## **VI. АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ В АГЕНЦИЯТА ЗА ХОРАТА С УВРЕЖДЕНИЯ**

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. Благодарение на предоставяните от служителите на Агенция за хората с увреждания административни услуги се постигат следните значими ползи за обществото:

- Интегриране на хората с увреждания в обществото, посредством осигуряването на придружители за посещения в обществени, здравни и културни заведения;
- Откриване на нови работни места за хора с увреждания;
- Осигуряване на здравословни и безопасни условия на труд на работните места за хора с увреждания;

- Интегриране на хората с увреждания в обществото чрез участието им в мероприятия, организирани от неправителствени организации на и за хора с увреждания;
- Интегриране на хората с увреждания в обществото чрез развиване на самостоятелна стопанска дейност;
- Осигуряване на достъп на хора с увреждания до обекти с международно, национално и регионално значение чрез адаптирането им;
- Осигуряване на средства за капиталови вложения в специализираните предприятия и кооперации, рехабилитация и социална интеграция на заетите хора с увреждания;
- Осигуряване на законосъобразно разходване на бюджетни средства по субсидирани проекти;
- Осигуряване на спазването на законовите разпоредби от търговците на медицински изделия, помощни средства, приспособления и съоръжения, предназначени за хора с увреждания.

Агенцията за хората с увреждания предоставя 5 бр. услуги, вписани в Административния Регистър. В разглеждания период са отписани следните услуги в Административния Регистър:

1. Финансиране на проекти на специализирани предприятия и кооперации на и за хора с увреждания /текущо финансиране/;
2. Финансиране на проекти, представяни от неправителствени организации на и за хора с увреждания /текущо финансиране/;
3. Финансиране на проекти на работодатели, разкриващи работни места за безработни лица с трайни увреждания в трудоспособна възраст /текущо финансиране/;
4. 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/;
5. Финансиране на проекти за започване и развитие на самостоятелна стопанска дейност на хора с увреждания /текущо финансиране/.

Отписването на горепосочените услуги се извърши в изпълнение на Плана за намаляване на административната тежест за бизнеса.

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

1. Изплащане на целеви помощи на хората с увреждания – чл. 44, ал. 3 от ЗИХУ, чл. 51, чл. 52, чл. 53 и чл. 53а от ППЗИХУ – 22 572 бр.;
2. Възстановяване на процент от внесените осигурителни вноски от работодател в специализирана среда – 228 бр.;
3. Издаване на удостоверения за регистрация на лицата, осъществяващи дейност по предоставяне на помощни средства, приспособления и съоръжения за хора с увреждания и медицински изделия, посочени в списъците по чл. 35г, ал. 1 от ЗИХУ – 30 бр.;
4. Издаване на удостоверения за регистрация на специализирани предприятия и кооперации на хора с увреждания по чл. 29, ал. 1 от ЗИХУ – 6 бр.;
5. Възстановяване на процент от внесените осигурителни вноски от работодател в обичайна среда – 0 бр. (видно от Приложение № 1).

АХУ е предоставила и следните общи услуги: информация, консултации, справки, отговори и становища във връзка с нормативни актове в областта на хората с увреждания - 3 320 бр.

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

1. В анализираното полугодие продължава да се забелязва спад в интереса за регистриране на специализирани предприятия и кооперации на хора с увреждания по реда на чл. 29, ал. 1 от ЗИХУ. Спадът е закономерен, във връзка с изменението и прецизирането в законодателството (в предходен период) на статута и дейността им и наложилата се в следствие практика;
2. В периода се извършиха двойно повече плащания на целеви помощи по ЗИХУ след представяне на списъци на правоимащите лица от съответните съюзи, администриращи помощите, за разлика от първото полугодие на 2017 г., което е постоянна тенденция, наблюдаваща се всяка година;
3. Забелязва се тенденция за увеличаване броя на възстановените осигуровки на работодатели на хора с увреждания в специализирана среда.

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

1. Устни консултации и информации на място в Агенцията за хората с увреждания – 480 бр.;
2. Консултации и информации по телефон – 1 155 бр.;
3. Заявление на хартиен носител – 24 211 бр.;
4. Заявление по e-mail – 215 бр.;
5. Въпроси и отговори на Интернет базирана форма в сайта на АХУ – 95 бр.;
6. Устно заявление – 0 бр. (видно от Приложение № 2).

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. Промените, свързани с предоставянето на медицински изделия за хора с увреждания, в частност такива, изработени по индивидуална мярка;
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 съответния % 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. Медицинската експертиза на трудоспособността (от компетентността на органите на медицинската експертиза).

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

В заключение, въпреки че поради недостатъчната си щатна численост Агенцията не разполага със звено за административно обслужване, а със служител, който съвместява изпълнението на неговите функции, през отчетното 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.

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

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

## **VII. ИЗВОДИ И НАСОКИ ЗА РАЗВИТИЕ**

През първото полугодие на 2018 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 работиха за 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“.