



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 2019 година

През първото полугодие на 2019 година административните звена в Министерството на труда и социалната политика, включително 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 продължиха да извършват своята дейност по административното обслужване при спазване на правилата за 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. През отчетния период в изпълнение на Решение №704/2018 на Министерския съвет, се предприеха действия по актуализиране на процесите по предоставяне на административни услуги, включително актуализиране на информацията в Административния регистър.

Направените констатации, изводи и оценки 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) относно предоставените **1 556 978** услуги и **502 871** консултации. В изпълнение на Закона за предприятията за социална и солидарна икономика в Министерството са регистрирани две нови специфични услуги:

- Издаване на удостоверение за регистрация на социалните предприятия;
- Заличаване на предприятие от Регистъра на социалните предприятия.

I. АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ В МТСП

През периода януари-юни 2019 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 **9403** консултации и **57** услуги, представляващи законен интерес за физическото или юридическото лице, във връзка с издаването на индивидуални административни актове, както и с извършването на други административни услуги за гражданите и бизнеса. Значителен е приносът на „Горещия“ телефон, чрез който са предоставени **21 196** - консултации. Телефонът продължава да е водещ канал за информация за клиентите на Министерството. Независимо, че от м. октомври 2018 г. не съществува услугата „Предоставяне 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“ и същата е заличена като такава в Административния регистър, съгласно Решение № 704/05.10.2018 г. на МС, остава нагласата на клиентите да търсят информация, консултация и съдействие от МТСП за решаване на различни житейски ситуации и проблеми, както от компетенциите на МТСП и ВРБ към министъра, така и проблеми, свързани с други администрации.

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 **9403** - при 12 075 за второ полугодие на 2018 г. и 12 033 (консултации) за първо полугодие на 2018 г. Наблюдава се - понижение в търсенето на информация и консултации по политиките на МТСП в сравнение с 2018 г. с 32 на сто.

Дирекциите са участвали в предоставянето на информация и консултации, както следва: **Главната дирекция „Европейски фондове, международни програми и проекти“** (ГД ЕФМПП) е предоставила - **3423** консултации при - **5396** за предходния отчетен период, като от тях най-много са консултациите по заявления, получени по електронна поща: **1440**. Предоставените консултации са във връзка с изпълнението на различни процедури по ОПРЧР 2014-2020г. На първо място са въпросите относно кандидатстване и оценка на проектни предложения по процедура, „Патронажна грижа за възрастни хора и лица с увреждания - Компонент 2“, „Социално включване в общността“ и процедура „Умения“. Постъпили са запитвания във връзка с удължаването на процедура „Родители в заетост“, както и с реализирането на събития, свързани с националната кампания „Мисията е възможна“ под патронажа на ОПРЧР.

На второ място с **1681 консултации** е дирекция **„Трудово право, обществено осигуряване и условия на труд“** (ТПООУТ). Като най-предпочитан канал за консултации от клиентите са, поддържаните от дирекцията, подрубрики в рубриката „Въпроси и отговори“. На официалната страницата на министерството в рубриката „Въпроси и отговори“ дирекцията поддържа следните специализирани подрубрики: „Трудово право“, „Обществено осигуряване“, „Безопасност и здраве при работа“ и „Европейско и международно социално право“, където са публикувани (**1110**) отговори на запитванията на гражданите. Не се наблюдава промяна с предходните отчетни периоди в тематика на получените запитвания за консултация и информация - пенсии, обезщетения, ползване на отпуски. Информацията в рубриката „Документи“ е осъвременена, като е публикувана актуалната законова и подзаконова нормативна уредба. В рубриката „Политики“, подрубрики „Труд“, „Пенсии“ и „Работа в чужбина“ се поддържа в актуално състояние цялата налична информация, което е от особена важност за добрата информираност на потребителите, търсещи консултация и информация.

Трета позиция по натовареност сред дирекциите от специализираната администрация на МТСП (през отчетния период) заема дирекция **„Европейски въпроси и международно сътрудничество“** (ЕВМС), в която всички 1614 консултации 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. **СТСВ** продължават добрата практика да провеждат информационни дни и кариерни форуми. В резултат от активната информационна кампания на **СТСВ** и Посолството на Република България в Лондон, над 41 500 български граждани вече са подали документи по Схемата за уседналост. В рамките на кариерните изложения ръководителите на СТСВ предоставят на участниците информационни материали, брошури и флайери и отговарят на запитванията относно трудовите и социалните права на българските граждани. За отчетния период служителите в СТСВ са организирали кариерни форуми, както следва: в Лондон през м. март, в Кьон през м. април и през м. май в Мюнхен. Интересът на нашите сънародници в държавите от ЕС, в които имаме СТСВ, към консултациите и помощта от тях, е траен и не спада. В Германия се наблюдава спадане на консултациите от СТСВ, - поради факта, че непрекъснато се увеличава броят на бюрата за консултации, които предоставят информация на чуждестранни граждани, в т.ч. и на българските. В много от консултантските центрове работят български експерти, които също поемат голяма част от работата, като отговарят на запитванията на българските граждани, придружават ги до съответните институции, осигуряват им

адвокатска защита и т.н. СТСВ Берлин констатира , че се запазва тенденцията на увеличение броя на българските граждани, пристигнали с цел упражняване на заетост или постъпили за лечение в здравни заведения без здравно осигуряване в Германия или с прекъснати здравноосигурителни права в България. Преобладаващите запитвания към **СТСВ Атина** през отчетния период се отнасят до решаването на проблеми, свързани със забавено издаване на удостоверение за осигурителни периоди в гръцката осигурителна институция, забавяне на издаване на пенсионни решения и прекъсвания в изплащането на пенсии. В тази връзка, през първата половина на 2019 г. СТСВ продължи практиката на договореното взаимодействие с отдела за европейски пенсии на Обединения гръцки осигурителен институт ЕФКА за приоритетно решаване на случаи с над 3-годишно забавяне. **СТСВ-Мадрид** отчита, че за периода най-гърсени са били консултациите по въпроси, свързани с: пенсии за осигурителен стаж и възраст, в това число относно забавени пенсионни решения и спрени пенсии; пенсии за инвалидност; неконтрибутивни пенсии; трудови договори, вкл. на домашни помощници; обезщетения за безработица или временна нетрудоспособност; помощи за безработни лица, достъп до здравната система и здравни грижи, възстановяване на здравноосигурителни права. **СТСВ-Берн и Виена** често се посочва, като източник в статии в български медии в двете държави, разясняващи условията на пазара на труда, координацията на системите за социална сигурност и т.н. И през 2019 г. продължи партньорството между т.нар. „трудова аташета“ от други посолства, което позволява организиране на общи срещи в институциите, както и изразяване на общи становища по чувствителни теми.

Дирекция **„Стратегическо планиране, информационни технологии и административно обслужване“** (СПИТАО) е предоставила чрез различните канали за достъп, включително проследяване движението на преписки и консултации по телефон и чрез телефона за подаване на сигнали за корупция, използван не като канал за сигнали за корупция **1418** консултации и отговори на запитвания от общ характер. Всички запитвания и писма, получени по поща и електронна поща, са селектирани и насочени за отговор или проверка, съгласно утвърдения процесен модел. На 60 запитвания са предоставени отговори от общ характер. 97 писма с повтаряща се тематика, на които е отговорено многократно, са насочени към архив. Най-голям брой – 183 преписки за проверка, са насочени към Агенцията за социално подпомагане, с цел преценка правото на достъп до социално подпомагане, съдействие за предоставянето на социални услуги и най-вече при необходимост от настаняване в специализирана институция.

Постоянен интерес за клиентите представлява достъпът до социално подпомагане по различните програми за подпомагане, сроковете за изплащане на различните видове социални помощи, предоставянето на социални услуги в общността. Насочените към Регионалните дирекции искания за съдействие и подкрепа за периода са 120. За експертно становище към дирекциите от специализираната администрация са насочени 269 искания за консултация, като от тях 112 са насочени за отговор към ДТПООУТ. Постъпилите предложения, свързани с политиките на МТСП, са 73.

Дирекция **„Политика за хората с увреждания, равни възможности и социални помощи“** (ПХУРВСП) е осъществила **851** консултации. Предпочитан канал за достъп до консултациите на дирекцията за периода е рубриката „Въпроси и отговори“ - **374**. През отчетния период основните теми, по които са давани отговори, разяснения и консултации на граждани, са свързани с реда и условията за отпускане на целево енергийно подпомагане, както и условията за осигуряване на правото на месечна и еднократна помощ. В областта на правата 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 месечната финансова подкрепа, регламентирана в ЗХУ и на безплатни едногодишни електронни винетки.

От дирекция **„Социално включване“** (СВ) през първото полугодие на 2019 г. са предоставени 243 консултации, въпроси и предложения. Те засягат предимно въпроси, свързани с възможностите за ползване на услуги в домашна среда; редът и условията за

предоставяне на социални услуги; редът и условията за ползване на социални услуги; дали ще продължи предоставянето на социални услуги в домашна среда с финансиране от държавния бюджет след 01.09.2019 г.; условия и ред за предоставяне на месечни помощи за деца без право на наследствена пенсия от починал родител; 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 и реда за предоставяне на месечните помощи за отглеждане на дете до завършване на средно образование, но не повече от 20-годишна възраст, когато едно от децата в семейството е навършило пълнолетие, и др.

Дирекция „**Политика на пазара на труда и трудова мобилност**“ (ППТТМ) е осъществила **135** консултации във връзка с изпълнението на програми и мерки за обучение и заетост. Част от въпросите са насочени към реализацията на уязвими групи на пазара на труда – младежи до 29-годишна възраст, безработни лица с трайни увреждания, продължително безработни лица и др. С един от отговорите у предоставена информация относно услугите за работодатели, които бюрата по труда предоставят, както и възможностите за обучение в Държавното предприятие „Българо-германски център за професионално обучение“. Изготвен е списък на центровете за професионално обучение в България, предоставящи обучение, сходно на австрийското, за придобиване на професията „Домашен помощник“, Социален асистент“, „Болногледач“ и „Здравен асистент“, включени в Списъка на професиите за професионално образование и обучение. Списъкът е изготвен по искане на посолството на Република България във Виена, във връзка със запитване от Федералното Министерство на труда, социалната политика, здравеопазването и защитата на потребителите.

Дирекция „**Жизнено равнище демографска политика и социални инвестиции**“ (ЖРДПСИ) е предоставила **37** консултации. През периода от дирекцията са проведените седем регионални срещи с фокус върху жизненото равнище, демографската политика и социалната икономика.

През първото полугодие на 2019 г. Министерството е предоставило за външните клиенти общо **37** специфични услуги и **20** общи услуги.

1. Специфични услуги, предоставени от администрацията на Министерството

- 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.

2. Общите услуги, осъществявани от администрацията на МТСП

- Издаване на удостоверение за осигурителен доход (УП2);
- Издаване на удостоверение за осигурителен стаж (УП3);
- Уточняване на разлики между издадено удостоверение за осигурителен доход (УП2) и данни за осигуреното лице от информационната система на НОИ.

АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ	1-ро полугодие 2019 г.
Издаване на удостоверение за осигурителен доход (УП 2), въз основа на ведомостите на МТСП и на ликвидирани ведомства, съхранявани в архива на МТСП	7
Издаване на удостоверение за трудов и/или служебен стаж на	12

осигурявани лица (УП 3), въз основа на ведомостите на МТСП и на ликвидирани ведомства, съхранявани в архива на МТСП.	
Заверка на документи, издадени от МТСП и/или ведомствата на които е правоприменик, от ВРБК към министъра на труда и социалната политика, подлежащи на легализация и използване в чужбина.	4
Предоставяне на служебни книжки на административните структури на територията на Република България от МТСП	32
Издаване актове за митническо освобождаване от заплащане на вносни сборове при допускане на стоки за свободно обръщение	1
Уточняване на разлики между издадено удостоверение за осигурителен доход (УП2) и данни за осигуреното лице от информационната система на НОИ	1

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

Клиентите на Министерството използват основно пет канала за достъп, чрез които отправят искания за информация и консултации и за предоставяне на административни услуги, както следва:

РАЗПРЕДЕЛЕНИЕ

на консултациите за първото полугодие на 2019 г. разпределени според използвания канал за достъп

Поща	Телефон	Лице в лице	Ел. поща	Интернет страница	Други	Всичко
1282	3120	262	2331	1880	528	9 403

СРАВНИТЕЛНА ТАБЛИЦА

на използваните канали за достъп до консултация

Канал за достъп	I-во полугодие 2019 г.	I-во полугодие 2018 г.	II-ро полугодие 2018 г.
Поща	1282	1331	1305
Телефон	3120	6103	7064
Ел. поща	2331	2208	1209
Лице в лице	262	744	653
Интернет рубрика „Въпроси и отговори”	1880	1585	1818
Други канали за достъп	528	62	26

4. Предложения от граждани за промени в нормативни актове

И през този отчетен период те са фокусирани в областта на **социалното подпомагане и повишаване на доходите от труд и пенсия**. Постъпили са предложения за промени в нормативната уредба, във връзка със защита на децата с един жив родител или без живи родители; преразглеждане на политиките за децата с увреждания и подкрепата за техните семейства; възможностите за ползване на услугата „Личен

асистент“; увеличаване на стандартите за финансиране на социалните услуги, делегирани от държавата дейности; отпадане на доходния критерий за отпускане на месечни помощи за отглеждане на дете до завършване на средно образование, но не повече от 20-годишна възраст и др.

5. Обратна връзка

5.1. 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, а сигналите, окомплектовани с насочващо писмо, са изпратени за проверка до съответните компетентни административни структури. От постъпилите във формата изложения няма сигнали и оплаквания от административното обслужване в МТСП.

5.2. Неразделна част от системата за самооценка на административното обслужване в МТСП е Анкетната карта. Тя е интернет базирана на страницата на МТСП и на разположение на хартия на посетителите в Центъра за информация и услуги в сградата на Министерството. За първото полугодие на 2019 г. интерес от потребителите е проявен само към интернет базираната форма. Данните от Анкетната карта, показват следното: От попълнените анкетната карта петима клиенти, трима са заявили, че са използвали услугите на Министерството. Трима от клиентите не знаят лесно ли се намира информация за администрацията и услугите. Положителен отговор, че лесно се намира информация са дали двама.

Качеството на предоставяната информация, определено според стандартите за съдържание, е както следва:

При **писмените материали** трима клиенти са отговорили, че информацията е „ясна и лесно разбираема“. Един е дал отговор „Не знам“, а за двама информацията е неразбираема.

При **устните обяснения** за яснота и лесна разбираемост на устните обяснения: тримата клиенти са дали отрицателен отговор.

Анализът относно формите за достъп до информация през първото полугодие на 2019 г. и показва, че един е научил за администрацията на МТСП и нейните услуги от телевизията, двама-от интернет, а двама са се информирали от нормативни актове. **Като най-предпочитан източник за получаване на информация в бъдеще**, относно административното обслужване и услугите на МТСП, участвалите в анкетата извеждат *интернет*, останалите позиции са с еднаква тежест: телефонен разговор със служител на МТСП;- личен разговор със служител, на последно място са нормативни актове и други документи.

При анализа на **отношението на служителите към клиентите** по критерия за *вежливост и уважение* оценката на отговорилите е положителна. По показателя за *равнопоставеност*- отговорите също са положителни. Относно *умението на служителите да разберат проблема/запитването на клиента*, двама клиенти, считат, че са бил правилно разбрани, двама, от анкетираните считат, че не са били правилно разбрани.

По отношение на *зоните за подобрене* потребителите са дали препоръка за подобряване на качеството, количеството и достъпа до предоставяната информация.

Профилът на **клиентите (потребителите), попълнили анкетата** е както следва: двама са работещи, двама безработни и един пенсионер; всички са с висше образование; трима от тях са мъже, четирима са във възрастовата граница 50-59 г. и един в границата 60-69 г.

5.3. През отчетния период на телефона за корупция, обслужван от ДСПИТАО, отдел ИТАО, са постъпили **12** обаждания. Продължава неразбирането на

предназначението на телефона. Този извод се налага поради факта, че нито едно от обажданията не е по темата „корупция“, още по-малко корупция в МТСП или ВРБ. Гражданите се обаждат да изкажат възмущението си от различни търговски обекти, други организации или просто от социалната несправедливост.

Като **извод** от формите за обратна връзка и получените писма, заявления и предложения, чрез поща, ел. поща, телефон, лице в лице и рубриката „Въпроси и отговори“ и изложенията на дирекциите в МТСП, послужили за база при изготвянето на анализа, е видно, че чрез всички канали за достъп до информация политическия кабинет и експертите в министерството постоянно получават обратна информация от гражданите и бизнеса за ефекта от провежданата социална политика. На провежданите заседания на Националните съвети за закрила на детето, за хората с увреждания и насърчаване на заетостта, също постъпва информация за необходимостта от промяна в законодателството или отделни процедури за реализиране правата на гражданите. Насочените за становище към специализираните дирекции 269 запитвания, говорят за необходимостта от допълнителни разяснения за прилагането най-вече на влезлите в сила нови нормативни актове.

В част от запитванията, предложенията и мненията си гражданите изразяват несъгласие и възмущение от начина, по който се реализират социалните политики, припокриващи широк спектър от епизоди от живота, което в повечето случаи е свързано с техните лични виждания и желания как следва да се осъществяват тези политики по отношение на индивидуалните им права и интереси.

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

6.1 По „горещия“ безплатен за потребителите телефон 0800 88 001 в Центъра за обаждания на МТСП през първото полугодие на 2019 г. са постъпили **18 951** обаждания, по които са предоставени **21 196** консултации по трудови и социални въпроси. В кол центъра автоматично се осъществява запис в системата на всеки разговор. Проведените консултации за първото шестмесечие на 2019 г. в сравнение с второто шестмесечие на 2018 г. са с 3 598 по-малко, което означава спад от 14.5 на сто. Това намаление е свързано с обективни причини и се дължи на регулярното и своевременно 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 2018 г. има спад от 11.6 на сто или 2 787 консултации по-малко. Сравнителните данни по брой на извършените консултации по рубрики за 1^{-во} шестмесечие на 2019 г. и 2^{-ро} шестмесечие на 2018 г., и 1^{-во} шестмесечие на 2018 г. са представени графично в *Приложение №1, Диаграма 1* към *Анализа*, а количествените резултати между първото шестмесечие на 2019 г. с второто шестмесечие на 2018 г. и първото шестмесечие на 2018 г. са представени в *Приложение №1, Таблица 1*.

6.2. Тематично разпределение на консултациите по рубрики

При анализ на база разпределение на консултациите по рубрики, традиционно водеща е рубриката *Социална защита, подпомагане и социална интеграция*. За първото шестмесечие на 2019 г. там са регистрирани **16 263** консултации или **67.8 на сто** от общия брой за периода, отбелязвайки спад от 17.8 на сто спрямо второто шестмесечие на миналата година или 3 526 консултации по-малко, а спрямо второто шестмесечие на миналата година намалението е с 10.1 на сто или 1 827 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 социално подпомагане (ЗСП) и правилниците за тяхното прилагане.

Коментирани са видовете добавки, които се предвиждат за лица с различен процент трайно намалена работоспособност, както и размерите на средствата, които се предоставят.

В рубриката *Други (от компетенцията на МТСП)* са регистрирани **2 256** консултации или **9.4 на сто** от общата численост. Намалението в сравнителен план спрямо второто шестмесечие на 2018 г. е с **7.3** на сто или **177** консултации по-малко. Сравнявайки данните с първото шестмесечие на миналата година, данните показват спад от 12.8 на сто или 330 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, засяга 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 2019 г., като към нея са отразени **1 058** консултации или **4.4 на сто** от общия брой за разглеждания период. В сравнение с второто полугодие на 2018 г. са регистрирани **35** консултации повече, което представлява ръст от **3.4 на сто**. Спрямо първото полугодие на 2018 г. се наблюдава спад от 16.3 на сто или 206 консултации по-малко. В същата рубрика са постъпили и запитвания, които са от компетентност на други административни структури – Националната агенция по приходите (НАП), Националният осигурителен институт (НОИ) и др.

Рубриката *Програми и проекти* е на четвърто място по брой реализирани консултации – **491** или **2.0 на сто** от общо проведените за първото полугодие на 2019 г. При нея също се, отбелязва спад от **13.6** на сто или **77** консултации по-малко в сравнение с второто шестмесечие на 2018 г., а спрямо първото шестмесечие на 2018 г. намалението е с 41.3 на сто или 345 консултации по-малко. Обект на граждански интерес бяха и стартиралите програми и мерки за заетост, които се регламентират в Националния план за действие по заетостта (НПДЗ) за 2019 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 **506** консултации или дял от **2.1 на сто**. Спрямо второто полугодие на миналата година към рубриката са отразени **93** консултации повече или наблюдаваме ръст от **22.5 на сто**, а спрямо първото полугодие на 2018 г. се отчита намаление от **4.7 на сто** или **25** консултации по-малко. Към рубриката традиционно се отбелязват запитвания на граждани, свързани с реда за регистрация в бюрата по труда, 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 – **265**, с дял от **1.1 на сто** от общия брой за разглеждания период, като също бележи ръст от **32.5 на сто** спрямо второто шестмесечие на 2018 г., равняващо се на **65** консултации повече и **22** консултации по-малко или **7.7** на сто спрямо първото шестмесечие на 2018 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 дирекциите „Инспекция на труда“, 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 работа на непълнолетни лица.

Рубриката *Обезщетения* се подрежда на седмо място, като отразените в нея консултации са **251** или едва **1.0 на сто** от общия брой за първото шестмесечие на 2019 г. Спрямо второто шестмесечие на 2018 г. е налице спад на броя проведени консултации от **5.3 на сто** или **14** консултации по-малко и **3.1 на сто** спад спрямо първото шестмесечие на миналата година или **8** 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.

Към рубриката *Предложения* е регистрирано едно обаждане, свързано с отпускането на социална помощ по реда на Закона за социално подпомагане.



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

Служителите на Центъра за обаждания организираха работата си по приемането и обработването на обажданията по най-оптималния начин, за да предоставят ясни, пълни и точни консултации на гражданите и юридическите лица от всички двадесет и осем области на страната. В резултат на успешно предоставени услуги, **2 487** клиенти са изразили удовлетвореност от обслужването, което представлява **13.1** на сто от всички регистрирани разговори за разглеждания шестмесечен период.

II. АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ В АГЕНЦИЯТА ПО ЗАЕТОСТТА

Агенция по заетостта предоставя общи и специфичните за нея административни услуги, които са вписани в Регистъра на услугите, който е част от Административния регистър, поддържан чрез Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА). През първото полугодие на 2019 г. административните звена в Агенция по заетостта, ангажирани с административното обслужване на гражданите и

организациите, са предоставили общо **413 371** услуги, от които **412 993** специфични и **371** общи.

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 2019 г. Агенция по заетостта е разрешила достъп до пазара на труда на **1286** работници - граждани на 35 трети държави. От тях 1 126 са разрешение за упражняване на трудова заетост във връзка с издаване на „Единно разрешение за пребиваване и работа“ и „Синя карта на ЕС“ и „Разрешение за сезонен работник“ от органите на Министерството на вътрешните работи, 149 са командировани специалисти с издадени разрешения за работа от АЗ и 11 са предоставените от АЗ разрешения на лица, преместени по вътрешно корпоративен трансфер. Постановени са 6 решения за отказ за достъп до пазара на труда на граждани на трети държави.

За сравнение, през второто полугодие на 2018 г. Агенция по заетостта е разрешила достъп до пазара на труда на 1260 работници-граждани на 36 трети държави. Постановени са 16 решения за отказ за достъп до пазара на труда на граждани на трети държави. Видно от посочените данни, се запазва тенденцията към увеличение на броя на подадените заявления от работодатели и предоставените от АЗ разрешения на чужденци за достъп до българския пазар на труда.

В изпълнение на административната услуга *Регистрация на заетост на граждани на трети държави*, през отчетното полугодие на 2019 г. е регистрирана **краткосрочна заетост на 10 358 чужденци** от трети държави, като 274 от тях са командированите до 90 дни чужденци по договори за изпълнение на услуги. През второто полугодие на 2018 г. е регистрирана краткосрочна заетост на 2 286 чужденци, от които 232 са командированите лица. Увеличението се дължи на сезонната заетост през летните месеци в сектор „хотелиерство и ресторантьорство“, като е налице тенденция регистрацията на заетостта на чужденците да се извършва от работодателите през месеците април, май и юни, т.е. преди началото на активния летен сезон. За отчетния период на 2019 г. е регистрирана сезонна заетост до 90 дни на 10 084 чужденци, граждани на трети държави по подадени 2368 декларации на работодатели.

През първото полугодие на 2019 г. във връзка с услугата *Регистрация и предоставяне на удостоверения на частни фирми за извършване на посредничество по наемане на работа* са издадени **149** удостоверения за регистрация на фирми-посредници. За сравнение, през второто полугодие на 2018 г. техният брой е бил 135. Преобладават фирмите, желаещи да предлагат посреднически услуги по наемане на работа за Република България (85) пред посредниците по наемане на работа за други държави (53) и за моряци (11). 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 51 посредника са получили електронен достъп до системата, като през второто полугодие на 2018 г. техният брой е 61. Като резултат се реализират следните електронни услуги за лица, предоставящи посреднически услуги по наемане на работа:

- изменения и допълнения на обстоятелствата, вписани в регистъра на издадените удостоверения за регистрация за извършване на посредническа дейност по наемане на работа. През отчетния период са обработени общо 105 он-лайн заявки, подадени от посредници. За сравнение – през второто полугодие на 2018г. техният брой е 67 он-лайн заявки.

- подаване/публикуване на заявки за свободни работни места, обявени от посредниците. Системата е интегрирана с информационната система на Агенция по заетостта (Националната база от данни 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. Създадена е възможност на 786 регистрирани посредници, което е 97 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 втората половина на 2018 г. броят на посредниците, които имат достъп до електронната системата, е бил 725, като продължава 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 2019 г. са регистрирани нови **21** предприятия, които осигуряват временна работа. През предходното шестмесечие на 2018 г. техният брой е бил 14. Отчита се тенденция към намаляване на броя на предприятията, които кандидатстват в АЗ за подновяване на регистрацията.

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

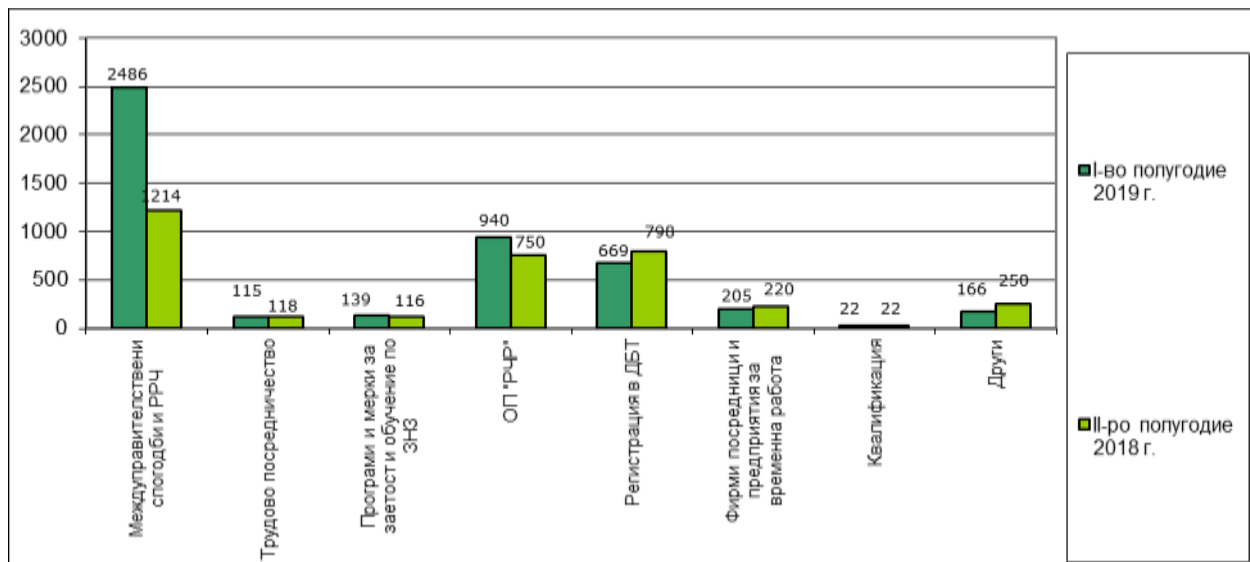
2.1. Фронт офис

В Центъра за информация и услуги (Фронт офиса) към Централната администрация на АЗ за периода от 01.01.2019г. до 30.06.2019г., при посещение на място, информация и консултация са получили **817** потребители, а **4742** клиенти са ползвали „горещия” телефон като канал за достъп до услугата.

За същия период експерт от същия отдел, включен в проект „Услуги „Лице в лице“, е консултирал в разположения в сградата на Министерство на труда и социалната политика, открит по проекта Център за заетост и социално подпомагане, още **374** физически и юридически лица. С тях общият брой на **обслужените клиенти „лице в лице”** възлиза на **1191**.

Телефонните запитвания на „горещия” телефон на АЗ през първото полугодие на 2019 г. са **4742** или с 1254 броя повече от второто полугодие на 2018 г.

При предоставяне на информация и провеждане на консултации по телефона, през първото полугодие на 2019 г. 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* – 2486 клиенти или 52 на сто от всички регистрирани обаждания през първото полугодие на 2019 г.



Във връзка с осигуряване на нарасналите потребности от работна сила през летния и зимния 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 последствие много от тях са търсили информация за хода на преписките.

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.

Интерес е проявен към стартирания през месец януари прием на документи за ваканционна заетост на български студенти в Германия. Предложенията за работа са в сферата на селското стопанство, хотелиерството и ресторантьорството (сервитьори, камериерки, бармани, помощен персонал в кухня, общи работници), фирми за почистване на помещения и индустриални обекти, вериги за бързо хранене, както и германските пощи. Лицата са се интересували какви са изискванията за кандидатстване, необходимите документи, сроковете за кандидатстване и къде се подават документите.

Много работодатели са потърсили информация за прилагането на Спогодбата за трудова миграция между България и Молдова – за кого се прилага Спогодбата, платена ли е услугата, изисква ли се разрешение за работа, има ли ограничение в броя работници, къде се подават документи.

На второ място по интерес, за разлика от предходното полугодие, е темата, свързана с *реализирането на схеми по Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“ 2014-2020 (ОП „РЧР“)*, по която са регистрирани 940 обаждания, които представляват **20** на сто от общо постъпилите.

Огромно интерес е проявен към стартирания на 21 януари 2019 г. нов разширен прием на заявления по проект „Родители в заетост“. Проектът е съфинансиран от Европейския социален фонд на Европейския съюз чрез Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“ 2014-2020 и подпомага родителите за по-доброто съвместяване на професионалния с личния живот, като същевременно предоставя възможност за заетост на

безработни лица за полагане на грижи за отглеждане на деца. По време на новия прием право да подават заявления по проекта имаха родители на деца от 0 до 12 години. Лицата са задавали въпроси, относно документите за кандидатстване, кои родители имат право да кандидатстват, условията, на които трябва да отговаря детегледача, какъв е срока за кандидатстване, къде и как се подават документи и др.

Регистрирани са много запитвания от лица, които са се интересували от стартиралия на 01.04.2019 г. нов разширен прием на заявления по проект „Ваучери за заети лица”, съфинансиран от Европейския съюз чрез Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси” 2014-2020. Проектът предоставя възможност на заетите лица да получат нови или да разширят знанията и уменията си чрез придобиване на професионална квалификация и ключови компетентности в съответствие с актуалните нужди на бизнеса. По време на новия прием право да подават заявления имат заети лица на трудов договор в предприятия извън държавната администрация, които са: с придобита средна или по-ниска степен на образование /без ограничение във възрастта/ и над 54 г. (навършили 55 г.) с висше образование. Запитванията са свързани с: какви са необходимите документи, условия, на които трябва да отговарят лицата, какво е финансирането на обучението, има ли срок за подаване на заявлението.

Трета по интерес е темата за *регистрация на търсещите работа лица в ДБТ*, която е интересувала 669 клиенти или 7 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 205 клиенти (4 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.

Безработни лица и работодатели – общо 139 души или 3 на сто, са се интересували от *включване в програми и мерки за заетост и обучение* по Закона за насърчване на заетостта. Голям интерес е проявен към обявените през месец февруари финансови преференции за работодатели. Работодателите могат да кандидатстват за държавно финансиране при разкриване на работни места за безработни от уязвимите групи на пазара на труда младежи до 29 години, хора с трайни увреждания, продължително безработни лица, майки с деца до 5 години, безработни без квалификация и други. И тази година програмите и мерките предлагат различни възможности със средства от държавния бюджет да се осигури заетост на пълно или непълно работно време, за стажуване, чиракуване или обучение, за зелени работни места и др., като продължителността по отделните преференции варира от 3 до 24 месеца.

Интерес е проявен и към мерките на Агенция по заетостта за насърчване на трудовата мобилност, които дават възможност за финансова подкрепа и стимулиране на насочени от бюрата по труда лица, които започват работа в друго населено място, различно от местоживеенето им.

Лица са се интересували от предоставянето на финансова подкрепа по заявени от работодателите обучения по ключови компетентности на заети лица от микро и малки предприятия, чиято цел е да се стимулират работодателите от частния сектор да организират и проведат обучения на заетия си персонал за придобиване и развитие на техните умения, с което да се подобри пригодността и производителността им на заеманите работни позиции. Най-често задаваните въпроси са – къде се кандидатства, какво е финансирането, кой извършва обученията, какъв е ангажимента на работодателя и др.

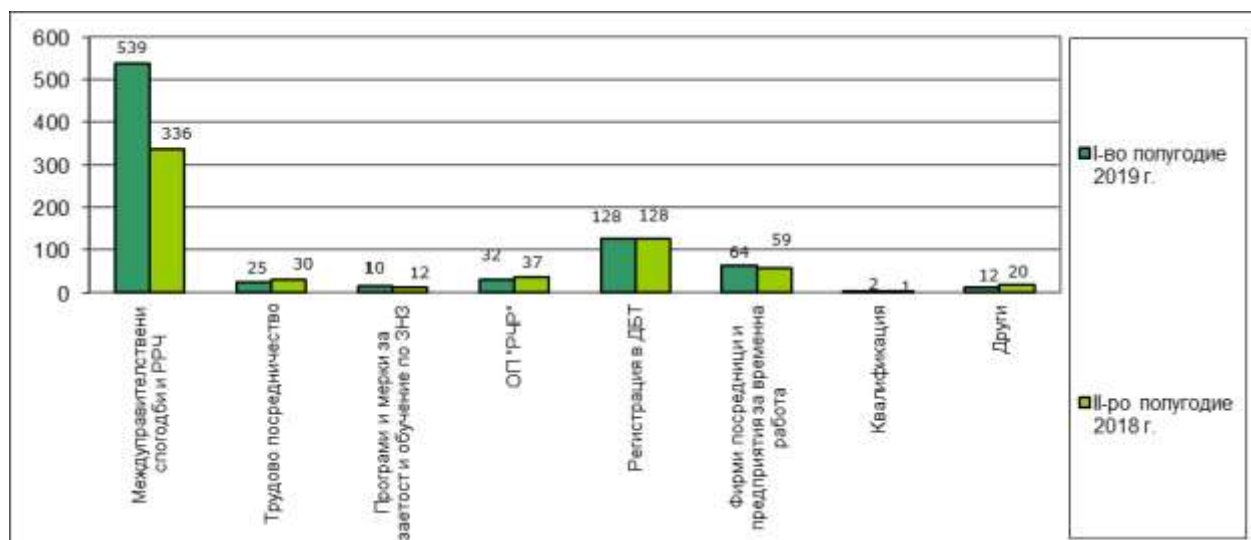
За отчетния период Центърът за информация и услуги, обслужван от служителите в отдел „Административно обслужване”, е посетен от **817** физически и юридически лица, които са със 194 лица повече, отколкото през предходното шестмесечие.

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 – 539 лица или 66 на сто от посетителите в Приемната на АЗ.

Информация за необходимите документи за регистрацията, в кое териториално поделение на АЗ могат да се регистрират, ще имат ли право на парично обезщетение за безработица, как да възстановят прекратена регистрацията и др. са получили 128 лица (16 на сто).

Консултация за реда за регистрацията на фирми-посредници по наемане на работа и предприятия, осигуряващи временна работа, както и информацията относно легитимността на частните посреднически фирми са потърсили 64 посетители или 8 на сто от посетителите.

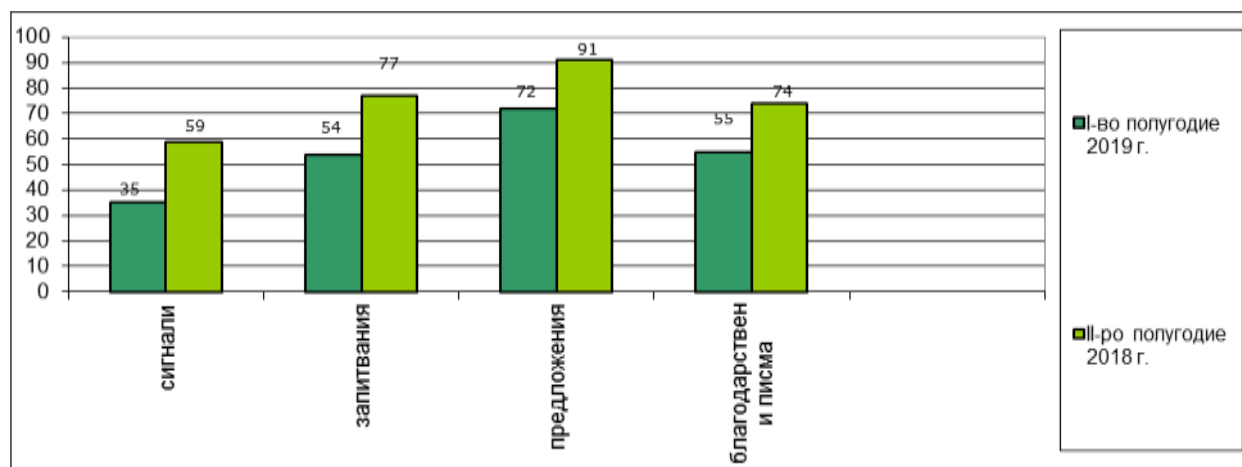
От реализирането на различни проекти по ОП РЧР са се интересували 32 лица или 4 на сто.



(Приложение № 3)

2.2. Бек офис

За времето от 01.01.2019 г. до 30.06.2019 г. в звеното за административно обслужване към Централната администрация на АЗ са постъпили **161** писмени запитвания, искания/заявления, предложения и сигнали от кореспонденти, които са с 66 броя по-малко от предходното шестмесечие.



(Приложение № 1)

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

- 72 предложения (по смисъла на АПК) ;
- 54 запитвания;

- 35 сигнала (по смисъла на АПК);
Постъпили са и 55 благодарствени писма.

С 89 писма, близо 55 на сто, гражданите и юридическите лица са се обърнали пряко към Агенция по заетостта. Останалите 72 писма са препратени от Министерство на труда и социалната политика, Администрация на Министерския съвет, Администрация на Президента на Република България, ИА „Главна инспекция по труда” и др. за становище и отговор по компетентност от Агенция по заетостта.

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

През първото полугодие на 2019 година, както и през предходното полугодие, най-много постъпили документи – 70 броя или 43 на сто са относно оказване на съдействие за устройване на работа в страната. На второ място с 25 писма или 16 на сто е кореспонденцията, свързана с реализирането на различни процедури по ОПРЧР. На трето място е кореспонденцията, свързана с условията и реда за разрешаване на достъп до пазара на труда в Република България на чужденци, граждани на трети страни. 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 2019 г. на електронната поща на Агенция по заетостта са постъпили и обработени **4171** електронни писма, които са с 292 броя повече спрямо предходното полугодие.

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

През отчетния период на 2019 г., 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 са информирани и консултирани **374** граждани.

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 **331** броя удостоверения.

По услугата *Издаване на удостоверение за осигурителен доход (УП 2)*, отново ЦА на АЗ и териториалните ѝ поделения, са издали **38** броя удостоверения.

По услугата *Предоставяне на достъп до обществена информация* през отчетния период са разгледани и постановени **9** 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 2019 г. от териториалните поделения на Агенция по заетостта са предоставени общо **390 914** 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 175 746 решения за прекратяване на регистрация, като през второто полугодие на 2018 г. техният брой е възлизал на 157 023, а за същия период на 2018 г. са издадени 183 979.

На второ място е услугата *Приемане на заявления и регистрация на търсеци работа лица*. В дирекциите „Бюро по труда” са приети и обработени 139 036 заявления на граждани. През второто полугодие на 2018 г. са приети 163 059, а за същия период на 2018 г. са приети 134 235 заявления за регистрация.

На трето място е услугата *Приемане на заявки от работодатели за свободни работни места*. В дирекции „Бюро по труда” са приети 41 771 броя заявки за работни места. В сравнение с предходното полугодие се наблюдава намаление с 1 866 заявки.

През първото полугодие на 2019 г. 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 17 210 безработни лица, регистрирани в териториалните поделения на Агенция по заетостта. Техният брой за същия период през предходната година е 16 683 безработни лица.

През първото полугодие на 2019 г. по услугата *Включване в обучение на възрастни*, в различни курсове са участвали 9 661 безработни лица и 34 заети в микро и малки предприятия.

През разглеждания период Агенцията по заетостта продължи да подпомага бизнеса за осигуряване на квалифицирани кадри. Недостигът на персонал с професионална подготовка е факт в немалко икономически сектори у нас. Успоредно с това безработните лица не намират работа поради липсата на търсена на пазара на труда професия или квалификация, недостиг на опит и трудови навици или липсата на такива. Агенцията по заетостта 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. През анализирания период по заявка на работодатели са включени в обучение нови 39 безработни лица, а в обучение за придобиване на ключови компетентности по реда на чл. 63, ал.1, т.3 от ЗНЗ са включени 34 заети в микро и малки предприятия. През първото полугодие на 2019 г. Агенцията по заетостта продължи с предоставянето на възможности за включване на безработни лица в обучения, извършвани от Държавно предприятие „Българо-германски център за професионално обучение” (ДП БГЦПО). Тези обучения се реализират в рамките на Двугодишен план за обучения, провеждани от ДП БГЦПО в изпълнение на публичните задачи по чл.60а, ал.10 от ЗНЗ за 2018г./2019г. През анализирания период в обучения, провеждани от ДП БГЦПО са включени 1 072 безработни лица.

В обучение на възрастни в Центъра за развитие на човешките ресурси и регионални инициативи (ЦРЧРРИ) към МТСП са включени 159 безработни лица.

През първото полугодие на 2019 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 „КАТАЛОЗИ” на БТПП, проект „Трудова активност” на БСК, „Ние също можем 2” на КНСБ, проект „Предизвикателства” на АИКБ, проект „Хоризонти 4” на КТ „Подкрепа”, проект „Успешни ЗАЕДНО - За Едно Достойно Ново Образование“ на ССИ и проект „Ново начало за работа“ на КРИБ), утвърдени със заповеди на министъра на труда и социалната политика и включени в НПДЗ през 2019 г. 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).

По услугата *Издаване на решения за възстановяване на регистрацията*, след предоставяне на доказателства за наличие на уважителни причини, документ за самоличност и лично подадено заявление-декларация до директора на съответната дирекция „Бюро по труда” са издадени **4 206** решения, а през второто полугодие на 2018 г. са издадени – 4 141 решения.

През анализирания период, по услугата *Предоставяне на финансови средства на работодатели за лицата, включени в програми и мерки за заетост и обучение*, нови **3 284** работодатели са сключили договор по програми/проекти и насърчителни мерки за заетост и обучение.

През разглеждания период Агенцията по заетостта продължава реализацията на 28 регионални програми за заетост, при сътрудничество с 304 работодатели. 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. 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.

5. Канали за достъп до административните услуги, предоставени от Агенция по заетостта

Разпределението на предоставените услуги чрез различните канали за достъп през анализирания шестмесечие е отразено в следната таблица:

РАЗПРЕДЕЛЕНИЕ на услугите чрез различните канали за достъп

Поща	„Гореща” линия	Лице в лице	Електронна поща
11975	4742	392 105	4171

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

Анализът на въпросите на потребители на предоставяните от Агенция по заетостта услуги показва, че през първото полугодие на 2019 г. както и през предходното се откроява темата за *предоставяне на разрешения за достъп до пазара на труда на работници – граждани на трети държави. Също така голям интерес е проявен към стартиралите процедури по прием на заявления по схеми „Родители в заетост” и „Ваучери за заети лица”.*

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 огромния интерес към проект „Родители в заетост”, който е насочен към осигуряване на по-добро съвместяване на професионалния с личния живот на родителите на деца от 0 до 12 годишна възраст. или осигуряване на заетост чрез трудово посредничество (за безработни и неактивни родители). По проекта се предоставят услуги по осигуряване на грижа за дете/деца от 0 до 5 г. вкл., непосещаващи детски ясли, заведения и предучилищни групи, на заети и безработни родители (грижата е допустима до 8 часа на ден) или осигуряване на грижа за дете/деца от 0 до 12 г., посещаващи детски ясли и заведения, както и училище, на безработни и заети многодетни (вкл. самотни) родители/майки (грижата е допустима до 4 часа на ден).

Много лица, са се интересували от проект „Ваучери за заети лица”, чиято основна цел е да осигури възможност на всяко заето лице в България, което е на трудов договор в предприятия извън държавната администрация, да се включи в курсове за придобиване на професионална квалификация по професии и/или обучения по ключови компетенции - чужд език или дигитална компетентност. Безвъзмездното финансиране по оперативна програма „Развитие на човешките ресурси” е в размер на 50 % от стойността на ваучера, като останалите 50 % се доплащат от обучаваното лице.

Също така през това полугодие, има много запитвания, относно стартирания на 15 април 2019 г. в териториалните поделения на Агенция по заетостта прием на уведомления от работодатели в изпълнение на Закона за хората с увреждания. За периода от 15.04.2019 г. до 02.07.2019 г., подадените уведомления са 680 броя.

7. Публичност

През месец април, за осма поредна година, Агенцията по заетостта се включи в изложението на работодатели „Стажове”, организирано от Технически университет – София в столицата и структурите му в Пловдив и Сливен. На щандовете си като участник във форума Агенцията консултира и насочи близо 150 студенти и млади специалисти за включване в стажантски програми, обучение и заетост. Младежите се запознаха с работните места, обявени на официалната електронна страница на Агенцията по заетостта и с предимствата на регистрацията в бюро по труда. Представени бяха и предложенията за работа на EURES мрежата, както и услугите на портала за европейска мобилност.

Отново, през месец април, Агенцията по заетостта представи услугите си за уязвимите групи на пазара на труда на кариерен форум за хора с различни възможности „Равенството значи повече”, организиран от Jamba и Ernst & Young в хотел „Маринела”, София. Събитието е под патронажа на Президента на Република България Румен Радев и Столична община. Повече от 200 заинтересовани посетители се запознаха с възможностите за работа с посредничеството на Агенцията по заетостта и подкрепата, която могат да получат в бюрата по труда чрез специализираните услуги за преодоляване на пречките при намирането на подходяща работа. Присъстващите работодатели се запознаха с политиката за насърчаване на заетостта на хората с увреждания чрез субсидиране на работни места и обучения от държавния бюджет и Европейския социален фонд.

На 09.05.2019 г. Агенция по заетостта взе участие в информационно събитие под мотото „Европа е възможност. Европа е свобода и сигурност. Европа си ти!” в Дома на киното в София. Събитието по повод Деня на Европа е ежегодна инициатива на Европейските информационни мрежи в България, като освен Мрежата за сътрудничество между Европейската комисия и европейските обществени служби по заетостта – EURES, партньори в организацията му са още Европейският потребителски център България, Информационният център „Европа Директно” – София, Националният център за контакт по програма „Европа за гражданите”, Бюро „Творческа Европа” (офиси Култура и МЕДИА) и Enterprise Europe Network - България. Експертите от EURES мрежата за трудова мобилност бяха на разположение на посетителите за въпроси и консултации и предоставяха материали за възможностите за работа и обучение в Европейския съюз.

През месец май, за седма поредна година, Агенцията по заетостта участва в инициативата на Президента на Република България, Румен Радев „Подкрепи една мечта”. Инициативата стартира през 2012 г. За нейната реализация обединяват усилията си Администрацията на президента, Министерството на образованието и науката, Държавната агенция за закрила на детето, Агенцията за социално подпомагане и Агенцията по заетостта. Тази година в инициативата бяха обхванати 83 младежи от специализирани институции, завършващи средно образование или професионално обучение.

В началото на месец юни, служители от бюрата по труда във Видин и Монтана и представители на регионалната служба по заетостта в Монтана участваха в дискусии, свързани с информационната кампания „Промяната е в наши ръце”, която бе открита от заместник-министъра на труда и социалната политика Султанка Петрова във Видин. Бяха презентирани възможностите за включване в обучение и субсидирана заетост на представителите на тези целеви групи чрез Националния план за действие по заетостта за 2019 г. и Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси” 2014-2020.

На 06.06.2019 г. и 07.06.2019 г., Изпълнителният директор на Агенцията по заетостта Драгомир Николов участва в 11-ото заседание на Управителния съвет (УС) на

мрежата на европейските обществени служби по заетост (ОСЗ), което се проведе в Букурещ, Румъния.

На 07.06.2019 г., Агенцията по заетостта посрещна на работна визита представители на Националния координатор на Република Северна Македония – Национален център за образование на възрастни, които посетиха България в рамките на дейност „Националните координатори в изпълнение на Европейската програма за учене на възрастни” на Европейската комисия. Представители на Агенцията по заетостта споделиха своя експертен опит в тази област и запознаха колегите си от Република Северна Македония с действащите програми за обучение на възрастни у нас, в т.ч. и с обучението чрез ваучери като добра практика.

Също, на 07.06.2019 г., представители на Агенцията по заетостта съвместно със свои колеги от Министерството на труда и социалната политика посрещнаха делегация от Република Таджикистан. Фокусът на разговорите, поставен от Министерството на труда, миграцията и заетостта на населението на Република Таджикистан, бе във връзка с реформирането на системата за начално професионално образование и обучение, както и обучение на възрастни, в подкрепа на изпълнението на Националната стратегия за развитие на образованието на Република Таджикистан до 2020 г.

На 10.06.2019 г., Агенцията по заетостта посрещна на работна визита представители на Националния научноизследователски институт по труда и социалната закрила на Румъния и Университета по социални науки в Букурещ. Представени бяха българските политики, свързани с международната трудова миграция и посредничество, които дават възможност за осъществяване на трудова мобилност, както и най-успешните работещи проекти по Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси” като „Готови за работа” и „Младежка заетост”, които подпомагат младите хора за бърза адаптивност и трудова реализация при завръщане в родната страна.

На 18.06.2019 г., Изпълнителният директор на Агенцията по заетостта Драгомир Николов в качеството си на домакин откри двудневната работна среща по европейски проект „Подкрепа за използването на ЕСФ за предоставянето на координирана помощ за продължително безработните лица”. Целта е да се обединят усилията по темата на европейско равнище чрез включване на представители от държавни, международни институции, както и неправителствения сектор. Презентатори от Белгия, Естония и Испания също разказаха за опита си в работата с продължително безработните лица. В края на събитието бяха изведени конкретни предложения за мерки и действия, които могат да бъдат приложени в работата на българската служба по заетост. С помощта на своите чуждестранни колеги експертите от Агенцията по заетостта направиха интересни предложения, които могат да бъдат реализирани както със собствени усилия и средства, така и с конкретно предложени варианти за търсене и получаване на финансова подкрепа или нормативни и технологични промени.

За периода 01.01.2019 г. – 30.06.2019 г. Агенцията по заетостта организира и проведе 87 трудови борси, които предоставиха на търсещите работа лица и работодатели актуална информация за пазара на труда в директни срещи. На борсите са присъствали 10 540 търсещи работа лица и 1 104 работодатели, които са обявили 10 137 свободни работни места. Резултатите от проведените трудови борси се обобщават и се публикуват ежемесечно на сайта на АЗ.

8. Обратна връзка и управление на качеството

През месец февруари 2019 г. Агенция по заетостта стартира третото поред и първо за 2019 г. проучване на потребностите на работодателите в България от работна сила. Проучването е извършено сред работодатели от формирана национално представителна извадка и обхваща всички сектори на икономиката, различни по статут и големина предприятия с териториално разпределение във всички области в страната. Анкетирването се извърши чрез подаване на онлайн анкетен формуляр, в който работодателите посочват от какви специалисти със средно и висше образование ще имат нужда, какви са потребностите им от работници без специална квалификация и кадри, притежаващи

специфична правоспособност, както и кои са най-необходимите умения, които трябва да притежава търсения от тях персонал. Данните ще се използват при подготовката на краткосрочните мерки и програми за организиране и провеждане на подходящи обучения за професионални и ключови умения, с цел те да бъдат ориентирани спрямо изискванията на работодателите.

Също през февруари, Агенция по заетостта стартира нова инициатива за събиране на предложения за социални иновации в сферата на изпълнение на държавната политика по насърчаване на заетостта, защита на пазара на труда, професионално ориентиране и обучение на възрастни, както и за извършване на посредническа дейност по информиране и наемане на работа. Целта е да се осигури среда за непрекъснат прием на нови идеи или нестандартни решения, които, след преценка на приложимостта им, могат да бъдат реализирани, за да се повиши качеството и ефекта на предоставяните от Агенцията услуги.

9. Стандарти за административно обслужване

За подобряване обслужването на гражданите и организациите в Агенция 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.

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

През месец юни, Агенцията по заетостта получи плакет и грамота от Националния алианс за социална отговорност (НАСО) за 10 години успешно партньорство между двете институции.

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 първото полугодие на 2019г. след извършен анализ на предоставяните административни услуги, е извършена промяна в нормативната уредба, актуализирани са административните услуги, сроковете за тяхното предоставяне и изискуемите документи. Във връзка с промени в нормативната уредба и в изпълнение на Решение на Министерски съвет № 704/05.10.2018г.са направени съответните корекции в Регистъра на услугите на Административния регистър. Заличени са 4 броя услуги и са коригирани услуги в изпълнение на приетия нов закон за хората с увреждания. Към момента броя на предоставяни от Агенция за социално подпомагане и териториалните ѝ структури специфични административни услуги е 37, като всички от тях се предоставят по реда на специални закони и наредби. Освен специфичните услуги, Агенция за социално подпомагане предоставя и четирите общи за всички администрации услуги. От началото на 2019г. Агенция за социално подпомагане предоставя 9 броя електронни административни услуги чрез системата за сигурно електронно връчване, достъпни чрез електронен подпис или персонален идентификационен код на НОИ.

Предвид големият брой административни услуги и различните нормативни актове, с които работи администрацията, обхващат значителен брой потребители с разнообразен профил на територията на цялата страна, 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. С цел улесняване на достъпа и повишаване на информираността на потребителите на административни услуги на електронната страница на агенцията www.asp.government.bg се поддържа актуален списък с описание на административните услуги, необходимите документи и образци за подаване на заявления, който се актуализира своевременно. Информацията за предоставяните административни услуги е достъпна и на сайта на административния регистър.

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, чрез системата за сигурно електронно връчване 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 (029350550) и електронна поща (ok@asp.government.bg), на които могат да се изпращат сигнали и предложения. Всяка една териториална структура 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 2019 г. служителите от АСП са предоставили 1 123 982 услуги. В сравнение с предходното полугодие, когато техният брой е бил 865 425 се наблюдава увеличение на броя на предоставените административни услуги, дължащо се на промяна в нормативната уредба и стартирането на предоставяне на електронни винетки. (*панка АСП, Приложение 1 и Приложение 2*).

От общия брой на извършените услуги 1 123 866 или 99,99% са предоставени на физически лица, а 112 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“. Във връзка с предоставянето на административни услуги от ЦУ на Агенцията и териториалните поделения са извършени общо 443 002 консултации, по действащото законодателство, с което работи Агенцията.

С цел спазване на правата на децата през първото полугодие на 2019г. в териториалните структури са получени 16 409 сигнала за деца в риск. По всеки един е извършена проверка и са предприети необходимите действия за гарантиране на правата и интересите на децата.

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

През първото полугодие на 2019 г. от териториалните структури са предоставени общо 1 121 237 административни услуги, от тях 1 120 223 или 99,91 % са специфични, а 1 014 или 0,09 % са общи административни услуги.

От предоставяните специфични административни услуги чрез териториалните поделения на АСП през отчетния период най-голям дял заема услугата „Изготвяне на индивидуална оценка на потребностите на хора с увреждания“. За периода януари – юни 2019 г. на това основание са извършени 527 303 услуги, което съставлява приблизително 47,07 % от всички специфични административни услуги, предоставени през периода от териториалните поделения. В сравнение с предходното шестмесечие, когато броят на подадените заявления за този вид услуга е бил 205 37, се наблюдава значително увеличение, дължащо се на промяна в нормативната уредба, отпадане на част от услугите по Закона за хората с увреждания и обединяването им с тази услуга.

Най-многобройни след изготвянето на социални оценки за потребност на хората с увреждания са заявленията, подадени за Освобождаване от заплащане на винетни такси при ползване на платената пътна мрежа на лица с 50 и над 50 на сто намалена работоспособност или вид и степен на увреждане и лица или семейства, отглеждащи деца с трайни увреждания до 18-годишна възраст и до завършване на средно образование, но не по-късно от 20-годишна възраст. За периода януари – юни 2019 г. на това основание са извършени 219 322 услуги, което съставлява приблизително 19,58 % от всички специфични административни услуги, предоставени през периода от териториалните поделения. Предоставянето на електронни винетни стикери не е обвързано с дохода на лицата, а увеличението на броя на ползватели на този вид услуга се дължи на факта, че винетните стикери са валидни за срок от една календарна година и в началото на всяка календарна година се наблюдава увеличение на броя на ползвателите на тази услуга. От началото на 2019г. тази услуга се предоставя и по електронен път, чрез системата за сигурно електронно връчване.

Агенция за социално подпомагане изпълнява държавната политика по социална рехабилитация и интеграция на хората с увреждания, насърчавайки равните възможности и недопускане на дискриминация. Предоставянето на финансова подкрепа има за цел да създаде условия и гаранции за равнопоставеност и пълноценно участие на хората с увреждания във всички области на обществения живот, както и за упражняване на техните права чрез осигуряване на социално-икономическа защита на тях и техните семейства.

В тази връзка през първото полугодие на 2019г. са предоставени 757 585 административни услуги, като тази група услуги съставлява 67,63 % от всички предоставени административни услуги от териториалните поделения и заема най-голям относителен дял. В изпълнение на Закона за хората с увреждания през отчетния период са извършени общо 527 303 броя индивидуални оценки на потребностите, на база на които са отпуснати средства за финансова подкрепа, предоставяне на целеви помощи за помощни средства, приспособления, съоръжения и/или медицински изделия и балнеолечение и др.

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 3531 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 семейства на децата с увреждания, се извършват на основание Закона за семейни помощи за деца и Правилника за неговото прилагане. През първото полугодие на 2019 г. на това нормативно основание са приети и обработени общо 267 884 заявления, като тази група услуги съставлява 29,91 % от всички предоставени от териториалните структури специфични административни услуги.

Еднократните помощи, отпускани на основание Закона за семейни помощи за деца, за раждане, осиновяване и отглеждане на дете, не зависят от дохода на лицата и семействата. През отчетния период на тези основания са приети и обработени общо 37 368 заявления за предоставяне на административни услуги, и в сравнение с предходното полугодие, когато броят им е бил 35 7017 не се наблюдава значителна промяна.

Намаление се отчита при услугата – Отпускане на еднократна целева помощ за ученици. През отчетния период за този вид услуга са подадени 39 заявления, а за периода юли-декември 2018г. техният брой е бил – 35 494. Намалението е пряко обвързано с кампанияния 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 2019 г. общият им брой е 82 760 или 7,39 % от всички услуги, като се отчита увеличение спрямо предходното шестмесечие, когато броят им е бил 61996. 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 2019 г. техният брой е 5 031.

През първото полугодие на 2019г. от териториалните структури в страната са извършени 14 708 социални оценки във връзка с издаване на направления за ползване на социални услуги, които са делегирани от държавата дейности.

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. С цел спазване най-добрия интерес на децата, през отчетния период са издадени 542 заповеди за настаняване на деца в семейства на роднини и близки, като за превенция на изоставянето и подпомагане на реинтеграцията на децата, настанени в семейства на роднини и близки и приемни семейства са извършени общо 4 491 административни услуги, свързани с отпускане на еднократни и месечни помощи на семействата по Закона за закрила на детето.

През отчетния период са приети 457 заявления от кандидат-осиновители за административната услуга по вписване на кандидати в Регистъра на осиновяващи при условията на пълно осиновяване.

За подпомагане на процеса по деинституционализация в отчетния период са приети и обработени 46 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 здравно неосигурени лица по реда на ПМС № 17 от 31.01.2007г. и различни целеви и парични помощи за военноинвалиди, военнопострадали и ветерани, както и услуги по Регламенти 883/2004 и 987/2009 за спазване на правилата за координация на системите за социална сигурност. Общият брой на предоставените услуги, касаещи диагностика и лечение на здравно неосигурени лица през периода януари-юни 2019г. е 3 152.

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 1 819 формуляра.

Освен специфични административни услуги, агенцията предоставя и общите административни услуги, като през отчетния период от териториалните структури са предоставени 1 014 общи услуги.

Във връзка с осигуряване на правата на гражданите от териториалните поделения са извършени 336 101 броя консултации, представляващи законен интерес за физическо или юридическо лице, като през отчетното тримесечие те са 437 622. (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 2019 г. е 2 745. (Папка АСП, Приложение 1 и Приложение 2). От тях 2 724 са специфични, а 21 са общи административни услуги.

През отчетното полугодие от услугите, предоставени от ЦУ, са извършените 5 380 консултации във връзка с действащото законодателство.

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 2 608 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 2019 г. на доставчици на социални услуги са подадени 112 заявления за издаване на 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 относно предоставяне на административни услуги се откроява Горещия телефон на Агенцията. От този канал за достъп до информация и консултация са се възползвали 3 199 клиента. Чрез лицензиран пощенски оператор за достъп до информация и консултации са се възползвали 3 196 потребителя. В Обединената приемна на МТСП, от служители на Агенцията са обслужени 901 потребителя, 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 829.

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 2019 г., откроява следните основни теми:

- Запитвания, свързани с приемане на заявления за отпускане на целева помощ за отопление;
- Запитвания, свързани с промяна в законодателството по отношение на гарантиране на правата на хората с увреждания;
- Запитвания във връзка с предоставяне на електронни винетки.

5.Управление на качеството

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

През отчетния период в АСП са получени 19 бр. благодарствени писма. Оплакванията от обслужването в териториалните поделения за същия период са 23, 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.

Във връзка с въвеждане на комплексното административно обслужване и с цел намаляване на административната тежест, Агенция 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.

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 2019 г. ИА ГИТ полагаше усилия да поддържа високите стандарти за качество при предоставяне на административни услуги на гражданите и бизнеса. Спазвайки 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. Общо предоставените на гражданите и бизнеса услуги през периода са **39 697** , от които общи услуги (предоставяни от всички администрации) – 20 186 , и специфични (предоставяни само от ИА ГИТ) – 19 511 бр.

ИА ГИТ предоставя на физически и юридически лица всичките общи и 17 броя специфични административни услуги (предоставяни само от Агенцията). Четири от административните услуги са напълно електронизирани (изброени са при описанието на каналите за достъп до услуги). Всичките услуги са вписани в Административния регистър.

Следва да се отбележи, че ИА ГИТ поддържа възможност по електронен път физическите и юридическите лица:

- да подават декларации по чл. 15 от Закона за здравословни и безопасни условия на труд;
- да заверяват едnodневни трудови договори по чл. 114а от Кодекса на труда;
- да подават през електронен портал уведомления за командировани в Р. България работници и служители от други държави - членки на Европейския съюз.

Административно обслужване в ИА ГИТ през първото полугодие на 2019 г. – основни моменти, съпоставка с данните за второто полугодие на 2018 г. и за първото полугодие на 2018 г.

Данните за броя на заявените през първото полугодие на 2019 г., двете полугодия на 2018 г. и съпоставката им са представени в три таблици на Приложение №1.

В първата таблица е дадена информация за заявените през първото шестмесечие на настоящата година административни услуги в три колони: по брой, като процентно

участие на съответните услуги в общо заявените и като процентно участие на съответните услуги в общо заявените по вид – общи и специфични.

Видно от таблицата, общите и специфичните услуги за периода 01.01 - 30.06.2019 г. са почти по равно с лек превес на общите услуги. Това се дължи на големия брой консултации, които физическите и юридическите лица търсят по телефон, на място в приемните на ИА ГИТ или които са осъществени по време на проверки.

При специфичните за Агенцията услуги най-голямо процентно участие има търсенето на удостоверения за наличие или липса на установени с влезли в сила наказателни постановления или съдебни решения нарушения на трудовото законодателство, следвани от исканията за даване на разрешение за приемане на работа на непълнолетни лица.

В Приложение №1, таблица №2, е направена съпоставка на данните по административни услуги за **първото полугодие на 2019 г. спрямо второто на 2018 г.** Налице е общо увеличение на търсенето на административни услуги (близо 9%). При общите услуги увеличението е с 13%, а при специфичните – с близо 5%. При общите услуги увеличението се дължи на търсенето на консултации по различни канали във връзка с подаване на ежегодната декларация по чл. 15 от Закона за здравословни и безопасни условия на труд.

През първото полугодие на 2019 г. спрямо второто на 2018 г., по отношение на **увеличение**, отчитайки не само ръста по брой, но и тежестта на услугите в общо предоставените услуги, специфичните административни услуги могат да се класират по следния начин:

1. Искания за издаване на разрешение за приемане на работа на непълнолетни лица – увеличението е със 17% (705 бр.) Наблюдаваното увеличение е резонно предвид факта, че краят на полугодията съвпада с началото на лятната ваканция на учениците.

2. Искания за служебно прекратяване на трудови договори по реда на чл. 327, ал. 2 от Кодекса на труда – близо 160% (358 бр.) Подобно рязко увеличение в търсенето на услугата не е обособено от сезонни фактори, а с осигурения достъп на Агенция за социално подпомагане до Регистъра на трудовите договори. По данни от консултации по телефон в края на 2018 г. и през първото полугодие на 2019 г. са зачестили случаите, в които граждани търсят съдействие от Инспекцията за служебно прекратяване на договори, фигуриращи като непрекратени в Регистъра на трудовите договори във връзка с изискване от АСП за предоставяне на служебни бележки за доходи при отпускане на различни видове социални помощи и детски добавки.

3. Вписване в публичен регистър на колективни трудови договори на браншово ниво или на ниво предприятие и на допълнителни споразумения към тях – 33% (189 бр.)

4. Искания за съкращаване на работници и служители, които се ползват със закрита по чл. 333 от Кодекса на труда – близо 28% (84 бр.).

5. Искания за издаване на разрешение за извършване на технологични взривни работи – 90% (80 бр.)

Съществено намаление се отчита само при една от специфичните услуги – регистриране на новоиздадени и презаверка на съществуващи свидетелства за правоспособност по Правилника за безопасност на труда при взривните работи. Намалението спрямо предходното полугодие е с 36% (485 бр.)

В Приложение №1, таблица №3, е направена съпоставка на данните по административни услуги за **първото полугодие на 2019 г. спрямо първото полугодие на 2018 г.** Видно от таблицата, почти няма промяна в общото количество предоставени услуги – намалението е под половин процент. Регистрира се намаляване в търсенето на общи (-14%) и увеличение в търсенето на специфични административни услуги (21%).

Намалението при общите услуги до голяма степен се дължи на факта, че през второто полугодие не се търсят консултации относно подаване на декларациите по чл. 15 от Закона за здравословни и безопасни условия на труд (декларацията се подава в периода януари-април).

През първото полугодие на 2019 г. спрямо първото полугодие на 2018 г., по отношение на **увеличение**, отчитайки не само ръста по брой, но и тежестта на услугите в общо предоставените услуги, специфичните административни услуги могат да се класират по следния начин:

1. Издаване на удостоверение за наличие или липса на установени с влезли в сила наказателни постановления или съдебни решения нарушения на трудовото законодателство – 28% (2489 бр.)

2. Искания за служебно прекратяване на трудови договори по реда на чл. 327, ал. 2 от Кодекса на труда – 267% (424 бр.)

3. Вписване в публичен регистър на колективни трудови договори на браншово ниво или на ниво предприятие и на допълнителни споразумения към тях – 34% (190 бр.)

4. Искания за съкращаване на работници и служители, които се ползват със закрила по чл. 333 от Кодекса на труда – 44% (118 бр.)

5. Искания за издаване на разрешение за приемане на работа на непълнолетни лица – 10% (427 бр.)

Съществено намаление се отчита само при една специфична услуга – регистриране на новоиздадени и презаверка на съществуващи свидетелства за правоспособност по Правилника за безопасност на труда при взривните работи. Намалението спрямо предходното полугодие е с 20% (214 бр.)

Канали за достъп до административни услуги – описание на каналите за достъп.

Съгласно разпоредбите на Наредбата за административното обслужване (НАО) и Наредбата за административния регистър (НАР) подробна информация за осъществяваните от ИА ГИТ административни услуги, необходимите документи и на каналите за достъп до съответните услуги е публикувана на интернет страницата на Агенцията и в Административния регистър. И на двете места са публикувани и всички бланки на документи - както утвърдени с нормативни актове, така и разработени от ИА ГИТ за удобство на заявителите.

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. Чрез този канал за достъп могат да се заявяват всичките административни услуги, предоставяни от Инспекцията за гражданите и бизнеса.

2. По поща или по куриер - също като заявяването на място, този канал може да бъде използван от потребителите на административни услуги за заявяване на всичките ни услуги.

Подробна информация относно адресите и работното време на офисите на Агенцията е публикувана на интернет страницата ни и в Административния регистър.

3. По електронен път:

3.1. Онлайн форми и приложения - чрез интернет портала ни потребителите могат да заявяват 4 от предлаганите от нас услуги:

- издаване на удостоверение за наличие или липса на установени с влезли в сила наказателни постановления или съдебни решения нарушения на трудовото законодателство;

- издаване на предварително разрешение или отказ за уволнение на някои категории работници или служители, ползващи специална закрила;

- издаване на разрешение за приемане на работа на непълнолетни лица;
- 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.

По електронен път също така могат да се подават сигнали (за нередности и нарушения или за корупция), предложения, оплаквания, похвали и анкетни карти за изследване на удовлетвореността от административното обслужване. Чрез поддържания от Администрацията на Министерския съвет портал за достъп до обществена информация (<https://pitau.government.bg/PDoiExt/>) гражданите и бизнесът могат по електронен път да искат и получават достъп до обществена информация.

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 (070017670), телефон за трудови злоупотреби (080014008), телефон за консултации на граждани, работещи в чужбина (02/ 81-01-747), и телефони за технически въпроси по използване на електронните услуги. Телефоните се обслужват в работното време на администрацията – всеки работен ден от 09.00 до 17.30 часа.

Използвани канали за достъп до административни услуги от физическите и юридическите лица през първото полугодие на 2019 г. Съпоставки с второто и първото полугодия на 2018 г.

Данните са представени в две приложения към настоящия анализ. В Приложение №2 е направена съпоставка спрямо второто полугодие на 2018 г. по отделни услуги чрез различните канали за достъп, а в Приложение 3 – спрямо първото шестмесечие на 2018 г.

Съпоставка спрямо второто полугодие на 2018 г.

Видно от таблиците по Приложение №2, на първо място по увеличение спрямо предходното шестмесечие се нареждат консултациите по телефон – 45% (2359 бр.), следвани от подаване на заявления за административни услуги през онлайн форми и приложения – 14% (953 бр.), а на трето място излиза подаване на заявление на място – 6% (617 бр.) При класирането отчитаме не само процентното увеличение, но и увеличението по брой на заявленията.

По-горе посочихме причината за ръста на консултациите спрямо предходното полугодие.

Увеличението при заявяването през онлайн форми и приложения се дължи на два фактора:

1. Увеличаване броя на потребителите на административни услуги, предпочели да заявят издаване на удостоверение във връзка с обществени поръчки през Системата за електронни удостоверения. Видно от данните по таблица №2 към приложението, издадените чрез електронната система с използване на квалифициран електронен подпис удостоверения са нараснали почти с толкова, с колкото са намалели подадените по поща/куриер заявления.

2. Типичното за първото полугодие увеличаване на търсенето на услугата „Искане за издаване на разрешение за приемане на работа на непълнолетно лице“ (по-горе посочихме причините за засиления интерес към услугата).

Разглеждайки данните в таблиците по Приложение №2 могат да се направят три важни извода:

Когато имат необходимост от информация или консултация, гражданите и бизнеса предпочитат дистанционни и неформални канали за достъп като телефон.

Гражданите рядко използват електронно-административни услуги. Вероятната причина е необходимостта за използване на квалифициран електронен подпис. Това може да се подкрепи с данните за използване на услугата за служебно прекратяване на трудов договор по реда на чл. 327, ал. 2 от Кодекса на труда. Разработената от ИА ГИТ електронно-административна услуга през първото полугодие е използвана при по-малко от 1% от постъпилите заявления.

Бизнесът е по-склонен да ползва електронно-административните услуги, особено когато заявяването на услугата не изисква предоставяне на допълнителни документи и е максимално опростен технически процесът на заявяване. Видно от данните по таблиците, при услугите за даване на разрешение за работа на непълнолетни лица и на разрешение за съкращаване на работник или служител, който се ползва със закрила, работодателите предпочитат класическите начини за заявяване на услуга – чрез писмено заявление, подадено на място или по поща/куриер. И двете услуги изискват от заявителите предоставяне на допълнителни документи. Едва около 10% от заявленията са подадени електронно. При исканията за издаване на удостоверения (за заявяване на услугата е необходимо само едно заявление) над 60% от издадените удостоверения са съставени от заявителите през електронната система (електронната система дава възможност потребителите на административната услуга сами и по всяко време да си създадат нужното им удостоверение).

Съпоставка спрямо първото полугодие на 2018 г.

Видно от таблиците по Приложение №3, на първо място по увеличение спрямо предходното шестмесечие се нарежда използването на онлайн форми и приложения при заявяване на административни услуги – 664% (6605 бр.), следвани от подаване на заявления за административни услуги на място в приемните и деловодствата на ИА ГИТ – 26% (2354 бр.) Използването на другите канали за достъп до административно обслужване регистрира спад, като най-съществен е при подаване на заявления по електронна поща – 89% (-5180 бр.), следван от намаляване на дадените консултации в приемните на Агенцията и по време на проверки – 17% (2499 бр.), а на трето място – намаляване на консултациите по телефон – 10% (850 бр.)

Видно от данните в таблица №2 на приложението, ръстът в използване на онлайн форми и приложения се дължи на използване от заявителите на Системата за електронни удостоверения. След електронизацията на административната услуга заявителите, използващи дотогава като канал за достъп електронната поща, се преориентираха към използване на уеб базираното приложение. Вероятно на същата причина се дължи и намаляването на използване на пощата/куриера като канал за достъп до услугата.

Горещи теми през първото полугодие на 2019 г.

От проведените през първото полугодие на 2019 г. консултации по телефон и в приемните на Агенцията като най-обсъждани теми се открояват:

1. Закон за хората с увреждания – задължени лица, определяне на квоти, компенсационни вноски и др.
2. Подаване на ежегодна декларация по чл. 15 от Закона за здравословни и безопасни условия на труд – задължени лица, начини на подаване на декларацията, срокове и др.
3. Издаване на удостоверение за наличие или липса на установени с влезли в сила наказателни постановления или съдебни решения нарушения на трудовото законодателство – начини на заявяване и получаване на удостоверенията, срок на валидност и др.
4. Възможности за служебно прекратяване на трудови договори по реда на чл. 327, ал. 2 от Кодекса на труда – необходими документи и срокове за разглеждане на исканията.
5. Работно време, почивки и отпуски – ползване и отлагане ползването на платен годишен отпуск; ползване на отпуски за майчинство, прехвърляне ползването и права на майките при завръщане на работа; почивки в работното време, междудневна и

седмична почивка; определяне на норма за периода, за който е въведено сумирано отчитане на работното време; съставяне на графици за работа, промяна на графика за работа в рамките на периода, за който е въведено сумирано отчитане на работното време; допустимост на извънреден труд и др.

6. Трудово възнаграждение и обезщетения по Кодекса на труда – видове обезщетения; начини на изчисляване; момент на плащане; елементи на трудовото възнаграждение; заплащане на извънреден и нощен труд и на труд на официални празници; начини на плащане и др.

7. Издаване на разрешение за приемане на работа на непълнолетни лица - процедури, документи, срок на действие на разрешенията, ограничения при труда на непълнолетните.

8. Командироване на работници в чужбина и на чуждестранни работници в България, работа на чужденци в България - процедури и изисквания при командироване или при назначаване.

9. Здравословни и безопасни условия на труд – определяне на оценка на риска; условия на труд на лица с трайно намалена работоспособност; инструктажи; минимални и максимални температури в работните помещения; нормативни разпоредби при работа на открито при ниски или високи температури и др.

10. Заверяване на едnodневни трудови договори по чл. 114а от Кодекса на труда – възможност за използване, начини на заверяване.

На „горещия телефон“ на Агенцията постъпват още 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.)

Изследване на удовлетвореността от административното обслужване. Данни от анкетните карти през първото полугодие на 2019 г. Съпоставка с данните от анкетните карти през второто полугодие на 2018 г.

В Приложение №4 в две таблици са дадени данните от получените в ИА ГИТ анкетни карти през първото полугодие на 2019 г. В първата таблица данните са посочени според начина на подаване (по електронен път и на хартиен носител) и общо. От общо постъпилите за периода 106 бр. анкетни карти 88% са подадени на място в дирекциите „Инспекция по труда“ и 12% - през електронна форма на интернет страницата.

Осем от въпросите в анкетната карта са свързани с измерване на удовлетвореност/неудовлетвореност от административното обслужване в Агенцията. Средният процент на удовлетвореност е 90%. Видно от данните, по-критични към административното обслужване са потребителите, подали анкетна карта по електронен път. Средният процент на удовлетвореност при тях е 71%. Вероятна причина за това е високото ниво на анонимност, което предоставя подаването на електронна анкетна карта. 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 подобрене на първо място гражданите извеждат количеството на предоставяната информация, на второ – достъпа до информация и на трето - качеството на предоставяната информация.

През първото полугодие на 2019 г. подателите на анкетни карти класират източниците, от които са получили информация за административните услуги на ИА ГИТ, както следва:

1. от интернет страницата на Агенцията;
2. от роднини, приятели и познати;
3. от телефонен разговор;
4. от информационните табла в Инспекциите по труда;

5. от нормативни документи;
6. от други източници на информация.

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

1. интернет страницата на ИА ГИТ;
2. телефонен разговор;
3. електронна поща;
4. интернет страници на други институции;
5. листовки и брошури;
6. информационни табла в ДИТ;
7. други.

При подаване на анкетни карти през полугодieto мъжете и жените са били еднакво активни. По образователен ценз на първо място излизат лицата с висше образование, следвани с малка разлика от анкетираните със средно образование.

По възрастов признак най-активни са гражданите от 25 до 45 години, следвани от лицата от 45 до 60 години, на трето място са младежите до 25 г. и на четвърто място – лицата над 60 годишна възраст.

Съпоставка на данните за първото полугодие на 2019 г. спрямо данните за второто шестмесечие на 2018 г. е направена в Приложение №5. Видно от двете таблици, не се констатират съществени промени.

Похвали и оплаквания във връзка с административното обслужване и благодарствени писма през второто полугодие на 2018 г.

През първото полугодие на 2019 г. действията на ИА ГИТ по отношение на административното обслужване бяха насочени към спазване на изискванията на нормативните актове в областта на административното обслужване на гражданите. С цел подобряване на административното обслужване, в Агенцията се работи по надграждане на Системата за електронни удостоверения, което да позволи възложителите на обществени поръчки да могат да създават необходимите им удостоверения за изпълнителите вместо да изискват от тях да представят издадени от ИА ГИТ удостоверения. През периода в ИА ГИТ през различните канали за достъп са постъпили 31 броя похвали и благодарствени писма.

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 удовлетвореността на клиентите и намаляване на административната тежест.

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

От 01.01.2019 г. до 30.06.2019 г. председателят на Държавната агенция за закрила на детето е издал 26 лиценза за предоставяне на 26 социални услуги за деца. За този период са подновени и 31 лиценза.

Социалните услуги, за които е издаден лиценз са:

- Център за обществена подкрепа – 4;
- Център за социална рехабилитация и интеграция – 10;
- Дневен център за деца и/или младежи с увреждания – 1;
- Личен асистент – 1;
- Социален асистент – 1;
- Център за настаняване от семеен тип за деца без увреждания – 1;
- Център за работа с деца на улицата – 1;

- Мобилен център за работа с деца – 1;
- Мобилен център за работа с деца в риск – 1;
- Обществена трапезария – 2;
- Център за настаняване от семеен тип, адаптиран за нуждите на тийнейджъри, употребяващи психоактивни вещества – 1;
- Защитена стая „Да прегърнем дете“ – 1;
- Анималотерапия с коня и терапевтична езда за деца и младежи със специални нужди – 1.

От 2019 г. лицензираните доставчици на социални услуги за деца, които имат издадени лицензи от 2016 г. имат възможност да „подновят“ лиценза си за продължаване дейността по предоставяне на услугите за деца. През първото полугодие на 2019 г. издадените лицензи за продължаване дейността по предоставяне на социалните услуги (**подновени** лицензи) са 31, а именно:

- Център за социална рехабилитация и интеграция – 3
- Център за социална рехабилитация и интеграция на деца – 3
- Център за социална рехабилитация и интеграция на деца със специални образователни потребности – 1;
- Център за социална рехабилитация и интеграция за деца с епилепсия и техните семейства – 1;
- Кризисен център – 2;
- Център за обществена подкрепа – 8
- Звено „Майка и бебе“ – 1;
- Център за настаняване от семеен тип за деца и/или младежи с увреждания – 1;
- Център за настаняване за деца без увреждания – 2;
- Дневен център за деца и/или младежи с увреждания – 1;
- Дневен център за деца с увреждания – 1;
- Център за работа с деца на улицата – 1;
- Приемна грижа – 2;
- Мобилен център за работа с деца в риск – 1;
- Мобилен център за работа с деца – 1;
- Център за информиране, консултиране, обучение и подкрепа на семейства с недоносени деца – 1;
- Център за информиране, консултиране, обучение и подкрепа на деца в риск – 1.

Броят на лицензираните социални услуги към 30.06.2019 г. е 422, с издадени 335 лиценза на 220 доставчика.

В сравнение с второто шестмесечие на 2018 г., през първото шестмесечие на 2019 г. се наблюдава лек спад на издадените/подновени лицензи за предоставяне на социални услуги за деца. Броят на прекратените лицензи е увеличен. Основанието за прекратяване е по заявено искане на доставчика, като най-често срещаните мотиви са липса на финансиране и не спечелени конкурси за управление на услугата, за която е издаден лицензът.

През отчетния период експерти от ДАЗД са провели общо **289** 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 2018 г. се наблюдава намаляване на броя на консултациите. Това се дължи на факта, че през 2019 г. доставчиците на социални услуги за деца имат право да подават заявления за подновяване на лицензите, които са издадени през 2016 г.

През отчетния период са отправяни запитвания относно попълването на специализираните информационни карти за отчет на дейността по услугите за предишната календарна година.

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.

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

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

2. Административно обслужване

С най-голям дял е *извършването 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 2019 г. в Приемната на ДАЗД и в териториалните отдели на главна дирекция „Контрол па правата на детето“ (ГДКПД) в страната, са предоставени **929** консултации, от които **99** на място и **830** по телефон.

За периода януари – юни 2019 г. се запазва относителната тежест на използваните канали за достъп до услуги, информация и консултиране. Предоставените консултации по телефона – 89,34 на сто от общия брой, го поставят на първо място като удобен и лесен канал за достъп и получаване на информация, а в приемната на ДАЗД и в териториалните подразделения са предоставени 10,66 на сто.

Според *профила на консултираните* физическите лица, предимно родители, близки и роднини на детето и граждани, които са потърсили съдействие от инспекторите в ГДКПД са 777, което представлява 83,6 на сто от общия брой. Юридическите лица са 152 или 16,4 на сто от общия брой.

Отчетено е, че физическите лица в голямата си част са единия от родителите, който търси 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, реда за кандидатстване за приеман родител, видеонаблюдение в детски градини, ползване на социални услуги в общността 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 181 проверки, от които 43 по сигнал и самосезиране, 126 планови и 12 последващи. В резултат на контролната дейност са издадени 111 задължителни предписания с 304 точки, 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 2019 г. инспекторите на главна дирекция „Контрол по правата на детето“ (ГДКПД) на ДАЗД са обработили общо **1622 бр.** жалби и сигнали, от които **1131** нови. През изследвания период е приключена работата по **88 бр.** преписки. В общия брой нови преписки са включени и сигналите, подадени на Националната телефонна линия за деца 116 111 (НТЛД) през периода, които са **362 бр.**

Според *профила на подателите (без НТЛД)*, 37 % от подадените нови сигнали са от физически лица – 404 бр. 189 бр. или 16 % 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. По изнесени информации в електронни и печатни медии, инспекторите от ГДКПД са се самосезирали при 176 публикации или сигнали (15 % от новопостъпилите преписки). Постъпилите сигнали на НТЛД, по които се осъществява мониторинг и контрол от инспекторите на ГДКПД, са 362 бр. (32 %). 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 първото шестмесечие на 2019 г. (без НТЛД) се характеризира със следните индикации: водещи за отчетния период са сигналите, свързани с различните форми на насилие над деца и други рискове за детето - 296 сигнала или 38 %. Следват жалбите, които се отнасят до дете, попадащо в категорията „дете в риск“ – 129 бр. или 16 %. На четвърто 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 – 78 бр. (10% от броя на новите преписки). По отношение на неудовлетворение/несъгласие от работата на експерти в сферата на закрила на детето в ОЗД/ДСП или други институции в ДАЗД са депозирани 42 сигнала (5%). 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, както и сигналите, подадени във връзка с нарушения в специализирана институция или услуга от резидентен тип са малък брой – съответно 9 бр. и 2 бр. За противообществени прояви от страна на деца са подадени 43 бр. сигнала – 5 % от общия брой нови преписки. Жалбите, в които е застъпен проблем, касаещ различни процедури и производства през отчетния период са 32 бр. – 4%. През първото шестмесечие в ДАЗД са постъпили 62 бр. сигнали за възникнали инциденти с деца - 8 %, 15 сигнала (2 %) са подадени по отношение съжителство с ненавършило пълнолетие лице, а в 14 преписки (2 %) са разглеждани сигнали за медийни продукти с неподходящо съдържание за деца или с тяхно участие.

Една част от жалбите и сигналите, които са постъпили в ДАЗД през първото шестмесечие на 2019 г. и по които са работили инспекторите от ГД „КПД“ не попадат в гореизложените категории. Депозираните 118 жалби и сигнали (15 % от общия брой новопостъпили) касаят категория „Други“. В голяма част от преписките е поставен повече от един проблем.

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 30.06.2019 г.** на линията са приети общо **26917** обаждания и са осъществени **5305** консултации. От тях **4028** 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 **652**, най-вече във връзка с родителски права, раздели и конфликти между родителите, припознаване на деца. Наред с това на линията са проведени **507** консултации с други пълнолетни лица, **19** консултации с учители и **99** 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 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 264 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.

Сигнали за деца в риск

През първите 6 месеца на 2019 г. са подадени общо **365** 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 **365** сигнала, едва **59** 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 **152** случая) и от negliжиране (в **152** 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 (**262** от тези **365** и, съответно, **103** – за деца в села).

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 2019 г. **57** от подадените сигнали за деца в риск са били пренасочени от спешния телефон 112.

5. Обратна връзка за административното обслужване

Обратната връзка с клиентите се осъществява чрез Националната телефонна линия за деца 116111, „горещ телефон“, електронна поща, кутия за сигнали и предложения.

За улесняване 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.

В потвърждение на извода е и фактът, че в периода **01.01. – 30.06.2019 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*).

VI. АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ В АГЕНЦИЯТА ЗА ХОРАТА С УВРЕЖДЕНИЯ

От 01.01.2019 г. влезе в сила нов Закон за хората с увреждания (ЗХУ). На 01.04.2019 г. влезе в сила и Правилника за прилагането му (ППЗХУ). С влизане в сила на Закона за хората с увреждания се регламентират по нов начин обществените отношения, свързани с упражняване на правата на хората с увреждания, съобразен изцяло с Конвенцията на ООН за правата на хората с увреждания, както и с очакванията на обществото за реформи в областта на правата и свободите на хората с увреждания. Новата правна рамка разширява обема на дейностите, изпълнявани от Агенцията за хора с увреждания (АХУ) по отношение най-вече на финансирането на програми и проекти за насърчаване на стопанската инициатива в интерес на хората с увреждания.

Във връзка с отмяната на Закона за интеграция на хората с увреждания и Правилника за прилагането му и влизането в сила на ЗХУ и ППЗХУ настъпиха известни промени, свързани с административното обслужване на гражданите – услугата „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“ не се предоставя поради отпаднало правно основание.

Стратегическите цели на Агенцията за хората с увреждания за 2019 г., съгласно новата нормативна уредба за хората с увреждания във всички области на обществения живот са: насърчаване, защита и гарантиране на пълноценното и равноправно упражняване на правата и свободите им, създаване на условия за социално приобщаване, способстване за зачитане на вътрешно присъщото човешко достойнство. Тези цели се реализират 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:

- Откриване на нови работни места за хора с увреждания;
- Осигуряване здравословни и безопасни условия на труд на работните места за хора с увреждания;
- Пълноправно включване на хората с увреждания в обществото, чрез участието им в мероприятия, организирани от неправителствени организации на и за хора с увреждания;
- Пълноправно включване 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.

В разглеждания период Агенцията за хората с увреждания е предоставяла 6 услуги, вписани в Административния Регистър. Отписана е услугата „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“ поради отпаднало правно основание. Вписани са две нови услуги: „Заличаване на регистрация на специализирано предприятие или кооперация на хора с увреждания“ и „Заличаване на регистрация на лице, осъществяващо дейности по предоставяне и ремонт на помощни средства, приспособления, съоръжения и медицински изделия за хората с увреждания“. Тези две услуги се създадоха с цел намаляване на административната тежест за бизнеса, с въвеждане на унифицирано заявление, което може да се подаде и по електронен път.

Следва да се отбележи, че през отчетния период АХУ електронизира всички специфични услуги, предоставяни от нея. Електронните услуги са достъпни на Единния портал за достъп до електронни административни услуги на Държавна агенция „Електронно управление“.

През първото полугодие на 2019 г. АХУ е предоставила следните специфични услуги, според количествената им тежест в общия резултат за полугодieto:

1. „Възстановяване на внесени осигурителни вноски от работодател в специализирана среда“ – 142 бр.;
2. „Издаване на удостоверения за регистрация на лицата, осъществяващи дейности по предоставяне на медицински изделия, помощни средства, приспособления и съоръжения за хора с увреждания“ – 25 бр.;
3. „Заличаване на регистрация на специализирано предприятие или кооперация на хора с увреждания“ – 14 бр.;
4. „Издаване на удостоверение за регистрация на специализирани предприятия и кооперации на и за хора с увреждания“ – 10 бр.;
5. „Заличаване на регистрация на лице, осъществяващо дейности по предоставяне и ремонт на помощни средства, приспособления и съоръжения и медицински изделия за хората с увреждания“ – 10 бр.;

Информация, консултации, справки, отговори и становища във връзка с нормативни актове в областта на хората с увреждания - 1799 бр.;

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

1. През периода се прекратиха плащания на целеви помощи по ЗИХУ поради заличаване на съответната услуга поради отпаднало нормативно основание
2. Забелязва се устойчива тенденция при възстановяване на внесените осигурителни вноски на работодатели на хора с увреждания в специализирана среда.
3. Почти тройно се е увеличил броя на задаваните въпроси, съответно и на отговорите им в интернет базираната форма в сайта на АХУ.

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

1. Устни консултации и информации на място в Агенцията за хората с увреждания – 445 бр.;
2. Консултации и информации по телефон – 550 бр.;
3. Заявление на хартиен носител – 505 бр.;
4. Заявление по e-mail – 200 бр.;
5. Въпроси и отговори на Интернет базирана форма в сайта на АХУ – 300 бр.;
6. Устно заявление – 0 бр. (видно от Приложение № 2).

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

1. Промените в нормативната база, отнасяща се за хората с увреждания – приемане на Закона за хората с увреждания и Правилника за прилагането му.

2. Информационна система за хората с увреждания и в частност Профила на хората с увреждания.

3. Условието и реда за кандидатстване по проекти на и за хора с увреждания, финансирани от АХУ.

4. Условието и реда за предоставянето на медицински изделия за хора с увреждания, в частност такива, изработени по индивидуална мярка.

5. Реда и условията за регистриране на търговци на дребно с медицински изделия и помощни средства, приспособления и съоръжения.

6. Данни от Информационната система за 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 АЗ и „ГИТ“).

10. Реда и условията за получаване на финансовата подкрепа за хората с увреждания (от компетентността на АСП).

11. Възможността за включване в програми за трудова заетост на хора с увреждания (от компетентността на АЗ).

12. Осигурителните права на хората с увреждания (от компетентността на НОИ).

13. Данъчни облекчения за хората с увреждания (от компетентността на НАП и общините).

14. 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.

Агенцията не разполага със звено за административно обслужване поради, недостатъчната си щатна численост. Осигурен е служител, който изпълнява функциите по административно обслужване и през отчетното полугодие всички клиенти на агенцията са били обслужени качествено и в срок. Същото е видно и от липсата на сигнали и оплаквания относно обслужването на гражданите и бизнеса.

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

ИЗВОДИ

През първото полугодие на 2019 г. при обслужването на гражданите и юридическите лица, спазвайки стандартите за съдържание, за поведение, както и времевите стандарти в работата с клиентите, заявители на услуги, администрациите към министъра на труда и социалната политика са осъществявали системата от дейности „Едно гише“. Изпълнението на Проект BG05SFOP001-1.001-0002 „Трансформация на модела на административно обслужване“, финансиран от Оперативната програма „Добро управление - осигуряване на по-високо въздействие, устойчивост, ефективност и прозрачно приоритизиране на бъдещи интервенции, свързани с административната реформа, комплексното административно обслужване и е-управлението, чрез пълен одит на съществуващите регистри, режими, процеси и услуги, опростяване и усъвършенстване на работните процеси по предоставяне на административните услуги за въвеждане на комплексното административно обслужване на принципа „Епизоди от живота“ и „Събития от бизнеса“.